

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fenomena universal yang terjadi di dunia bisnis dalam era global saat ini, selalu berhadapan dengan situasi kompetisi yang semakin menajam, baik dalam pasar domestik maupun di pasar internasional. Guna memperoleh kemenangan dalam persaingan itu, maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap para pelanggannya, dengan strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya, melalui berbagai cara, misalnya saja dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, pengantaran dan penyerahan produknya lebih cepat, pelayanannya lebih baik, bila dibandingkan dengan apa yang diperbuat oleh pesaingnya. Apabila hal itu terjadi sebaliknya, yaitu produk dengan mutu yang jelek, harganya mahal, pengantaran produknya lambat, pelayanannya seenaknya, maka keadaan ini pasti memberikan ketidakpuasan bagi pelanggan.¹

Dalam menentukan kepuasan, setiap orang mempunyai cara yang berbeda untuk memenuhinya. Cara tersebut bisa dengan memilih usaha jasa pencucian pakaian yang terkenal dengan pelayanan mewah, dengan harapan akan merasa puas setelah mengorbankan sejumlah uang yang cukup besar di usaha jasa pencucian pakaian (

¹ Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan: Perspektif Psikologi Konsumen Juni 19, 2009 oleh Jogja tourism Training center Universitas Gadjah Mada

laundry). Untuk itulah, Islam melalui nas-nas al-Qur'an dan Sunnah menganjurkan bagi manusia untuk berusaha memenuhi keperluan hidupnya, salah satunya dengan berbisnis atau berdagang, yang kemudian disebut mencari anugerah Allah. ² Sebagaimana firman Allah dalam surah al-Muzammil ayat 20:

... وَءَاخِرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ ۗ وَءَاخِرُونَ يُقَاتِلُونَ

فِي سَبِيلِ اللَّهِ ۗ ... (المزمل/ 73: 20)

Artinya: "...dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah; dan orang-orang yang lain lagi berperang di jalan Allah . (Q.S. Al-Muzammil: 20). ³

Memahami ayat al-Qur'an dan hadis tersebut, maka dalam menjalankan bisnis hendaknya dipahami bahwa ada tiga asas pokok filsafat ekonomi Islam, yaitu: *Pertama*, dunia dengan segala isinya adalah milik Allah dan berjalan menurut kehendak-Nya; *Kedua*, Allah adalah pencipta semua makhluk dan semua makhluk tunduk kepada-Nya;

²Muhammad Yusuf Qardhawi, *Halal dan Haram dalam Islam*, alih bahasa Muammal Humaidy, (Surabaya: Bina Ilmu, 2003), h. 184.

³Tim Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, 1995), h. 990.

dan *Ketiga*, iman kepada hari kiamat akan mempengaruhi tingkah laku ekonomi manusia menurut horizon waktu.⁴

Dari ketiga asas pokok filsafat ekonomi Islam tersebut, maka bekerja dan berusaha merupakan langkah kegiatan ekonomi sehingga merupakan suatu kewajiban kemanusiaan.⁵ Kewajiban untuk memenuhi keperluan ekonomi ini sebagaimana firman Allah dalam surah al-Muluk ayat 15:⁶

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ (المالك / 67: 15)

Artinya: Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya ... (Q.S. Al-Mulk: 15).⁷

Dalam kegiatan ekonomi ini, faktor produksi merupakan urat nadi dalam kegiatan ekonomi. Sebab, tidak akan pernah ada kegiatan konsumsi, distribusi, ataupun perdagangan barang dan jasa tanpa diawali oleh proses produksi. Dalam istilah ekonomi, kegiatan produksi merupakan suatu proses (siklus) kegiatan-kegiatan ekonomi untuk menghasilkan barang atau jasa tertentu dengan memanfaatkan faktor-faktor produksi (amal/kerja, modal, tanah) dalam waktu tertentu.

⁴Muhammad, *Lembaga-lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), h. 19.

⁵Musthafa Husni Ash-Shibai, *Kehidupan Sosial Menurut Islam*, terj. M. Abda' Ritomi, (Semarang: Diponegoro, 1981), h. 20.

⁶Husein Syahatah, *Ekonomi Rumah Tangga Muslim*, terj. Dudung Rahmat Hidayat, (Jakarta: Gema Insani Press, 1998), h. 61.

⁷Tim Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama RI, *Op. Cit*, h. 956.

Laundry memang bukanlah usaha jasa yang besar dan mewah, jasa yang di berikan pun tidak beragam, hanya usaha pencucian pakaian, namun uniknya laundry banyak menarik minat konsumen untuk mengantar cucian mereka tersebut ke laundry yang ada di wilayah Banjarmasin.

Pelanggan yang datang kebanyakan adalah orang yang sudah mengetahui keberadaan laundry dan tahu tentang pelayanan yang di berikan laundry tersebut. Mereka yang menjadi pelanggan setia adalah orang yang sudah pernah melakukan di laundry dan pelayanan yang di berikan laundry tersebut.

Dalam era persaingan bisnis yang makin ketat di bidang usaha jasa (laundry) masih dapat mempertahankan usaha beserta pelanggannya. Hal ini tentunya juga ditunjang dengan strategi dan usaha-usaha lain yang dijalankan oleh Usaha Jasa Laundry tersebut dalam meningkatkan mutu jasa dan mutu pelayanan yang di berikan untuk dapat mempertahankan keberhasilan yang diperoleh hingga sekarang.

Berdasarkan peninjauan awal yang penulis lakukan, penulis temui banyak konsumen yang mempercayakan pakaian mereka ke laundry-laundry yang ada di kota Banjarmasin. Melihat banyaknya orang yang mengantar pakaian mereka yang ingin di cuci di laundry , tentunya banyak konsumen yang merasa puas. Secara asumsi memang dapat dikatakan bahwa konsumen telah puas, namun untuk memastikan apakah konsumen merasa puas ataukah sebaliknya, maka perlu dilakukan penelitian lebih mendalam dan langsung terjun kelapangan.

Ada tiga bisnis laundry di Banjarmasin yang akan di teliti oleh penulis adalah yang pertama laundry Reysa berdiri pada 12 februari 2009 hingga sampai sekarang

sampai sekarang.yang beralamat jalan cemara raya no 14 Banjar utara .pemilik laundry reysa adalah bapak Drs.H.Suharjono.Kenapa usaha laundry nya di beri nama laundry reysa di ambil dari nama anak beliu. Laundry reysa terus berkembang, dan perkembangannya tidak lepas dari konsistensi dalam menawarkan produk jasa dengan pelayanan terbaik guna meningkatkan kualitas dan sangat memperhatikan produk jasa dan pelayanannya. Yang kedua laundry Kumala 20 april 2010, yang beralamat jalan simpang kuripan komplek cempaka putih Banjar timur, Pemilik laundry kumala adalah ibu kumala. Yang ketiga Arba Smile Bermula pada tahun 1997. Pemilik Drs.H.Asmelyardi Citrawardhani menggeluti dunia laundry dan mampu mengembangkan dari hanya dengan 3 orang tenaga kerja hingga menjadi puluhan tenaga kerja dan puluhan gerai/outlet tersebar dipelosok kota Banjarmasin. Sehubungan dengan perkembangan dan tuntutan manajemen untuk dilakukan pemisahan Arba Laundry. Maka terhitung sejak tanggal 1 Agustus 2003 resmi berubah nama menjadi “Arba Smile”

Berdasarkan alasan tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian sejauh mana kepuasan konsumen pada Usaha jasa di laundry tersebut, maka timbul keinginan penulis untuk meneliti dan dituangkan dalam sebuah skripsi dengan judul **“Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Laundry Dalam Perspektif Ekonomi Islam (studi kasus pada tiga usaha laundry di kota banjarmasin)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dirumuskan adalah:

1. Bagaimana gambaran kepuasan konsumen terhadap layanan usaha Laundry yang ada di kota Banjarmasin (studi kasus tiga usaha laundry yang di teliti, laundry rasya, laundry kumala, dan arba smile) ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap layanan usaha laundry (studi kasus tiga usaha laundry yg di teliti, laundry rasya, laundry kumala, arba smile ?
3. Bagaimana tinjauan ekonomi islam mengenai kepuasan konsumen terhadap usaha laundry ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk Menjawab rumusan masalah tersebut, di tetapkan tujuan Penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui gambaran kepuasan konsumen terhadap layanan usaha Laundry yang ada di kota Banjarmasin.dalam (studi kasus tiga usaha laundry yang di teliti, laundry rasya, laundry kumala, dan arba smile) ?
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap layanan usaha laundry (studi kasus tiga usaha laundry yg di teliti, laundry rasya, laundry kumala, arba smile ?
3. Mengetahui tinjauan ekonomi islam mengenai kepuasan konsumen terhadap usaha laundry ?

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai:

1. Bahan informasi bagi mereka yang akan mengadakan penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan permasalahan ini dari sudut pandang yang berbeda
2. Bahan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang Ekonomi Syariah.
3. Sebagai kontribusi pengetahuan dalam memperkaya khasanah kepustakaan IAIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Syariah pada khususnya, serta pihak- pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam menginterpretasikan judul serta permasalahan yang akan penulis teliti dan sebagai pegangan agar lebih terfokusnya kajian lebih lanjut, maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Kepuasan yaitu berasal dari kata puas yang berarti: merasa senang, suka, gembira.⁸ Menurut Richard Oliver (James G. Barnes, 2001), yang dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan, sebenarnya merupakan tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (customer) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh

⁸ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h. 705.

kenyamanan⁹. Yang dimaksud kepuasan disini adalah kesenangan konsumen terhadap pelayanan di usaha laundry.

2. Konsumen yaitu pemakai jasa, pengguna jasa.¹⁰ Laundry yaitu nama usaha jasa yang khusus usaha pencucian pakaian yang ada di kota Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan kepuasan, maka telah ditemukan penelitian sebelumnya yang juga mengkaji tentang persoalan kepuasan, namun demikian ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang penulis angkat, penelitian yang dimaksud yaitu

Pertama “*Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Produk Tabungan Shar-e Pada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin*” (Studi Kasus pada Mahasiswa/i Fakultas Syariah IAIN Antasari) oleh Mariana Ulfah (0301155804). Penelitian ini menekankan pada kepuasan nasabah terhadap produk perbankan. Penelitian ini mengangkat tentang sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh pengguna produk tabungan *Shar-e* pada bank Muamalat Cabang Banjarmasin, yang merasa masih ada kendala dalam penggunaannya dan termasuk tentang kendala yang dihadapi seperti terbatasnya kantor cabang Muamalat di Banjarmasin, apalagi di kabupaten yang ada di Kalimantan Selatan.

⁹ Barnes, James G. (2001). *Secrets of Customer Relationship Management*. New York: Mc GrawHill

¹⁰ Umi Chulsum, S.Pd, Windy Novia, S.Pd, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko, 2006), h. 391.

Kedua “*Analisis perilaku konsumen Frestea yang merupakan produk PT. Coca Cola Bottling Indonesia Kalimantan Banjarbaru*, oleh Hidayatullah As-Syahri, NPM. 03.31.1297. Kesimpulannya bahwa terdapat 7 faktor yang merupakan gambaran dari kepuasan konsumen atas produk Frestea dari PT. Coca Cola, dimana responden menyatakan menarik (43,75%), enak (50%), berpengaruh (56,25%), menarik (62,5%), murah (56,25%), memuaskan (56,25%), dan sangat mudah (50%).

Ketiga “*Kepuasan Konsumen Terhadap Warung Soto Ayam Suroboyo Cak Hari*”. Elis Faridah 0601157365. Kesimpulan dari beberapa gambaran responden yang telah dilakukan dari faktor, yakni lahan parkir dan pengaruh saat makan yang masih kurang puas di warung Soto Ayam Suroboyo Cak Hari.

Ketiga skripsi tersebut isinya, dan fokus permasalahannya berbeda dengan yang penulis angkat ini, sehingga jelas fokus permasalahan yang diteliti berbeda sekali dan tidak ada kesamaan.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan, yang menguraikan permasalahan terkait penelitian ini tentang masalah kepuasan konsumen terhadap layanan usaha laundry, yaitu apakah konsumennya merasa puas atau tidak. Kemudian dirumuskanlah permasalahan penelitian dan ditetapkan tujuan penelitiannya. Lalu disusunlah signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teoritis yang berisikan pengertian kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, perilaku dan upaya menciptakan kepuasan konsumen (pelanggan), asas dan fungsi bisnis Islam dan relevansinya dengan konsumen, meraih keuntungan dalam berbisnis dengan konsumen, konsumsi dan perilaku konsumen dalam bisnis Islam, mengupayakan kepuasan konsumen dalam bisnis.

Bab III merupakan metode penelitian yang merupakan cara yang ditempuh untuk melakukan penelitian lapangan, terdiri atas: jenis dan sifat penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan tahapan penelitian.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis, terdiri dari: *Pertama*, penyajian data, berisikan: identitas responden, deskripsi tentang kepuasan konsumen terhadap layanan usaha laundry, dan rekapitulasi dalam bentuk tabel. *Kedua*, analisis (tinjauan) ekonomi Islam mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan laundry dalam perspektif ekonomi Islam (studi kasus pada tiga usaha laundry di kota Banjarmasin), terdiri dari: gambaran kepuasan konsumen terhadap layanan usaha Laundry yang ada di kota Banjarmasin.dalam (studi kasus tiga usaha laundry yang di teliti, laundry rasya, laundry kumala, dan arba smile) . Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap layanan usaha laundry (studi kasus tiga usaha laundry yg d teliti, laundry rasya, laundry kumala, arba smile

Bab V merupakan penutup dari penelitian yang dilakukan ini, terdiri atas: kesimpulan dan saran.