BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia diciptakan oleh Allah Swt, tidak sekedar sebagai individu yang terdiri dari jasmani dan rohani, melainkan juga sebagai makhluk sosial yang hidup bekerja sama dengan sesamanya. Dalam kondisi makhluk sosial itulah, manusia berkenalan satu sama lain, berhubungan dan melakukan kerja sama atas dasar kesamaan tujuan dan kesamaan derajat.[1]

Sebagai makhluk sosial manusia tidak terlepas dari hubungan muamalah, karena hidup di dunia tidak mungkin hidup sendiri, setiap orang hidup berdampingan dengan orang lain dan harus saling membantu satu sama lain. Di indonesia mayoritas penduduknya adalah muslim, namun sebagai negara kesatuan, memiliki berbagai suku dan budaya. Berbagai suku, ras dan agama hidup berdampingan satu sama lain dan saling toleransi.

Kenyataan dalam hidup sehari-hari manusia, kebutuhan yang diperlukan tidak cukup hanya keperluan rohani saja, manusia juga membutuhkan keperluan jasmani, seperti makan, minum, pakaian, tempat tinggal dan sebagainya. Untuk memenuhi kebutuhannya tersebut, dia harus berhubungan secara ekonomi dengan sesamanya dan alam sekitarnya atau berbasis.[2]

---

[1]H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), hlm. 1.

[2]Musthafa Husni Ash-Shibai, *Kehidupan Sosial Menurut Islam*, (Semarang: Diponegoro, 1981), hlm.20.

Islam sebuah sistem hidup yang aplikatif dan secara bersamaan mengandung nilai-nilai akhlak yang tinggi. Kedua hal ini berkaitan erat, tidak pernah terpisah satu dengan yang lainnya. Dari sini bisa dipastikan bahwa kaum muslimin tidak akan menerima sistem kapitalis. Ekonomi yang mengambil kekuatannya dari wahyu Alquran bisa dikatakan ekonomi yang berakhlak.[3]

Dalam Islam segala aspek memiliki aturan dan pedomannya, baik mengenai ibadah dan muamalah. Sebagai muslim yang taqwa sudah sepatutnya menjalankan syariat yang sudah diajarkan oleh Nabi Muhammad Saw. Dalam muamalah seperti mendirikan usaha sudah tentu harus sesuai syariat dan halal. Firman Allah Swt dalam Q.S. *at-Taubah*/9: 105.

وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ١٠٥

Artinya :

> "dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu", Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan''.[4]

Ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengantarkan manusia pada sistem kehidupan modern yang sarat dengan teknologi, melalui pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologinya, manusia akan dapat memanfaatkan sumber daya alam secara optimal untuk memenuhi berbagai kebutuhannya dan mulai mengembangkan berbagai teknologi dan metode dalam rangka pemanfaatan

---

[3]Yusuf Qardhawi, *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, (Jakarta: Robbani Press, 2001), hlm. 61.

[4]Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Jabal Raudhotul Jannah, 2009), hlm. 203.

sumber daya alam secara lebih baik dan optimal. Ada banyak kegiatan ekonomi yang dapat dilakukan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhannya, baik itu berorientasi pada transaksi muamalah, bisnis, seperti penyedia jasa. Baik itu jasa kecantikan, jasa kesehatan, maupun yang lainnya.

Penyedia jasa harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinganan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Penyedia layanan jasa harus memiliki orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kunci utama penyedia jasa untuk memenangkan kompetisi adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing Termasuk jasa perawatan kecantikan. Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor minat beli konsumen pada sebuah perusahaan. Pelayanan adalah aktivitas atau mamfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.[5] Apabila suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen, maka hal ini akan berpengaruh kepada besar kecilnya permintaan konsumen terhadap barang atau jasa yang dihasilkan. Dengan demikian salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha untuk tetap unggul dalam persaingan, tergantung kepada kemampuan usaha tersebut untuk menjaga pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan cara memberikan pelayanan-pelayanan yang

[5]M. Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.11.

bisa memuaskan konsumen atau bisa juga memberikan pelayanan yang berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten.

Banyak jasa perawatan kecantikan dengan menawarkan berbagai macam perawatan dari rambut, muka, badan dan kuku sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Seperti halnya di kota Banjarmasin yang terdapat banyak salon kecantikan. Akan tetapi Tidak semua salon menerapkan pelayanan berdasarkan prinsip syariah. Seperti pelayan salon yang berpakaian tertutup atau memakai jilbab, pelanggan yang hanya dibatasi untuk kaum wanita saja, dan larangan untuk kaum laki-laki untuk masuk ke dalam salon.

Tiara Muslimah adalah salon kecantikan yang bergerak di bidang perawatan kecantikan. Salon ini mulai beroperasi sejak tanggal 24 Desember 2015 dan terletak di Komplek. Bunyamin Permai 1 Ray 1 No 17, Jl. Ahmad yani Km 6,5 Pemurus Luar, Kec Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70654. Merupakan salah satu rumah kecantikan yang menerapkan konsep syari'ah. Pelanggan bisa melakukan perawatan pada salon tersebut setiap hari dari pukul 09.00 s/d 18.00 WITA. Salon ini menyediakan perawatan mulai dari rambut, wajah, badan hingga kuku. Selain itu banyak menawarkan berbagai macam perawatan yang cukup lengkap untuk perawatan rambut sendiri terdiri dari diamond smooth, keriting rambut, potong rambut. Dan dari perawatan wajah terdiri perawatan flek/ bekas jerawat, perawatan komedo, perawatan glowing, totok wajah, instan glow, masker muka, keriting bulu mata, dan dari badan terdiri dari , mandi rempah, mandi coklat, mandi susu, Spa, body shower, dan dari kuku terdiri dari henna, pedicure, menicure, tiara lower legs hair, perawatan yang paling

digemari dari sekian banyak perawatan yang ditawarkan adalah facial wajah Perawatan kecantikan ini sangat digemari oleh perempuan. Selain itu Salon Tiara Muslimah sangat jarang sekali sepi pelanggan karena sering mengadakan Promo dan Potongan harga bagi pelanggan yang sudah menjadi member dan mempunyai ID Card Member. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh salon kecantikan ini selain perawatan kecantikan juga dapat dilihat dari fasilitas-fasilitas yang diberikan, kebersihan ruangan untuk melakukan perawatan, ruang tunggu, ruang amu, mushola, cafe, tempat bermain anak-anak, toilet, tempat parkir, selain itu penampilan para karyawan yang bernuansa islami, bersikap ramah dan sopan karyawan terhadap pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan " Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kecantikan pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin''

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin? dan
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukankan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin, dan
2. Untuk Mengetahui apa saja faktor-faktor kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki mamfaat sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan yang dilakukan penulis pada khususnya serta pembaca pada umumnya, dan
2. Bahan informasi bagi yang berminat untuk mengadakan penelitian lebih jauh mengenai kajian yang serupa.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahamaan terhadap judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka perlu adanya definisi operasional agar lebih terarah penelitian ini:

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa karangan, perbuatan, dan sebagainya untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya sebab-musabab, duduk perkaranya.[6] Maksudnya dalam penelitian ini

[6]Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi 3*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 43.

adalah untuk menganalisis terhadap kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan pada salon Tiara Muslimah Banjarmasin.

2. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu.[7] Kualitas yang diberikan oleh karyawan salon Tiara muslimah Banjarmasin terhadap pelanggan.
3. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.[8] Maksud pelayanan dalam penelitian ini adalah bentuk perbuatan atau tindakan yang diberikan oleh karyawan Salon Tiara Muslimah Banjarmasin.
4. Jasa adalah perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi, dan sebagainya.[9] Jasa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jasa perawatan kecantikan Salon Tiara muslimah.
5. Perawatan adalah cara atau proses merawat.[10] Maksud perawatan dalam penelitian ini adalah perawatan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen Salon Tiara Muslimah.
6. Salon adalah tempat orang merawat kecantikan seperti menata rambut, merias muka.[11] Salon yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Salon Tiara Muslimah.
7. Muslimah adalah muslim wanita.[12] Muslimah yang dimaksud adalah para pelanggan/konsumen yang datang.

---

[7]*Ibid.,* hlm. 603.

[8]Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa indonesia,* (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), hlm. 747.

[9]*Ibid.,* hlm. 461.

[10]*Ibid.,* hlm. 935.

[11]*Ibid.,* hlm.1016.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan, beberapa literatur yang didapatkan oleh penulis terkait dengan permasalahan yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Norjanah, 2016, Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin, judul penelitiannya "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perawatan Kecantikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pondok Alia Kuala Kapuas" penelitian ini merupakan penelitian field research (penelitian lapangan), bersifat statistik kuantitatif, yaitu menjelaskan variabel-variabel independen. dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen. Selain itu juga untuk mempengaruhi faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. *Persamaan* penelitian yang dilakukan oleh Norjanah dengan penulis adalah objek penelitian yaitu pelayanan jasa kecantikan. Perbedaannya terletak pada pendekatan penelitian, dimana penulis menggunakan penelitian kualitatif sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Norjanah menggunakan kuantitatif. Selain itu tempat penelitian nya pun berbeda.[13]
2. Penelitian yang dilakukan oleh Katrunnida, 2013, judul penelitiannya" Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Timung Hafabi Terhadap Kepuasan

---

[12]*Ibid.*,hlm.787.

[13]Norjanah " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perawatan Kecantikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pondok Alia Kuala Kapuas" (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian IAIN Antasari Banjarmasin, 2016). hlm. VI.

Konsumen" penelitian ini merupakan penelitian lapangan field research (penelitian lapangan) bersifat penelitian kuantitatif, dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, tanggung jawab, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di rumah Timung Hafabi. Adapun *persamaan* dari penelitian Saudari Katrunnida dengan penelitian yang penulis lakukan adalah membahas masalah tentang kualitas pelayanan rumah kecantikan.[14]

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nur zuhrah, 2017, judul penelitiannya" pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada online shop tokopedia" penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif, penelitian yang dilakukan oleh penulis skripsi tersebut mengenai pelayanan terhadap kepuasaan pada online shop tokopedia , adapun *persamaan* penulis lakukan adalah membahas tentang pelayanan.[15]
4. Peneliti yang dilakukan oleh Raudah Atikah, 2015, judul penelitiannya" Analisis persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin" penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah faktor fasilitas dan tempat berpengaruh pada pelayanan di Bank BRI Syariah

[14]Katrunnida"Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Timung Hafabi Terhadap Kepuasan Konsumen" (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian IAIN Antasari Banjarmasin, 2013), hlm. VI.

[15]Nur Zuhrah"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Online Shop Tokopedia" (Penelitian Hasil Penelitian Pusat Penelitian IAIN Antasari Banjarmasin, 2017). hlm.V.

Kantor Cabang Banjarmasin. Adapun *persamaan* dengan penelitian Saudari Raudah Atikah dengan penulis lakukan adalah membahas tentang kualitas layanan.[16]

Dari kajian pustaka yang telah dilakukan tersebut, tentunya dapat disimpulkan, bahwa belum ada yang secara khusus membahas tentang Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kecantikan pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

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

Bab I berisi pendahuluan untuk mengantarkan skripsi secara keseluruhan. Yaitu terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul atau gambaran dari permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarkan dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang di inginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional, dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna luas. Kajian pustaka serta metode sistematika penulisan disajikan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang mempunyai perbedaan dengan penelitian yang dilakukan bab pertama merupakan arah tujuan suatu penelitian.

Bab II landasan teori, pada bab ini akan dijabarkan mengenai masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori yang

[16]Raudah Atikah"Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin" (Penelitian Hasil Penelitian Pusat Penelitian IAIN Antasari Banjarmasin, 2015). hlm. V.

mendukung serta relevan dari buku atau literatur lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun pada bab II ini berisi mengenai penjelasan tentang definisi kualitas pelayanan, karekteristik pelayanan, kualitas pelayanan dengan islam.

Bab III metode penelitian, pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang lebih berfokus pada teknis metode penelitian. Bab ini meliputi jenis dan sifat penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan prosedur penelitian.

Bab IV Penyajian Data dan laporan hasil penelitian, pada bab ini berisi tentang hasil penelitian mengenai gambaran umum tentang kualitas pelayanan perawatan kecantikan di Salon Tiara Muslimah Banjarmasin.

Bab V penutup, dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya, dan akan dikemukakan saran yang dianggap perlu.