BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

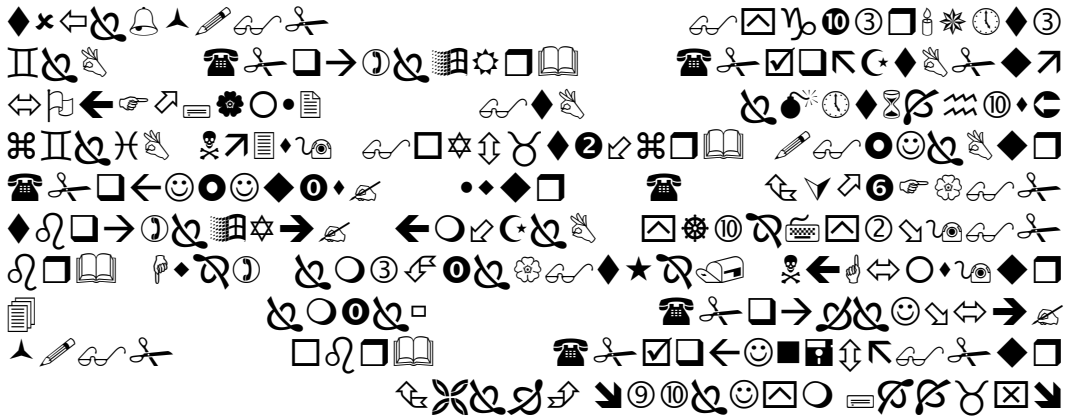
Islam adalah agama yang paling sempurna. Islam mengurus semua hal dalam kehidupan manusia di berbagai bidang, baik urusan ritual dan urusan dunia seperti ekonomi, politik, hukum, makanan dan semua aspek kehidupan manusia diatur. Islam adalah agama yang mampu menyeimbangkan antara dunia dan akhirat antara *hablum minallāh* (hubungan dengan Allah) dan *hablum minan-nās* (hubungan antara sesama manusia).

Kebahagiaan merupakan tujuan utama kehidupan manusia. Manusia akan memperoleh kebahagiaan ketika seluruh kebutuhan dan keinginannya terpenuhi, baik dalam aspek material maupun spiritual dalam jangka pendek maupun jangka panjang, karena setiap orang tidak memiliki segala yang diperlukan dan mandiri sepenuhnya. Tetapi, orang memiliki segala apa yang tidak dia butuhkan dan masih memerlukan kepada apa yang tidak diperlukan orang lain.

Maka Allah mengilhamkan kepada manusia agar mereka tukar-menukar barang dan keperluan dengan cara jual beli dan transaksi lain demi untuk mendapatkan barang yang diinginkan. Sehingga hidup mereka dapat berjalan

sebagaimana mestinya dan mesin kehidupan dapat berjalan dengan baik dan berproduksi.[1]

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qurān surat Al-Baqarah ayat 267.[2]



"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".

Aktifivitas dunia usaha merupakan objek penting yang selalu menjadi pusat perhatian bagi masyarakat karena akan sangat berpengaruh terhadap berbagai aspek kehidupan baik itu permintaan atau penawaran atas barang maupun jasa. Di dalam dunia usaha kita mengenal berbagai usaha adanya berbagai jenis perusahaan antara lain adalah unit usaha waserda.

---

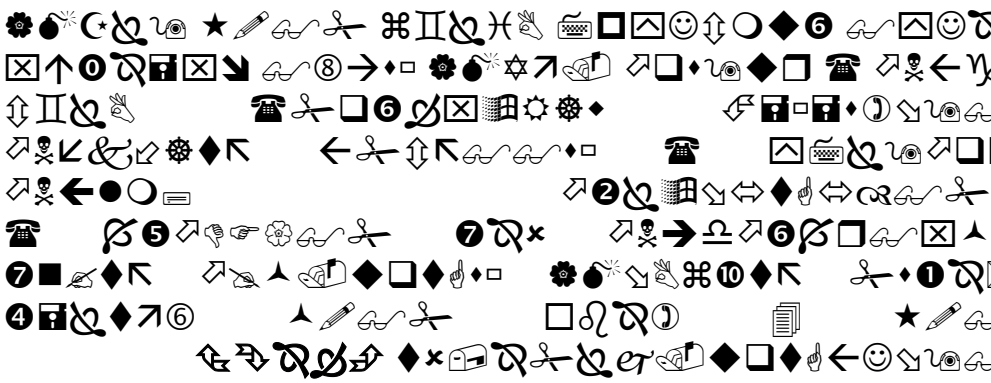
[1]Yusuf Al-Qaradhawi, *Halal Haram dalam Islam*, Cet. 2, (Jakarta: Media Eka Sarana, 2005), h. 318.

[2] Allamah Kamal Faqih Imani, *Tafsir Nurul Quran*, Jilid 3, (Jakarta: Al-huda, 2006), h. 61.

Banyak ditemukan usaha-usaha yang dilakukan untuk membantu dan mempermudah kebutuhan dan keperluan manusia sehari-hari. Kita mengetahui kebutuhan manusia sangat banyak dan komplek. Peningkatan akan kebutuhan inilah yang memacu semangat setiap orang untuk menciptakan dan menghasilkan produk-produk yang disukai oleh masyarakat, diantaranya adalah kebutuhan akan barang dan jasa. Salah satu faktor terpenting dalam usaha adalah kemampuan dalam melayaninya.

Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya.

Dalam Al-Qurān Surat Ali ‘Imrān ayat 159 terdapat penjelasan yang berbunyi :[3]



“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah

[3] At-tanzil, *Al-Qurān dan Terjemahnya*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2005), h. 293.

mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".

Kekuatan suatu usaha yang dimiliki suatu perusahaan merupakan hasil dari penerapan pelayanan yang baik dalam mendatangkan konsumen. Suatu usaha yang kualitas pelayanannya sangat baik akan memberikan nilai kepuasan yang tinggi bagi pelanggannya sehingga laba yang akan diperoleh semakin meningkat. Pelayanan merupakan faktor yang terpenting dari usaha karena berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna jasa dan pentingnya layanan penjualan untuk mendapatkan bisnis di masa mendatang "*the significance of after sales service in obtaining future business"*.[4] Apabila suatu pelayanan telah memiliki nilai dimata pelanggan, maka salah satu yang paling disenangi oleh pelanggan adalah menjadi pelanggan yang setia terhadap waserda tersebut.

Untuk itu agar bisa bertahan dalam persaingan yang semakin ketat maka mempertahankan pelanggan menjadi syarat mutlak yang harus dilakukan. Jika perusahaan menambah pelanggan baru dengan mengorbankan atau hilangnya pelanggan lama maka hal ini menunjukkan bisnis yang dijalankan belum bagus dan pada hakikatnya tidak tumbuh, bahkan kondisi ini justru menghawatirkan mengingat tidak adanya konsumen akan mengancam jatuhnya sebuah bisnis.[5]

Unit usaha warung serba ada (waserda) pada koperasi sudah merupakan usaha unggulan dan berada dibawah Level Unit Simpan Pinjam (USP). Waserda

---

[4] Richard N Skinner, *Integrated Marketing*, (England: McGraw-Hill, 1944), h. 36.

[5]Arsy Alimudin, *Sayangi Pelanggan Anda* http:// arasy alimudin. blogspot.com/ 2010/11/ sayangi-pelanggan-anda-maka-sukses.html, diakses hari Sabtu, 12 April 2014, pukul 12.00 Wita.

adalah salah satu unit koperasi mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin. Unit waserda ditujukan sebagai unit usaha pelayanan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari bagi anggota koperasi itu sendiri, akan tetapi pada perkembangannya waserda selain memenuhi kebutuhan sehari-hari anggota koperasi, juga bisa melayani masyarakat umum di sekitar koperasi itu berada.[6]

Faktor pelayanan adalah faktor yang sangat penting dalam menjalankan usaha retail waserda, sedikit kita mengabaikan faktor pelayanan maka reputasi kita akan jatuh dan untuk bangkit kembali sangat sulit. Dalam keberadaannya, konsumen di unit usaha waserda KOPMA di IAIN Antasari Banjarmasin tidak seperti yang lainnya, yang setiap harinya ramai dengan konsumen. Waserda sudah lama berdiri sebagai salah satu unit usaha di kampus IAIN Antasari Banjarmasin dari pada toko-toko lainnya yang ada dalam kampus IAIN Antasari Banjarmasin, namun saya melihat keramaian konsumen dari unit usaha waserda tersebut lebih sedikit dari pada toko atau warung lainnya.

Dari hasil observasi awal yang penulis lakukan pada beberapa mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin yang sering berbelanja ke unit usaha waserda, salah satunya yaitu Hamdanah bahwa kualitas pelayanan masih belum memuaskan. Seperti ketika konsumen berbelanja produsen tidak memberikan senyum, kurang cepat dalam merespon konsumen, dan kurangnya perhatian ketika konsumen datang. Hal itu dikarenakan sebagian karyawan di unit usaha waserda KOPMA memiliki dua peran yang mana selain menjadi penjual juga menjadi mahasiswa.

[6] Jaelani, *Pengelolaan Waserda Berbasis* TI (Bandung, Senin, 18 Februari 2013), file:///c:/users/ sepayer/ downloads/ dekopinda %20kota%20 bandung%20% 20pegelolaan% 20waserda% 20koperasi% 20berbasis% 20ti. htm,diakses hari Sabtu 10 Mei 2014.

Jadi karyawan tersebut kadang-kadang melayani sambil mengerjakan tugas kuliahnya. Padahal pelayanan tersebut merupakan faktor-faktor penting yang bisa membuat konsumen datang kembali ke unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin. Akan tetapi apabila kualitas pelayanan yang baik tidak ditingkatkan maka konsumen akan mempunyai niat untuk berpaling ke tempat lain.[7] Dari sini penulis ingin meneliti lebih dalam tentang kualitas pelayanan di unit waserda yang masih kurang. Dari pemikiran tersebut penulis berpendapat bahwa kualitas pelayanan ada korelasi dengan tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda IAIN Antasari Banjarmasin.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul, "**Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kedatangan Konsumen pada Unit Usaha Waserda Koperasi Mahasiswa (KOPMA) IAIN Antasari Banjarmasin".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang akan diteliti dirumuskan apakah terdapat korelasi positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

[7] Observasi Awal Terhadap Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin, 14 Agustus 2014.

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam menjawab rumusan masalah di atas adalah untuk mengetahui korelasi positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil yang dicapai dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai :

1. Bahan informasi, pertimbangan dan masukan bagi pihak-pihak yang terkait untuk menarik konsumen datang ke unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.
2. Acuan atau rujukan bagi kalangan civitas akademik, khususnya bagi yang berkepentingan terhadap hasil penelitian ini, dan bagi siapa saja yang ingin meneliti masalah ini dari aspek yang lain.
3. Bentuk sumbangan pemikiran menambah khazanah ilmu pengetahuan.
4. Bahan untuk menambah kepustakaan di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam serta Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam menginterpretasikan judul serta permasalahan yang akan diteliti, maka dalam hal ini penulis perlu mengemukakan definisi operasional sebagai berikut:

1. Korelasi adalah hubungan timbal balik atau sebab akibat.[8] yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.
2. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu.[9] Jadi kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan kualitas pelayanan yang diharapkannya pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.
3. Unit adalah bagian atau sub bagian dari suatu perusahaan.[10] Usaha adalah kegiatan mengerahkan tenaga dan pikiran untuk mencapai suatu maksud atau tujuan.[11] Waserda adalah singkatan dari warung serba ada. Dapat di ambil pengartian unit usaha waserda adalah bagian usaha untuk mencapai tujuan dalam waserda tersebut.
4. Kedatangan konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang datang ke unit usaha waserda yang mempunyai niat untuk membeli barang yang dijual oleh unit usaha waserda tersebut.

F. Kajian Pustaka

[8] Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* cet. 3, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), h. 526.

[9] *Ibid.,* h. 533.

[10] Sumadjip, dkk., *Kamus Ekonomi Edisi Lengkap*, (tt,: wipress, 2006), h.376.

[11] Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *op.cit*. h. 1349.

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan berkaitan dengan masalah dengan kualitas pelayanan, maka penulis menemukan penelitian juga mengkaji tentang kualitas pelayanan, namun demikian ditemukan subtansi yang berbeda dengan persoalan yang akan penulis angkat. Penelitian yang dimaksud adalah penelitian yang dilakukan:

Mutisya Elma (0801158999) mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Lapangan Futsal terhadap Kepuasan Konsumen pada Upik Banjarmasin". Penelitian ini juga membahas tentang kualitas pelayanan, tapi lebih menekankan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada upik futsal Banjarmasin.

Fatimah (1231161518) mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang berjudul "Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin". Yang mana peneliti tersebut meneliti tentang bagaimana pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT.Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Masnah (0601155805) mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang berjudul "Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah pada Bank Kal-Sel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin". Yang mana peneliti sama membahas korelasi namun dihubungkan dengan kepuasan.

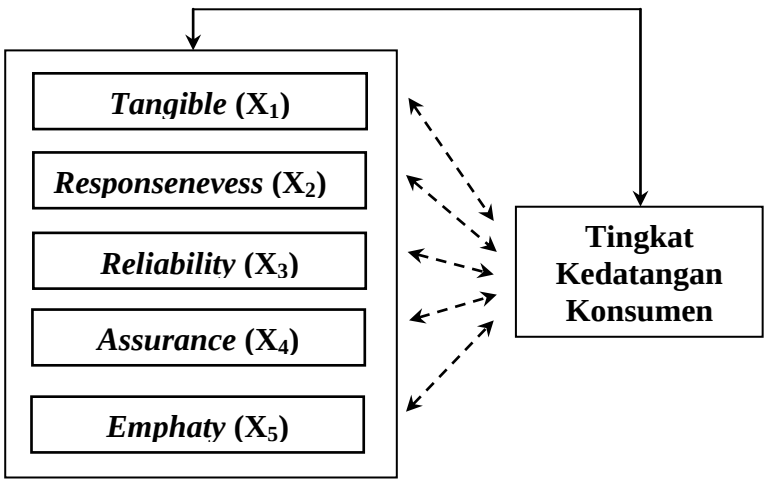
Feliciana Agin Nova, Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta 2003 yang berjudul "Hubungan Pengendalian Mutu Pelayanan pada

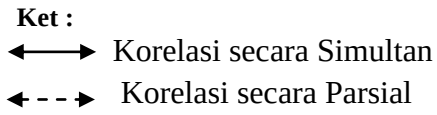
Pendapatan Apotek di Rumah Sakit Orthopedic dan Prothese Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta". dalam penelitian ini membahas tentang ada tidaknya hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kedatangan konsumen dengan pendapatan.

Dengan demikian terdapat kesamaan dalam variabel X yaitu sama-sama menjelaskan tentang pelayanan, akan tetapi terdapat perbedaan yaitu variabel Y atau objek penelitian yang mana dalam penelitian ini lebih fokus kepada kedatangan konsumen, sedangkan beberapa penelitian di atas lebih fokus pada kepuasan. Selain itu penelitian yang akan penulis lakukan merupakan teknik korelasi yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.

G. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran penulis menggambarkan bahwa tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin ada korelasi dengan kualitas pelayanan. Kerangka pemikiran teoritis digambarkan sebagai berikut:





Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

H. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.[12] Berdasarkan pada kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H_o : Tidak ada korelasi yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.

H_a : Ada korelasi yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.

Terdapat dugaan dalam hipotesis ini, yaitu:

[12]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Cet. 14, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), h. 110.

1. Diduga variabel kualitas pelayanan ada korelasi yang positif dan signifikan dengan tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.
2. Diduga variabel kualitas pelayanan tidak ada korelasi yang positif dan signifikan dengan tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.

I. Sistematika Penulisan

Skripsi ini ditulis dalam 5 (lima) bab dengan yang dilakukan secara sistematis sesuai dengan pola penulisan karya ilmiah dan secara umum merujuk kepada panduan penulisan skripsi yang diatur di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah yang memaparkan tentang alasan penulis untuk meneliti masalah tersebut yang kemudian dituangkan dalam sebuah skripsi, kemudian untuk memberikan informasi tentang masalah yang diangkat maka dibuatlah rumusan masalah. Adapun hasil penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini kemudian dituangkan dalam tujuan penelitian, setelah itu memberikan penjelasan tentang pengertian yang terkandung dalam judul penelitian maka dibuatlah definisi operasional.

Bab ini juga memuat signifikansi penelitian yang berguna untuk memaparkan tentang kegunaan skripsi ini baik secara sistematis, logis dan terarah

mengenai bagian-bagian atau komponen-komponen materi yang disusun secara naratif maka dibuatlah sistematika penulisan.

Bab II berisi landasan teori yang menerangkan, menguraikan berbagai elemen teori yang berkaitan dengan pengertian kualitas pelayanan, tingkat kedatangan konsumen pada unit usaha waserda, dan konsep ekonomi Islam terhadap kualitas pelayanan pada unit usaha waserda KOPMA IAIN Antasari Banjarmasin.

Bab III merupakan metode penelitian yang memuat jenis dan pendekatan yang digunakan, objek dan subjek peneletian yang menjadi sumber informasi tentang data yang akan digali setelah itu maka dibuatlah data dan sumber data yang berisi tentang semua data yang diperlukan. Untuk proses pengumpulan data maka dituangkan dalam teknik pengumpulan dan pengolahan data, setelah data terkumpul kemudian dianalisis yang proses analisisnya dituangkan dalam teknik analisis data.

Bab IV berisi laporan hasil penelitian dan analisis data yang memuat gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data yang diperoleh, serta sajian data dan kemudian data yang diperoleh dianalisis dalam analisis data.

Bab V merupakan penutup yang berisi simpulan dan saran. Simpulan merupakan hasil telaah terhadap pembahasan yang disampaikan dengan kalimat yang ringkas sekaligus menjawab rumusan masalah. Adapun saran merupakan gagasan penulis dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.