

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pakaian adalah satu yang tidak pernah bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Semenjak berabad-abad lalu manusia sudah mengenal pakaian sebagai penutup tubuh. Jika dahulu manusia sudah mengenakan pakaian hanya sekedar melindungi tubuhnya. Jika dahulu manusia melihat pakaian sebagai pelindung tubuh dan sebagai estetika yang membuat penampilan seseorang semakin menarik.

Tren pemakaian busana muslim di kalangan masyarakat saat ini mulai bergairah. Tidak hanya orang tua saja yang senang menggunakan busana muslim, tapi juga anak-anak dan remaja. Gaya busana dan hijab masa kini tidak kuno dan malah ngetren di tahun ini, dan gaya busana muslim sekarang mendunia. Berbagai model jenis pakaian hingga jilbab bermunculan dimana-mana sehingga menimbulkan persaingan yang ketat antara produsen busana muslim untuk selalu berinovasi dalam menciptakan produknya. Dan inovasi produk tidak hanya berguna untuk meningkatkan kualitas produk dan menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Kepuasan konsumen terletak pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai, relatif terhadap harapan pembeli.

Dalam Islam, setiap muslim atau muslimah diwajibkan untuk memakai baju muslim sebagai identitas, dan juga sebagai bentuk ketaatan atas perintah Allah Swt. Pakaian yang sesuai syariat Islam bagi muslimah adalah menutup aurat, dimana aurat adalah seluruh bagian tubuh, kecuali wajah dan telapak tangan. Sejak kebangkitan Islam di seluruh dunia pada tahun 1970-an, busana muslim menjadi populer di Indonesia. Busana muslim kini menjadi unsur kebudayaan Indonesia, dan industri busana muslim dengan sangat pesat.

Di samping itu, masyarakat juga sering membutuhkan kenyamanan dalam hal tempat. Seperti tempat yang bagus yang dapat menarik konsumen/masyarakat sekitar. UD. Putra Samudra merupakan sebuah toko yang menjual barang-barang produksi seperti baju perempuan, baju laki-laki, baju anak-anak dan lain-lainnya. Adapun fasilitas yang di sediakan oleh toko tersebut berupa pendingi ruangan (AC), kamar mandi, dan juga ada CCTV, sehingga mampu memberikan jaminan kenyamanan pada konsumen untuk melakukan keputusan pembelian di toko tersebut.

Sehingga dari penjelasan di atas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian berkaitan dengan bisnis busana islam, karena memiliki pengaruh yang tidak terlalu besar terhadap persaingan pasar global yang memungkinkan pertumbuhan dan pemasaran bisnis di Indonesia begitu banyak diminati oleh masyarakat dan konsumen.

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjangkau konsumen lokal. Dalam setiap persaingan, pembisnis banyak melakukan cara atau strategi yang lebih baik agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan secara maksimal, dan melayani dengan sebaiknya, karena tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas kepada konsumen. Perusahaan perlu melihat pentingnya konsumen dipuaskan dengan harga yang relatif murah dan kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan konsumen akan memberikan keuntungan lebih bagi perusahaan.

Jasa atau layanan adalah suatu proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible (berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi

antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.¹

Sustainability atau keberlangsungan usaha adalah suatu bentuk konsisten dari suatu usaha, dimana keberlangsungan ini merupakan suatu proses berlangsungnya usahabaik mencakup pertumbuhan, perkembangan, strategi untuk menjaga kelangsungan usaha dan pengembangan dan eksistensi (ketahanan) usaha.² Bisnis berkelanjutan atau *sustainability* melibatkan proses dan tindakan yang menjaga keberlangsungan bisnis dalam menghadapi persaingan agar tetap berjalan baik.

Al-Qur'an memandang bisnis sebagai pekerjaan yang menguntungkan dan menyenangkan. Al-qur'an sering kali mengungkap bahwasanya pekerjaan dagang adalah sebuah pekerjaan yang paling menarik.³ Agama Islam mengajarkan kepada umatnya agar setiap tindakan bisnis yang dilakukan selalu berpedoman dengan kaidah-kaidah Islam. Hal ini dilakukan supaya masyarakat khususnya umat muslim tidak terjebak dalam hal yang dilarang oleh Agama Islam.

Adapun praktik penjualan yang ada di toko UD. Putra Samudra, peneliti mengamati pelayanan khususnya yang dilakukan oleh seorang karyawan di UD. Putra Samudra Kangean. Pelayanan juga bisa dilakukan oleh manajer toko secara langsung bisa juga dilakukan para karyawan yang ada di UD. Putra Samudra Kangean tersebut.

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dari hasil pengamatan mengenai dimensi kualitas layanan peneliti melihat pada saat pertama pembeli atau pelanggan datang karyawan langsung menyambut dan melayani pembeli atau pelanggan.

¹Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Servis Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2011),

² Niken handayani, "*Modal Sosial dan Keberlangsungan Usaha*", Skripsi tahun 2013

³ Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2003), 17

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Peneliti melihat pada saat pembeli atau pelanggan datang langsung disambut oleh seorang karyawan. Karyawan juga cepat tanggap dalam menanggapi permintaan pelanggan. Namun, karyawan meninggalkan pembeli satu dan menanggapi pembeli lain untuk melayani permintaan pembeli lain.

Jaminan berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Peneliti melihat ada sedikit pengetahuan yang dimiliki pedagang atau karyawan mengenai kualitas barang, tetapi dalam melayani pembeli atau pelanggan, karyawan bersikap baik dan sopan kepada pembeli atau pelanggan.

Empati merupakan kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khususnya kepada masing-masing pelanggan. Peneliti melihat dalam melayani pembeli atau pelanggan, karyawan sangat memerhatikan kebutuhan pembeli atau pelanggan. Namun, berdasarkan wawancara dengan beberapa pembeli atau pelanggan bahwa karyawan toko sering meninggalkan pembeli dan melayani pembeli lainnya. Padahal mereka belum selesai mencari apa yang diinginkan.

Benda berwujud merupakan penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi seperti: peralatan modern, fasilitas yang secara visual menarik, karyawan yang memiliki penampilan yang rapi dan profesional, bahan-bahan materi yang enak dipandang yang diasosiasikan dengan layanan. Peneliti melihat para karyawan memiliki penampilan yang rapi dan profesional dalam melayani pembeli atau pelanggan.

Bisnis adalah sebuah usaha yang menghasilkan keuntungan dari sebuah kegiatan seperti pertanian, produksi, konstruksi, distribusi, transportasi, komunikasi, dan usaha

jasa.⁴ Untuk menjalankan bisnis, manusia sebenarnya sudah diberikan fasilitas seperti bumi, dengan segala isinya, semua itu bisa dikelola dan dikembangkan untuk kemajuan umat manusia tapi harus melalui kode etik halalan-thayyiban yang dilihat dari perolehan, pengelolaan dan penggunaan.

Bisnis dalam Islam dapat diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang memiliki berbagai bentuk jumlahnya tidak terbatas (kuantitas) dalam kepemilikan harta (barang/jasa) dan keuntungan, namun dibatasi oleh cara dan perolehan hartanya (halal dan haram).

Dan melihat masyarakat Kangean, telah mengenal *tren model* pakaian. Maka usaha bisnis di UD. Putra Samudra menjual berbagai model pakaian. Dan pada akhirnya mengalami perkembangan yang cukup pesat untuk memenuhi keinginan masyarakat dan konsumen. Toko UD. Putra Samudra terletak di samping jalan raya menuju pasar yang dimana banyak masyarakat yang berlalu lalang, sehingga banyak orang yang tertarik dengan busana muslim yang ada di UD. Putra Samudra, busana yang dijual mengikuti *tren* yang ada saat ini, sehingga busana muslim pun dianggap tidak lagi kuno dan ketinggalan zaman.⁵ Dan dalam mempertahankan persaingan juga harus memperhatikan pelayanan. Pelayanan yang baik perlu diberikan untuk menciptakan kepuasan pelanggan, misalnya menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan, memberikan apa yang dibutuhkan pelanggan dan lain-lain.

Persaingan yang semakin ketat dan semakin berkembangnya ekspektasi pelanggan mendorong perusahaan untuk lebih memfokuskan pada upaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada. Mempertahankan pasar yang ada melalui pengembangan loyalitas

⁴ Buchari Alman, *Pengantar Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 1998), 21

⁵ Wawancara dengan bapak Geo, (*salah satu pendistributor bisnis busana muslim*), Paiton, 03 Februari 2018.

pelanggan merupakan tujuan strategi perusahaan untuk mempertahankan bisnis dan profit mereka.⁶

Loyalitas adalah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu dimasa depan meskipun situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku.⁷

Dilihat dari segi kepuasan konsumen, kepuasan mencerminkan kemampuan produk atau jasa untuk menjalankan tugasnya yang mencakup daya tahan, kehandalan, kemajuan, kemudahan dan ciri-ciri lainnya yang memudahkan pelanggan dalam melakukan aktivitasnya. Lewat berbagai aktivitas yang dilakukan oleh UD. Putra Samudra berupaya menciptakan ikatan emosional di antara pelanggannya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti merasa tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bisnis busana islam. Maka dari itu, peneliti mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Bisnis Busana Islam UD. Putra Samudra Kangean).**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, maka ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya perhatian dan kualitas pelayanan yang di lakukan pihak UD. Putra Samudra Kangean dalam mencermati kepuasan konsumen.
2. Kurangnya strategi pendekatan karyawan yang tepat guna menarik perhatian konsumen.

C. Rumusan Masalah

⁶ Arlan Rully, Manajemen Kewusahaan (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009) 61

⁷ Kotler dan Keller, Perilaku Konsumen Edisi Revisi (Jakarta: Prenada Media, 2006)112

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan konsumen di Toko UD. Putra Samudra Kangean?
2. Apa saja bentuk-bentuk kepuasan konsumen di Toko UD. Putra Samudra Kangean?

D. Tujuan Peneliti

Beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan konsumen di Toko UD. Putra Samudra Kangean.
2. Untuk mengetahui apa saja bentuk-bentuk kepuasan konsumen di Toko UD. Putra samudra Kangean.

E. Manfaat Penelitian

Selanjutnya dengan tercapainya penelitian tersebut diharapkan dari hasil penelitian ini dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Dapat menambah wawasan peneliti akan pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
 - b. Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bisnis busana Islam.
2. Secara Praktis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan kegunaan bagi masyarakat yang berbisnis dibidang penjualan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bisnis busana Islam.

- b. Dapat digunakan sebagai bahan bagi pihak yang bersangkutan langsung dengan penelitian ini dapat menambah wawasan bagi semua orang khususnya mengenai kualitas pelayanan di toko busana dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
- c. Khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap konsumen
- d. Dapat mengetahui secara mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di toko busana Kangean.

F. Definisi Konsep

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dalam penulisan penelitian ini, dijelaskan terlebih dahulu kata kunci yang terdapat dalam pembahasan, kata kunci tersebut antara lain:

1. Kualitas adalah suatu kondisi yang menggambarkan kondisi suatu produk atau jasa sesuai dengan standar atau telah memenuhi kebutuhan pasar, dalam hal ini sesuai dengan harapan para nasabah.⁸
2. Pelayanan adalah rasa menyenangkan yang di berikan kepada orang lain di sertai kemudahan-kemudahan segala kebutuhan mereka. Sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk yang di berikan dalam upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada orang lain dalam hal ini kepada nasabah.
3. Kualitas pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan pegawai atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

G. Penelitian Terdahulu

⁸ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2004), 2-3.

Untuk menghindari terjadinya duplikasi penelitian terhadap objek yang sama serta menghindari anggapan plagiasi (menjiplak) terhadap karya tertentu, maka peneliti perlu melakukan pengkajian terhadap karya-karya yang telah ada.

penelitian terdahulu adalah penjelasan singkat tentang kajian atau penelitian pernah dilakukan tentang masalah yang diteliti sekarang. Sehingga kajian yang akan dilakukan ini bukan duplikasi atau pengkajian ulang dari kajian atau penelitian yang sudah ada sebelumnya.

Penelitian yang berkaitan dengan usaha bisnis memang bukan untuk yang pertama kali, sebelumnya sudah ada penelitian yang berkaitan dengan hal tersebut, diantara penelitian yang sudah pernah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Skripsi yang disusun oleh Dwi Hapsari yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Calon Konsumen di Toko Bangunan Pasar Raman Utara dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*". Dalam penelitiannya, Dwi Hapsari menganalisis bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian calon konsumen.⁹ Adapun perbedaannya dengan skripsi sebelumnya adalah meskipun sama-sama membahas tentang Pengaruh kualitas Pelayanan, disini peneliti lebih mengarah kepada pengaruh kualitas Pelayanan terhadap *sustainability* Bisnis Busana.
2. Skripsi yang disusun oleh Ria Kartini yang berjudul "*kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan konsumen Di multimart Simbawaringin Kabupaten Lampung Tengah*". Dalam penelitiannya, Ria kartini menganalisis bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.¹⁰ Adapun

⁹ Dwi Hapsari, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Calon Konsumen di Toko Bangunan Pasar Raman Utara dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*, Skripsi Tahun 2016

¹⁰ Ria kartini, *Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan konsumen Di Multimart simbawaringin Kabupaten Lampung Tengah*, Skripsi Tahun 2016

perbedaannya dalam skripsi sebelumnya adalah meskipun sama-sama membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, disini peneliti lebih mengarah kepada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Sustainability* Bisnis Busana.

3. Skripsi yang disusun oleh Eko Yuwanto yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Bahan Bangunan Sembilan Lima Di Kecamatan Gunungpati”. Dalam penelitiannya, Eko Yuwananto menganalisis bahwa kualitas Pelayanan, dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.¹¹ Adapun perbedaannya dalam skripsi sebelumnya adalah meskipun sama-sama membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, disini peneliti lebih mengarah kepada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Sustainability* Bisnis Busana.

Dari hasil peneliti yang dikemukakan di atas, dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti kajian yang berbeda, walaupun memiliki fokus kajian yang sama pada tema-tema tertentu. Dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada masalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Sustainability Bisnis Busana Study Kasus UD. Putra Samudra Kangean.

H. Kajian Pustaka

Ada beberapa literatur yang terkait dengan isu yang dibahas dalam penelitian ini. Literatur itu berupa buku, jurnal, maupun artikel dalam koran/media massa. Beberapa literatur terkait secara langsung maupun tidak langsung dengan penelitian ini.

Busana adalah pakaian atau busana yang dipakai semua manusia baik laki-laki maupun perempuan, dalam aktivitas keseharian. Busana bertujuan untuk menutup tubuh seseorang yang memakainya yang tidak boleh dilihat oleh orang lain yang bukan

¹¹ Eko Yuwanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Bahan Bangunan Sembilan Lima Di Kecamatan Gunungpati*, Dalam Laman <http://lib.unnes.ac.id/7425/1/10419.pdf> Diunduh pada Tanggal 10 Maret 2017

mahram (mahram atau *mahramun* artinya lawan jenis, namun haram dinikahi sementara atau selamanya).

I. Metode Penelitian

1. Pendekatan

Pendekatan penelitian dalam penyusunan skripsi ini menggunakan metode penelitian survey dengan menggunakan pendekatan analisis data kualitatif, yaitu menganalisis strategi atau rencana pengembangan. Penelitian survey yang dimaksud adalah informasi yang diperoleh dari penelitian survey dapat dikumpulkan dari seluruh populasi dan dapat pula dikumpulkan dari sebagian populasi. Survey yang dilakukan pada semua populasi dinamakan survey populasi atau penelitian sensus, sedangkan jika penelitian data hanya dilakukan pada sebagian populasi disebut sebagai populasi sample.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif atau penelitian yang dilakukan peneliti dengan men survey tempat penelitian.

3. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini adalah toko UD. Putra Samudra Kangean, Kabupaten Sumenep.

4. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data penelitian dari subjek yang akan diteliti. Adapun instrumen (alat pengumpulan data) yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Interview atau wawancara adalah suatu percakapan, tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara langsung dengan tujuan untuk memperoleh informasi aktual, untuk menaksir dan menilai kepribadian individu, atau untuk tujuan-tujuan terpenting. Peneliti menggunakan metode wawancara ini sebagai pendukung, di samping untuk memperjelas dan melengkapi data. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara bebas terpimpin, yaitu dengan melakukan tanya jawab dengan menggunakan metode pertanyaan tertulis. Namun, dalam penelitian ini, penulis juga menyajikan dua bentuk wawancara, yaitu *wawancara khusus dan wawancara umum*.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil/hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian atau berupa data visual, seperti catatan, pustaka, dokumen, organisasi, denah dan sebagainya.

c. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis tentang fenomena yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Metode observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan.¹² Secara garis besar, observasi itu terbagi dua: observasi langsung dan observasi tidak langsung. Observasi langsung adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala subjek yang diselidiki,

¹² Sutrisno Hadi, *Statistik 2*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1988), 136

baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan dengan situasi buatan yang khusus diadakan.

Observasi tidak langsung adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti dengan perantaraan alat yang sudah dibuat maupun yang sengaja dibuat untuk keperluan itu.

J. Sistematika Penelitian

Laporan penelitian terdiri dari beberapa bagian. Bagian awal merupakan pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, dan penelitian terdahulu.

Bagian kedua adalah kajian pustaka. Pada bagian ini terdapat konsep 1, konsep 2, dan juga deskripsi konsep 1 dan 2.

Bagian ketiga adalah metode Penelitian. Pada bagian ini menyajikan bagaimana penelitian itu dilakukan dan tahap-tahap penelitian. Di dalamnya tercantum teknik pengumpulan data, sumber data, dan analisa data, serta keabsahan data.

Bagian keempat adalah hasil penelitian. Bagian ini merupakan bagian utama yang di dalamnya menyajikan paparan data dan pembahasan.

Bagian kelima berupa penutup yang mana terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan menyajikan ringkasan dari uraian yang disajikan pada bagian hasil dan pembahasan. Sedangkan saran disusun dengan mengacu pada tindakan praktis, dan penelitian lanjutan.

Bagian terakhir berupa daftar pustaka. Bagian ini menyajikan rujukan penelitian yang tersusun secara rapi, urut, dan lengkap.