

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang persaingan usaha berkembang begitu pesat, sehingga setiap pelaku bisnis menghadapi persaingan yang ketat. Persaingan yang semakin ketat menuntut para pelaku bisnis mampu memaksimalkan usahanya agar dapat bersaing di Pasar dan pelaksanaannya harus sesuai dengan prinsip-prinsip Al-Qur'an dan Hadist.¹

Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi. Dengan demikian ukuran keefektivan suatu usaha dinilai dari pendapat atau persepsi dari tingkat kepuasan dari pelanggan yang telah menerima pelayanan Toko Kelontong.²

Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya dinilai dari seberapa banyak konsumen yang berhasil diperoleh, namun juga bagaimana cara mempertahankan konsumen tersebut. Rasa puas atau tidaknya konsumen terletak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan

¹Lukman Hakim, *Prinsip - Prinsip Ekonomi Islam*, (Erlangga, 2012), hal. 87.

²Zohriah, Anis, *Efektivitas pelayanan perpustakaan sekolah*, Vol. 3 No. 01, (Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan), hlm. 102-110

oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan maupun kelompok, atau masyarakat. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.³

Menciptakan pelayanan yang baik dengan pelanggan adalah salah satu keefektifan untuk mencapai tujuan perusahaan. Karena pelayanan yang baik dengan pelanggan merupakan nilai tambah yang sangat menguntungkan dan mendorong pelanggan untuk terus berbelanja di Toko Kelontong. Bahkan dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan serta selanjutnya dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.⁴

Pelayanan juga membutuhkan etika didalamnya. Etika juga dapat diartikan sebagai bentuk tindakan berdasarkan pada kebiasaan yang tertuju kepada perbuatan baik dan buruk. Sikap dan perilaku, penampilan, cara

³Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*,(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009), hlm. 23

⁴Arum Wahyuni Purbohastuti, *Efektivitas Bauran Pemasaran Pada Keputusan Pembelian Konsumen Indomaret*, Vol. 7 No. 1, (Jurnal Sains Manajemen), hlm. 1-17

berpakaian, bicara, gerak-gerik, cara menyampaikan pendapat dan lainnya juga termasuk ke dalam aturan etika. Sikap religiusitas tidak hanya di wujudkan dalam praktek ibadah ritual semata tetapi pada aktivitas-aktivitas lain dalam kehidupan. Dalam dimensi Agama, Islam mendorong kepada para pemeluknya untuk beragama secara penuh (*kaffah*) baik dalam berfikir dan bertindak harus di sandarkan kepada pengabdian dan penyerahan diri kepada Allah. Dalam aktivitas kehidupan sifat-sifat ini dapat di ambil dari sifat-sifat Nabi Muhammad SAW seperti jujur, adil, amanah, serta perilaku lainnya yang kita ikuti sebagai suri tauladan dalam berbagai hal.⁵ Adapun sikap dan perilaku pelayanan dalam ekonomi islam, yaitu melakukan kejujuran (*al-amanah*), mampu memelihara dan menjaga diri (*al-iffah*), berbuat baik (*ihsan*), melakukan kebenaran (*adl*), memiliki keberanian (*syaja'ah*) dan memiliki rasa malu (*haya'*).⁶

Salah satu perkembangan yang semakin ketat adalah perkembangan usaha Toko Kelontong. Perkembangan usaha Toko Kelontong selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun sehingga mengharuskan pemilik usaha terus melakukan inovasi terkait dengan

⁵Isnaini, Desi, *Relevansi Religiusitas Dengan Perilaku Konsumsi*. Vol. 6 No. 1, (Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah), hlm. 111-116.

⁶Meithiana Indrasari, *"Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan"*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019, hal. 58-59

pelayanan yang diberikan. Di dalam sektor usaha Toko Kelontong, ada beberapa kompetitor-kompetitor lain yang bergerak dalam bidang yang sama, seperti Indomaret dan Alfamaret. Juga dihadapkan persaingan dengan Toko Kelontong lain yang bergerak dalam sektor usaha yang sama. Persaingan ketat yang terjadi seperti itu, mau tidak mau menuntut usaha Toko Kelontong untuk terus selalu berinovasi dalam memenuhi keinginan konsumen dan strategi dapat memuaskan pelanggan dengan keefektifan pelayanan.⁷

Jumlah konsumen/pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup di dunia perdagangan Toko Kelontong, karena bagi pedagang Toko Kelontong, pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih pedagang toko kelontong, sebaliknya semakin sedikit pelanggan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih oleh pedagang Toko Kelontong.⁸

Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syariah

⁷Nurlisa, Nurlisa, Suryani Suryani, dan Ismaulina Ismaulina. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Toko Kelontong di Kabupaten Aceh Utara*, Vol. 4 No. 1, (Jesya): Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah (2021), hlm. 428-438.

⁸Heny Yuningrum, *Usaha Untuk Meningkatkan Loyalitas Toko Kelontong Dalam Menghadapi Usaha Ritel Yang Menjamur di Masyarakat*, Vol. 7 No. 2, (Jurnal Ekonomica), hlm. 109-139

guna mewujudkan nilai ketakwaan. Baik Al-Qur'an maupun Hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan Sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis. Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang Islami Rasulullah mengatakan “*saidul kaunkhalimuhum*” (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.⁹ Sebagaimana yang tercantum dalam Al- Qur'an Surah Al Israa' ayat 5 :

فَإِذَا جَاءَ وَعَدُ أُولَاهُمَا بَعَثْنَا عَلَيْكُمْ عِبَادًا لَنَا أَوْلَىٰ بَأْسٍ
شَدِيدٍ فَجَاسُوا خِلَالَ الدِّيَارِ ۗ وَكَانَ وَعْدًا مَّفْعُولًا

Artinya:

Dan katakanlah kepada hamha-hamba-Ku: "Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia."¹⁰

⁹Nurhadi, N, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*. Vol. 2 No. 2, (EkBis): Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (2020) hlm. 137-150.

¹⁰Al- Qur'an Kemenag, QS Al Israa'/17:53

Dapat disimpulkan bahwa ayat tersebut berkaitan dengan pelayanan dalam sebuah usaha yaitu hendaknya berbicara terhadap sesama dengan perkataan yang baik, sopan dan lemah lembut sehingga memberikan kesan yang baik kepada konsumen serta menghindari adanya kesalahpahaman atau perselisihan.

Tujuan suatu bisnis adalah menciptakan konsumen yang merasa puas. Pelayanan menjadi salah satu aspek yang bisa dijadikan daya tarik konsumen yang bisa meningkatkan jumlah konsumen karena tidak bisa dipungkiri pelayanan yang baik akan berdampak baik bagi sebuah usaha.¹¹

Toko Kelontong menjadi salah satu tempat yang menyediakan kebutuhan masyarakat. Jalan Rinjani merupakan salah satu tempat yang memiliki beberapa Toko Kelontong. Tempat tersebut memiliki 5 Toko Kelontong.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan 50 orang yang menjadi konsumen atau pelanggan pada 5 Toko Kelontong yang ada di Jalan Rinjani, peneliti menemukan permasalahan yang hampir sama pada Toko-toko Kelontong yang ada di Jalan Rinjani meliputi, masih terdapat fasilitas yang kurang lengkap saat menunggu

¹¹Anggono Raras, *Menjadi Manajer Sukses*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 34

antrian berbelanja, ketanggapan dan kecepatan ketika melayani konsumen berbelanja belum maksimal, kondisi lingkungan yang kurang terjaga, melayani konsumen tidak sesuai dengan siapa yang paling lama menunggu, serta masih belum sesuai dengan nilai perspektif ekonomi Islam. Wawancara yang dilakukan peneliti, selain dalam segi pelayanan, terdapat pula konsumen yang kesulitan ingin mencari sendiri barang yang diinginkan karena letak barang yang berpindah-pindah tempat dan tempat berbelanja kurang luas sehingga konsumen merasa kesulitan untuk masuk ketika konsumen sedang ramai, serta kebersihan toko yang kurang terjaga sehingga konsumen kurang nyaman saat berada di Toko Kelontong tersebut.

Berdasarkan gejala - gejala diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih lanjut dalam sebuah penelitian skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Toko Kelontong di Jalan Rinjani Kota Bengkulu)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat ditulis beberapa rumusan masalahnya, yaitu :

1. Bagaimana pelayanan di Toko Kelontong yang ada di Jalan Rinjani dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam?
2. Apakah pelayanan yang dilakukan oleh Toko Kelontong yang ada di Jalan Rinjani sudah efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Toko Kelontong yang ada di Jalan Rinjani dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam.
2. Untuk mengetahui keefektifan pelayanan Toko Kelontong yang ada di Jalan Rinjani dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian secara umum diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

1. Untuk Penulis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan penulis. Khususnya dalam pembahasan

mengenai efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam.

2. Untuk Tempat Peneliti

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi pelaku bisnis dan Toko Kelontong yang ada di Jalan Rinjani serta bagi pelaku bisnis lainnya.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan rujukan bagi peneliti selanjutnya agar menjadi lebih baik.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, maka penulis melakukan kajian pustaka atau karya-karya ilmiah yang berhubungan dan relevan terkait “Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam” permasalahan yang akan diteliti. Adapun kajian pustaka atau karya-karya yang dimaksud adalah:

1. Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah yang ditulis oleh Lin Arshy Cahaya dan Nurul Jannah (Mei 2022) yang berjudul “*Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada*

Bank Muamalat KCP Sukaramai”.¹² Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dalam bentuk deskriptif, dengan melakukan teknik-teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan ialah *customer service* bersikap ramah kepada nasabah, komunikatif dan *name tag* yang selalu diperlihatkan. Faktor yang mempengaruhi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan ialah faktor Sumber Daya Manusia, serta faktor kualitas produk.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan dan jenis penelitian sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu membahas tentang strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Muamalat, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang efektivitas pelayanan Toko Kelontong dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam.

¹²Cahaya, Lin Arshy, dan Nurul Jannah. *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Sukaramai*, Vol. 4 No. 01, (SAUJANA): Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah (2022), hlm. 53

2. Jurnal Analisis Manajemen yang ditulis oleh Ari Prasetyo (2012) yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*".¹³ Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. TIKI Cabang Semarang termasuk kategori tinggi, harga jasa pengiriman barang PT. TIKI Cabang Semarang termasuk kategori kompetitif, dan kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang termasuk kategori tinggi. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. TIKI Cabang Semarang. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang. Semakin kompetitif harga jasa yang ditetapkan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. TIKI Cabang Semarang. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh

¹³Prasetyo, Ari, *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan*, Vol. 1 No. 1, (Management Analysis Journal)

terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Semarang.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan. Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda sedangkan dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, dan pada penelitian terdahulu membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan sedangkan pada penelitian ini membahas tentang efektivitas pelayanan Toko Kelontong dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif ekonomi islam.

3. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura* yang ditulis oleh Achmad Daengs GS Mahjudin, dan Mashudah Hufron (2012) yang berjudul “*Increasing The Service Quality For Customer Satisfaction*”.¹⁴ Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan model persamaan *structural* (SEM) digunakan untuk menganalisis data primer dan sekunder dengan tingkat probabilitas. Hasil

¹⁴GS, Achmad Daengs, Mahjudin Mahjudin, and Mashudah Hufron. *Increasing the service quality for customer satisfaction*, Vol. 15 No. 3, *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura* (2013), hlm. 423-442.

dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan adalah faktor yang paling penting yang harus dibangun dan diberikan kepada pelanggan. Oleh sebab itu, layanan harus berkualitas. Dengan layanan yang berkualitas, pelanggan juga akan puas dan kemudian mereka tidak akan meninggalkan perusahaan tersebut. Layanan berkualitas ditandai dengan jumlah konsumen yang puas dengan layanan. PT. TIKI Cabang Kedung Sari Surabaya adalah objek penelitian karena kualitas pelayanan sangat penting. Secara teoritis, ada lima dimensi kualitas pelayanan seperti jaminan, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan empati yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pentingnya pelayanan dalam menarik kepuasan pelanggan. Perbedaannya adalah pada peneliti terdahulu hanya membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Cabang Kedung Sari Surabaya, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam pada Toko Kelontong di Jalan Rinjani.

4. Jurnal Ekonomi dan Bisnis yang ditulis oleh Risti Lia Sari dan Muhamad Takhim (2022) yang berjudul “*Strategi Promosi dan Pelayanan Syariah untuk Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Pantai Glagah Wangi Desa Tambak Bulusan Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Demak*”.¹⁵ Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan penelitian lapangan, pengumpulan menggunakan data dokumen, observasi, dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi promosi dan pelayanan yang dilakukan oleh pengelola dalam meningkatkan jumlah pengunjung yaitu dengan menerapkan bauran promosi yaitu dengan periklanan melalui media elektronik, media sosial. *Salles promotion* dengan mengadakan *even-even* dan hiburan. Publisitas menggunakan surat kabar dan media elektronik. Sedangkan dalam pelayanan menerapkan *tangible* dengan memberikan fasilitas yang dibutuhkan. Pandangan etika Islam dalam strategi promosi dan pelayanan Pantai Glagah Wangi yaitu, tidak mengobral sumpah, jujur, tidak mengingkari janji, menghindari adanya penipuan, dan rela dengan laba yang sedikit. Sedangkan dalam

¹⁵Sari, Risti Lia, and Muhamad Takhim, *Strategi Promosi dan Pelayanan Syariah untuk Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Pantai Glagah Wangi Desa Tambak Bulusan Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Demak*, Vol. 17 No. 1, (AKSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis) hlm. 36

pelayanan yaitu, jujur, bertanggung jawab, tidak menipu, menepati janji, dan melayani dengan rendah hati.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan dalam perspektif ekonomi Islam dan jenis penelitian sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu membahas strategi promosi dan pelayanan syari'ah untuk meningkatkan jumlah pengunjung di Pantai Glagah Wangi, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang efektivitas pelayanan Toko Kelontong dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam.

5. Jurnal yang ditulis oleh Yuerna Atma Rofida (2015) yang berjudul "*Strategi Pelayanan Pada Klinik (UMKM) Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Dinas Koperasi Provinsi Jawa Timur*".¹⁶ Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi pengembangan struktur adalah proses menata kembali secara jelas struktur organisasi mengenai tujuan, peran, tanggung jawab

¹⁶Rofida, Yuerna Atma, *Strategi Pelayanan Pada Klinik (Umkh) Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Dinas Koperasi Provinsi Jawa Timur*, Vol. 3 No. 1, (Publika) hlm. 1

dan arah organisasi. Strategi pengembangan prosedur, mengatur secara *detai* tahapan pelayanan, maka sistem dan prosedur inilah yang seringkali menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien dan tidak efektif. Dengan penyederhanaan sistem prosedur pada klinik UMKM selain banyak mengoptimalkan kinerja pegawai juga mempermudah pelayanan pelatihan dan layanan untuk masyarakat dalam hal konsultasi usaha. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dan sama-sama membahas tentang pelayanan. Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu membahas mengenai strategi pelayanan pada Klinik UMKM Dinas Koperasi, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang efektivitas pelayanan Toko Kelontong dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam.

6. Skripsi yang ditulis oleh Abdullah (2018) yang berjudul Abdullah, "*Strategi Pelayanan dalam Memberikan Kepuasan Nasabah Bank BNI Syari'ah Kantor Cabang Mikro Kota Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat*",¹⁷ Metode yang digunakan pada

¹⁷Abdullah, Skripsi, "*Strategi Pelayanan dalam Memberikan Kepuasan Nasabah Bank BNI Syari'ah Kantor Cabang Mikro Kota Bima*

penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan manajemen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya pelayanan dalam memberikan kepuasan nasabah pada Bank BNI Syari'ah Kantor Cabang Mikro Bima adalah: *Upselling, Role play*, Melayani nasabah dengan sepenuh hati, dan pengukuran kompetensi pegawai. Adapun faktor pendukung dalam upaya meningkatkan pelayanan di Bank BNI Syari'ah Kantor Cabang Mikro Bima dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah adalah profesional pegawai dalam bekerja dan kelengkapan alat dalam proses melayani nasabah. Dan adapun faktor penghambat adalah persaingan antara bank dan ketersediaan sarana yang belum mampu memenuhi keinginan nasabah, seperti kurangnya tempat parkir dan masih manualnya pengambilan nomor antrian.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dan sama-sama membahas tentang pelayanan. Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu membahas mengenai strategi pelayanan Bank BNI Syari'ah, sedangkan dalam

penelitian ini membahas tentang efektivitas pelayanan Toko Kelontong dalam perspektif ekonomi Islam.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan, seperti di lingkungan masyarakat, lembaga-lembaga dan organisasi kemasyarakatan dan lembaga pemerintahan. Dalam hal ini, peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mendapatkan berbagai data yang diperlukan seperti efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif ekonomi Islam di Jalan Rinjani Kota Bengkulu.

Pendekatan yang digunakan penulis adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki, ciri-ciri deskriptif bukan hanya menggambarkan mengenai situasi atau kejadian, tetapi

juga menerangkan hubungan, menguji, hipotesa-hipotesa, membuat prediksi serta mendapatkan arti dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan. Dalam mengumpulkan data digunakan teknik wawancara, dengan menggunakan beberapa pertanyaan tertulis yang telah disiapkan maupun *interview guide*.¹⁸

Peneliti berpendapat bahwa jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan fenomena yang terjadi secara nyata, realistis, aktual pada saat ini, karena penelitian ini untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari 11 Juli sampai dengan 5 Agustus 2023. Penelitian ini dilaksanakan di 5 Toko Kelontong yang berada di Jalan Rinjani Kota Bengkulu. Lokasi ini penulis pilih karena menurut penulis efektif untuk menjadi objek penelitian.

3. Informan Penelitian

Teknik pengumpulan informan dalam penelitian ini ialah menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu informan yang dipilih melalui pertimbangan-

¹⁸Ajat Rukajat, “Pendekatan Penelitian Kualitatif”, (Yogyakarta; CV Budi Utama, 2018),h.1

pertimbangan tertentu dengan tujuan dapat memberikan data yang akurat untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini berjumlah 50 orang, yang terdiri dari ibu-ibu, bapak-bapak, dan anak-anak yang datang belanja di Toko Kelontong yang ada di Jalan Rinjani. Di Jalan Rinjani ini terdapat 5 Toko Kelontong dan peneliti mewawancarai masing-masing Toko Kelontong 10 orang agar mendapatkan informasi yang lebih akurat.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Untuk sumber data terdapat dua macam atau dua jenis data yaitu:¹⁹

1) Sumber Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Contoh: peneliti langsung mendapatkan data dari konsumen atau pembeli yang sedang belanja di toko kelontong di Jalan Rinjani.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung, Alfabeta CV, 2019), .410

pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, buku atau arsip di tempat peneliti melakukan penelitian.

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.²⁰ Maka peneliti melakukan teknik analisis data dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian guna mendapatkan gambaran umum tentang masalah pelayanan yang ada di Toko Kelontong di Jalan Rinjani.

2) Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu objek tertentu.²¹ Hal ini langsung diterapkan oleh peneliti dengan cara berinteraksi langsung dengan konsumen atau pelanggan yang sedang belanja di Toko Kelontong yang berada di Jalan Rinjani.

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan*,..., h.223

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan*,..., h.231

3) Dokumentasi.

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya seni yang dapat berupa gambar, patung film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²²

5. Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan teknik analisis data interaktif *Miles* dan *Huberman*. Dalam penelitian ini, yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih

²²Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan*,..., h.239

hal-hal yang pokok atau perlu, menfokuskan pada hal-hal yang penting, menentukan dan mencari tema untuk membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan mempermudah serta memberikan gambaran yang jelas pada peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya.²³

b. Penyajian Data

Langkah selanjutnya yaitu menyajikan data. Menyajikan data pada penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori *flowchart* dan sebagainya. Namun yang paling sering digunakan dalam penyajian data penelitian kualitatif dengan cara yang bersifat naratif. Selain itu bisa juga dengan, *display*, *grafik*, dan *matriks*.²⁴

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Yang ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun apabila kesimpulan telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan

²³Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan*,..., h.370

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan*,..., h.373

mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (dapat dipercaya).²⁵

G. Sistematika Penelitian

Penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, dengan urutan dan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yaitu, Latar Belakang Masalah yang menjadikan alasan penelitian dalam melakukan rangkaian penelitian. Setelah itu rumusan masalah sebagai pedoman dan fokus penelitian, tujuan penelitian untuk menjelaskan tujuan dari melakukan penelitian ini, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu dilakukan untuk menghindari plagiat, atau duplikasi terhadap penelitian serupa yang dilakukan, kemudian metode penelitian yang berisikan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, informan penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data, serta terakhir sistematika penulisan.

BAB II yaitu Landasan teori, yang terdiri dari pengertian efektivitas, efektivitas dalam perspektif ekonomi Islam, pengertian pelayanan, karakteristik pelayanan yang baik, pelayanan dalam perspektif ekonomi Islam, definisi kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan,

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan*,..., h.374

indikator konsumen yang merasa puas, definisi Toko Kelontong, definisi ekonomi Islam, kualitas pelayanan, serta kunci pelayanan dalam Islam.

BAB III yaitu Gambaran umum, yang menjelaskan sejarah Toko Kelontong yang ada di Jalan Rinjani dan jumlah penduduk yang ada di Jalan Rinjani.

BAB IV yaitu hasil penelitian dan pembahasan. Menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari pelayanan Toko Kelontong yang ada di Jalan Rinjani dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam dan efektivitas pelayanan Toko Kelontong yang di Jalan Rinjani dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB V yaitu penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

