

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis dewasa ini melaju dengan pesat, persaingan yang ketat menjadi tantangan maupun ancaman bagi pelaku usaha tersebut untuk dapat memenangkan persaingan, mempertahankan pasar yang dimiliki dan merebut pasar yang sudah ada. Setiap pelaku bisnis dituntut untuk mempunyai kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi, serta mampu memenuhi dan menanggapi setiap tuntutan pelanggan yang terus berubah. Banyak perusahaan harus menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.¹

Pihak perusahaan harus mampu membuat para pelanggan puas terhadap produk yang dihasilkan maupun tingkat pelayanan yang diberikan sehingga membuat pelanggan tersebut merasa puas. Pelanggan yang puas pasti melakukan pembelian ulang dan memberitahukan kepada orang lain atas apa yang dirasakan. Dengan adanya kepuasan yang tercipta pada pelanggannya, maka perusahaan harus memperoleh dua keuntungan sekaligus yaitu mendapatkan

¹ Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang,, 2016), h. 13

profitabilitas dengan terjualnya produk yang mereka hasilkan dan menarik pelanggan baru.²

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, berkembang dan untuk mendapatkan laba. Berhasil tidaknya pencapaian tujuan bisnis tergantung pada keahlian mereka di bidang pemasaran, produksi, keuangan maupun bidang lain. Selain itu tergantung pada kemampuan mereka dalam mengkombinasikan fungsi-fungsi tersebut agar perusahaan berjalan lancar. Untuk berhasil pemasar harus memaksimalkan penjualan yang menghasilkan laba dalam jangka panjang. Jadi pelanggan harus benar-benar merasa kebutuhannya dipenuhi agar perusahaan memperoleh kesinambungan usaha yang sangat penting bagi perusahaan.³

Perusahaan yang sudah lama berdiri pun harus tetap memasarkan produknya untuk memberitahukan bahwa dipasar ada produk baru, tetapi juga untuk produsen yang produknya mulai memasuki tahap pertumbuhan dalam siklus kehidupan produknya ini dapat menggunakan promosi yang sifatnya membujuk. Pemasaran yang sifatnya mengingatkan dilakukan terutama untuk mempertahankan merk dan image produk di hati konsumennya, dan ini perlu dilakukan selama

² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 111

³ Ali Hasan, *Word of Mouth Marketing*, (Jakarta: Med Press, 2014), h. 20

tahap kedewasaan didalam siklus kehidupan barang atau jasa sebagai produksinya. ⁴

Kepuasan konsumen sangat penting artinya bagi perusahaan yang ingin menjaga kelangsungan hidup usahanya maupun keberhasilan usahanya. Konsumen yang puas dengan kemampuan melayani jasa pasti memberitahukan kepada orang lain atas apa yang dirasakan. Dengan adanya kepuasan yang tercipta pada konsumennya, maka perusahaan harus memperoleh dua keuntungan sekaligus yaitu mendapatkan profitabilitas dengan terjualnya produk yang mereka hasilkan dan menarik konsumen baru karena melihat kepuasan dari konsumen yang telah ada, ini berarti perusahaan semakin banyak memperoleh laba untuk kelangsungan usahanya.

Terdapat hal yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu *service recovery*. *Service recovery* itu sendiri adalah tindakan yang diambil oleh sebuah organisasi dalam menanggapi kegagalan layanan. Dalam upaya ini, tidak hanya menyangkut pada penanganan terhadap pengaduan konsumen saja, namun juga menyangkut pada situasi-situasi di mana kegagalan terjadi tanpa adanya keluhan yang dibuat oleh konsumen.

Enggano merupakan toko salah satu department store yang ada di Kota Bengkulu, seiring perkembangan zaman,

⁴ Azusa Rahman., 'Analisis Peran Event Marketing We Starmusic dalam Menjaga Brand Loyalty Bir Bintang Pilsner'(Skripsi, Universitas Bakrie,2017)

toko Enggano memiliki banyak saingan sehingga toko harus memiliki kekuatan agar tetap bisa bertahan dengan banyaknya saingan sejenis. Diantara banyaknya departement store yang ada di Kota Bengkulu, Enggano termasuk yang tetap dapat bertahan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 15 Februari 2022 di toko Enggano Cabang Pagar Dewa Bengkulu dengan melakukan wawancara kepada pihak Enggano bahwa adanya penurunan konsumen yang datang membuat pihak Enggano harus melakukan *service recovery* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.⁵ Adanya ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan di Enggano Department Store. Adanya ketidakpuasan pelanggan karena produk barang yang dulu dijual kini sudah tidak ada lagi. Adanya ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan ada beberapa barang yang dijual sudah tidak terlihat baru lagi maka perlu dilakukan *service recovery*.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis *service recovery* untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan Enggano Cabang Pagar Dewa perspektif ekonomi Islam”.

⁵ Observasi Awal, Toko Enggano Cabang Pagar Dewa Bengkulu, 15 Februari 2022

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *service recovery* untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan Enggano Cabang Pagar Dewa?
2. Bagaimana *service recovery* untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan Enggano Cabang Pagar Dewa perspektif etika bisnis Islam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *service recovery* dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan Enggano Cabang Pagar Dewa
2. Untuk mengetahui *service recovery* dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan Enggano Cabang Pagar Dewa perspektif etika bisnis Islam.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Untuk menambah wawasan dan memperkaya pengetahuan *service recovery* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Enggano Cabang Pagar Dewa sehingga dapat dijadikan referensi untuk penelitian lanjutan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Untuk Perusahaan, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan sumbangan informasi bagi perusahaan dalam menentukan langkah dan kebijakan pemilik usaha khususnya dalam mengetahui *service recovery* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Untuk Akademik, diharapkan memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi pembaca.
- c. Untuk Konsumen, dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan pembelian.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Lestari dengan judul Program *Service recovery* Untuk Penciptaan Kepuasan Pelanggan Di Angkutan Kereta Api Daerah Operasi 2 Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Perkembangan moda transportasi di Indonesia menimbulkan persaingan di berbagai mode seperti melalui darat; laut dan udara semakin meningkat. Kereta api adalah salah satu moda transportasi terutama sebagai yang paling didominasi oleh penumpang di Bandung. Karena semakin tinggi pola persaingan, maka dilakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Berbagai keluhan dapat terjadi, dan akan bertambah jika tidak segera ditangani sehingga perusahaan harus berupaya

memulihkan pelayanan (*service recovery*) agar penumpang puas.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program pengabdian pemulihan KA Argo Gede, kepuasan yang dirasakan penumpang dan seberapa besar pengaruhnya program pemulihan layanan terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah penumpang KA Argo Gede trayek Bandung-Jakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, penelitian kuesioner, dan studi literatur. Itu hasil yang ditunjukkan dalam program pemulihan layanan, telah meningkatkan akurasi skor terbesar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemulihan layanan memiliki pengaruh 47,80% pada kepuasan pelanggan untuk diketahui bahwa program pemulihan layanan memiliki dampak signifikan pada kepuasan pelanggan.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Octaviana, E. (2023) dengan judul “Analisis *Service recovery* (Pemulihan Layanan) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat beberapa variabel pemulihan layanan diantaranya keadilan prosedural, keadilan interaktif, dan keadilan distributif. Nilai tertinggi

⁶ Fitri Lestari , '*Service Recovery* Untuk Penciptaan Kepuasan Pelanggan Di Angkutan Kereta Api Daerah Operasi 2 Bandung' (Skripsi, Manajemen Bisnis)

terdapat pada 2 variabel yaitu keadilan prosedural dan keadilan interaksional dengan nilai 4,37 yang dikategorikan sebagai nilai sangat baik. Oleh karena itu, *service recovery* yang diterapkan pada PT Telkom Witel Palu Sulawesi Tengah dapat dilihat pada variabel keadilan prosedural dan keadilan interaksional yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kata kunci: Pemulihan Layanan, Kepuasan Pelanggan.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Antika, M., Kussudyarsana, K., & Hananti, E. D. (2017). Analisis pengaruh *service recovery* terhadap loyalitas pelanggan dalam jasa telepon seluler Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan prosedural berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, keadilan distributif dan interaksional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepercayaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil ini menemukan bahwa responden non-complaint memiliki kepercayaan dan loyalitas yang lebih tinggi daripada pelanggan yang mengadakan layanan yang disediakan oleh

⁷Eva Octaviana., 'Analisis *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Studi Pada Plasa PT. Telkom Witel Sulteng Kota Palu' (Skripsi. Universitas Tadulako, 2023)

operator telepon. Ini menunjukkan bahwa pemulihan layanan tidak memungkinkan untuk memulihkan kegagalan layanan.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Reynaldi, A., & Ariebowo, T. (2023). *Analisa Pengaruh Service recovery Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Low Cost Carrier Di Indonesia*. Menurut temuan penelitian, pada saat yang sama, keadilan prosedural, keadilan distributif, dan keadilan interaksional masing-masing memiliki dampak yang cukup besar pada atribut yang terkait dengan kepuasan konsumen. Selanjutnya ketiga faktor independen tersebut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut koefisien determinasi, ketiga variabel independen yang diselidiki dalam penelitian ini menyumbang 30,9% dari varian kepuasan pelanggan. Sementara itu, 69,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Berdasarkan temuan ini, maskapai penerbangan bertarif rendah harus memprioritaskan penciptaan keadilan dalam mekanisme pemulihan layanan mereka jika ingin meningkatkan kebahagiaan pelanggan.⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Sarahditya, Aisyah. *Analisis Service recovery Sebagai Strategi Perbankan*

⁸ Antika, Mia, Kussudyarsana, and Evita Dhewi Hananti, 'Analisis Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Jasa Telepon Seluler', *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis 2.2* (2017): 136-148 (h.139)

⁹Reynaldi, Adam, dan Teguh Ariebowo, 'Analisa Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Low Cost Carrier Di Indonesia', *Jurnal Pijar*, 1.3 (2023), 333-341.

Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BTN Kantor Cabang Depok). Diss. STIE Indonesia Banking School, 2018.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Distributive justice berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, 2. Procedural justice berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, 3. Interactional justice berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, 4. Distributive justice, procedural justice, interactional justice, bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kata kunci: Service recovery, kepuasan nasabah.¹⁰

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian lapangan. Metode deskriptif adalah metode yang dilakukan untuk menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya.¹¹ Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang hanya memaparkan suatu gejala, tidak dimasukkan untuk mengkaji hipotesis tetapi lebih menggambarkan apa adanya suatu variabel. Penelitian ini akan berusaha untuk menjelaskan kondisi atau fakta temuan yang terjadi secara alamiah dengan analisis lebih mendalam.

¹⁰Sarahditya Aisyah, 'Analisis Service Recovery Sebagai Strategi Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank BTN Kantor Cabang Depok' (Skripsi, Diss. STIE Indonesia Banking School, 2018)

¹¹Sukardi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), h.78

b. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, untuk memperoleh deskripsi *service recovery* untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan Enggano Cabang Pagar Dewa perspektif ekonomi Islam.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Waktu penelitian terhitung dari bulan Oktober 2022 sampai 28 Juli 2023

b. Lokasi Penelitian

Tempat Penelitian ini dilakukan di toko Enggano dikarenakan adanya masalah yang ada.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti pada saat peneliti melakukan penelitian. Informan penelitian diambil secara *purposive sampling* yaitu informan yang diambil dengan berdasarkan tujuan dan kriteria tertentu dengan sasaran sebagai berikut, yaitu :

- 1) Karyawan toko Enggano Bengkulu
- 2) Konsumen Enggano Bengkulu

4. Sumber Data

a. Sumber Data

Adapun data-data yang akan peneliti kumpulkan peneliti yaitu terbagi atas 2 (dua) sumber, yaitu:

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari dari sumber utamanya. Sehingga data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data seperti dokumen, buku, jurnal, brosur dan sumber tertulis lainnya.¹²

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis akan mengumpulkan data dengan memperoleh dua sumber data. Teknik dilakukan dengan:

1) Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Observasi menurut kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata-kata yang

¹²Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu 2023 Edisi Revisi.

cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya kemudian mengelolanya dan diteliti sesuai dengan cara ilmiah. Dalam hal ini peneliti akan mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung, melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan.

Adapun observasi pada penelitian ini adalah peneliti datang langsung ketempat penelitian untuk melihat secara langsung apa yang terjadi di lapangan untuk dianalisis.

2) Wawancara

Sebagai pelengkap penulis melakukan upaya menghimpun data dengan cara bertanya kepada informan. Adapun bentuk yang digunakan ialah bentuk wawancara terstruktur dengan tanya jawab secara lisan dengan berpedoman pada pedoman wawancara yang telah dipersiapkan sebelumnya.

Adapun wawancara pada penelitian ini adalah dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan informan mengenai service recovery yang dilakukan oleh pihak Enggano Department Store Bengkulu.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data penting yang dihasilkan oleh kegiatan. Kegiatan dokumentasi pada penelitian digunakan untuk mendapatkan gambar atau foto pada saat melakukan penelitian. Adapun dokumentasi pada penelitian ini adalah mengambil foto pada saat penelitian dan mengambil sejarah tentang Enggano Department Store Bengkulu.

6. Teknik Analisis Data

Dalam analisa data kualitatif proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model *Interaktif*.¹³ Model interaktif merupakan model pembelajaran yang berorientasi pada kerjasama tim dalam menyelesaikan permasalahan yang ada agar tidak membosankan.

Dimana model pembelajaran interaktif merujuk kepada bentuk diskusi dan saling berbagi.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 334

Menurut Huberman, dalam model ini ada tiga komponen analisa, diantaranya sebagai berikut:¹⁴

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugusgugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan,

¹⁴ Pawito, *Penelitian Komunikasi*, (Yogyakarta: Pelangi Perkasa, 2007), h. 104-106

membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkatperingkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.¹⁵

b. Penyajian data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang

¹⁵ Miles Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2012), h. 16.38

terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

c. Penarikan serta pengujian kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi

perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.¹⁶

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan oleh penulis skripsi ini adalah sebagai berikut :

Pendahuluan dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yaitu bagian yang menjelaskan alasan-alasan mengapa penelitian penting untuk dilakukan. Dilanjutkan dengan merumuskan masalah, kemudian merumuskan tujuan penelitian sehingga masalah dapat dipecahkan, memaparkan manfaat, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Kajian teori menguraikan teori yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan juga sebagai sumber informasi dan referensi.

Gambaran umum objek penelitian merupakan penyajian informasi mengenai objek penelitian seperti sejarah Toko Enggano Cabang Pagar Dewa Bengkulu.

Hasil penelitian merupakan hasil dari penelitian mengenai rumusan masalah yang diambil.

Penutup membahas tentang kesimpulan dan saran

¹⁶ Miles Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2012), hlm. 38-40