

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agama Islam merupakan suatu ajaran yang memiliki aturan-aturan tertentu bagi pemeluknya. Aturan itu mencakup berbagai persoalan, apakah persoalan tersebut di dalam bidang sosial (*muamalah*) dan bidang ibadah. Ibadah merupakan kewajiban manusia serta sarana untuk mendekatkan diri kepada sang pencipta-Nya, (*habblum minallah*), sedangkan sosial digunakan sebagai aturan main manusia dalam berintraksi antar sesamanya, (*habblum minannas*).¹

Sebagaimana yang di ketahui manusia adalah makhluk sosial, yang mana tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain dalam bentuk hidup bermasyarakat. Tidak ada manusia yang mampu hidup sendirian di dunia ini tanpa bantuan orang lain.²

Hukum Islam adalah tata aturan yang mencakup dan memberikan ketentuan hukum terhadap semua perbuatan manusia dalam segala keadaannya, baik dalam hubungan pribadi, hubungan dengan masyarakat maupun hubungan

¹Agung Wibowo, 'Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Jasa Di Bengkel Ricky Motor Kota Bengkulu', (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020), h. 2

²Ahmad Azhar Basyir, 'Asas-Asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)', Yogyakarta: UII Press, 2000), edisi revisi, cet. ke-1, h.11-12

antar agama.³ Al-Qur'an sebagai pegangan hidup umat Islam telah mengatur kegiatan bisnis secara eksplisit, dan memandang bisnis sebagai sebuah pekerjaan yang menguntungkan dan menyenangkan, sehingga Al-Qur'an sangat mendorong dan memotivasi umat Islam untuk bertransaksi bisnis dalam kehidupan mereka. Meskipun demikian dalam melakukan transaksi bisnis, seorang muslim juga harus memperhatikan keadilan sosial bagi masyarakat luas.⁴

Manusia dapat bekerja apa saja, yang penting tidak melanggar garis-garis yang telah ditentukan Allah SWT. Manusia bisa melakukan aktifitas produksi, seperti pertanian, perkebunan, pengolahan makanan, minuman dan sebagainya serta dapat melakukan aktifitas distribusi, seperti perdagangan atau dalam bidang jasa seperti transportasi, kesehatan dan sebagainya. Ekonomi Islam merupakan sebuah studi tentang masalah-masalah ekonomi dari setiap individu dalam masyarakat yang memiliki kepercayaan terhadap nilai-nilai kehidupan Islami.⁵

Menurut Schnaars, seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah

³Ahmad Hanafi, *'Pengantar dan Sejarah Hukum Islam'*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1990), cet. ke-1, h. 9.

⁴Veithzal Rivai, Dkk, *'Islamic Transaction Law In Business'*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), cet. ke-1 h.1.

⁵Ahmad Hanafi, *'Pengantar dan Sejarah Hukum Islam'*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1990), cet. ke-1, h. 10.

untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.⁶

Percetakan merupakan salah satu jenis bisnis yang sangat dibutuhkan masyarakat, baik individu, organisasi maupun perusahaan. Percetakan adalah sebuah bentuk bisnis yang memiliki karakteristik unik, dimana bisnis ini diyakini sebagai bisnis yang prospektif, semakin kompetitif, memiliki peluang yang masih lebar dan tidak akan pernah mati.⁷

Bisnis percetakan adalah bisnis sektor jasa yang sangat dibutuhkan masyarakat dan pelaku bisnis dalam berbagai aspek, dimana bisnis ini bertumpu pada pesanan khusus dari konsumen, dimana produk yang dihasilkan tersebut mampu menunjukkan karakteristik unik masing-masing konsumennya. Sebagai bisnis yang bersinggungan dengan kebutuhan masyarakat, bidang usaha percetakan cukup luas meliputi spanduk, banner, baliho, leaflet, brosur, nota, buku, undangan dan kartu nama, maka bisnis percetakan harus mampu memahami kebutuhan dan

⁶Fandy Tjiptono, '*Strategi Pemasaran*'. (Yogyakarta: ANDI. 2008), edisi cet. ke-3, h. 24

⁷Aris Ananta, '*Ekonomi Sumber Daya Manusia*', (Jakarta :Bina Akasar, 2002) h. 227

keinginan konsumennya, serta dengan jeli memperhatikan berbagai perubahan baik selera dan trend masyarakat. Perusahaan juga perlu memperhatikan berbagai hal yang dapat menjadi kendala usaha dan tingkat persaingan yang ada.⁸

Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah usaha di bidang percetakan yang akhir-akhir ini berkembang pesat, baik secara kualitas maupun kuantitas. Dapat dilihat hampir disetiap daerah perkantoran, sekolah, kampus maupun wilayah perkampungan banyak tempat-tempat yang menyediakan jasa percetakan. Dengan banyaknya usaha dibidang percetakan ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antara satu percetakan dengan percetakan lainnya. Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sarasannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen.⁹

Sekolah, masyarakat, kantor pemerintah, dan kampus dalam hal ini selalu menggunakan jasa percetakan untuk memenuhi kebutuhan cetaknya, mulai dari cetak tugas, cetak

⁸Arief, Muhtosim, '*Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*', (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), h. 167

⁹Fandy Tjiptono, '*Strategi Pemasaran*', (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997), h.19

baliho, cetak buku, cetak undangan dan lain-lain. Untuk itu di butuhkan percetakan yang memenuhi itu semua agar jasa yang di butuhkan oleh konsumen terpenuhi akan tetapi pasti akan ada konsumen yang tidak puas oleh pelayanan yang di berikan percetakan tersebut. Dalam hal ini kunci sukses agar pelanggan memilih jasa layanan percetakan adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan atau alami terhadap harapannya.¹⁰

Bagaimana menentukan kepuasan pelanggan dari suatu usaha bukan merupakan persoalan yang sederhana. Kepuasan pelanggan bukan ditentukan oleh perusahaan tapi oleh pelanggan. Aspek yang terkait dengan kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan yaitu pengharapan pelanggan dan pengalaman atas pelayanan. Pelanggan mendasarkan pada berbagai etika yang melandasinya antara lain: etika dan sopan santun karyawan, etika kecepatan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan, pengetahuan, keramahan serta kemampuan karyawan dalam memahami keperluan pelanggan dan banyak lagi. Berdasarkan keempat etika

¹⁰Muchdarsyah Sinungan, '*Strategi Manajemen Bank*', (Jakarta: Rineka Cipta. 1994), h.18

tersebut pelanggan akan membandingkan antara harapan sebelum menikmati pelayanan dengan pengalamannya.¹¹

Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari penjual jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipresepsikan konsumen.¹² Pada dasarnya, kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Dari perspektif manajerial, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah hal yang kritis, bahwa pelanggan yang merasa puas secara positif mempengaruhi arus kas masa depan perusahaan.¹³

Ketika pelanggan merasa puas terpenuhi harapannya dan merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang dan jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian yang lain dan juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut dan produk-produknya. Jadi kecil kemungkinan mereka akan berpaling kepesaing-pesaing perusahaan.

¹¹Rika Mareti, 'Implementasi Strategi Persaingan Bisnis Islam Penjual Ayam Geprek Di Kelurahan Sidomulyo', (2022), h. 13

¹²Husein Umar, '*Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*', (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), cet. ke- 4, h.53

¹³John Women, Michael Minor, '*Prilaku Konsumen*', (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002), cet. ke-1, h. 89

Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan para pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk meraih kepuasan konsumen. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹⁴

Dalam pandangan Islam, pelayanan merupakan segala sesuatu yang harus dilakukan dengan benar, rapi, tertib, teratur dan prosesnya harus baik. Segala sesuatu tidak boleh dikerjakan secara asal-asalan. Kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang (produk) atau pelayanan jasa Islam mengajarkan, hendaknya menjual produk atau jasa yang berkualitas. Tidak memberikan produk atau jasa yang berkualitas buruk pada pembeli.¹⁵

Dalam Al-Qur'an Surat Ali-Imron ayat 159 telah memberikan pedoman kepada orang mu'min (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada seseorang (pelanggan).

¹⁴Kasmir, '*Pemasaran Bank*', (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), cet. ke-1, h. 180

¹⁵Adiwarman Karim, "*Ekonomi Islam, Suatu Kajian Kontemporer.*", (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), cet. ke-1, h.49

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ
(آل عمران: 159).

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah 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.¹⁶

Setiap percetakan perlu berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan pelanggan dan atas dasar itu kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin, kebutuhan pelanggan yang berbeda-beda dan bermacam-macam dan tentunya tidak sama pastinya akan menambah tantangan baru bagi pengusaha, hal ini yang menjadi point penting bagi percetakan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan terpenuhi maka akan mengikat pelanggan menjadi pelanggan tetap untuk percetakan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi percetakan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi

¹⁶Depag, (Departemen Agama), Qur'an terjemah surat Ali Imron, (Semarang: PT. Karya Toha Putra), h. 56

percetakan akan semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.¹⁷

Cara yang dapat ditempuh untuk memahami harapan pelanggan dan kebutuhan pelanggan antara lain dengan melakukan pemantauan kepuasan pelanggan (misalnya dengan observasi, survei, *ghost shooping*, *lost customer analysis*).¹⁸ Menurut Parasuraman, dan Tjiptono terdapat lima aspek penting yang harus diperhatikan dalam kualitas jasa pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).¹⁹

Menentukan tempat studi kasus juga harus tepat, menurut Yin, metode penelitian studi kasus merupakan strategi yang tepat untuk digunakan dalam penelitian yang menggunakan pokok pertanyaan penelitian *who* atau *why*, sedikit waktu yang dimiliki peneliti untuk mengontrol peristiwa yang diteliti, dan fokus penelitiannya adalah fenomena kontemporer, untuk melacak peristiwa

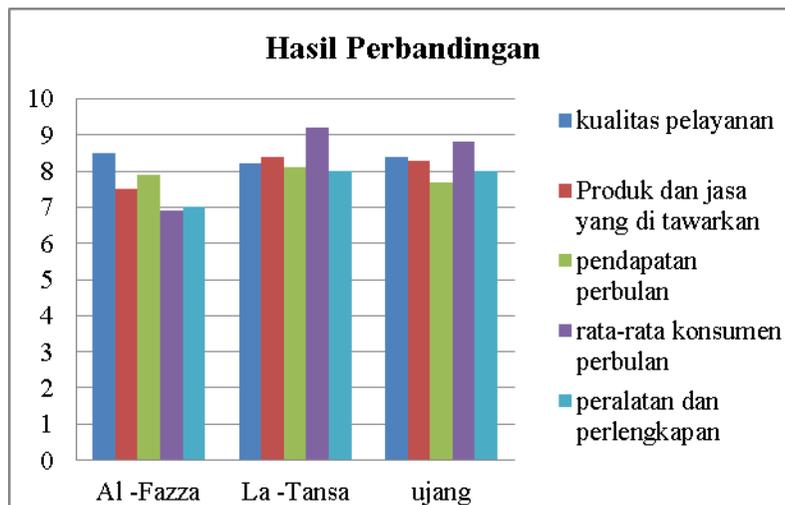
¹⁷Anita, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Perusahaan Jasa CV Batavia Express Surabaya' (Jurnal Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, 2012)

¹⁸Tjiptono, Fandy, 'Strategi Pemasaran', (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997), h. 19

¹⁹Tjiptono, Fandy, 'Strategi Pemasaran', (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997), h. 146

kontemporer.²⁰ Peneliti mengambil tempat studi kasus yang akan diteliti berdasarkan perbandingan sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Hasil Perbandingan Dalam Menentukan Tempat Studi Kasus Pada Saat Observasi Awal.²¹



Berdasarkan data hasil observasi yang telah dilakukan peneliti terhadap beberapa percetakan yang akan menjadi tempat studi kasus yang akan diteliti. Dari data yang di dapat oleh peneliti pada saat observasi yang bisa dilihat pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa percetakan *La-Tansa* memiliki penilaian yang lebih baik dari pada percetakan lain. walaupun begitu percetakan *La-Tansa* juga

²⁰Yin, R. K. (1981a). *'The Case Study as a Serious Research Strategy. Knowledge: Creation, Diffusion, Utilization'*. h. 97-114

²¹Sumber Data Dari Hasil Observasi Di Percetakan Al-Fazza, La-Tansa, Ujang Luas Kom. Kecamatan Selebar Kota Bengkulu.

memiliki kekurangan. Maka peneliti menetapkan percetakan *La-Tansa* sebagai tempat studi kasus yang akan di teliti.

Setelah dilakukan perbandingan antara percetakan *La-Tansa* dengan percetakan *Al-Fazza* dan percetakan ujang, bisa dilihat bahwa percetakan *La-Tansa* masih memiliki kekurangan dalam persaingan bisnis, dari masalah persaingan tersebut bahwa sistem pelayanan yang baik bisa mendorong percetakan *La-Tansa* untuk memberikan daya tarik bagi konsumen.

Banyaknya pesaing tidak menghalangi percetakan *La-Tansa* untuk tetap bertahan, bahkan mampu berkembang pesat sampai sekarang ini. Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan merupakan visi percetakan *La-Tansa* untuk tetap eksis di bisnis percetakan. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan jumlah pelanggan percetakan *La-Tansa* selama bulan Januari sampai Mei 2023, data yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara dengan bapak Ahmad Zakaria M.H.I selaku pemilik usaha bisnis, sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Data Jumlah Pelanggan Percetakan *La-Tansa* Bulan Januari –Mei 2023²²

Bulan	Jumlah Pelanggan percetakan	Job Retrun
Januari	503	2

²²Sumber Data Dari Hasil Observasi Di Percetakan *La -Tansa*. Kecamatan Selebar Kota Bengkulu.

Februari	493	1
Maret	210	0
April	408	1
Mei	546	2
Jumlah	2.160	6

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah pelanggan percetakan *La-Tansa* terbilang cukup banyak. Namun hal tersebut tidak menjamin bahwa pelanggan akan selalu loyal pada percetakan *La-Tansa*.

Karena dibalik banyaknya pelanggan terkadang masih ada saja pelanggan yang kembali karena kurang puas (*job return*), menurut Samsul, *retrun* adalah pendapatan yang dinyatakan dalam persentase dari modal usaha bisnis dalam mengambil keuntungan yang akan di peroleh.²³ Dari tabel diatas rata-rata dalam 1 bulan ada 2 pelanggan yang merasa kurang puas. Percetakan *La-Tansa* mempunyai peluang dan tantangan seperti percetakan-percetakan pada umumnya. Pelanggan akan membandingkan pelayanan setiap percetakan terhadap kepuasan yang di terima.

Pada dasarnya kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, menurut Kotler, mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian

²³Samsul ,. '*Pasar Modal Dan manajemen portofolio*', (penerbit Erlangga,Jakarta,2006).h.43

konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.²⁴ Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali lagi ke percetakan *La-Tansa* dan menjadi pelanggan yang setia serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain, sehingga jumlah pelanggan Percetakan *La-Tansa* akan bertambah. Tetapi jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan akan mengeluhkan ketidak puasannya tersebut kepada pihak percetakan *La-Tansa*.

Kepuasan konsumen bisa menjadi tolak ukur percetakan dalam keberhasilan usaha, menurut Oliver, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, konsumen akan sangat puas atau kecewa.²⁵

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk membahas lebih jauh dalam bentuk karya ilmiah yang disusun dengan judul: Perspektif Ekonomi

²⁴Tri Setia Ningtiyas, (2019), 'Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keupasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang', *IQTISHAD*, Vol. 2, No. 1 h. 46-53.

²⁵Rika Rani Sihombing, (2021), 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan jasa Pada PT. Pos Indonesia Nanggarjati Hutapadang Kec. Arse', Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Ekonomi Syariah, IAIN, Padang Sidempuan

Islam Dalam Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Percetakan *La-Tansa*.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sampai pada sasaran yang dituju, maka peneliti membatasi masalah. Adapun penulis membatasi pembahasan ini kepada “Perspektif Ekonomi Islam Dalam Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Percetakan *La-Tansa*”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka peneliti mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepuasan konsumen Terhadap Pelayanan Di percetakan *La-Tansa*?
2. Bagaimana perspektif ekonomi Islam terhadap sistem pelayanan di percetakan *La-Tansa*?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan percetakan *La-Tansa*.
2. Untuk mengetahui apakah sistem pelayanan di percetakan *La-Tansa* sudah sesuai dengan perspektif ekonomi Islam.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat menjadi literatur untuk penelitian selanjutnya dan menambah ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi khususnya dan mengetahui bagaimana cara memuaskan konsumen terhadap pelayanan percetakan menurut perspektif bisnis Islam, supaya lebih mudah untuk bersaing dalam bidang pelayanan perusahaan terhadap kepuasan konsumen dalam persaingan bisnis perspektif ekonomi Islam.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam membuat suatu karya ilmiah dan mengaplikasikan hasil yang telah di dapat di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

b. Bagi Pengusaha

Penelitian ini di harapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan untuk para pengusaha.

c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat permasalahan yang sama.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa penelitian sebelumnya, yaitu :

1. Penelitian skripsi yang dilaksanakan oleh Agung Wibowo (2021) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu yang berjudul “Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Jasa Di Bengkel Ricky Motor Kota Bengkulu”. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui sistem pelayanan jasa, dan tinjauan nilai-nilai etika pelayanan Islam. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif. Populasi penelitian ini meliputi terdiri dari pemimpin, karyawan dan pelanggan bengkel, untuk konsumen yang menjadi informan jika sudah 2 kali bertransaksi untuk menentukan jumlah sampel, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis Interakasi. Hasil penelitian ini menunjukkan sikap pelayanan karyawan, kontrol perilaku, kepercayaan, dan norma subjektif yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen jasa bengkel.²⁶

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan jasa yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan konsumen.

²⁶Agung Wibowo, ‘Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Jasa Di Bengkel Ricky Motor Kota Bengkulu’,(Skripsi , Institus Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020), h. 2

Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada kepuasan konsumen terhadap pelayanan percetakan.

2. Penelitian skripsi yang dilaksanakan oleh Sopian (2010) Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen toko buku Togamas Yogyakarta” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan konsumen atas kualitas pelayanan, tingkat kinerja kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan konsumen. Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sampel yang di ambil dari penelitian ini adalah para pembeli buku yang ditemui penulis saat konsumen membeli buku. teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampling Aksidental yaitu hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata tingkat harapan dan kinerja pada faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan.²⁷

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada kepuasan konsumen terhadap pelayanan percetakan.

3. Penelitian skripsi yang dilaksanakan oleh Ayu Azhari Meliana (2017) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu yang

²⁷Sopian, ‘Analisis Kepuasan Konsumen Toko Buku Toga Mas Di Jln Gejayan Yogyakarta,’(skripsi, Universitas Sanata Dharma, 2010), h. 2

berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di bank safir kota Bengkulu” Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Safir dan untuk mengetahui bagaimana implementasi teori faktor-faktor kepuasan nasabah pada Bank Safir. Pendekatan penelitian ini adalah diskriptif kualitatif. Sampel penelitian ini meliputi terdiri dari pemimpin, karyawan, nasabah Bank Safir maupun tidak langsung dan pihak pengelola pasar, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif miles & huberman Dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini hampir semua nasabah mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Safir, pelayanannya begitu baik dan sangat bagus untuk pelayanan yang diberikan oleh CS/staff di Bank Safir Kota Bengkulu. Teori faktor-faktor kepuasan nasabah yang terdiri dari kualitas dan pelayanan jasa, kualitas produk, biaya, harga, emosional, faktor situasi, dan faktor pribadi dari konsumen.²⁸

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan. Sedangkan

²⁸Ayu Azhari Meliana, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu'. (skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2017), h 3

perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada kepuasan konsumen terhadap pelayanan percetakan.

4. Jurnal nasional, Penelitian yang dilaksanakan oleh Rani Novitasari dan Ramayani Yusuf (2022) dalam *Costing Journal of Economic, Busines and Accounting* yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Percetakan Dodi di Bandung” penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko percetakan Dodi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi sampel pada penelitian ini berjumlah 88 responden, teknik yang di ambil menggunakan slovin, analisis data refresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tergolong baik, dilihat dari indikator keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati/kepedulian, dan wujud fisik.²⁹

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada kepuasan konsumen terhadap pelayanan percetakan.

²⁹Rani Novitasari Dan Ramayani Yusuf, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Percetakan Dodi Di Bandung’, *Costing: Journal Of Economic, Business And Anccounting*, Vol: 6 (1), 07 - 12, 2022, h. 644

5. Jurnal internasional, penelitian yang dilaksanakan oleh Zahir Osman dan Ilham Sentosa (2013) dalam *Business and Management Quarterly Review* yang berjudul “*Influencer Of Customer Satisfaction on Service Quality and Trust Relationship In Malaysian Rural Tourism*” Tujuan penelitiannya adalah untuk mengembangkan efek mediasi pemahaman kepuasan pelanggan pada kualitas layanan dan hubungan kepercayaan di pariwisata pedesaan Malaysia. Terungkapnya bahwa kepuasan sebagian memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini sebanyak 410 wisatawan yang di bagikan, 329 yang di kembalikan, tingkat responden 80,24%, dan 296 kuesioner yang di analisis. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan, wujud dan empati berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan.³⁰

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang bagaimana kualitas pelayanan dalam memuaskan konsumen. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada kepuasan konsumen terhadap pelayanan percetakan.

³⁰Zahir Osman Dan Ilham Sentosa, 'Influencer Of Customer Satisfaction on Service Quality and Trust Relationship In Malaysian Rural Tourism', *Business and Management Quarterly*, 4(2), (2013), 12-25, h.12

G. Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan peranan yang penting untuk mencapai suatu tujuan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan data apa adanya, pendapat yang sudah tumbuh proses yang sedang berlangsung, akibat dan efektif yang terjadi atau kecenderungan yang telah berkembang. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.³¹

Penelitian kualitatif mengandalkan pengamatan dan wawancara dalam pengumpulan data di lapangan. Menurut Sugiono, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah elemen kunci. Pendekatan dengan deskriptif kualitatif membantu peneliti untuk memperoleh deskripsi strategi pelayanan yang dilakukan percetakan agar konsumennya merasa puas.³²

Penelitian dengan menggunakan metode diskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan membuat diskripsi, gambar, dan lukisan secara sistematis, factual

³¹Sukardi, '*Metodologi Penelitian*', (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), h.78

³²Sugiyono, '*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*', (Bandung : Alfabeta, 2014), h. 9

dan actual. Hal ini sesuai dengan apa yang ditemukan oleh Arikunto bahwa penelitian deskriptif tidak dimasukkan untuk menguji hipotesis tetapi hanya menggambarkan apa adanya suatu hal.³³

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Agustus 2023 sampai dengan selesai.

b. Lokasi penelitian

lokasi penelitian yaitu, percetakan *La-Tansa*, simpang tiga telaga dewa, Selebar, kota Bengkulu, data penelitian diperoleh secara langsung dari percetakan *La-Tansa*.

3. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang data yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun subjek dari penelitian ini adalah pemilik, karyawan, dan konsumen percetakan *La-Tansa*. Teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Menurut Sugiyono purposive sampling adalah satuan sampling dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh satuan sampling yang memiliki

³³Suharsimi Arikunto, '*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*', (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), h. 270.

karakteristik yang dikehendaki.³⁴ Adapun yang akan di jadikan sampel dalam penelitian ini memiliki kereteria sebagai berikut, yaitu:

- a. Pemilik, selaku pemegang data mengenai percetakan *La-Tansa*
- b. Karyawan, yang berinteraksi dan melayani secara langsung konsumen.
- c. Konsumen percetakan *La-Tansa* yang dalam satu bulan setidaknya-tidaknya telah melakukan antara lain, print, photocopy berkas dll, di sana sebanyak 3(tiga) kali, dan konsumen baru.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Dan berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi:

1) Data primer

Penelitian ini menggunakan data primer, data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya.³⁵ Data primer dalam studi

³⁴Sugiyono, '*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*', (Bandung : Alfabeta, 2014), h. 9

³⁵M. Iqbal Hasan, '*Pokok-pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*', (Bogor: Ghalia Indonesia, 2001), h.81

lapangan didapatkan dari hasil wawancara kepada informan penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah pemilik, karyawan, dan konsumen percetakan *La-Tansa*. Adapun data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara kepada pemilik, karyawan, dan konsumen percetakan *La-Tansa*.

2) Data skunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data seperti dokumen, buku, jurnal, brosur dan sumber tertulis lainnya.³⁶ Data sekunder merupakan data pelengkap dari data primer yang diperoleh dari data-data jumlah pelanggan yang datang dan dokumentasi terkait objek penelitian.

b. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis akan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Observasi menurut

³⁶*Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Bengkulu, 2015, Edisi Revisi.

kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata-kata yang cermat dan tepat apa yang diamati serta mencatatnya, 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.

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. Dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan informan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data penting yang dihasilkan dari kegiatan. Kegiatan dokumentasi pada penelitian digunakan untuk

mendapatkan gambar atau foto pada saat melakukan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Adapun proses pengumpulan data yang dilakukan mengadopsi dan mengembangkan pola interaktif dalam analisis data penelitian kuantitatif, yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.³⁷

Miles and Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, hingga datanya sudah jenuh.³⁸ Adapun langkah-langkahnya:

- a. Reduksi Data, proses penggabungan dan penyeragaman dari segala bentuk data yang di peroleh menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis.
- b. Penyajian Data, yakni data yang telah diperoleh disajikan dalam bentuk daftar kategori setiap data yang didapat dengan bentuk naratif.
- c. Penarikan Kesimpulan, yakni proses lanjutan dari reduksi data dan penyajian data. Data yang disimpulkan berpeluang untuk menerima

³⁷Sugiyono, 'Memahami Penelitian Kualitatif', (Bandung : Alfabeta, 2014) h. 91

³⁸Djam'an Satori dan Aan Komariah, 'Metodologi Penelitian Kualitatif', h. 218

masukan, penarikan kesimpulan sementara, masih dapat diuji dengan data lapangan.³⁹

H. Sistematika Penulisan

Agar memudahkan dan memahami isi dari skripsi ini. Maka, penulis membuat sistematika penulisan atau garis besar dari penulisan skripsi yang terbagi atas lima bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan: 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.

BAB II Kajian Teori: Kajian teori menguraikan teori yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan.

BAB III Gambaran Umum Objek Penelitian: berisi gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan. Gambaran umum objek penelitian merupakan penyajian informasi mengenai objek penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan: berisi hasil penelitian merupakan penjelasan penyajian data hasil

³⁹Miles Huberman, *'Analisis Data Kualitatif'*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2012, hlm. 38-40

penelitian yang sudah diolah yang disajikan dalam bentuk tabel atau grafik. Penyajian data ini disertai dengan penjelasan secara deskriptif, sehingga dapat memperjelas sajian tabel atau grafik tersebut.

BAB V Kesimpulan: berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang diperoleh dari pembahasan serta menjawab rumusan masalah dan saran merupakan anjuran yang diberikan penulis kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian dan berperan bagi penulis selanjutnya

