

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman globalisasi banyak sekali kemajuan dan perubahan dalam dunia bisnis modern. Pengaruh dari perkembangan tersebut ditandainya dengan banyaknya produk barang dan jasa yang bermunculan dengan menawarkan kelebihan dari masing-masing produk dan jasa tersebut. Bagi produsen hal ini merupakan suatu bentuk ancaman karena semakin banyak produk barang dan jasa yang ditawarkan maka semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia bisnis.

Syarat yang harus dipenuhi oleh perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai,¹ maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan pelanggan dengan harga yang pantas. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku pelanggan pada sasarannya, karena

¹ Diana Wisra, 'pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pespektif ekonomi islam (studi pada bema bebek madura cabang 1)', *angewandte chemie international edition*, 6(11), 951–952, 2018.

kelangsungan hidup perusahaan tersebut sangat bergantung pada perilaku Pelanggannya.

Persaingan yang semakin ketat terjadi pada dunia otomotif khususnya produk sepeda motor karena produk ini merupakan alat transportasi darat yang paling dominan dimiliki dan dibutuhkan oleh masyarakat. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula.

Menurut Qadri Abdillah Azizi, ekonomi syariah sejak awal abad 2 Hijriyah sudah ditetapkan sebagai ilmu pengetahuan perkembangan aliran pemikiran Islam di bidang Fiqih Muamalah. Ilmu yang mempelajari tentang aturan hukum terkait perilaku pedagang yang didasarkan pada dalil syara" Al-Qur'an serta Hadits disebut sebagai Fiqih.²

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan. Karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pelanggan baru dan dapat mengurangi pelanggan lama. Menurut Tjiptono, 2007, kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi konsumen tentang layanan yang benar-benar

² Jackson R.S. Weenas, kualitas produk, harga, promosi dan pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian spring bed comforta, Jurnal EMBA, 1.4, 2013, 607-618

mereka terima. Islam mengajarkan bahwa jika ingin memberikan hasil bisnis yang baik dalam bentuk barang ataupun jasa, anda harus memberikan kualitas yang baik kepadanya.³

Kepuasan konsumen merupakan perwujudan dari sikap kebahagiaan/kekecewaan pelanggan yang disebabkan oleh perbandingan antara ekspektasi pada produk dengan apa yang diperolehnya dari produsen/penjual. Kebahagiaan atau kekecewaan ini terbangun pada diri pelanggan mengenai promosi, harga, serta kualitas layanan yang merupakan faktor penentu meningkatnya kepuasan pelanggan setelah membeli suatu produk. Para pembeli akan membeli barang yang mempunyai promosi, harga, serta pelayanan yang baik dan berkualitas. Meningkatkan kepuasan pada konsumen tentunya akan berdampak pada penjualan dan pencapaian maksimal oleh suatu perusahaan.⁴

Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah usaha di bidang bengkel yang akhir-akhir ini berkembang pesat, baik secara kualitas maupun kuantitas. Dapat dilihat hampir

³ Jackson R.S. Weenas, kualitas produk, harga, promosi dan pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian spring bed comforta, *Jurnal EMBA*, 1.4, 2013, 607-618

⁴ Siti Naifaturohmah and Hani Hanifah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam', *Economic: Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 5.2, 2015, 190–212.

disetiap jalan raya maupun wilayah perkampungan banyak tempat-tempat yang menyediakan jasa bengkel. Dengan banyaknya usaha dibidang perbengkelan ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antara satu bengkel dengan bengkel lainnya. Dengan adanya persaingan ini pula maka masing-masing bengkel berusaha meningkatkan jumlah pelanggan serta mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan jasanya dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan.⁵

Berkendara yang nyaman diperlukan di jalan dengan lalu lintas padat. Untuk itu kendaraan yang digunakan harus selalu dijaga dalam kondisi baik. Perawatan dan perbaikan rutin diperlukan untuk menjaga mobil Anda dalam kondisi baik. Oleh karena itulah Anda sangat membutuhkan jasa reparasi sepeda. Bengkel sepeda motor adalah suatu usaha yang didirikan dengan tujuan memberikan jasa pemeliharaan dan perbaikan kendaraan roda dua (disebut juga sepeda motor). Kunci sukses membuat pelanggan memilih jasa bengkel kami adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat emosi yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan

⁵ Abdur Rohman, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel MR.Montir Citayam, DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 2017.

atau dialami dengan harapan. Kepuasan ini dicapai melalui pelayanan dan dukungan pelanggan yang optimal.⁶

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah bengkel harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas.

Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi bengkel, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi bengkel akan semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya. Oleh karena itu, setiap bengkel perlu berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan pelanggan dan atas dasar itu kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin.⁷

Cara yang dapat ditempuh untuk memahami harapan pelanggan dan kebutuhan pelanggan antara lain dengan melakukan pemantauan kepuasan pelanggan (misalnya

⁶ Abdur Rohman, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel MR.Montir Citayam, DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 2017.

⁷ Zai Prayogie and others, 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Zul Keluarga Jaya', *Sultanist: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6.2 2019, 40–47

dengan observasi, survei, ghost shopping, lost customer analysis).

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh memang tidak mudah, bahwa tidak realitas bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Dan pada saat yang bersamaan perusahaan perlu pula memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas.

Menurut Parasuraman, dalam 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*).⁸

Banyaknya pesaing tidak menghalangi Dealer NSS Honda Motor Manna Kabupaten Bengkulu Selatan untuk tetap bertahan, bahkan mampu berkembang pesat sampai sekarang ini. Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan merupakan visi dari Dealer NSS Honda Motor Manna Kabupaten Bengkulu Selatan untuk tetap eksis di dunia perbengkelan. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan jumlah Konsumen pada Dealer NSS Honda

⁸ Abdur Rohman, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel MR.Montir Citayam, DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 2017.

Motor Manna Kabupaten Bengkulu Selatan selama bulan Mei sampai Juli 2023:

Tabel 1.1

**Data Jumlah Konsumen Dealer NSS Honda Motor Manna
Kabupaten Bengkulu Selatan Bulan Mei-Juli 2023**

Bulan	Jumlah Konsumen	Pengembalian Pekerja
Mei	124	4
Juni	139	4
Juli	260	2
Jumlah	523	10

Sumber: Dealer Honda NSS Honda Motor Manna

Berdasarkan Tabel, menunjukkan bahwa jumlah Konsumen Dealer NSS Honda Motor Manna Kabupaten Bengkulu Selatan cukup banyak. Namun hal tersebut tidak menjamin bahwa pelanggan akan selalu loyal pada Dealer NSS Honda Motor Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Karena dibalik banyaknya Konsumen masih ada saja Konsumen yang kembali karena kurang puas (Pengembalian Pekerja/Pengembalian Produk), rata-rata dalam 1 bulan ada 2-4 Konsumen yang merasa kurang puas. Dealer NSS Honda Motor Manna Kabupaten Bengkulu Selatan mempunyai peluang dan tantangan seperti bengkel-bengkel pada umumnya. Konsumen akan membandingkan produk dan

layanan serta dukungan yang diberikan Dealer NSS Honda Motor Manna Kabupaten Bengkulu Selatan dengan layanan dan dukungan yang mereka harapkan. Jika Konsumen merasa puas, maka pelanggan akan kembali lagi ke Dealer NSS Honda Motor Manna Kabupaten Bengkulu dan menjadi Konsumen yang setia serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain, sehingga jumlah Konsumen Dealer NSS Honda Motor Manna Kabupaten Bengkulu Selatan akan bertambah. Tetapi jika Konsumen merasa tidak puas, maka Konsumen akan mengeluhkan ketidaksiannya tersebut kepada pihak Dealer NSS Honda Motor Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Keluhan atau ketidaksiannya Konsumen seharusnya ditanggapi pihak bengkel dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga Konsumen akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak bengkel.

Dalam pandangan Islam, peningkatan kualitas (ikhshan) adalah suatu hal yang harus dilakukan. Perbuatan yang mengabaikan kualitas merupakan perbuatan yang sia-sia. Demikian juga pada produk, jika kualitas produk diabaikan, konsumen akan berpikir ulang untuk melakukan pembelian.⁹

Pelayanan dalam Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu

⁹ Ali Hasan, Manajemen Bisnis Syari'ah (Kaya Di Dunia Terhormat Di Akhirat), (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 167-168.

berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak bermutu, melainkan yang bermutu kepada orang lain.¹⁰

Berdasarkan latar belakang diatas dan melihat betapa pentingnya kualitas produk dan pelayanan dalam rangka mewujudkan kepuasan pelanggan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam Dealer NSS Honda Motor Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang telah di kemukakan, dapat dilihat rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam secara parsial?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam secara parsial?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam secara simultan?

¹⁰ M. Adi Trisna Wahyudi, Nadia Armadani, Kepuasan Layanan Dalam Perspektif Islam, **Journal of Islamic Management**, Vol. 3, No. 1, 2023. 92.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam secara parsial?
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam secara parsial?
3. Untuk mengetahui apakah produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi Islam secara simultan?

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu ekonomi dan manajemen pemasaran.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

- 2) Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.
- b. Bagi Perusahaan
- 1) Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan kebijaksanaan pihak bengkel terutama yang berhubungan dengan pelayanan dan kinerja karyawan atau mekanik terhadap pelanggan.
 - 2) Sebagai saran untuk memperbaiki pelayanan bengkel.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah dibaca oleh penulis sebagai bahan rujukan dan bahan pertimbangan dalam penelitian antara lain:

Evi Lidiawati, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, *The Influence Of Price And Produk Quality On Indonesian Consumers Satisfaction In The Perspective Of Islamic Economics, The results obtained are price and product quality influence consumer satisfaction and then influence on consumer loyalty.*¹¹ *The islamic system is very encouraging fair prices. The islamic economic system provides*

¹¹ Evi Lidiawati, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto., *The Influence Of Price And Produk Quality On Indonesian Consumers Satisfaction In The Perspective Of Islamic Economics. IERJ Islamic Economics Review Journal*, 3023, 2(1), 18–31.

opportunities under certain conditions to carry out price intervention by government if market distortions occur, whether caused by natural factors and deviant behavior from market players.

Siti Anifaturrohmah dan Nani Hanifah, Jurnal (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di UD. Cita Rasa Sempidi Denpasar), Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh UD. Cita Rasa dilihat dari kinerja karyawan di UD.¹² Cita Rasa berupa pelayanan didalam dan diluar toko. Dari hasil analisis regresi berganda dapat dilihat bahwa : $Y = 0,196 X1 + 0,721 X2$. Kualitas pelayanan (X1) dan Sales Marketing (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Budi Triongko, Untung Widodo, Maduretno Widowati,. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aki Incoe PT Meka Adipratam Di Kota Semarang), Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

¹² Siti Anifaturrohmah dan Nani Hanifah,. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di UD. Cita Rasa Sempidi Denpasar)*, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, 2015, 5(2).

pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.¹³

Agung Hari Wicaksono, Baroroh Lestari, Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Ojek Online Grab, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada variable promosi dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variable kepuasan pelanggan.¹⁴ Hasil tersebut ditunjukkan uji regresi berganda yang hasilnya menunjukkan nilai variable promosi 0,315 dan variable pelayanan 0,174 hasil dari koefisien determinasi sebesar $0,352 = 35,2\%$ yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh diantara promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 35,2% dan 64,8% dipengaruhi dari faktor yang lain.

Zai Prayogie, Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Zul Keluarga Jaya, Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa analisis regresi linear berganda yaitu $Y = 3,629 + 0,386 X1 + 0,299 X2$, artinya terdapat pengaruh positif antara harga dan

¹³ Budi Triongko, Untung Widodo, Maduretno Widowati, Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aki Incoe PT Meka Adipratam Di Kota Semarang), jurnal stiepena, 2022, 01(02).

¹⁴ Agung Hari Wicaksono, Baroroh Lestari, Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Ojek Online Grab, Jurnal Aplikasi Bisnis, 2022, 8(2).

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.¹⁵ Kekuatan hubungan ketiga variable adalah sangat kuat, yaitu $r = 0,826$ dari koefisien determinasi dapat dijelaskan tinggi rendahnya kepuasan pelanggan 46,6% dan 53,4% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian pelayanan yang diterapkan bengkel Zul Keluarga Jaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

F. Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan hasil penelitian yang sistematis, maka penyusun membahasnya dalam lima bab. Selain itu, untuk memudahkan penjelasan, pemahaman, dan penelaahan pokok masalah dalam penelitian yang akan dibahas, maka pembahasan harus berkaitan antara bab satu dengan yang lain. Penjelasannya adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan tentang uraian latar belakang dilakukannya penelitian. Selain itu, bab ini juga menjelaskan bagaimana pentingnya penelitian sehingga memunculkan suatu permasalahan yang kemudian dapat menjadi sebuah topik, dari topik tersebut kemudian akan diperoleh rumusan masalah, tujuan, dan manfaat pelaksanaan penelitian ini.

¹⁵ Zai Prayogie,. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Zul Keluarga Jaya, jurnal manajemen dan keuangan, 2018, 6(2).

Bab II : Kajian Teori

Pada bab ini berisi uraian tentang landasan teori yang didapatkan dari penelitian-penelitian terdahulu yang dapat dipertanggung jawabkan serta dianggap relevan dengan penelitian ini. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini seperti kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisi penjelasan tentang alat yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh data yang diinginkan. Jenis dan pendekatan penelitian, Waktu dan Lokasi penelitian, Populasi dan sampel, Sumber data dan teknik pengumpulan data, variable dan definisi operasional, dan teknik analisis data yang digunakan juga dijelaskan dalam bab ini.