

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kota Palembang termasuk salah satu kota tertua di Indonesia yang memiliki banyak sejarah di dalamnya dan juga merupakan kota terbesar kedua di Sumatera setelah kota Medan ini merupakan salah satu kota tertua di Indonesia. Ikon di Palembang sendiri ada Jembatan Ampera dan Sungai Musi. Sungai Musi merupakan sungai terbesar di Indonesia yang mempunyai lebar sekitar 400-1000 meter dan memiliki kedalaman 10,5-24,5 m (Riangga, 2019). Kota Palembang mempunyai makanan khas yaitu Pempek. Persaingan di sektor ini sangat banyak di jumpai di setiap daerah di Palembang. Di kota Palembang ini, pendatang biasanya dapat memperoleh harga dari yang termurah sampai yang mahal. Dengan demikian, persaingan bisnis makanan khas ini tidak hanya soal rasa tetapi juga harus fokus kepada pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pelaku bisnis untuk meningkatkan kepercayaan kepada konsumen terutama bagi pendatang. Masyarakat di Palembang biasanya memulai usahanya lewat UMKM sampai membuka toko yang kebanyakan menjual pempek atau menjual bahan-bahan pokok (Purwanto, 2021).

Pada saat ini, perkembangan di dunia bisnis semakin beragam, baik bisnis dalam bidang industri maupun dalam bentuk jasa. Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi ini semakin pesat. Salah satu yang bisa mereka lakukan adalah dari cara pelayanannya (Kotler, 2005). Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang dapat memenuhi harapan atau keinginan dari pelanggan itu sendiri. Tidak semua bisnis dapat memenuhi harapan dari konsumen, dikarenakan salah satu bisnis merasa bahwa pelayanan yang diberikan terbaik dan tidak memerlukan saran dan kritikan dari konsumen. Di sisi lain, dengan masukan dari konsumen tersebut akan membuat suatu bisnis akan menjadi berkembang dan menjadi maju, bahkan bisa bersaing dengan bisnis yang

lain dan yang lebih penting, akan tetap menjaga hubungan yang baik dengan konsumen dan akan membuat konsumen kembali berbelanja di tempat tersebut.

Menurut Ahmadi (2007) ada 2 faktor yang membuat perubahan dalam sikap seseorang, (1) faktor internal, (2) faktor eksternal. Dalam faktor internal, bagaimana seseorang menerima dan mengolah pengaruh dari luar terutama dalam hal sikap, motivasi dan perhatiannya. Sedangkan untuk faktor eksternal, berupa bagaimana seseorang ketika di dalam sebuah kelompok mendapatkan sebuah interaksi satu sama lain.

Pelayanan syariah sendiri adalah sebuah layanan yang memberikan pilihan dan kemudahan bagi calon customer yang sesuai dengan prinsip syariat Islam (Muhammad,2013). Agar bisnis seseorang lebih terarah dan barokah, maka pihak pelaku bisnis harus menerapkan prinsip-prinsip yang sesuai syariat Islam. Menurut M.Yunus (2012) terdapat 6 karakteristik pelayanan menurut prinsip syariah adalah sebagai berikut : 1) Jujur, 2) Bertanggung Jawab dan Terpecaya (Al-amanah), 3) Tidak Menipu (Al-Kadzib), 4) Menepati janji dan tidak curang, 5) Melayani dengan rendah hati (Kidmah), 6) Tidak melupakan akhirat. Seorang pelaku bisnis khususnya yang beragama muslim wajib hukumnya untuk berperilaku sesuai dengan yang diajarkan dalam Al-Qur'an dan Hadist ketika dalam menjalankan sebuah bisnis.

Dari hal tersebut, ketika seseorang mempunyai niat baik harus menerima apapun kritikan dan saran dari pelanggan, dan pelayanan toko tersebut harus segera diubah dengan tujuan agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Setiap orang pasti mempunyai pemahaman, pemikiran, dan cara sendiri terhadap cara pandang pelayanan yang baik. Di dalam dunia bisnis, pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang mampu membuat pelanggan kembali datang ke toko tersebut dengan sisi positifnya. Pelaku bisnis tidak semuanya harus menerima dan melakukan apa yang di inginkan oleh pelanggan, pelaku bisnis harus memilah mana yang baik dengan suara yang baik dan menilai apakah saran tersebut dapat membuat bisnisnya akan meningkat.

Memberikan pelayanan yang terbaik terhadap sesama manusia merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan membuka pintu rezeki bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam Surat Al-Baqarah Ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

*Yā ayyuhallāzīna āmanū anfiqū min ṭayyibāti mā kasabtum wa mim mā akhrajnā lakum minal-ard, wa lā tayammumul-khabīsa min-hu tunfiquna wa lastum bi`ākhizīhi illā an tughmiḍu fih, wa'lamū annallāha ganiyyun hamīd*

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Sebagian besar warga Palembang bergerak dalam dunia bisnis, dikarenakan makanan khas dari Palembang sendiri yaitu Pempek, sudah menjadi makanan favorit masyarakat Indonesia (Purwanto, 2021). Tidak hanya menjual makanan khas Palembang, warga banyak yang membuka usaha dalam bentuk UMKM, bahkan sampai membuka Minimarket sendiri. Beberapa hal yang membedakan usaha warga A dengan warga yang lainnya adalah bentuk pelayanannya. Di dalam Islam, para pelaku bisnis wajib menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam proses pelayanannya. Agar apa yang dijual, prosesnya mendapatkan keberkahan dari Allah SWT. Dalam proses penjualan produk, setiap bisnis pasti memiliki cara pelayanan sendiri. Seperti apa yang terjadi pada Sumber Tani Mart, pelayanan yang diberikan di ST Mart sendiri berbeda dengan pelayanan dari bisnis lain. Mereka selalu mengedepankan kebutuhan dari pelanggan. Seperti ketika pembeli datang pertama kali ke toko, memberikan ucapan selamat datang, menanyakan apa kebutuhan dari pembeli. Dengan pelayanan yang baik, ST Mart sudah mendapatkan hati dari masyarakat. Seperti

yang diketahui, mayoritas karyawan dari ST Mart adalah beragama Islam (Chumairah, 2022).

Hampir di semua lembaga yang ada di Indonesia bahkan di luar negeri yang meliputi dunia pemerintahan, pendidikan, bisnis, dan lain sebagainya pasti mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP). Karena Standar Operasional Prosedur (SOP) mempunyai peran yang penting di dalam suatu lembaga. Kualitas di dalam pelayanan harus dimiliki oleh setiap perusahaan yang bertujuan untuk memantau perusahaan menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP). Menurut Ekotama (2015:41) berpendapat bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan dalam pekerjaan. Dengan menerapkan SOP dengan sempurna, pelayanan di dalam perusahaan akan berjalan dengan sangat baik. Beberapa poin penting dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan kepada karyawannya dalam menerapkan pelayanan :

**Tabel 1. 1 Standar Operasi Prosedur**

No	Standar Operasi Prosedur (SOP) Toko ST Mart
1	Memberikan senyuman yang tulus
2	Memberikan ucapan selamat pagi, selamat siang, selamat malam
3	Memberikan penawaran kepada pelanggan
4	Mengajukan pertanyaan dan diarahkan pada produk yang akan dibeli oleh pelanggan
5	Menerapkan nilai-nilai Islami

Sumber: ST Mart, 2017

Di sisi lain, tidak semua Standar Operasi Prosedur (SOP) berjalan dengan baik, di beberapa perusahaan pasti memiliki karyawan yang pelayanannya tidak sesuai dengan SOP perusahaan. Sama halnya dengan apa yang terjadi pada Toko ST Mart ini, beberapa karyawan ada yang tidak menerapkan poin-poin dari Standar Operasi Prosedur (SOP) (Chumairah, 2022).

Berikut data pemasukan dari Toko ST Mart :

**Tabel 1. 2 Income ST Mart 2022**

No	Bulan	Pemasukan
1	Januari	Rp 320.100.000
2	Februari	Rp 269.650.000
3	Maret	Rp 175.900.000
4	April	Rp 160.650.000

Sumber: ST Mart, 2022

Dari tabel pemasukan Toko ST Mart di atas, dapat diketahui bahwa Toko ST Mart mengalami penurunan sehingga berpengaruh terhadap pemasukan setiap bulannya yang ada di Toko ST Mart. Di dalam Al-Qur'an dan Hadist sudah menjelaskan hal-hal yang baik yang harus di terapkan oleh umat muslim di dalam proses pelayanannya, ada peraturan yang mengharuskan umat muslim untuk menghindarinya ketika menjalankan tugas untuk melayani konsumen. Menurut Mohammad (2003) bahwa untuk meningkatkan kualitas di dalam pelayanan terdapat empat hal yang bisa dilakukan yakni (1) menentukan standar pelayanan, dikarenakan semua bisnis pasti memiliki caranya sendiri di dalam melayani konsumen dan hal itu yang menjadi daya tarik sendiri, (2) pengembangan standart operasional prosedur, setiap toko pasti mempunyai SOPnya masing-masing dan diharapkan kedepannya ada peningkatakan yang disesuaikan dengan kondisi, (3) pengembangan survei kepuasan pelanggan, setiap toko setidaknya harus menerima apapun masukan dari konsumen, karena untuk kedepannya agar lebih baik lagi, dan yang terakhir (4) pengembangan sistem pengelolaan pengaduan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : **“Penerapan Prinsip Islam atas Pelayanan Tokopada Pelanggan (Studi Toko ST Mart, TebingTinggi, Empat Lawang, Sumatera Selatan)”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Penerapan Prinsip Syariah atas Pelayanan Toko ST Mart pada Pelanggan, di TebingTinggi, Empat Lawang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka adapun Tujuan Penelitian sebagai berikut :

Untuk mendeskripsikan penerapan prinsip syariah atas pelayanan Toko ST Mart pada pelanggan, di TebingTinggi, Empat Lawang

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan Tujuan Penelitian di atas, maka adapun Manfaat Penelitian sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Mengetahui, memahami dan menerapkan langsung pengetahuan selama dalam perkuliahan, terutama dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pendalaman keilmuan terutama di bidang ekonomi syariah.

### 2. Manfaat Secara Praktis:

#### a. Bagi Akademisi

Memperkaya informasi dan dokumentasi ilmiah yang dapat digunakan sebagai bahan referensi tentang pelayanan pada Toko ST Mart.

#### b. Bagi Mahasiswa

Dapat dipakai sebagai upaya untuk pengembangan dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh, dan dapat dipakai untuk kepentingan sosialisasi tentang prinsip-prinsip syariah dalam muamalah khususnya dalam penyediaan sarana dan prasarana.

#### c. Bagi Masyarakat

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pemahaman untuk pelayanan Toko ST Mart.

### 1.5. Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, peneliti mengambil fokus penelitian yaitu bagaimana Penerapan Prinsip Syariah Atas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Toko ST Mart, Tebingtinggi, Empat Lawang, Sumatera Selatan) Pada Enam Aspek Pelayanan dalam Islam (Jujur, Tidak menipu, Tidak curang, Melayani dengan rendah hati, Tidak melupakan akhirat) yang objek utamanya merupakan “Toko ST Mart, Tebing tinggi, Empat Lawang, Sumatera Selatan”.