

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah Dunia bisnis dalam era globalisasi seperti yang tengah terjadi sekarang ini berada dalam situasi yang serba tidak menentu dan sulit sekali untuk diprediksi dalam menghadapi tantangan. Secara internal, organisasi menghadapi masalah produktivitas, mutu, biaya, waktu, pelayanan, keselamatan, lingkungan dan perilaku pekerja yang semakin hari semakin berat. Sementara secara eksternal, perusahaan mendapat tekanan bertubi - tubi dari berbagai penjurur antara lain dari pelanggan, kompetitor, lembaga swadaya masyarakat, pemerintah dan berbagai macam perubahan yang tidak terduga.

Untuk menghadapi kompleksitas dan intensitas tantangan yang semakin berat, pimpinan perusahaan atau organisasi dituntut berfikir kreatif untuk menemukan berbagai terobosan strategi yang mampu menciptakan sinergi yang memberikan kontribusi optimal bagi pencapaian tujuan perusahaan. Untuk itu perusahaan

- perusahaan dituntut untuk dapat menerapkan suatu kebijakan - kebijakan yang strategis menyangkut kualitas pelayanan guna mengantisipasi adanya iklim persaingan yang semakin kompetitif. Salah satu unsur terpenting didalam suatu perusahaan adalah keunggulan pelayanan yang dimilikinya.

Keunggulan kualitas pelayanan didalam suatu perusahaan, setidaknya dapat menjadi keberhasilan suatu perusahaan dalam menghadapi segala tantangan dan ancaman yang akan menghambat laju perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang.

Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan bagi kehidupan suatu organisasi atau perusahaan untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan kuantitas pelayanan tersebut dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi laju persaingan di dunia usaha. Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan

pelanggan, Sehingga dengan meningkatnya kepuasan pelanggan maka dengan kata lain akan meningkat pula pendapatan.

Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan bagi kehidupan suatu organisasi atau perusahaan untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan kuantitas pelayanan tersebut dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi laju persaingan di dunia usaha.

Kualitas Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, Karena tanpa pelanggan, Maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya adalah pada sejauh mana kemampuan perusahaan atau organisasi melayani atau memberi pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya secara sistematis dan terprogram yang tidak melanggar nilai-nilai etika dalam sebuah bisnis.

Pada bisnis yang berorientasi pada pelanggan, maka tidak dapat dihindari bahwa kualitas pelayanan menjadi satu-satunya faktor penentu dari eksistensi perusahaan tersebut yang terlibat di bisnis yang penuh dengan persaingan, karena jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan, maka konsekuensinya pelanggan akan berpindah perusahaan lain yang sejenis yang lebih memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya.

Kebutuhan akan informasi dan komunikasi dalam era globalisasi ini menjadikan sarana komunikasi dan informasi menjadi sangat penting. Salah satu sarana tersebut adalah internet. Kebutuhan terhadap komunikasi adalah mutlak bagi setiap orang, dengan internet seseorang dapat bertukar informasi tidak hanya melalui surat elektronik (e-mail), tetapi dapat pula menggunakan suara, Gambar, bahkan gambar bergerak (video).

Internet disamping sebuah hiburan juga sangat penting untuk perolehan informasi dengan cepat dan dimasa depan teknologi ini akan mempunyai pengaruh yang semakin besar dalam kehidupan manusia, Warung internet (Warnet) adalah salah satu bentuk usaha yang menyediakan akses jaringan

informasi ke seluruh penjuru dunia melalui jaringan. Dengan adanya Warnet, maka masyarakat Indonesia mendapatkan kesempatan mendapatkan akses internet dengan murah dan mudah.

Warnet atau warung internet adalah penyedia jasa penyewaan koneksi internet bagi masyarakat konsumen Internet. Memberikan kemampuan akses yang cepat, Keamanan, Kenyamanan, Sarana Warnet yang lengkap, Harga yang bersaing, Serta pelayanan yang ramah, Kepuasan pelanggan Warnet ditentukan dengan seberapa baik kualitas dari jasa penyediaan sarana berinternet yang diterima berdasar pada apa yang dikehendaki oleh konsumen itu sendiri sehingga jaminan kualitas menjadi faktor penting bagi perusahaan.

Elemen – elemen kualitas sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, Jasa, Manusia, Proses, dan lingkungan

3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan mendatang).

Dengan berdasarkan elemen – elemen tersebut, Goetch dan Davis membuat definisi mengenai kualitas yang lebih luas cakupannya. Definisinya yaitu “ kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹

Pada dasarnya peningkatan pendapatan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan mengetahui seberapa besar nilai peningkatan pendapatan maka perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap kinerjanya. Warnet ARRA tidak lepas dari hal tersebut, bisnis yang berorientasi pada pelanggan maka tidak dapat dihindari bahwa kualitas pelayanan menjadi satu – satunya faktor penentu dari eksistensi perusahaan Warnet ARRA. Warnet berusaha memberikan pelayanan maksimal agar para konsumen dapat

¹ Moh. Mukhsin, *Manajemen Oprasionl* (Serang : Dinas Pendidikan Provinsi Banten, 2012), 215.

merasa terpuaskan dengan pelayanannya, Sehingga dengan kata lain akan meningkatkan pendapatan, Berdasarkan hal tersebut pengelola Warnet dapat meningkatkan kualitas pelayanan apabila kualitas pelayanan Warnet belum memenuhi harapan konsumen maka berarti konsumen belum merasa puas dengan kata lain pendapatan bagi pengelola jasa layanan internet akan terhambat.

Warnet ARRA yang bertempat di Kampung Kejambulan Desa Gosara, Kecamatan Ciruas Serang – Banten, dari segi tempat Warnet ARRA mempunyai tata letak yang strategis, dan dari kelayakan tempat Warnet ARRA sudah memenuhi syarat. Adanya Warnet ARRA karna adanya kebutuhan akan informasi dan komunikasi dan disamping itu Warnet ARRA menyediakan hiburan bagi pelanggan.

Sebagai pemilik usaha Warnet ARRA masih memiliki kelemahan dalam berbagai hal, Penulis melalui perhitungan tingkat pelayanan akan diketahui pada tingkat mana Warnet ARRA mampu menghasilkan tingkat pendapatan bagi pengelola atau pengusaha. Berdasarkan uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN WARNET ARRA
CIRUAS SERANG - BANTEN”.**

B. Identifikasi Masalah

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan seseorang atau badan untuk melayani kebutuhan orang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri sekaligus dapat meningkatkan pendapatan produsen.

Kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah fungsi dari harapan dan persepsi terhadap kinerja suatu produk setelah konsumen mendapatkan atau menggunakan layanan, konsumen yang setia cenderung membeli lebih banyak sehingga pendapatan perusahaan akan bertambah dan perusahaan akan mempunyai konsumen yang loyal. Kemampuan untuk mempertahankan konsumen secara langsung akan berpengaruh terhadap

peningkatan pendapatan / laba, kondisi inilah yang menjadi persyarat bagi suatu perusahaan agar tetap dapat mempertahankan keberadaannya dalam suatu industri bisnis, atau bahkan mampu membangun keunggulan bersaing yang berkelanjutan.

C. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu dalam melaksanakan penelitian dan kemampuan penulis dalam hal meneliti, pembatasan masalah ini bertujuan agar pembahasan tidak meluas, maka penulis membataskan penulisannya hanya pada kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat pendapatan dan beberapa pembahasan meliputi :

1. Kemajuan bisnis wanet ARRA di sektor perekonomian
2. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam memnuhi kepuasan pelanggan

D. Rumusan Masalah

berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Di Warnet ARRA Cirus, Serang?
2. Bagaimana pandangan ekonomi syari'ah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Warnet ARRA Ciruas, Serang
2. Untuk mengetahui bagaimana pandangan ekonomi syari'ah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Sebagai pengalaman yang cukup berharga bagi penulis untuk mengimplementasikan berbagai teori yang berkaitan dengan penelitian sekaligus sebagai salah satu syarat untuk

memperoleh gelar sarjana (S1) jurusan Ekonomi Syari'ah Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Bagi perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak pebisnis warnet khususnya warnet ARRA dalam menentukan kebijakan yang tepat dalam melayani pelanggan atau konsumen. Dan berharap agar semua tulisan ini mampu merubah peningkatan pendapatan pebisnis warnet.

3. Bagi akademik

Sebagai tambahan bagi pembaca untuk bahan acuan mengenai topik penelitian ini. Dan berharap menjadi bacaan yang menarik agar dapat merubah sigmentasi masyarakat dalam menentukan usaha

G. Kerangka Pemikiran

menurut Philip Kotler yang dikutip oleh M. Nur Nasution bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau

persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.²

Banyak pakar yang menyatakan bahwa hukum pertama kualitas adalah “ melakukan segala benar semenjak awal”, bila hal itu tercapai maka akan terwujud kepuasan pelanggan dan akan meningkatkan pendapatan. Meskipun demikian, dalam suatu perusahaan yang telah menyampaikan jasanya dengan baik, tetap saja akan ada pelanggan yang tidak puas atau kecewa. Penyebabnya ada dua jenis yaitu :³

1. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi, dan lain – lain;
2. Faktor eksternal yang diluar kendali perusahaan, seperti cuaca (banjir, badai), gangguan pada infrastruktur umum (listrik padam, jalan longsor), aktivitas kriminal (

² M, Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor :Ghalia Indonesia, 2004), 51.

³ M, Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor :Ghalia Indonesia, 2004), 117.

pembakaran, vandalisme), dan masalah pribadi pelanggan (dompet hilang).

Menurut seorang ahli bernama Adi S, bahwa peningkatan dapat diartikan bahwa :

Lapisan dari suatu yang kemudian membentuk susunan, tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas.peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam peroses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

Kata peningkatan juga dapat menggambarkan perubahan dari keadaan atau sifat yang negatif berubah menjadi positif. Sedangkan hasil dari sebuah peningkatan dapat berupa kuantitas dan kualitas. Kuantitas adalah jumlah hasil dari sebuah proses atau dengan tujuan peningkatan. Sedangkan kualitas menggambarkan nilai dari sebuah objek karena terjadi peroses yang memiliki tujuan yang berupa peningkatan. Hasil dari suatu

peningkatan juga ditandai dengan tercapainya tujuan pada suatu titik tertentu. Dimana saat suatu usaha atau proses telah sampai pada titik tersebut maka akan timbul perasaan puas bangga atas pencapaian yang telah diharapkan.⁴

Jadi peningkatan pendapatan pada sebuah perusahaan Warnet ARRA akan sangat dipengaruhi dengan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu maka sebuah perusahaan harus bisa memaksimalkan kualitas pelayanan yang sangat baik dan benar terhadap pelanggan atau konsumen. Guna untuk mencapai sebuah keberhasilan dalam usaha. Untuk itu perlu diterapkan konsep – konsep pelayanan yang baik, salah satunya yang telah disebutkan di atas, yaitu mengenai konsep *service Kualitas*

Dalam islam juga diajarkan bagaimana seseorang pekerja muslim bisa menerapkan nilai – nilai yang baik dan terpuji di mata Allah SWT dan dimata manusia. Berbuat baik kepada sesama muslim ataupun non- muslim apalagi sampai membuat hati orang

⁴ M. Kustandi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Wisatawan Arum Jeran Dalam Perspektif Ekonomi Islam “, (skripsi, IAIN SMH BANTEN, Program sarjana, 2016), 13.

lain merasakan kegembiraan dan kepuasan atas apa yang telah kita lakukan, itu adalah hasil dari implementasi ahlakul karimah pada diri seseorang pekerja muslim. Sesuai dengan firman Allah SWT.⁵

أَلَمْ تَرَ أَنَّ الْفُلَّكَ تَجْرِي فِي الْبَحْرِ
بِنِعْمَتِ اللَّهِ لِيُرِيَكُمْ مِّنْ آيَاتِهِ
إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّكُلِّ صَبَّارٍ
شَكُورٍ (٣١)

“ dan sederhanakanlah dalam berjalan (tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat) dan lunakanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk – buruknya suara adalah suara keledai”
{Q.S AL- Luqman. 31}

H. Sistematika Penulisan

penulisan ini disusun dengan menggunakan sistem penulisan sederhana agar lebih memudahkan penyusun di dalam mengarahkan pokok permasalahan yang dianalisis, adapun sistem pembahasan ini terbagi dari dari 5 bab, dimana garis besarnya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN : bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan

⁵ Qur'an terjemahan CV penerbit: Diponogoro. Cetakan ke 10. Tahun 2008, Jawa Barat, 412.

penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA : bab ini berisi tentang landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis

BAB III METODOLOGI PENELITIAN : bab ini menguraikan tentang ruang lingkup penelitian, metodologi penelitian, jenis data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN : bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian data, analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian

BAB V PENUTUP : dalam bab ini di sajikan kesimpulan dan saran dari hasil analisis data yang dilakukan penulis.