

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Islam merupakan agama yang menjunjung tinggi persaudaraan. Islam juga mengajarkan kerjasama yang baik antar individu dalam bertransaksi dan muamalah. Dari banyaknya aspek kerja sama dan hubungan manusia, ekonomi perdagangan adalah hal yang paling penting dalam meningkatkan kesejahteraan hidup setiap manusia. Jual beli adalah jenis transaksi perdagangan. Agar tidak merugikan orang lain, ekonomi Islam memberikan aturan jual beli. Misalnya, jual beli sembako.

Kehidupan masyarakat semakin mudah berkat kemajuan teknologi di era globalisasi saat ini. Memanfaatkan layanan yang tersedia secara online untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adalah salah satu hal yang membuat hidup lebih mudah. Di kota-kota besar, grab dan gojek adalah layanan online yang populer, namun di kota kecil keduanya tidak tersedia. Hal ini mendorong pengusaha untuk membuat layanan yang tidak membutuhkan perangkat lunak tetapi dapat diakses secara online, seperti layanan *delivery order* atau pengiriman barang. Karena banyaknya orang di Desa Pagu yang menggunakan layanan ini, banyak bisnis baru yang muncul dan berkembang.<sup>1</sup>

Para pelaku usaha sistem *delivery order* di Pagu saling berkompetisi serta ingin menjadi jasa pelayanan terbaik. Kepuasan konsumen tentunya menjadi hal yang paling utama dilakukan agar konsumen melakukan repeat order pada toko

---

<sup>1</sup> Diah Ayu Novitasari, Septyan Budy Cahya, *Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Delivery Order Lamongan Dengan Menggunakan Metode Service Quality*, Volume III No. (Lamongan:Februari 2018), hlm 651

mereka. Apalagi sejak Grab mulai masuk di Pagu yang mengakibatkan persaingan konsumen semakin kompetitif.

Hal inilah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian analisis kepuasan konsumen sistem *delivery order* supaya pengusaha tersebut dapat mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang sudah mereka berikan. Tujuan lainnya yaitu agar mengetahui besar kesenjangan (gap) antara harapan dengan kenyataannya dari pelayanan yang diterima pelanggan jasa *delivery order* tersebut. Harapan yang dicapai dalam penelitian ini ialah adanya evaluasi dan langkah dari program selanjutnya bagi sistem *delivery order* supaya bisa meningkatkan kualitas pelayanannya pada pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan kondisi yang dirasakan konsumen yang digunakan untuk menjadi perbandingan dari pelayanan yang diterima dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Jadi kepuasan konsumen bisa disimpulkan sebagai perbandingan kualitas jasa pelayanan yang diterima berbanding dengan ekspektasi kualitas dari konsumen.<sup>2</sup> Layanan pesan antar atau *delivery order* merupakan salah satu program untuk menunjang citra usaha dengan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan. Usaha jasa layanan *delivery order* mempunyai tugas untuk mengantarkan barang pesanan yang dipesan kepada konsumen.<sup>3</sup>

Seseorang dalam kehidupan sehari-hari tidak lepas dari kebutuhan sembako. Ketika seseorang hendak makan maupun memenuhi kebutuhan pangan atau hal yang lain ia akan membutuhkan bahan-bahan sembako seperti: Beras, Minyak, Gula, dan lain sebagainya. Dari sekian banyaknya bahan sembako yang dibutuhkan ialah jasa *delivery order* penjualan bahan pangan di swalayan. Proses transaksi ini pembeli

---

<sup>2</sup> Ibid, Hal 656.

<sup>3</sup> Ibid, Hal 653.

jarang untuk melihat barang langsung bahan pangan yang akan dipesan, pembeli dan penjual biasanya akan berdiskusi dan menentukan harga langsung pada kertas kwitansi atau nota *delivery order* yang nanti akan dikirim ke rumah pembeli.

Pada proses transaksi ini tidak ada yang berubah seperti halnya proses pembelian bahan pangan yang lain (tetap seperti harga per kg bahan pangan) sesuai yang disepakati, misalnya pembeli membeli beras dengan harga per kg Rp. 15.000,- dengan status beras yang baru datang (stock baru), oleh karena pembeli membeli beras sebanyak 10kg, maka terjadi proses transaksi tawar menawar antara pembeli dan penjual, hingga harga yang disepakati dari 10kg beras menjadi Rp. 140.000,- . Dengan kesepakatan tersebut pembeli dan penjual merealisasikannya melalui nota pembelian *delivery order* yang nantinya akan diantar ke alamat pembeli.<sup>4</sup> Jual beli dengan sistem non-tunai diperbolehkan oleh syariat. Hal ini didasarkan pada beberapa dalil, di antaranya adalah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.” (QS. Al Baqarah : 282).<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil analisis bahwa *delivery order* memastikan bahwa pengiriman barang dilakukan secara efisien dan tepat waktu. Sehingga mempercepat proses pengiriman barang dan meningkatkan kepuasan konsumen.

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Anggun, karyawan swalayan Tulus Bhakti pada 15 Desember 2023

<sup>5</sup> Intan Putri Yolanda, *Analisis Praktek Delivery Order (Do) Bahan Bangunan Pada Toko Bangunan Jaya Makmur Kota Bengkulu Di Tinjau Dari Ekonomi Islam*, (Bengkulu:2017), hlm 3

Berikut perbandingan antara swalayan di pagu yang menerapkan sistem *delivery order* dan tidak menerapkan sistem *delivery order*.

**Tabel 1.1 Data Perbandingan Antara Swalayan yang Menerapkan Sistem *Delivery Order* dan Tidak Menerapkan *Delivery Order***

<b>Toko Sembako</b>	<b>Penerapan Sistem DO</b>	<b>Jumlah Pelanggan Tetap</b>	<b>Pelayanan</b>	<b>Alasan</b>
Swalayan Tulus Bhakti	Menerapkan Sistem DO	100	Maks pembelian : tidak ada batas Min pembelian : 100rb Maks jarak DO : 6km Min jarak DO : tidak ada batas	Pelanggan banyak karena menerapkan sistem DO dan siap melayani semua sistem DO dengan minimal pembelian 100rb dengan jarak maks 6km
Swalayan Pamenang	Menerapkan Sistem DO	50	Maks pembelian : tidak ada batas Min pembelian : 300rb Maks jarak DO : 3km Min jarak DO : tidak ada batas	Pelanggan banyak karena dalam sistem DO hanya melayani dengan pembelian diatas 300rb dengan jarak maks 3km

<b>Toko Sembako</b>	<b>Penerapan Sistem DO</b>	<b>Jumlah Pelanggan Tetap</b>	<b>Pelayanan</b>	<b>Alasan</b>
Swalayan Tria	Tidak Menerapkan sistem DO	45	-	Tidak menerapkan sistem DO dan Toko baru
Swalayan Amanah	Menerapkan sistem DO	40	Maks pembelian : tidak ada batas Min pembelian : 150rb Maks jarak DO : 3km Min jarak DO : tidak ada batas	Pelanggan sedikit karena dalam sistem DO hanya melayani dengan pembelian diatas 150rb dengan jarak maks 3km
Swalayan Rayya	Tidak menerapkan sistem DO	35	-	Tidak menerapkan sistem DO

Sumber: Hasil Wawancara (data diolah)

Dari observasi yang peneliti lakukan, peneliti mengamati bahwa dalam penerapan jasa *delivery order* swalayan Tulus Bhakti saat ini sudah memiliki jasa pengantar barang atau *delivery order*. Hal tersebut nampak jelas bahwa pihak pengelola swalayan Tulus Bhakti sangat memperhatikan keberlangsungan jasa

penerapan *delivery order* tersebut. Peneliti memilih swalayan Tulus Bhakti sebagai obyek karena dalam penerapan sistem *delivery order*nya ia menerapkan sistem DO dengan melayani semua sistem DO dengan minimal pembelian 100rb yang artinya memiliki nominal minimal pembelian paling sedikit atau paling minim daripada swalayan yang lain dan dengan jarak Do paling jauh 6km yang artinya sehingga memudahkan pelanggan untuk membeli barang dengan cara *delivery order*. Namun, peneliti juga menemukan salah satu kekurangan dari penerapan jasa *delivery order* yang pihak swalayan Tulus Bhakti terapkan. Kelebihan atau keunikan yang dimiliki swalayan Tulus Bhakti ini yaitu mereka juga mempunyai sistem cod yang tanpa datang ke toko namun hanya memesan dan bayar ditempat. Dan Kekurangannya yakni ketika orang menggunakan jasa *Delivery Order* masih dikenakan tarif sesuai jauh lokasi pelanggan.

Hal tersebut memberikan gambaran bahwa dalam penerapan jasa *Delivery Order* tersebut tidak selamanya memberikan dampak positif namun dapat berdampak negatif.<sup>6</sup> Dan dari hasil observasi peneliti, konsumen memiliki alasan mengapa berbelanja di swalayan Tulus Bhakti ini karena:

1. Variasi barangnya banyak sehingga peluang menemukan barang yang baru
2. Dekat dengan rumah konsumen sehingga memudahkan
3. Penjual Dermawan, seperti halnya memberikan bonus/thr
4. Memiliki sistem cod
5. Memiliki sistem *delivery order*

---

<sup>66</sup> Ach. Faizal Hidayat, *Perlindungan bagi konsumen terhadap praktek Delivery Order bahan bangunan pada toko bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan menurut ekonomi Islam*, (Madura:2021), hlm 8

**Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan di Swalayan Tulus Bhakti**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pelanggan tidak Tetap</b>	<b>Jumlah Pelanggan Tetap</b>	<b>Jumlah Pelanggan yang <i>delivery order</i></b>	<b>Pelanggan yang Repeat Order</b>
2020	70	30	20	20
2021	70	40	38	35
2022	100	48	40	45
2023	165	65	50	55
2024	190	100	100	100

Sumber: Hasil Wawancara(data diolah)

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pada setiap tahunnya konsumen di swalayan Tulus Bhakti terus meningkat yang artinya kepuasan konsumen berjalan sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang ada. Namun ada hal yang membuat konsumen merasa kurang puas karena adanya akurasi dan kelengkapan pesanan yang kurang artinya biasanya kurangnya komunikasi yang jelas antara swalayan dan pelanggan yang dapat menyebabkan kesalahpahaman mengenai pesanan. Biasanya permasalahan lain yaitu mengenai keterlambatan waktu pengiriman pesanan yang dapat membuat ketidaknyamanan pada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis memandang perlu untuk meneliti dan membahas secara mendalam agar memperoleh kejelasan tentang analisis praktek *Delivery order* di swalayan Tulus Bhakti Pagu ditinjau dalam Islam. Dengan itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem Delivery Order Guna Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Islam (Pada Swalayan Tulus Bhakti di Desa Pagu)”

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem *Delivery Order* di Swalayan Tulus Bhakti?
2. Bagaimana penerapan sistem *Delivery Order* di Swalayan Tulus Bhakti dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen?
3. Bagaimana penerapan sistem *Delivery Order* di Swalayan Tulus Bhakti dalam Islam ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem *Delivery Order* di Swalayan Tulus Bhakti
2. Untuk mengetahui penerapan sistem *Delivery Order* di Swalayan Tulus Bhakti Meningkatkan Kepuasan Konsumen
3. Untuk mengetahui penerapan sistem *Delivery Order* di Swalayan Tulus Bhakti dalam Islam

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berdasarkan segi teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut :

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terhadap bidang ilmu

ekonomi islam. Selain itu dapat juga menjadi referensi terhadap penelitian selanjutnya yang berkaitan, yaitu mengenai penerapan *delivery order* dalam islam untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang berguna untuk perkembangan usaha yang bersangkutan.

## **2. Secara Praktis**

### **a. Bagi Peneliti**

Penulis berharap penelitian ini mampu dijadikan pengalaman dan sumber pengetahuan yang dapat penulis terapkan dan laksanakan dalam kehidupan bermasyarakat secara umum di tempat penulis berada. Dan Penelitian ini diharapkan bisa mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian dan bisa memperdalam pengetahuan dan wawasan mengenai penerapan *delivery order* dalam islam untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

### **b. Bagi Swalayan Tulus Bhakti**

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan yang positif maupun acuan yang bermanfaat khususnya untuk Swalayan Tulus Bhakti untuk lebih baik lagi dalam menerapkan sistem *delivery order*. Dan Penulis sangat mengharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi swalayan lain yang ada di Desa Pagu ini dan umumnya menjadi pertimbangan pemerintah setempat untuk menerapkan *delivery order* dalam islam untuk meningkatkan kepuasan konsumen tersebut ke seluruh konsumen yang ada di Pagu.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi wawasan untuk pembaca sehingga pembaca dapat mengetahui bagaimana penerapan *delivery order* dalam islam untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan oleh pedagang yang bersangkutan.

d. Bagi Institut

Penulis berharap penelitian ini bermanfaat untuk memberikan sumbangan pemikiran dan menambah ilmu pengetahuan bagi institut.

## E. Penelitian Terdahulu

1. Analisis Praktek *Delivery Order* Bahan Bangunan Pada Toko Bangunan Jaya Makmur Kota Bengkulu Di Tinjau Dari Ekonomi Islam Oleh Intan Putri Yolanda Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020

Disini penulis membahas secara mendalam tentang analisis praktek Delivery order (DO) bahan bangunan di toko bangunan aya Makmur Kota Bengkulu ditinjau dari Ekonomi Islam. Persamaan dengan penelitiann ini adalah sama-sama mmembahas tentang *delivery order* di tinjau dari Ekonomi Islam.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada penelitian ini berstudi kasus di toko bangunan jaya makmur sedangkan pada penelitian penulis berstudi kasus pada Swalayan Tulus Bhakti.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Intan Putri Yolanda, *Analisis Praktek Delivery Order (Do) Bahan Bangunan Pada Toko Bangunan Jaya Makmur Kota Bengkulu Di Tinjau Dari Ekonomi Islam*, (Bengkulu : Juli 2017)

2. Jual Beli Sistem *Delivery Order* dengan Adanya Minimal Pembelian Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Sami Laris Swalayan Cilacap) oleh Dhiaz Putri Cahyaningsih Mahasiswa Universitas Islam Negeri Prof. K.h. Saifuddin Zuhri Purwokerto Tahun 2022

Disini penulis ingin meneliti lebih fokus terkait jual beli sistem *delivery order* (layanan pesan-antar) di Sami Laris Swalayan Cilacap menurut hukum ekonomi syariah mengenai akad yang digunakan dan syarat yang diberikan oleh pihak penjual. Persamaan dengan peneliti saat ini adalah sama-sama membahas tentang sistem *delivery Order* sesuai perspektif ekonomi islam. Perbedaan dengan peneliti ini adalah pada penelitian ini sistem *delivery order* dengan adanya minimal pembelian, sedangkan penelitian penulis tidak adanya minimal pembelian dalam sistem *delivery order*.<sup>8</sup>

3. Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa *Delivery Order* Lamongan Dengan Menggunakan Metode Service Quality oleh Diah Ayu Novitasari, Septyan Budy Cahya mahasiswa Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan Jl. Veteran No.53A Lamongan Tahun 2021.

Disini Penulis meneliti kepuasan pelanggan jasa *delivery order* dengan metode service quality. Persamaan dengan peneliti saat ini adalah sama- sama membahas tentang sistem *delivery Order*. Sedangkan perbedaannya dengan peneliti ini adalah peneliti ini menggunakan metode Service Quality sedangkan penelitian penulis tidak menggunakan metode.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Dhiaz Putri Cahyaningsih, Jual Beli Sistem *Delivery Order* Dengan Adanya Minimal Pembelian Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Sami Laris Swalayan Cilacap), (Purwokerto:2022)

<sup>9</sup> Diah Ayu Novitasari, Septyan Budy Cahya, *Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Delivery Order Lamongan Dengan Menggunakan Metode Service Quality*, Volume III No. 1, (Lamongan:Februari 2018)

4. Implementasi *Delivery Order* Dan Digital Payment Dalam Peningkatan Volume Penjualan Pada Usaha Kuliner Seli Salad Jember Oleh Laily Putri Nugraini mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam pada April 2021.

Disini penulis meneliti tentang *delivery order* dan digital payment untuk meningkatkan volume penjualan. Persamaan dengan peneliti saat ini adalah sama-sama membahas tentang sistem *delivery order*. Sedangkan perbedaannya dengan peneliti ini adalah peneliti ini membahas *delivery order* untuk meningkatkan volume penjualan sedangkan peneliti membahas *delivery order* untuk meningkatkan kepuasan konsumen.<sup>10</sup>

5. *Delivery order* barang bangunan menurut perspektif salam pada tb. Puga jaya di kota banda aceh oleh Edi Darmawijaya, Faisal Fauzan & Fadlan Mera mahasiswa Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah, Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Ar-Raniry Banda Tahun 2020.

Disini penulis meneliti tentang *delivery order* barang menurut perspektif salam. Persamaannya sama-sama membahas tentang *delivery order*. Sedangkan perbedaannya dengan peneliti ini adalah peneliti ini menurut perspektif salam, sedangkan peneliti penulis menurut ekonomi islam.<sup>11</sup>

Berdasarkan penelitian sebelumnya, belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji penerapan sistem *dekivery order* guna meningkatkan kepuasan konsumen dalam islam.

---

<sup>10</sup> Laily Putri Nugraini, *Implementasi Delivery Order Dan Digital Payment Dalam Peningkatan Volume Penjualan Pada Usaha Kuliner Seli Salad Jember*,(Jember: April 2021)

<sup>11</sup> Edi Darmawijaya,dkk, *Delivery Order Barang Bangunan Menurut Perspektif Salam pada tb. Puga Jaya di kota Banda Aceh*, Jurnal Al-Mudharabah, Volume 1,Edisi 1,Tahun 2020

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melanjutkan eksplorasi dan pemahaman mengenai penerapan sistem *delivery order* guna meningkatkan kepuasan konsumen dalam islam di swalayan Tulus Bhakti Pagu