

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Seiring berkembangnya teknologi dan informasi, kemajuan dunia pada masa sekarang menimbulkan pergeseran kebiasaan diberbagai aspek kehidupan. Melalui keberagaman perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, para individu, kelompok, maupun organisasi dapat saling berinteraksi. Berbagai usaha juga memanfaatkan hal tersebut. Perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi inilah yang menciptakan persaingan usaha dan bisnis yang semakin menjadi lebih ketat. Persaingan dalam dunia usaha adalah sesuatu yang melekat dan harus dihadapi.<sup>1</sup> Untuk memenangkan sebuah persaingan usaha yang terjadi pada masa sekarang, penting bagi suatu usaha untuk meningkatkan nilai serta meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dalam menjalankan usaha.

Proses peningkatan nilai serta kepuasan konsumen tidak hanya melalui pemenuhan kebutuhan produk dan jasa yang bermutu, tetapi juga perlu adanya sistem pelayanan yang mendukung. Sehingga konsumen akan merasa senang dengan produk atau jasa yang diperoleh, serta nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh pelanggan serta untuk mengembangkan usahanya. Pelayanan disini adalah aktivitas yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen

---

<sup>1</sup> Ika Yunia Fauza, *Islamic Entrepreneurship Kewirausahaan Berbasis Pemberdayaan*, (Depok: Rajawali Pers, 2019), 246.

yang akan menimbulkan kesan tersendiri. Adanya pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>2</sup>

Suatu pelayanan dilaksanakan oleh usaha sebagai strategi untuk mendapatkan konsumen serta mempertahankan konsumen yang menggunakan produk atau jasanya. Cara pengusaha untuk meningkatkan suatu pelayanan yaitu dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik. Strategi pelayanan disini ialah cara pengusaha dalam mencapai tujuan usaha yang dilaksanakan dengan menggunakan jasa atau sikap, kecepatan dan ketepatan, hubungan, atau hal yang lain dengan kualitas sebaik mungkin untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.<sup>3</sup>

Dalam melakukan pelayanan, penting halnya sebagai pengusaha untuk tetap memperhatikan kaidah islami. Pelayanan dalam Islam adalah sebuah keharusan yang dilakukan. Pada pengoperasiannya, suatu usaha tetap harus memerhatikan segala yang terjadi dalam prosesnya dan harus sesuai prinsip syariah. Supaya pelayanan yang dilaksanakan oleh sebuah usaha menjadi terarah, pihak yang terlibat dalam pelayanan harus memiliki pedoman dan prinsip dalam usahanya, dimana Islam menekankan bahwa sebuah pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan yang mendapatkannya. Landasan utama dalam melakukan suatu pelayanan adalah

---

<sup>2</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 57.

<sup>3</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 15.

membantu sesama. Tolong menolong pada orang lain ialah suatu kewajiban yang senantiasa terhubung dengan tingkat keimanan seseorang.<sup>4</sup>

Pentingnya dilaksanakan strategi pelayanan yang baik tidak hanya untuk perusahaan besar saja, tetapi penting pula diterapkan bagi sebuah usaha kecil maupun usaha menengah. Usaha kecil atau menengah ialah usaha dengan skala yang tidak begitu besar dengan manajemen sederhana dan modal cukup terbatas, serta jangkauan pasar yang belum cukup luas.<sup>5</sup>

Salah satu usaha yang terdapat di Kabupaten Nganjuk yaitu Depot Jamu Jago Mama Eska. Depot Jamu Jago Mama Eska adalah usaha milik perseorangan yang segala kegiatan operasionalnya dijalankan secara pribadi oleh pemilik dengan skala kecil yang bergerak dibidang perdagangan, yaitu penjual jamu tradisional dengan merek “Jamu Jago”. Depot jamu ini berlokasi di Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk Jawa Timur. Pada dasarnya jamu jago ini merupakan merek yang terkenal sebagai jamu khas Indonesia. Usaha yang dilakukan oleh Depot Mama Eska dilakukan dengan cara menjual sendiri produknya, dimana depot ini didirikan di area rumah pemilik usaha.

Usaha jamu jago ini pada awalnya dibangun dengan melihat peluang yang ada di daerah tersebut. Di Desa Cengkok belum terdapat penjual jamu atau herbal, selanjutnya mayoritas warga bekerja sebagai petani dan kuli bangunan yang memungkinkan mereka lebih banyak mengerahkan tenaga dari badan atau otot. Daerah yang merupakan wilayah desa ini dinilai tepat untuk

---

<sup>4</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 14.

<sup>5</sup> Lilis Sulastri, *Manajemen Usaha Kecil Menengah*, (Bandung: LGM, 2016), 12.

dibangun sebuah usaha Jamu.<sup>6</sup> Ramuan herbal atau jamu ini tidak hanya digunakan untuk menambah imunitas tubuh tetapi juga dapat digunakan sebagai obat. Perkembangan jamu untuk sekarang pun semakin meningkat. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya media mengungkapkan pentingnya jamu serta manfaatnya. Jamu memiliki sedikit efek samping dan dapat diperoleh dengan harga yang relatif terjangkau.<sup>7</sup>

Adapun kendala yang dialami oleh Depot ini ialah lokasi yang kurang strategis. Lokasi usaha tidak berada ditengah keramaian dan juga tidak dekat dengan jalan utama wilayah Desa Cengkok. Dengan lokasi yang kurang strategis tersebut, konsumen yang datang ke depot ini cenderung dari wilayah dekat saja. Dari kendala tersebut, tentunya pemilik harus berusaha menciptakan strategi yang dapat mengatasi kendala yang terjadi. Pemilik depot menambahkan layanan tes kesehatan sebagai bentuk dari strategi pelayanan, seperti tes gula darah, tes asam urat, tes kolesterol, dan tes tekanan darah (tensi).<sup>8</sup>

Selain berbagai macam tes kesehatan tersebut, pemilik depot jamu jago juga dapat secara langsung diajak berkonsultasi mengenai jamu yang cocok dengan keluhan pelanggan. Konsultasi ini dilakukan sebagai bentuk pelayanan yang berhak diperoleh oleh pelanggan agar calon konsumen tidak salah dalam pemilihan jamu.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Wawancara Ibu Nur Fadilah, Pemilik Depot Jamu Jago Mama Eska, Cengkok, 18 Maret 2021.

<sup>7</sup> Rifqa Army, *Jamu*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2018), 2.

<sup>8</sup> Wawancara Ibu Nur Fadilah, Pemilik Depot Jamu Jago Mama Eska, Cengkok, 18 Maret 2021.

<sup>9</sup> Ibid.

Tentunya sebagai penjual, pemilik depot sudah mempelajari serta mengerti dan mendalami produk-produk yang dijualnya. Hal itu penting untuk dilaksanakan agar pelanggan merasa aman dan nyaman dengan produk-produk yang ditawarkan oleh depot jamu jago mama eska serta untuk menjamin keamanan dari konsumen, sehingga konsumen tidak merasa khawatir dengan apa yang telah diterima serta merasa puas dengan apa yang diperolehnya.<sup>10</sup>

**Tabel 1.1**  
**Data Keuntungan Pendapatan Depot Jamu Jago Mama Eska<sup>11</sup>**

Tahun	Jumlah (Rp)
2016	-
2017	25.300.000
2018	27.480.000
2019	30.855.000
2020	36.750.000

Penulis tertarik untuk meneliti Depot Jamu Jago Mama Eska karena dengan melaksanakan strategi pelayanan yang tepat, saat ini depot jamu ini memiliki lebih banyak konsumen setiap harinya mengingat kendala yang dihadapinya yaitu lokasi usaha yang kurang strategis dan jauh dari keramaian.<sup>12</sup> Hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan keuntungan yang diperoleh setiap tahunnya. Selain itu, pelayanan yang baik merupakan bagian dari suatu usaha dan Islam juga memandang pelayanan berperan penting dalam kegiatan usaha. Karena usaha ini dijalankan secara perseorangan dalam segala jenis kegiatannya, tentu tidak ada orang lain yang melakukan pengawasan dan tidak ada yang dapat memastikan bahwa pelayanan ini dilakukan secara syar'i

---

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Wawancara Ibu Nur Fadilah, Pemilik Depot Jamu Jago Mama Eska, Cengkok, 18 Maret 2021.

<sup>12</sup> Ibid.

dan terus menerus serta berkesinambungan. Selain itu pemilik depot jamu jago tidak memiliki latar belakang Pendidikan Kesehatan sebelumnya. Dari hal tersebut penulis tertarik untuk mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan oleh depot jamu jago mama eska sudah sesuai dengan ketentuan Islam. Untuk mengetahui situasi serta kondisi usaha tersebut, peneliti mengajukan penelitian yang berjudul **“Strategi Pelayanan Pelanggan Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk Prespektif Ekonomi Islam”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Dari konteks penelitian yang telah diuraikan, penulis merumuskan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan pelanggan pada Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk?
2. Bagaimana strategi pelayanan pelanggan pada Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk dari prespektif ekonomi Islam?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan pelanggan pada Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk.

2. Untuk mengetahui strategi pelayanan pelanggan pada Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk dari prespektif ekonomi Islam.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian yang berjudul Strategi Pelayanan Pelanggan Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk Prespektif Ekonomi Islam, diharapkan akan memberikan kegunaan berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambahkan wawasan keilmuan dalam bidang Ekonomi Syariah, terutama yang memerlukan pengkajian yang detail dalam bidang kelimuannya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam memahami dan mempraktikkan teori yang telah dipelajari, meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian, serta dapat lebih memahami ilmu ekonomi syariah khususnya tentang penerapan strategi pelayanan.

- b. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat menjadi tambahan dalam mengembangkan ilmu Ekonomi syariah khususnya dalam teori pelayanan prespektif ekonomi Islam di IAIN Kediri fakultas ekonomi dan bisnis Islam progam studi ekonomi syariah.

c. Bagi Pengusaha

Hasil dari penelitian diharapkan mampu menambah pengetahuan dan pemahaman tentang penerapan pelayanan secara islami dalam sebuah usaha dan meningkatkan penerapan pemasaran sesuai dengan syariah.

d. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan pengetahuan mengenai strategi pelayanan prespektif ekonomi Islam serta menjadi referensi pembaca ketika melakukan pemasaran didunia bisnis.

## **E. Telaah Pustaka**

Berdasarkan kajian pustaka yang dilakukan, terdapat penelitian yang hampir serupa dengan judul pada penelitian penulis. Berikut telaah pustaka yang digunakan penulis:

1. *Analisis Strategi Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di BMT Sahara Tulungagung* Oleh Lita Indra Arista (2014), Mahasiswa IAIN Tulungagung.<sup>13</sup>

Penelitian ini fokus pada strategi pelayanan BMT Sahara Tulungagung. Penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif, dengan hasil: Strategi pelayanan BMT Sahara Tulungagung dilaksanakan melalui 3 segi yaitu Sumber daya manusia, organisasi, serta teknologinya. BMT tersebut menerapkan ciri, dasar

---

<sup>13</sup> Lita Indra Arista, "Analisis Strategi Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di BMT Sahara Tulungagung" (Skripsi, IAIN Tulungagung, Tulungagung, 2014).



pelayanan, dan pelayanan prima sesuai dengan SOP yang dimiliki. BMT Sahara Tulungagung juga melaksanakan pengukuran kualitas pelayanan yang bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan sudah mencapai kepuasan dari nasabah. BMT Sahara melaksanakan etika yang baik dalam pelayanannya agar nasabah dapat merasakan kepuasan serta agar BMT Sahara dapat tetap mempertahankan loyalitas nasabahnya. Untuk menghadapi persaingan bisnis, BMT ini menciptakan konsep, perencanaan, evaluasi hasil kerja, inovasi baru, pembangunan cabang, dan memperluas jaringan.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian oleh Lita Indra Arista yaitu sama – sama meneliti mengenai strategi pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga atau usaha. Sedangkan perbedaan penelitian yaitu penulis meneliti strategi pelayanan dalam prespektif ekonomi Islam sedangkan Lita Indra Arista meneliti pelayanan dalam menghadapi persaingan bisnis.

2. *Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Sistem Murabahah pada Leasing FIF (Federal International Finance) Syariah Taman Palem Jakarta Barat* Oleh Rustian Zaka Rullah (2015), Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah.<sup>14</sup>

Penelitian ini fokus pada strategi pelayanan BMT Sahara Tulungagung. Penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif, dengan hasil: *Leasing* syariah merupakan akad

---

<sup>14</sup> Rustian Zaka Rullah, “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Sistem Murabahah pada Leasing FIF (*Federal International Finance*) Syariah Taman Palem Jakarta Barat”, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2015).

pemindahan hak guna atas barang maupun jasa dalam batasan waktu melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti pemindahan kepemilikan barang. Strategi pelayanan yang dilaksanakan oleh *leasing* FIF yaitu dengan memberi produk berkualitas, pelayanan yang ramah, mengutamakan kepuasan nasabah, memberi jaminan keamanan dari produk atau pelayanan yang diberikan, agar nasabah dapat mempercayai produk maupun jasa yang ditawarkan dan menjadi nasabah tetap perusahaan.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian oleh Rustian Zaka Rullah yaitu sama – sama meneliti mengenai strategi pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga atau usaha. Sedangkan perbedaan penelitian yaitu penulis meneliti strategi pelayanan dalam prespektif ekonomi Islam sedangkan Rustian Zaka Rullah meneliti pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. *Strategi PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh* Oleh Sutrimo (2017), Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan.<sup>15</sup>

Penelitian ini fokus pada strategi pelayanan PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung. Penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif, dengan hasil: Dalam meningkatkan kualitas pelayanan umroh, PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung menambahkan fasilitas kantor untuk menunjang pelayanan dan untuk menciptakan kenyamanan jamaah. Selain itu PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung juga merekrut

---

<sup>15</sup> Sutrimo, “Strategi PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan, Bandar Lampung, 2017).

SDM yang professional, membuat jaringan informasi di internet seperti halnya media sosial, serta membangun hubungan baik dengan jamaah.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian oleh Sutrimo yaitu sama – sama meneliti mengenai strategi pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga atau usaha. Sedangkan perbedaan penelitian yaitu penulis meneliti strategi pelayanan dalam prespektif ekonomi Islam sedangkan Sutrimo meneliti pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

4. *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018* Oleh Desi Marlina (2018), Mahasiswa IAIN Metro.<sup>16</sup>

Penelitian ini fokus pada strategi pelayanan *Customer Service* dan *Teller*. Penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kualitatif dengan metode *field reseach* (penelitian lapangan), dengan hasil: Strategi pelayanan *customer service* dan *teller* dalam pelayanannya kepada nasabah BRI Syariah Metro yaitu menggunakan strategi dasar seperti bersikap ramah, komunikatif, dan selalu memperhatikan *name tag* sebagai identitas diri yang penting. Sementara strategi utama dalam pelayanannya ialah *Responiveness* (Cepat Tanggap), *Competence* (kompetensi), *Credibility* (dapat dipercaya), *Contribution* (kontribusi), *Honesty* (kejujuran), *Service Excellent* (pelayanan prima), dan *Innovation* (perubahan).

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian oleh Desi Marlina yaitu sama – sama meneliti mengenai strategi pelayanan yang dilakukan

---

<sup>16</sup> Desi Marlina, “Strategi Pelayanan *Customer Service* dan *Teller* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018” (Skripsi, IAIN Metro, Metro, 2018).

oleh suatu lembaga atau usaha. Sedangkan perbedaan penelitian yaitu penulis meneliti strategi pelayanan dalam prespektif ekonomi Islam sedangkan Desi Marlina meneliti pelayanan *Customer Service dan Teller*.

5. *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Sidempuan* Oleh Linda Rambe (2019), Mahasiswa IAIN Padang Sidempuan.<sup>17</sup>

Penelitian ini fokus pada strategi pelayanan *Customer Service*. Penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif, dengan hasil: Strategi pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu *competence* (kompetensi), *trusted and trust* (percaya dan dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *social and environment care* (sosial dan peduli pada lingkungan), dan *innovation* (perubahan). Upaya *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu memberikan pelayanan prima pada nasabah serta *cross selling* (penjualan silang), dan *roll play*.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian oleh Linda Rambe yaitu meneliti mengenai strategi pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga atau usaha. Sedangkan perbedaan penelitian yaitu penulis meneliti strategi pelayanan dalam prespektif ekonomi Islam sedangkan Linda Rambe meneliti pelayanan *Customer Service*.

---

<sup>17</sup> Linda Rambe, "Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan" (Skripsi, IAIN Padangsidempuan, Padangsidempuan, 2019).