

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah bisnis, seperti kebangkrutan atau kebangkrutan suatu perusahaan, kemunduran suatu perusahaan bisnis selalu menjadi perhatian yang harus diteliti dan dibahas baik oleh kalangan akademisi maupun masyarakat umum. Berbagai pengalaman bisnis telah dipaparkan untuk menemukan strategi bisnis yang dapat mengurangi atau meminimalkan risiko kebangkrutan dalam suatu bisnis. Namun, mendapatkan ide tentang strategi bisnis yang dapat meminimalkan risiko kehilangan bisnis dengan sempurna menghadapi kesulitan.

Mengatur atau mengelola usaha bisnis sehingga risiko tak terduga dalam bisnis memerlukan pemikiran atau strategi yang tepat melalui perencanaan, pengorganisasian, pengorganisasian, dan pemeliharaan bisnis untuk memaksimalkan keuntungan.¹

Oleh karena itu, bisnis ini akan kita kaji secara mendalam dari segi business process. Banyak juga pengusaha yang membuat soft soodles yang rontok dan harus keluar dari usahanya akibat kerugian yang tidak terkendali. Kami perlu mengetahui apakah ada kerugian, yang berarti bisnis masuk atau keluar bisnis. Risiko dalam bisnis ini tidak dapat diurungkan.

Manajemen mempunyai empat fungsi dasar yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* dalam penggunaan sumber daya organisasi.² Terdapat empat landasan dalam Islam yang bertujuan untuk meningkatkan manajemen yaitu kejujuran, keterbukaan, kebenaran dan keahlian. Agar manajemen dapat dijalankan dengan hasil yang

¹ Nur Khusniyah Indrawati, dkk., *Manajemen Risiko Berbasis Spiritual Islam*, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 16, Nomor 2, Juni 2012. hlm. 185

² A. Rusdiana, *Asas-Asas Manajemen Berwawasan Global*, ed. Beni Ahmad Saebani (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 53.

maksimal, maka seorang manajer harus memiliki empat sifat utama tersebut.³

Sejarah telah membuktikan bahwa negara Indonesia bukanlah negara malas yang dipengaruhi oleh budaya, melainkan sebuah pandangan luhur tentang dedikasinya dalam berkarya. Kebiasaan kerja adalah pengabdian kepada raja, seperti yang ditunjukkan oleh kebesaran Sang Pencipta. Akibat dampak sosial, budaya dan pendidikan yang datang dari orang-orang yang berbeda pandangan yang semata-mata dilandasi oleh motivasi ekonomi (materialisme), maka cara pandang kerja masyarakat Indonesia dipengaruhi oleh faktor-faktor ekonomi yang berkembang dalam masyarakat Menerima dan mengubah.

Meski faktor sosial ekonomi merupakan salah satu pendorong untuk bekerja, namun sudut pandang kerja keras harus disesuaikan dengan semangat dan semangat Pancasila. Oleh karena itu, pada hakikatnya pekerjaan menambah pemenuhan kebutuhan dan kelangsungan hidup, tetapi juga harus memiliki nilai bagi lingkungan kerja atau masyarakat dan masyarakat pada umumnya.⁴

Kajian ini menjelaskan bahwa dunia ini harus mengolah sumber daya yang dibutuhkan makhluk hidup (manusia, hewan, tumbuhan) dalam bentuk potensi yang harus disiapkan dan dimanfaatkan sebelum dimanfaatkan. Manusia memikirkan makhluk hidup untuk dapat memproses sumber daya ini dengan benar, dan hasil serta kualitas sangat bergantung pada produktivitas.

Untuk mempersiapkan bisnis untuk kinerja tinggi, kami membutuhkan eksekutif perusahaan yang mendorong dan membentuk moral karyawan, memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Pengawasan dan pengendalian merupakan bentuk perhatian yang tepat, agar karyawan merasakan pengalaman dan bertanggung jawab atas hasil pekerjaannya, sehingga akhirnya merasakan kepuasan batin.

³ Putra Surya HP, “*Manajemen Produksi Tas Home Industry Villatas Jaya Banjarwaru, Cilacap, Jawa Tengah,*” (skripsi, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016), 1.

⁴ Muchdarsyah Sinungan. *Produktivitas Apa dan Bagaimana.* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008). hal 135-136.

Sumber daya manajemen adalah bagian dari manajemen yang membantu perusahaan dalam suatu organisasi untuk membantu karyawan membuat sebagian besar tujuan organisasi. Salah satu tujuan perusahaan adalah untuk mendorong efisiensi karyawan, sehingga setiap manajer dituntut untuk selalu berhati-hati dalam pengambilan keputusan, karena karyawan merupakan orang yang tergabung dalam organisasi.

Manusia tidak pernah puas dengan kodratnya, tetapi jika keinginannya terpenuhi, kebutuhan dan keinginan lain tidak dapat dikesampingkan. Masalah dalam pengelolaan sumber daya manusia dapat terjadi di setiap bidang bisnis, baik itu perusahaan yang bergerak di bidang barang atau jasa.

Berkaitan dengan hal tersebut, strategi pemasaran sangat penting untuk menciptakan dan menciptakan tingkat kepuasan pelanggan sekaligus dipelajari oleh pemilik usaha agar konsumen tidak beralih ke perusahaan lain.⁵

Salah satu tujuan perusahaan adalah untuk bertahan dan berkembang, dan tujuan tersebut akan tercapai apabila perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan tingkat laba atau laba perusahaan. Tujuan tersebut akan tercapai apabila perusahaan menerapkan strategi yang tepat dengan memanfaatkan peluang atau peluang yang ada dalam kegiatan pemasarannya, apabila perusahaan dapat mempertahankan atau bahkan mengembangkan posisi atau posisi perusahaan dalam kondisi persaingan pasar yang ketat.⁶

Pengertian strategi pemasaran tidak dapat dipisahkan oleh konsumen karena konsumen memiliki peran penting yang harus dimainkan, karena konsumen adalah alat ukur dalam menentukan suatu produk atau jasa. Agar bisnis tumbuh dan berkembang, harus mampu menjalin dan mengembangkan hubungan yang baik dengan konsumen. Hubungan yang baik ini dapat diwujudkan untuk usaha-usaha bisnis yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen

⁵ Tria Ariyanti. *Pengaruh Strategi Promosi terhadap penjualan Produk di PT. United Indo Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 3 No 10.hal. 3.*

⁶ Sofian Assauri, “*Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*”, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011), Hal 167.

melalui produk manufaktur, sehingga pembeli akan tetap loyal untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan.

Layanan pelanggan adalah komponen terpenting dalam komunikasi pemasaran. Tujuan customer service adalah untuk menjaga dan meningkatkan hubungan mental antara produsen dan pelanggan serta untuk mengontrol berbagai keluhan pelanggan. Saat persaingan semakin ketat, lebih banyak produsen tampaknya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, itulah sebabnya setiap perusahaan berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan.⁷

Setiap perusahaan yang menyediakan layanan pelanggan yang baik memiliki peluang sukses dan pertumbuhan yang lebih baik daripada perusahaan yang tidak terlalu tertarik dengan layanan pelanggan. Bisnis apa pun yang memiliki komitmen jujur terhadap layanan pelanggan akan selalu berhasil, namun menghabiskan waktu, tenaga, dan komitmen nyata yang melibatkan semua orang, tidak hanya mereka yang melayani konsumen secara langsung.

Pelanggan akan membandingkan layanan yang diberikan ketika mereka puas dengan produk atau layanan yang mereka terima. Jika pelanggan benar-benar puas, mereka akan meminta orang lain untuk membeli kembali dan membeli di satu tempat. Hal ini dapat menciptakan laba dan keuntungan yang besar dan juga dapat menambah konsumen baru. Sehingga akan menambah citra positif sehingga penjualan produk akan meningkat.⁸

Kunci mengikat pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kebutuhan yang lengkap agar pelanggan mempunyai rasa ketertarikan atau pengalaman yang berbeda. Kepercayaan pelanggan adalah fondasi bisnis yang merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Itu membuat lebih banyak upaya untuk mendapatkan, mempertahankan, dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Untuk alasan ini, perusahaan bersaing untuk mendapatkan nilai tertinggi bagi konsumen, karena pelanggan ingin dibatasi oleh biaya

⁷ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 3.

⁸ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, Hal 3.

pencaharian dengan kualitas tertinggi, pengetahuan yang terbatas, mobilitas, dan pendapatan. Semakin banyak manfaat yang ditawarkan daripada harga, semakin banyak nilai yang didapat pelanggan untuk produknya.⁹

Kota Kudus merupakan salah satu kota yang terletak di bagian utara Jawa Tengah yang perkembangannya cukup pesat terutama dalam bidang industri dan manufaktur. Hal ini dikarenakan letaknya yang strategis, sehingga mendorong perkembangan sektor industri dan perdagangan dengan baik. Kabupaten Kudus terdiri atas masyarakat heterogen yang memiliki pemukiman berdasarkan kelompoknya masing-masing dan melakukan berbagai jenis profesi mulai dari pegawai negeri, pedagang, pengrajin, petani, dan kuli atau buruh. Kota Kudus selain terkenal sebagai Kota Wali, juga dikenal pula sebagai Kota Kretek. Hal ini dikarenakan telah berdirinya sejumlah industri rokok yang terkena, misalnya pabrik rokok cap Bal Tiga, PR Sukun, PR Djarum, dan sebagainya.¹⁰

Salah satu sektor perusahaan atau UMKM yang baru sedikit di daerah Kudus yaitu UMKM Mie Ayam H. Subiyono dengan bisnis pembuatan Mie basah menjadi perusahaan yang fokus membuat mie dari tahun 1995an sampai sekarang masih eksis dengan adanya pelanggan yang setia dan loyal terhadap produk mie buatan dari perusahaan tersebut. Adapun cara pembuatan mie yang mudah dan juga peran kinerja para karyawan yang menjadikan perusahaan tersebut bisa bertahan sampai sekarang sehingga kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan masih sama di setiap tahunnya.

Mie menjadi sumber karbohidrat yang paling sering kita konsumsi sehari-hari. Baik dalam wujud mie instan, mie kering, hingga mie basah. Namun, tidak semua jenis ini bermanfaat untuk konsumsi sehari-hari, terutama mie kemasan. Membuat mie dengan tangan sendiri di rumah merupakan salah satu alternatif yang bisa Anda ambil. Tidak hanya menyehatkan, tapi juga lebih hemat, karena mie tahan

⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Manajemen* (Erlangga, Jakarta, 2006), Hal.136

¹⁰ Nur Khoiriyah, Skripsi berjudul “ *Analisis Manajemen Produksi dan Kualitas Mutu dalam meningkatkan kepuasan Konsumen*”.

beberapa hari. Bahan baku pembuatan mie adalah tepung terigu, tepung tapioka, garam, telur ayam, air bersih.

Permasalahan yang dihadapi oleh UMKM Mie Ayam H. Subiyono Kudus adalah tingkat pelayanan yang meliputi ketersediaan (*availability*) dan kegampangan untuk mendapatkan produk, serta kecepatan pelayanan. Hal ini dapat menyebabkan penjualan tidak berjalan lancar dan konsumen kesulitan mendapatkan produk yang sesuai keinginannya. Oleh karena itu, diperlukan adanya peran manajemen dalam mengatur proses produksi maupun mengatur kinerja karyawan untuk meminimalisasi risiko yang dapat mengganggu jalannya produksi. Dengan demikian dapat memenuhi permintaan pasar setiap harinya, pendapatan usaha meningkat, dan menimbulkan rasa puas dan menjadi pelanggan terhadap produk Mie Basah kudus di UMKM Mie Ayam H. Subiyono.

Jenis produk yang terdapat di UMKM Mie Ayam H. Subiyono merupakan mie Ayam, Mie Ramen, Mie Bandung, Pangsit, Soas dll. Di Desa Sunggingan UMKM Mie Ayam H. Subiyono merupakan tempat yang sangat produktif, karena merupakan perusahaan mie yang dekat dengan pasar Bitingan. Kualitas dari hasil produksi sangatlah penting untuk mendogma konsumen maka dari itu kualitas produknya harus terjaga. Selain kualitas produk tersebut, pelayanan kepada pelanggan yang baik juga merupakan fokus dari UMKM Mie Ayam H. Subiyono, karena apabila produk yg baik dibarengi dengan pelayanan yang baik, tentunya akan menciptakan loyalitas pelanggan.

Pemilik dari UMKM Mie Ayam H. Subiyono mengatakan bahwa peningkatan pelanggan di perusahaan tersebut bisa dibilang bagus, yang awal mula minim pelanggan sekarang sudah banyak pelanggan. Hal ini dilihat dari penjualan produk mie maupun saos tersebut yang terus meningkat.

Selain itu, produk yang dihasilkan ada yang produknya kurang baik atau cacat. Masalah kualitas produk pangan yang belum sesuai dengan kebutuhan konsumen merupakan masalah yang dihadapi oleh perusahaan pangan. Dalam setiap produksi pastinya terdapat produk yang cacat, untuk itu diperlukan pengendalian Kualitas pelayanan yang lebih baik. Hal ini bertujuan untuk mengurangi atau bahkan

menghilangkan produk yang cacat tersebut. Sehingga dapat memuaskan pihak perusahaan dan Konsumen menjadi pelanggan setia dan juga mengatur, mengelola, mengontrol jalannya kinerja karyawan supaya perusahaan tetap bisa konsissten dan berkembang lebih baik.

Penelitian ini diarahkan dapat mengetahui kualitas pelayanan dalam loyalitas pelanggan. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik mewujudkan penelitian yang berjudul: **“Analisis Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Kudus”**

B. Fokus Penelitian

Dalam skripsi ini saya sebagai pengkaji mengangkat judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN”**.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian yang ditekankan antara lain dalam penyusunan proposal ini :

1. Tinjauan tentang implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kec. Kota Kab. Kudus.
2. Tinjauan tentang apa saja kendala dan solusi permasalahan dari pelaksanaan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Kec. Kota Kab. Kudus.

C. Rumusan Masalah

Dalam literatur penelitian, definisi masalah menentukan arah penelitian itu sendiri. Langkah-langkah berikut dapat digunakan sebagai panduan untuk menentukan langkah Anda selanjutnya. Dan adanya permasalahan ini akan menjadi dasar pembuktian bahwa penelitian ini benar dan tidak menyimpang atau meninggalkan pembahasan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang peneliti ajukan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi strategi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di bisnis tersebut?

2. Apa saja Kendala dan solusi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di bisnis tersebut?

D. Tujuan Penelitian

Dengan uraian masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk melihat implementasi strategi kualitas pelayanan dalam loyalitas pelanggan di bisnis tersebut.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dan Solusi yang dilakukan oleh pemilik usaha untuk mendorong kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di bisnis tersebut.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan pengalaman baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsiah atau bantuan pemikiran kepada pihak pemilik usaha khususnya UMKM pembuatan mie basah.
2. Menambah wawasan penulis dalam bidang penelitian sebagai penggunaan ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku konsumen yang didapat penulis selama menjalani perkuliahan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus Studi Manajemen Bisnis Syari'ah.
3. Hasil penelitian dimohon dapat menjadi pengetahuan serta tambahan untuk pihak-pihak yang ingin mempelajari manajemen kualitas produk sehingga bermanfaat sebagai bahan perbandingan.

F. Sitematika Penulisan

Proses penulisan karangan atau penelitian dimaksudkan untuk menemukan rencana dan jadwal untuk setiap bagian atau yang terkait, sehingga tersedia penelitian sistematis dan ilmiah terkini. Berikut ini adalah struktur teks yang akan penulis tulis :

1. Bagian Awal

Bagian dasar ini terdiri dari: halaman judul, surat pengawas, ijazah otorisasi, pernyataan, halaman slogan, halaman pengabdian, pengantar, halaman khusus dan tabel berita.

2. Bagian Isi

Bagian ini dibagi menjadi lima bab, antara bab pertama dan bab terkait lainnya karena terdiri dari satu dalam semua, kelima bab tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang kajian pustaka, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir. Adapun kajian teori meliputi kualitas pelayanan yang terdiri atas pengertian kualitas pelayanan, manfaat kualitas pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan, pengertian loyalitas pelanggan, factor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, pengukuran loyalitas pelanggan, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, pertanyaan penelitian.

Bab III: Metode Penelitian

Pada bab ini memuat tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, *setting* penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, yaitu tentang gambaran obyek penelitian, deskripsi data penelitian dan analisis data penelitian.

Bab V : Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi simpulan, keterbatasan penelitian, saran-saran dan penutup dari penulis atas dasar penelitian.

3. Bagian akhir

Bagian akhir ini, meliputi: daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan dan lampiran-lampiran.

