

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan perekonomian suatu Negara bisa ditandai dengan semakin majunya teknologi, salah satu teknologi penunjang perekonomian yaitu alat transportasi. Alat transportasi menjadikan perpindahan orang atau barang menjadi lebih mudah dan cepat. Pada zaman dahulu, alat transportasi yang digunakan masih sangat sederhana dan memerlukan waktu yang sangat lama. Penggunaan alat transportasi khususnya darat kala itu masih menggunakan tenaga hewan seperti kuda, sapi dan sejenisnya. Alat transportasi memiliki peran penting di segala aspek kehidupan, dari aspek politik, ekonomi, social, pertahanan dan kemandirian.¹ Modern ini alat transportasi sudah mengalami perkembangan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan. Alat transportasi khususnya darat memiliki peran utama dalam menunjang perekonomian Negara, karena dengan adanya alat transportasi akan memudahkan orang atau barang berpindah dari tempat satu ke tempat yang lain dengan cepat tanpa menguras waktu dan tenaga.²

Alat transportasi sangat memberikan dampak besar bagi perekonomian, dengan dibangunnya sarana transportasi yang memadai kegiatan perekonomian dan pemberdayaan masyarakat akan lebih berkembang terutama di daerah pedesaan.³ Adapun manfaat transportasi secara ekonomi antara lain menjadikan supply barang lebih mudah dan cepat sehingga menghemat biaya, meningkatkan nilai ekonomi suatu barang atau hasil komoditi, dan mempercepat perkembangan suatu daerah.⁴

Diera globalisasi saat ini, masyarakat mempunyai aktivitas yang sangat kompleks dan beragam, sehingga sangat memerlukan

¹ “Perkembangan Teknologi dari Masa ke Masa,” Kargo.com, diakses 14 Agustus 2020, <https://kargo.tech/perkembangan-transportasi-dari-masa-ke-masa-dan-jenis-jenis-alat-transportasi/>.

² “Manfaat Transportasi secara Ekonomi,” Dishub Jawa Barat, diakses 14 Agustus 2020, <http://dishub.jabarprov.go.id/artikel/view/221.html>.

³ Sutami Silondae, Muthalib Azis, dan Ernawati, “Keterkaitan Jalur Transportasi dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara dengan Kabupaten/Kota Sekitarnya” 1, no. 1 (2016): 49–64.

⁴ “Manfaat Transportasi secara Ekonomi.”

adanya alat transportasi penunjang. Semakin ragam aktivitas dan kebutuhan manusia, semakin berkembang pula sarana-sarana pengangkutan terutama transportasi darat, hal tersebut menjadikan bermunculan perusahaan-perusahaan di bidang transportasi.⁵ Persaingan tidak luput dari dunia bisnis dalam mencapai tujuan, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan dengan melakukan inovasi agar mampu bersaing. Dalam bidang jasa kualitas dan kepercayaan menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah bisnis, karena hasil dari usaha bidang jasa adalah sebuah manfaat yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan.⁶

Konsumen menginginkan sesuatu yang serba cepat dan praktis sehingga menyebabkan persaingan bisnis dalam jasa transportasi kian ketat yang menuntutnya untuk meningkatkan strategi bisnis dengan meningkatkan kualitas, karena kualitas jasa memiliki hubungan erat dengan kepuasan. Jika kualitas jasa yang diberikan sebuah pelaku usaha melampaui harapan pelanggan, maka jasa tersebut dipresepsikan sangat baik dan menghasilkan kepuasan tersendiri pada pelanggan dan sebaliknya.⁷ Nabi Muhamad SAW juga menganjurkan umatnya untuk berbisnis, karena dengan berbisnis pintu rezeki akan terbuka lebar. Reputasi Nabi Muhammad SAW dalam dunia bisnis sudah tidak diragukan lagi, sekitar 20 tahun beliau telah berkiprah didunia bisnis sehingga kota-kota perdagangan di penjuru Jazirah Arab telah mengenal sosok Nabi Muhammad SAW. Bisnis yang dijalannya dapat berkembang pesat karena Beliau selalu menerapkan kaidah-kaidah yang sesuai dengan perintah Allah SWT. Salah satu kaidah dalam berbisnis yaitu dengan menerapkan nilai-nilai etika dalam berbisnis agar bisnis yang dijalankan tidak hanya mendapat keuntungan duniawi semata namun mendapatkan suatu keberkahan tersendiri.⁸

⁵ M Fauzan Noor dan Musdalifah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Go-Jek),” *Sebatik*, 2019, 498–504.

⁶ Sugi Priharto, “Pengertian dan Perbedaan Bisnis,” diakses 14 Agustus 2020, <https://accurate.id/ekonomi-keuangan/perbedaan-barang-dan-jasa/>.

⁷ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013).

⁸ Oci Yonita Marhari, *Manajemen Bisnis Modern ala Nabi Muhammad* (Jakarta: Al Maghfiroh, 2012).

Era modern ini banyak usaha-usaha bisnis yang bermunculan dari sektor barang maupun jasa, hal tersebut menjadikan para pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab akan menghalalkan segala cara untuk mendapatkan keuntungan. Mereka melakukan kecurangan-kecurangan seperti menipu, manipulasi, mengurangi timbangan dan lainnya untuk menjadi unggul diantara bisnis yang lain, sehingga kehadiran etika dalam berbisnis sering diabaikan. Apalagi pada usaha bisnis sektor jasa, nilai-nilai etika bisnis sangat penting untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.⁹

Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, kepuasan pelanggan adalah suatu yang penting. Manfaatnya sangat luar biasa terhadap suatu bisnis yang dijalankan karena jika kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan bagi pelanggan maka akan memberikan dampak pada sikap pelanggan tersebut. Pelanggan akan merasa puas dan akan menimbulkan sikap loyal terhadap jasa yang diberikan dan akan menimbulkan pembelian ulang. Pelanggan akan cenderung lebih senang dan loyal terhadap perusahaan yang memperlakukan dirinya dengan baik diluar ekspektasi mereka, bahkan pelanggan tidak segan-segan mengeluarkan biaya yang lebih untuk memperoleh layanan tersebut.¹⁰

Kepuasan pelanggan juga tercipta dari penentuan harga yang tepat pada suatu produk atau jasa. Harga mempunyai peranan yang tidak kalah penting, karena akan mempengaruhi tingkat pendapatan yang akan diterima oleh perusahaan jasa. Penetapan harga adalah suatu hal yang sulit, sehingga memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang matang agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Penetapan harga yang tepat akan menentukan nilai bagi pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan. Pelanggan cenderung akan merasa puas jika harga yang ditawarkan rendah namun kualitas yang didapatkan tinggi. Namun dalam beberapa kasus harga biasanya melekat dengan persepsi pelanggan yang menyatakan bahwa suatu kualitas produk

⁹ “Mengenal Etika Bisnis Islam dalam Kacamata Islam,” kompasiana.com, diakses 16 Agustus 2020, <https://www.kompasiana.com/roadtoheaven/5caea11695760e3ffe7683b3/mengenal-etika-bisnis-dalam-kacamata-islam-menelusuri-praktik-bisnis-rasulullah>.

¹⁰ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*, 1 ed. (yogyakarta: Graha Ilmu, 2009).

akan dipengaruhi oleh harga. Kualitas yang tinggi akan diikuti oleh harga yang tinggi pula, begitupun sebaliknya.¹¹

Tahun 2020 menjadi tahun yang sangat berat dan akan sangat berbeda dengan tahun sebelumnya, pasalnya negara-negara di dunia telah diguncang oleh wabah virus yang mematikan yang berasal dari Wuhan China. Wabah virus yang dikenal dengan sebutan virus Corona atau Covid-19 ini telah memakan korban yang banyak dan memberikan dampak signifikan terhadap segala aktivitas manusia mulai dari aspek keuangan, kesehatan, perekonomian dan aspek lainnya. Virus Covid-19 ini mengakibatkan banyak korban berjatuh yang mengakibatkan pemerintah seluruh dunia menetapkan untuk mengkarantina wilayahnya agar tidak terjadi penyebaran virus yang meluas lagi, tak terkecuali di Indonesia. Wabah virus Covid-19 mulai menyebar di Indonesia pada awal bulan maret 2020 sehingga pemerintah memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besa (PSBB) untuk memutus rantai penyebaran virus yang kian hari kian meningkat.¹² Pada bulan Juli 2020 terkonfirmasi positif Covid-19 sebanyak 83.130 jiwa dan pada akhir bulan november 2020 terkonfirmasi positif Covid-19 sebanyak 463.007 jiwa. Hal tersebut membuktikan bahwa penyebaran virus Covid-19 sangat cepat meluas sehingga perlunya pemerintah mengambil kebijakan dalam memutus rantai penyebarannya.¹³

Dampak dari PSBB ini membuat segala aktivitas di luar rumah sangat terbatas, hal tersebut berdampak terhadap menurunnya pemasukan diberbagai sector, salah satunya sector transportasi. Penetapan peraturan pemerintah yang membatasi aktivitas masyarakat diluar rumah berdampak menurunnya mobilisasi masyarakat sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi untuk keluar rumah dibanding menggunakan alat transportasi untuk keselamatan dirinya. Dampak dari penerapan tersebut membuat jumlah penumpang menurun drastis sehingga pendapatan juga menurun, biaya operasional meningkat akibat pemenuhan protocol kesehatan dan anggaran

¹¹ Andrian Payne, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, 1993).

¹² Amira Khansa, "Tahun 2020 menjadi Tahun yang Berat," [www.kompasiana.com/](https://www.kompasiana.com/2020,https://www.kompasiana.com/amirakhansa3972/5f240fa9d541df654815d1b2/tahun-2020-merupakan-tahun-yang-berat), 2020, <https://www.kompasiana.com/amirakhansa3972/5f240fa9d541df654815d1b2/tahun-2020-merupakan-tahun-yang-berat>.

¹³ "Update Data Terkonfirmasi Covid-19," www.kemkes.co.id, 2020, <https://www.kemkes.go.id/folder/view/01/structure-info-terkini.html>.

subsidi untuk angkutan umum direalokasi untuk penanganan virus Covid-19.¹⁴ Dengan adanya penurunan pendapatan di masa pandemic Covid-19 para pelaku bisnis dituntut untuk melakukan strategi agar mampu bertahan di situasi saat ini, banyak dari mereka mengahalahkan segala cara untuk mendapatkan keuntungan agar mampu bertahan di masa pandemi tanpa menerapkan etika dalam berbisnis. Masa pandemi saat ini etika bisnis Islam sangat penting diterapkan agar seorang pengusaha mampu menentukan keputusan yang tepat dan mendorong kesadaran moral pengusaha serta mengedepankan kemaslahahan masyarakat sehingga tidak gegabah dalam mengambil keputusan yang merugikan salah satu pihak.¹⁵ Salah satu perusahaan transportasi yang terkena dampak virus Covid-19 adalah PO haryanto.

Perusahaan jasa yang sudah berdiri sejak lama dan merupakan perusahaan jasa terkenal di Kudus adalah Perusahaan Otobus (PO) Haryanto. Nama PO Haryanto sendiri diambil dari nama pemiliknya yaitu Bapak H. Haryanto. Perusahaan yang berpusat di Tangerang ini sudah dikenal diberbagai provinsi di Jawa. Nuansa Islami sangat terlihat pada perusahaan jasa satu ini. Pemilik dari perusahaan PO Haryanto juga terkenal baik hati, tegas dan mempunyai tekad yang tinggi sehingga dapat mengembangkan usahanya sampai saat ini. Bus PO Haryanto terkenal dengan kecepatan dan pelayanannya, maka tak dipungkiri jika peminatnya adalah para remaja yang suka berpergian ke luar kota.¹⁶ Setelah adanya wabah virus Covid-19 dan penetapan pemerintah untuk tetap dirumah saja berakibat pada penurunan jumlah penumpang pada bus PO Haryanto yang setiap bulannya bisa mengangkut penumpang 95.000 – 100.000 sekarang menjadi turun hanya 41.000 penumpang, bahkan armada bus pariwisata PO Haryanto

¹⁴ Machsus, “The ” New Normal ” from a Land Transportation Perspective,” 2020, 8–9.

¹⁵ Nursyaibah Putri Eka, “Dampak Etika Bisnis di Tengah Wabah Covid-19 di Indonesia,” www.kompasiana.com/, 2020, <https://www.kompasiana.com/nursyaibah/5ee0cb96d541df458b2844f4/dampak-etika-bisnis-di-tengah-wabah-covid-19-yang-terjadi-di-indonesia>.

¹⁶ “Sejarah Bus Haryanto atau Perusahaan Otobus Haryanto,” [duniabis.com](http://www.duniabis.com/), diakses 10 September 2020, <http://www.duniabis.com/2016/04/sejarah-bus-haryanto-atau-perusahaan.html>.

tidak beroperasi sama sekali.¹⁷ Di Kudus juga banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi yang terdampak virus Covid-19 antara lain PO Nusantara, PO Lemuria dan lainnya. Mereka membuat berbagai strategi agar bangkit dari keterpurukan dengan menawarkan berbagai fasilitas, harga dan kenyamanan tersendiri. Hal tersebut menjadikan persaingan dalam dunia transportasi bus semakin ketat.¹⁸

Sebelumnya telah dilakukan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Novi Noor Indah dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit `Aisyiyah Kudus” memperoleh kesimpulan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, etika bisnis Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit `Aisyiyah Kudus.¹⁹ Penelitian lain yang dilakukan oleh Risma Nur Maulidya dengan judul “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah di Bogor” memperoleh hasil bahwa etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.²⁰

Pada penelitian ini, peneliti memilih objek penelitian yaitu pada perusahaan jasa transportasi PO Haryanto. PO Haryanto merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi yang bernuansa Islami, hal ini terlihat pada saat PO Haryanto memberikan pelayanan dan fasilitas yang mencerminkan nilai-nilai Islami, hal tersebut ditunjukkan pada setiap bus yang melakukan perjalanan diwajibkan ketika mendengar suara adzan langsung berhenti dan mengingatkan kepada para penumpang agar

¹⁷“Cara PO Haryanto Bertahan di Tengah Pandemi,” *oto.detik.com*, 2021, <https://oto.detik.com/berita/d-5516279/cara-po-haryanto-bertahan-di-tengah-pandemi-buka-trayek-baru>.

¹⁸ Kholistiono, “No Tit,” *betanews.id*, 2020, <https://betanews.id/2020/03/virus-corona-merebak-po-haryanto-kandangkan-armada.html>.

¹⁹ Novi Noor Indah Sari, “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit `Aisyiyah Kudus” (IAIN Salatiga, 2019), 83.

²⁰ Risma Nur Maulidya, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Abrista Devi, “Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah di Bogor,” *Jurnal Ekomomi dan Perbankan Syariah* 11, no. 2 (2019): 221, <https://doi.org/10.24235/amwal.v11i2.5340>.

menunaikan sholat. PO Haryanto juga memberikan fasilitas masjid yang berada di dalam garansi bus yang dipergunakan para karyawan dan penumpang untuk menunaikan sholat wajib dan acara keagamaan lainnya.²¹ Oleh karena itu dengan diterapkannya nilai-nilai keIslaman tersebut diharapkan PO Haryanto mampu memberikan pelayanan serta fasilitas yang terbaik agar menciptakan kepuasan pada pelanggan.

Dari pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh dari etika bisnis Islam, kualitas layanan dan harga sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa transportasi dari P.O Haryanto Kudus. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Bus di P.O Haryanto Kudus”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus PO Haryanto?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus P.O Haryanto?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus PO Haryanto?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi bus PO Haryanto.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi bus PO Haryanto.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi bus PO Haryanto.

²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Rosdiana sebagai SPV Bagian Umum PO Haryanto pada tanggal 01 November 2020 pukul 10.00 WIB di Garasi PO Haryanto Kudus.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, diharapkan bisa menerapkan ilmu yang diperoleh dan menambah pengalaman selama melakukan penelitian ini
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan pengetahuan tentang ekonomi syariah
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bisa menjadi referensi untuk melakukan penelitian yang hampir sama dengan menambah variabel baru.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dalam penguraian pokok masalah maka skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang penjelasan tentang landasan-landasan teori yang digunakan peneliti, penelitian terdahulu yang digunakan acuan dan kerangka berfikir serta hipotesis yang digunakan untuk mendukung penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan meliputi, jenis dan pendekatan, setting penelitian, populasi dan sampel, desain dan definisi oprasional, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan mengenai gambaran obyek penelitian, analisis data, hasil dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penelitian.