

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman persoalan ekonomi menjadi persoalan dasar yang harus diselesaikan oleh bangsa ini. Soekarno yang kala itu memotivasi gerakan kolonialisme dan imperialisme jaman dahulu dipicu oleh motif untuk menguasai ekonomi disuatu Negara. Maka dari itu tak salah jika para pendiri bangsa ini mencantumkan demokrasi ekonomi sebagai orientasi perekonomian yang mandiri untuk mencapai cita-cita negeri ini. Beberapa pusat penelitian masih ada dan terus dikembangkan hingga sekarang di sekolah sekolah tinggi di Indonesia, sekolah-sekolah tinggi tersebut dibentuk guna tujuan merumuskan, mengarahkan, dan mengendalikan perekonomian dan pengembangan IPTEK di Indonesia. Perkembangan tersebut meliputi aspek sosial, politik, dan ekonomi diberbagai kota yang dikarenakan proses globalisasi.

Kota-kota kecil yang berada di Indonesia sekarang sudah mulai berkembang menuju kota yang maju, selain itu pemekaran kota seperti di kota Yogyakarta mulai ditopang oleh daerah yang ada disekitarnya. Yogyakarta sendiri di topang oleh daerah sekitarnya dalam hal wilayah perumahan, aktivis ekonomi, dan pariwisata. Pengembangan perekonomian diarahkan pada perluasan kesempatan kerja, perluasan kesempatan kerja salah satunya adalah melalui pengembangan industri, perdagangan, koperasi, dan UKM.

Industri sendiri adalah kegiatan ekonomi yang mengolah berbagai macam bahan baku, bahan mentah, barang barang setengah jadi yang bermutu tinggi dalam penggunaannya. Pada era globalisasi seperti saat ini, kualitas dilihat sebagai salah satu alat untuk mencapai suatu tujuan keunggulan kompetitif, karena kualitas itu merupakan salah satu faktor yang menentukan produk dan jasa bagi konsumen. Pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendirian, maka karena itu setiap manusia pasti bergantung dengan manusia lainya. Didalam kehidupan sehari hari seorang manusia tidak dapat terlepas dari hubungan antara satu sama lain karena pada dasarnya manusia saling membutuhkan. Didalam kegiatan sehari hari manusia diharuskan untuk bekerja dan berkaya agar mendapatkan kebutuhan sendiri atau kebutuhan orang lain, banyak macam kegiatan manusia itu sendiri diantaranya yaitu wirausaha.

Wirausaha sendiri berarti seseorang yang dengan berani mengusahakan suatu pekerjaan secara mandiri dengan mengerahkan seluruh upaya menjalankan kegiatan usaha dan menanggung segala resiko untuk menciptakan peluang usaha dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Pada era globalisasi seperti saat ini juga manusia membutuhkan kelengkapan untuk membangun bisnisnya atau usahanya. Kelengkapan bisnis atau usahanya ialah kebutuhan tempat usaha. Kebutuhan tempat berbisnis atau tempat usaha sangat penting bagi perdagangan untuk mengembagkan usahanya, namun tidak semua pelaku usaha mampu untuk membuat tempat usahanya sendiri. Dengan adanya hal tersebut pelaku usaha diharusnkan untuk melakukan sewa tempat. Dengan

adanya keadaan yang demikian terciptalah suatu perjanjian sewa menyewa tempat usaha.

Kewirausahaan dalam agama islam adalah aspek kehidupan yang dikelompokkan ke dalam masalah muamalah. Masalah yang sering dikaitkan dengan hubungan yang sifatnya horizontal adalah hubungan antar manusia yang akan dipertanggungjawabkan kelak nanti diakhirat. Kewirausahaan dalam Islam merupakan ibadah yang akan mendapatkan pahala apabila kegiatan itu dilaksanakan. Pada konsep wirausaha syariah nabi Muhammad SAW mengajarkan berwirausaha dan transaksi yang dilakukan secara jujur, adil, dan janganlah membuat konsumen kecewa. Allah SWT berfiran dalam ayat Ar-Ra'd:11:

يُعِزُّوْا حَتَّىٰ يَقُوْمَ مَا يُعَيَّرُ لَا إِلَهَ إِلَّا اللهُ إِنَّ إِلَهَ الْإِنسَانِ إِلَهٌ وَاحِدٌ ۗ
وَالَّذِينَ يَدْعُونَ مِن دُونِهِ مِن لَّهُمْ وَمَا لَهُمْ مَرْدَةٌ فَلَا سُوْءَ بَقُوْمٍ اللهُ أَرَادَ إِذَا بَانَفْسِهِمْ مَا

“Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia. Bagi tiap-tiap manusia ada beberapa malaikat yang tetap menjaganya secara bergiliran dan ada pula beberapa malaikat yang mencatat amalanamalanya. Dan yang dikehendaki dalam ayat ini ialah malaikat yang menjaga secara bergiliran itu, disebut malaikat Hafazhah. Tuhan tidak akan merubah keadaan mereka, selama mereka tidak merubah sebab-sebab kemunduran mereka.”.

Allah SWT juga berfirman pada Q.S. Al Ara'af:10:

□ تَشْكُرُوْنَ مَا قَلِيْلًا مَّعَاشٍ فِيْهَا لَكُمْ وَجَعَلْنَا الْاَرْضَ فِيْ مَكَّنَّتِكُمْ وَلَقَدْ

“Sesungguhnya Kami telah menempatkan kamu sekalian di muka bumi dan Kami adakan bagimu di muka bumi (sumber) penghidupan. Amat sedikitlah kamu bersyukur”.

Selain dalam Al-Qur'an, dalam hadits dijelaskan. Nabi Muhammad SAW bersabda "Berusaha untuk mendapatkan penghasilan halal merupakan kewajiban, disamping sejumlah tugas lain yang telah diwajibkan". (H.R. Baihaqi). Dalam HR. Bukhari, Nabi Muhammad SAW bersabda "Tidak ada satupun makanan yang lebih baik daripada yang dimakan dari hasil keringat sendiri".

Sewa menyewa yaitu suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lain, selama satu waktu yang ditentukan dengan pembayaran suatu harga yang disanggupi oleh pembayarnya. Proses terjadinya sewa menyewa tempat biasanya dilakukan dengan perjanjian tertulis, di mana kedua belah pihak antara pemilik tempat dan penyewa membuat kesepakatan dan perjanjian mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam menyewa suatu unit.

Dalam *fiqh* Islam disebut sewa menyewa disebut *ijarah*. *Al-ijarah* menurut bahasa berarti "al-ajru" yang berarti al-iwadu (ganti) oleh sebab itu as-sawab (pahala) dinamai ajru (upah). Menurut istilah, al-ijarah ialah menyerahkan (memberikan) manfaat benda kepada orang lain dengan suatu ganti pembayaran. Sehingga sewa menyewa atau *ijarah* bermakna akad pemindahan hak guna/manfaat atas suatu barang/jasa, dalam waktu tertentu dengan pembayaran upah sewa (*ujrah*), tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang merupakan universitas yang unggul dan Islami tidak hanya terus berupaya dalam meningkatkan

akademisnya saja, namun UMY Multi Amal Usaha Terpadu (UMAT) menjadi fokus pengembangan universitas sebagai amal usaha Muhammadiyah. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta membuka dan mendirikan unit usaha baru, yang sebelumnya UMY ini mendirikan unit usaha seperti air mineral dalam bentuk kemasan UMY Tirta, UMY Autocare, Pertokoan UMY dan lain sebagainya.

Berbicara tentang pertokoan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta telah membuat pertokoan yang berada di selatan kampus atau tepatnya berada di depan unires putri. Pertokoan yang diresmikan pada tanggal 23 Februari 2016 ini juga menjadi pembukaan Rapat Kerja Tengah Tahunan (RKTT) periode 2015-2016. Dengan diresmikannya pertokoan ini UMY dapat memberikan kemajuan. Pihak Universitas mengungkapkan bahwa pembangunan yang terdiri dari 8 toko, 1 ruko disediakan untuk dialokasikan sebagai bangunan Pusat Konsultasi dan Bantuan Hukum yang dikelola oleh Fakultas Hukum UMY, selain itu ada 1 ruko lagi untuk book store yang dimana nantinya tidak terbatas hanya untuk mahasiswa melainkan masyarakat sekitar kampus.

Masyarakat sebagai konsumen tentu saja selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya, hal ini disebabkan karena adanya perkembangan ekonomi, teknologi dan daya pikir akan membuat konsumen menyadari bahwa mereka mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta biaya yang dikeluarkan memenuhi kebutuhan dan keinginan harus sesuai dengan yang diterima, maka

dari itu dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi dengan diperolehnya kepuasan.

Kepuasan konsumen merupakan faktor yang paling penting dalam menilai kualitas pelayanan, dimana konsumen menilai kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan langsung terhadap suatu produk. Semakin tinggi tingkat pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen yang dimana akan berdampak positif pada perilaku atau niat seseorang dalam menyikapi suatu pelayanan tersebut (Cronin, 1992).

Kualitas pelayanan sering kali menjadi pembicaraan orang-orang dalam hal pemuasan kebutuhan. Kotler dalam buku Moonti menyatakan service quality atau kualitas pelayanan yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang sudah diberikan secara nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expeted service*) (Moonti, 2015). Konsumen membentuk harapan terhadap pelayanan dari suatu usaha berdasarkan pengalaman waktu yang lalu dari pengaruh kekuatan (*word of mouth*), dan dari iklan yang telah diperoleh (Adisaputro, 2010).

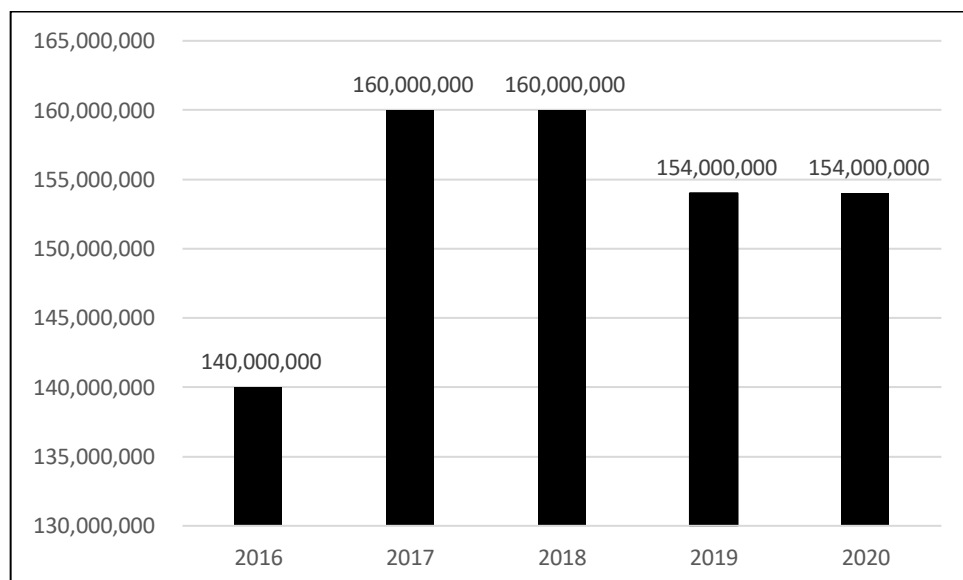
Di dalam menjalankan suatu bisnis, produk maupun jasa yang dijual harus memiliki kualitas yang baik atau sesuai dengan harga yang ditawarkan. Agar suatu usaha atau perusahaan dapat bertahan dalam menghadapi persaingan, terutama persaingan dari segi kualitas, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas produk atau jasanya. Karena peningkatan kualitas prosuk dapat membuat konsumen merasa puas terhadap produk atau jasa yang

mereka beli, dan akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Pengertian dari kualitas produk adalah *“the ability of a product to perform its functions, it includes the product’s overall durability, reliability, precision, ease of operation and repair, and other valued attributes”* yang dimana artinya adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoprasianya, dan reparasi produk juga atribut lainnya (Kotler, 2012).

Perusahaan juga dituntut untuk memberikan citra yang baik bagi konsumen. Membangun citra di benak konsumen dengan menetapkan strategi positioning toko akan menjadikan pelanggan yang loyal. Hal tersebut perlu dilakukan memenangkan persaingan dan sebagai diferensiasi toko dengan pesaing. Citra toko yang baik bertujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Perusahaan akan memberikan suasana yang baik dan berbeda dengan pesaing lainnya untuk menjaga dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Citra merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu obyek (Kotler, 2002). Citra yang baik akan menyebabkan konsumen mengabaikan informasi dari perusahaan lain dan tetap setia pada produk yang kita tawarkan, karena konsumen tersebut sudah percaya dengan produk kita sehingga loyalitas konsumen pun dapat terwujud. Oleh karena itu memiliki citra yang baik adalah keharusan bagi para peritel. Sebab dengan konsep citra yang baik perusahaan dapat menciptakan identitas yang

baik pula dan akhirnya dapat mengarahkan kepada reputasi yang baik serta loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

Pembangunan kompleks pertokoan yang berada didepan Unires putri ini ukuran masing-masing kiosnya seluas 4x7 meter tersebut hanya memakan waktu 6 bulan. Harga sewa per unit ini adalah Rp. 20.000.000,-/Tahun di awal 2016 sampai dengan tahun 2018, di awal tahun 2019 harga sewa per unit naik menjadi 22.000.000,-/tahun dengan Rp. 5.000.000 biaya jaminan hingga saat ini, harga sewa naik dikarenakan pajak disaat itu juga naik.



Sumber: Data dari pengelola kompleks pertokoan UMY tahun 2020

GAMBAR 1.1

Jumlah pendapatan pertahun dalam satuan Rupiah kompleks Pertokoan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2016-2020

Berdasarkan pada gambar 1.1 diatas terlihat penyewaan unit di kompleks pertokoan UMY pada tahun pertama yaitu 2016 hingga akhir tahun 2020 mengalami naik turun tidak tetap atau yang kita sebut dengan fluktuasi. Kita bisa lihat pendapatan tertinggi pada gambar diatas yaitu pada tahun 2017-2018

dikarenakan pada tahun tersebut kompleks pertokoan UMY yang mempunyai 8 unit habis tersewa dengan harga sewa per unit adalah Rp.20.000.000,-/pertahun hingga pada tahun 2017-2018 pendapatan pertahun kompleks pertokoan UMY mencapai Rp.160.000.000,-. Dibandingkan dengan tahun-tahun yang lain, kita bisa lihat digambar pada tahun 2016 adalah pendapatan yang paling rendah dikarenakan pada tahun tersebut pertokoan baru resmi dibuka dan hanya 7 unit saja yang tersewa dan mendapatkan Rp.140.000.000,-, sama halnya dengan tahun 2019-2020 kompleks pertokoan UMY hanya 7 unit saja yang tersewa, bedanya dengan tahun 2016 adalah pada tahun 2019 harga sewa per unitnya naik, dengan harga sewa pertahun Rp.22.000.000,-.

Dibangunnya pertokoan ini juga bertujuan untuk penertiban pedagang-pedagang yang berada di sekitaran kampus dan pengembangan usaha. Seiring berjalannya waktu kawasan kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ini menjadi ramai dan memunculkan banyak pedagang-pedagang dipinggiran jalan. Pertokoan pada umumnya adalah kompleks toko tertutup yang didalamnya terjadi kegiatan perdagangan seperti halnya jual beli dengan berbagai macam benda atau barang yang khusus, misalnya toko buah, toko baju, toko alat tulis, dan lain sebagainya.

Pembangunan pertokoan ini biasanya terletak di tempat-tempat strategis yaitu disekitaran pemukiman penduduk, kampus, sekolah, kantor, dan sebagainya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagai Universitas yang unggul dan Islami, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tidak hanya terus berupaya meningkatkan akademisnya, namun juga menjadi fokus

pengembangan amal usaha Muhammadiyah yaitu dengan pembangunan perokoan ini. Pembangunan ini sangat penting bagi UMY, sekalipun tugas penting dan utama adalah pendidikan, namun karena UMY merupakan perguruan tinggi swasta maka dari itu harus menyokong sendiri dana pendidikannya, pengembangan bisnis ini tidak lain hanya untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan itu sendiri.

Pertokoan ini dibangun juga untuk menertibkan pedagang-pedagang yang berada kawasan kampus, peningkatan perdagangan seringkali tanpa disertai dengan pengadaan wadah yang ideal, baik itu menyangkut kondisi bangunan, suasana maupun lokasi yang sesuai untuk kegiatan tersebut. Seperti halnya bisnis diluar sana, suatu unit usaha harus meningkatkan kualitas pelayanan, demikian juga pertokoan UMY juga dituntut untuk melakukan inovasi untuk mendapatkan konsumen dari pangsa pasar yang ada.

Oleh karena itu, pertokoan harus mempunyai keunggulan tersendiri terutama untuk kepuasan pelanggan. Dalam kegiatannya pertokoan UMY harus berorientasi terhadap keuntungan dengan tetap memperhatikan prinsip sosial bagi kepentingan masyarakat. Dalam kegiatan ini pertokoan UMY lebih menekankan pada kualitas dari pada kuantitas, sehingga lebih menekankan pemberian pelayanan yang bagus kepada pelanggan. Aspek pelayanan kepada pelanggan sangatlah penting bagi perkembangan bisnis pertokoan UMY, dimana pertokoan ini harus berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal, dikarenakan terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, manfaat yang diperoleh dari peningkatan kepuasan pelayanan ini

antara lain terciptanya hubungan baik antara unit usaha dengan pelanggan dan loyalitas.

Pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005). Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Perlu dipahami pula bahwa kualitas tidak boleh dipandang sebagai suatu ukuran sempit hanya dari kualitas produk dan jasa saja. Kualitas meliputi keseluruhan aspek organisasi. Zeithmal Parasuraman dan Berry (1988) mengemukakan terdapat 5 dimensi yang menentukan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut pandang pelanggan, yaitu : *Realiballity, responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles* (Tjiptono, 2002).

Dari latar belakang yang dikemukakan maka penelitian ini mencoba untuk meneliti hal tersebut yaitu dengan mengambil topik yang berkaitan dengan **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN EVALUASI KINERJA PERTOKOAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas ada perlunya pembatasan masalah agar ruang lingkup penelitian ini menjadi lebih jelas.

Penulis membatasi permasalahan pada:

1. Waktu penelitian yaitu Januari-Maret 2021
2. Tempat penelitian yaitu Pertokoan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Variable yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, dan Citra Toko.

C. Rumusan Masalah

Pada saat sekarang ini dengan semakin menjamurnya pertokoan maka persaingan bisnis tersebut semakin ketat. Untuk itu perlu dilakukan sebuah strategi untuk memenangkan persaingan tersebut. Berdasarkan permasalahan diatas dapat disimpulkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di pertokoan UMY ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pertokoan UMY ?
3. Bagaimana pengaruh citra pertokoan UMY terhadap kepuasan konsumen ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap Pertokoan UMY
2. Untuk menganalisis kualitas Produk terhadap Pertokoan UMY
3. Untuk menganalisis Citra Toko terhadap Pertokoan UMY

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan hasil penelitian ini berguna untuk Unit Usaha yang ada di UMY yaitu Pertokoan UMY. Adapun manfaat penelitian ini bagi pertokoan UMY sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat membantu pertokoan UMY untuk menentukan strategi pemasaran baik jangka pendek maupun jangka panjang.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola pertokoan UMY dalam mencari solusi dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen di pertokoan UMY.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan kepada pengelola unit usaha pertokoan UMY sejauh mana kualitas produk yang berada di pertokoan UMY, kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pertokoan UMY, dan citra pertokoan UMY yang dimiliki oleh unit usaha UMY dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada kompleks pertokoan UMY.