IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HK MART KAB. KUNINGAN

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

ALI AMILI

NIM. 2015.2.4.1.00427

FALKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM
IAI BUNGA BANGSA CIREBON

TAHUN 2019

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HK MART KAB. KUNINGAN

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

ALI AMILI

NIM. 2015.2.4.1.00427

FALKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM
IAI BUNGA BANGSA CIREBON

TAHUN 2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di HK Mart Kab. Kuningan"** beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat akademik.

Atas pernyataan di atas, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 09 Agustus 2019
Yang Membuat Pernyataan

ALI AMILI
NIM. 2015.2.4.1.00427

PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HK MART KAB. KUNINGAN

Oleh :

ALI AMILI

NIM. 2015.2.4.1.00427

Menyetujui :

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Paturohman, M.Sh.	**Muhammad Ridwan, ME.Sy.**
NIDN. 2112027302	**NIDN. 2121048904**

NOTA DINAS

Kepada Yth
Dekan FEBI
IAI Bunga Bangsa Cirebon
di
Cirebon

Assalamu 'alaikum WrWb

Setelah melakukan bimbingan telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari ALI AMILI, Nomor Induk Mahasiswa 2015.2.4.1.00427, berjudul **"Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di HK Mart Kab. Kuningan"** Bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan FEBI untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Faturohman, M.Sh.	**Muhammad Ridwan, ME.Sy**
NIDN. 2112027302	**NIDN. 2121048904**

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di HK Mart Kab. Kuningan"** oleh Ali Amili NIM 2015.2.4.1.00427, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon pada tanggal 09 Agustus 2019.

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAI) Bunga Bangsa Cirebon

Cirebon, 09 Agustus 2019

Sidang Munaqosah,

Ketua Merangkap Anggota,	Sekretaris Merangkap Anggota,
Dr. H. Oman Fathurohman, MA **NIDN. 8886160017**	**Drs. Sulaiman, M.MPd** **NIDN. 2118096201**
Penguji I,	Penguji II
Dr. Paturohman M.Sh. **NIDN. 2112027302**	**Muhammad Ridwan, ME.Sy** **NIDK. 2121048904**

MOTTO

“Permudahlah urusan orang lain,
jika kita ingin dipermudah urusannya oleh Allah SWT.”

By: ALI AMILI

ABSTRAK

ALI AMILI, NIM. 2015.2.4.1.00427 "**Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di HK Mart Kab. Kuningan"**

Seiring dengan perkembangannya minimarket diperhatikan terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan semakin besar. Persaingan yang semakin ketat khususnya untuk bisnis minimarket. Untuk dapat mempertahankan konsumen yang sudah ada maka prusahaan harus dapat memuaskan konsumennya. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan menjadi faktor utama terhadap keberhasilan suatu perusahaan. Bentuk pelayanan itu antara lain dengan penyediaan barang yang berkualitas, harga yg berkompetetif dan cara mendisplay produk-produk yang menarik. Hal ini menjadikan salah satu penentu suksesnya usaha ritail.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualiatas pelayanan berbasis syariah, untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan.

Metodologi dalam penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan *(field research)* dan sifat penelitian adalah *deskriptif analitik.* Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik pengolahan data menggunakan teknik analisis data *deskriptif.*

Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan sudah sangat baik dengan mengedepankan 5 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. dan Selain itu, promosi yang dilakukan HK Mart sangat efektif karena melalui *Watshupp* group seluruh pegawai sehingga tepat sasaran dan tidak lupa mengeluarkan zakat penghasilan yang disalurkan langsung oleh yayasan, serta bagi para pegawai diberikan *reward* bagi pelanggan yang sering berbelanja dan bonus akhir tahun berupa vocer belanja dan uang cas..

Factor pendukung terbesar adalah dari internal yaitu Yayasan Husnul Khotimah Kuningan, para Pegawai dan Para Santri dan factor yang menghambat adalah tempat yang masih kecil sehingga penyimpanan stok barang tidak terlalu banyak dan harus diperluas untuk lebih memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan.

Kata kunci: *Pelayananan* Syariah, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT, dengan segala anugerah dan hidayah-Nya berupa ilmu pengetahuan, petunjuk dan kesehatan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga, sahabat-sahabat, serta orang-orang yang mengikuti sunnahnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, skripsi yang berjudul "*Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di HK Mart Kab. Kuningan*" telah selesai disusun. Penyusun menyadari banyak pihak yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, sepantasnya penyusun mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H. Basuni, Ketua Yayasan Pendidikan Bunga Bangsa Cirebon.
2. Bapak H. Oman Fathurohman, M.A. Rektor Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di IAI BBC.
3. Bapak Drs. Sulaiman, M.MPd. Wakil Rektor Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
4. Bapak Dr. Muhammadun, M.S.Idr. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
5. Bapak H. Ahmad Munajim, MM. Ketua Prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
6. Bapak Dr. Faturahman, M.Sh selaku Dosen Pembimbing I
7. Bapak Muhammad Ridwan, M.E,Sy selaku Dosen Pembimbing II
8. Bapak Didin Mulyanto, S.E. yang juga berperan sebagai kepala / *Manager* yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Toserba HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan.

9. Semua karyawan yang telah bekerjasama dan memberikan informasi selama penelitian di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan.
10. Konsumen yang telah bersedia memberikan informasi dalam penelitian di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan.
11. Orang tua yang telah membantu baik moril maupun materil
12. Untuk Istri dan Anak tercinta yang menjadi penyemangat dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi.
13. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kesalahan dan jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki hal ini menjadi tanggung jawab penulis.

Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi setitik sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya untuk almamater tercinta dan masyarakat akademik pada umumnya.

Cirebon, 09 Agustus 2019
Penulis

ALI AMILI
NIM : 2015.2.4.1.00427

DAFTAR ISI

Hal

COVER SKRIPSI i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN iii
NOTA DINAS iv
PENGESAHAN v
MOTTO vi
ABSTRAK vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 8
C. Pembatasan Masalah 8
D. Rumusan Masalah 8
E. Tujuan Penelitian 9
F. Kegunaan Penelitian 9
G. Sistematik Penelitian 10
BAB II LANDASAN TEORI 12
A. Deskripsi Teoritik 12
1. Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah..... 12
a. Pengertian Implementasi 12
b. Pengertian Pelayanan 13
c. Karakteristik Pelayanan 15
d. Dimensi Pelayanan 16
e. Pelayanan Berbasis Syariah 16
f. Faktor Penyebeb Buruknya Kualitas Pelayanan 22
g. Pelayanan Meurut Syariah..... 25
2. Kepuasan Pelanggan 27

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan 27
b. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....29
c. Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan.....32
B. Hasil Penelitian Yang Relevan 35
C. Kerangka Pemikiran 37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 40
A. Metode Penelitian 40
B. Waktu dan Tempat penelitian 40
C. Data dan Sumber Data 41
D. Teknik Pengumpulan Data 41
E. Teknik Pengolahan Data 44
F. Pemeriksaan Keabsahan Data 46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN KEABSAHAN.....48
A. Data Hasil Penelitian 48
1. Profile Umum HK Mart 48
2. Modal Awal dan Produk yang di jual.....48
3. Visi Misi HK Mart 51
4. Struktur Organisasi 52
B. Pembahasa 66
C. Keterbatasan Penelitian 87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 88
A. Kesimpulan 88
B. Saran-saran 90
DAFTAR PUSTAKA.....92
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

LAMPIRAN A **82**

A.1. Triangulasi Data 95

A.2. Data *Informan* (Narasumber) 108

LAMPIRAN B **109**

B.1. Kartu Bukti Tatap Muka Bimbingan Skripsi 109

B.2. Surat Izin Penelitian 111

B.3. Surat Keterangan Selesai Penelitian 112

LAMPIRAN C **113**

C.1. Foto Wawancara dan Kantor Staff DE 113

C.2. Makanan Basah Konsinyasi 114

C.3. Produk Non Food 114

C.4. Halaman Depan HK Mart 115

C.5. Karyawan HK Mart 115

C.6. Produk Food 116

C.7. ATK Kantor 116

DAFTAR TABEL

Hal

D. Transaksi Penjualan HK Mart 117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan.[1]

Sistem ekonomi Islam muncul pada saat Islam itu ada, karena Islam adalah agama yang komprehensif dan universal bahkan sudah diterapkan pada zaman dahulu yakni sejak Rasulullah berada di madinah.

Sistem ekonomi Islam adalah suatu sistem ekonomi yang didasarkan pada ajaran dan nilai-nilai Islam, bersumber dari *Al Quran, As-Sunnah, ijma* dan *qiyas*. Ini telah dinyatakan dalam surat Al Maidah ayat (3) :

حُرِّمَتۡ عَلَيۡكُمُ ٱلۡمَيۡتَةُ وَٱلدَّمُ وَلَحۡمُ ٱلۡخِنزِيرِ وَمَآ أُهِلَّ لِغَيۡرِ ٱللَّهِ بِهِۦ وَٱلۡمُنۡخَنِقَةُ
وَٱلۡمَوۡقُوذَةُ وَٱلۡمُتَرَدِّيَةُ وَٱلنَّطِيحَةُ وَمَآ أَكَلَ ٱلسَّبُعُ إِلَّا مَا ذَكَّيۡتُمۡ وَمَا ذُبِحَ عَلَى
ٱلنُّصُبِ وَأَن تَسۡتَقۡسِمُواْ بِٱلۡأَزۡلَٰمِۚ ذَٰلِكُمۡ فِسۡقٌۗ ٱلۡيَوۡمَ يَئِسَ ٱلَّذِينَ كَفَرُواْ مِن دِينِكُمۡ فَلَا
تَخۡشَوۡهُمۡ وَٱخۡشَوۡنِۚ ٱلۡيَوۡمَ أَكۡمَلۡتُ لَكُمۡ دِينَكُمۡ وَأَتۡمَمۡتُ عَلَيۡكُمۡ نِعۡمَتِي وَرَضِيتُ
لَكُمُ ٱلۡإِسۡلَٰمَ دِينٗاۚ فَمَنِ ٱضۡطُرَّ فِي مَخۡمَصَةٍ غَيۡرَ مُتَجَانِفٖ لِّإِثۡمٖ فَإِنَّ ٱللَّهَ غَفُورٞ

[1] Gaffar Afan, *Politik Indonesia : Transisi Menuju Demokrasi, Cet. 1*Yogyakarta: Pusaka Pelajar, 2009 Hlm : 295

رَّحِيمٌ ٣

Artinya : Diharamkan bagimu (memakan) bangkai, darah, daging babi, (daging hewan) yang disembelih atas nama selain Allah, yang tercekik, yang terpukul, yang jatuh, yang ditanduk, dan diterkam binatang buas, kecuali yang sempat kamu menyembelihnya, dan (diharamkan bagimu) yang disembelih untuk berhala. Dan (diharamkan juga) mengundi nasib dengan anak panah, (mengundi nasib dengan anak panah itu) adalah kefasikan. Pada hari ini orang-orang kafir telah putus asa untuk (mengalahkan) agamamu, sebab itu janganlah kamu takut kepada mereka dan takutlah kepada-Ku. Pada hari ini telah Kusempurnakan untuk kamu agamamu, dan telah Ku-cukupkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah Ku-ridhai Islam itu jadi agama bagimu. Maka barang siapa terpaksa karena kelaparan tanpa sengaja berbuat dosa, sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.(QS. Al Maidah : 3).[2]

Ilmu ekonomi Islam merupakan ilmu pengetahuan yang mempelajari masalah-masalah ekonomi masyarakat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam. Namun meskipun didasarkan atas nilai-nilai islam, syariat sangat menganjurkan untuk mempelajari maslah-masalah ekonomi non Islam. Ilmu ekonomi Islam adalah ilmu tentang manusia bukan sebagai individu yang terisolasi, tetap mengenai individu social yang meyakini nilai-nilai hidup dalam Islam. Dalam ekonomi Islam tiap individu haru mempertimbangkan perintah *Al-Qur'an* dan *Sunnah* dalam melaksanakan

[2] Departemen Agama RI, Qatar Charity, Al-Qur'an dan Terjemahnya Disertai Transliterasi, Bogor: PT. Cahaya Qur'an, 2007 hlm. 203

berbagai aktifitas. Dalam Islam kesejahteraan social dapat dimaksimalkan jika sumber daya ekonomi juga dialokasikan sedemikian rup, sehingga dalam kerangka *Al Qur'an* dan *Sunnah* tidak seorangpun lebih baik dengan menjadikan orang lain lebih buruk didalam kerangka. Segala sesuatu yang tidak secara nyata dilarang dalam *Al-Qur'an* atau *Sunnah* tetapi taat asas dengan semangat yang sama boleh dinyatakan Islami. Dan dalam system ekonomi Islam melakukan kegiatan-kegiatan demikian tidak dianggap salah.[3]

Laju pertumbuhan ekonomi tahun 2018 diperkirakan masih akan seret. Pemerintah pun diprediksi mengalami kesulitan mencapai target pertumbuhan ekonomi seperti tercantum di Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2018 sebesar 5,4 persen. Seperti dilansir Kontan, Ekonom Universitas Indonesia Faisal Basri menyebut, laju ekonomi tahun depan masih sama dengan tahun ini, yakni 5 persen. Hal itu sebut dia, disebabkan oleh masyarakat yang masih akan menahan belanja. Padahal, konsumsi rumah tangga adalah penyumbang terbesar Produk Domestik Bruto (PDB), yaitu di atas 50 persen.[4]

Seiring dengan berkembangnya dunia usaha, banyak aktivitas yang terjadi dalam dunia usaha untuk meraih sukses dalam setiap perusahaan. Demikian halnya dengan persaingan akan meningkat. Dengan semakin banyaknya produsen yang terlibat dengan pemenuhan kebutuhan dan

---

[3] E Mubarok Saefuddin, *Ekonomi Islam*, (Bogor: Deepublish, 2014), hlm. 14.
[4] Jakarta, Kompas.com (Rabu, 22/11)

keinginan pelanggan menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Syarat yang harus dipenuhi oleh perusahaan agar dapat berhasil dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Perusahaan harus memiliki kemampuan untuk mengenal konsumennya serta mengerti apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen agar mereka dapat memperoleh kepuasan. Salah satu jalan yang ditempuh oleh perusahaan adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Apabila konsumen sudah merasa puas, diharapkan konsumen kembali untuk membeli dan bertahan menjadi pelanggan tetap bagi suatu perusahaan.

Perubahan prilaku pembeli dan gaya hidup masyarakat secara umum merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh para pengusaha agar dapat menjamin kelangsungan hidup usahanya. Misalkan pada masyarakat di kota-kota besar, Dengan semakin tingginya tingkat kebutuhan, saat ini semakin banyak masyarakat yang lebih memilih dan menyukai pembelian barang-barang kebutuhan sehari-hari di minimarket.

Laju Pertumbuhan Ekonomi (LPE) Kabupaten Kuningan pada tahun 2011 mencapai 5,43% lebih tinggi dibanding dengan dua tahun sebelumnya yaitu tahun 2009 sebesar 4,39% dan tahun 2010 sebesar 4,99%. Sedangkan Inflasi di Kabupaten Kuningan pada tahun 2010 berdasarkan perhitungan Indeks Harga Konsumen (IHK) tercatat sebesar 6,70%. Sementara Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten

Kuningan sendiri berdasarkan harga konstan tahun 2000 untuk tahun 2011 sebesar Rp. 4,2 Trilyun dan PDRB per kapita berdasarkan harga konstan tahun 2000 pada tahun 2011 mencapai Rp. 3,9 juta. Tingkat daya beli masyarakat Kuningan tahun 2010 menurut data Suseda tercatat sebesar Rp. 549 ribu. Dan tingkat pengangguran di Kabupaten Kuningan angkanya cukup besar yaitu mencapai 7,6% dari total angkatan kerja. Lapangan pekerjaan penduduk Kabupaten Kuningan masih didominasi oleh dua sektor ekonomi yaitu sektor pertanian dan perdagangan. Sektor pertanian masih merupakan lapangan usaha yang paling banyak menyerap tenaga kerja. Pada tahun 2010 dari total penduduk Kabupaten Kuningan yang bekerja, 39% bekerja di sektor pertanian dan 30% di sektor perdagangan.[5]

HK Mart adalah perusahaan yang bergerak di bidang minimarket yang melayani kebutuhan masyarakat, kantor, siswa, guru dan karyawan akan kebutuhan sehari-hari. Dimana mereka melakukan penjualan secara langsung kepada konsumennya. Penjualan barang tersebut bisa berupa milik perusahaan dan juga barang titipan atau konsinyasi.

HK Mart merupakan bagian dari sekelompok usaha ritail sejak tahun 1995 dan sudah dikenal oleh masyarakat, yang menjadi objek penelitian penulis. Sedangkan minimarket lain yang sudah dikenal oleh masyarakat adalah Indomaret yang dimiliki oleh grup prusahaan besar yaitu PT. Indomarko Prismatama, kemudian alfa grup bersama PT HM Sampuerna

[5] http://id.Wikipedia.org/wiki/kabupaten-kuningan

mendirikan alfa mini market yang berganti nama menjadi Alfamart pada tahun 1999.

Dapat dilihat di bawah ini data pertumbuhan yang cukup pesat dari bisnis minimarket pada Maret tahun 2019 ;

TABEL 1

Jumlah pertumbuhan minimarket pada maret tahun 2019

Minimarket	Tahun 2019
Indomart	14.200
Alfamart	12.700
Jumlah	26.900

Sumber; Nielsen ritail pada maret 2019

Seiring dengan perkembangannya minimarket diperhatikan terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan semakin besar. Persaingan yang semakin ketat khususnya untuk bisnis minimarket. Untuk dapat mempertahankan konsumen yang sudah ada maka prusahaan harus dapat memuaskan konsumennya. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan menjadi faktor utama terhadap keberhasilan suatu perusahaan. Bentuk pelayanan itu antara lain dengan penyediaan barang yang berkualitas, harga yg berkompetetif dan cara mendisplay produk-produk yang menarik. Hal ini menjadikan salah satu penentu suksesnya usaha ritail.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap 10 orang konsumen masih tingginya keluhan-keluhan konsumen atas pelayanan minimarket HK Mart di Desa Maniskidul Kecamatan Jalaksana Kabupaten

Kuningan. salah satu kasus dipermukaan adalah minimarket-minimarket khususnya alfamart, dan indomart masih sering menggunakan permen sebagai kembalian dan sering juga didonasikan, padahal dalam UU 8/1999 tentang perlindungan konsumen yang mengamanatkan supaya memberikan hak konsumen sekecil apa pun.

Fenomena ini menguatkan bahwa kepuasan konsumen merupakan asset berharga yang harus selalu dijaga, apabila konsumen mulai tidak puas atas prilaku tersebut maka kemungkinan konsumen akan beralih ke pesaing, sehingga akan merugikan perusahaan. Bila kasus ini dibiarkan maka kemungkinan minimarket akan mengalami penurunan. Dampak paling buruk konsumen minimarket akan berkurang, yang berakibat pada keberlangsungan minimarket ke depannya. Melihat kondisi tersebut, untuk menunjang bisnis minimarket yang berkualitas, pihak HK Mart harus memenuhi kebutuhan konsumen dalam bentuk pelayanan jasa yang diberikan agar mereka puas.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Desa Maniskidul Kecamatan Jalaksana Kabupaten Kuningan sebagai objek peneliti serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan atas pelayanan HK Mart. Untuk itu penulis mengajukan judul :

"Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hk Mart Kab. Kuningan".

B. Identifikasi Masalah

HK Mart memiliki kinerja kualitas pelayanan yang kurang baik seperti kurangnya melayani pelanggan di kasir yang membuat pelanggan mengantri untuk membayar barang, padahal mempunyai kasir 2 dan kurang ramahnya karyawan dalam melayani konsumen serta seringnya keterlambatan pengiriman barang ATK ke tiap kantor sehingga menghambat proses kegiatan perkantoran.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, peneliti membatasi masalah :

1. Kualitas Pelayanan yang ada di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan.
2. Kepuasan Pelanggan berbasis syariah di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan.
3. Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Syariah terhadap kepuasan pelanggan di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang di uraikan di atas maka penulis merumuskan masalah-masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan berbasis syariah di HK Mart di Desa Maniskidul Kec Jalaksana Kab. Kuningan.

2. Bagaimana kepuasan pelanggan di HK Mart di Desa Maniskidul Kec Jalaksana Kab. Kuningan.
3. Apa saa Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan syariah terhadap kepuasan pelanggan di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di uraikan di atas maka penulis merumuskan masalah-masalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualiatas pelayanan berbasis syariah di HKMart Desa Maniskidul Kecamatan Jalaksana Kabupaten Kuningan..
2. Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan.
3. Untuk mengetahui Faktro pendukung dan dan penghambat kualitas pelayanan syariah terhadap kepuasan pelanggan di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini akan diperoleh pengembangan yang akan memberi manfaat antara lain:

1. Teoritis

a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengengetahuan penulis pada bidang ilmu pemasaran khususnya pada masalah yang diteliti.

b. Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan sumbangan pemikiran bagi yang akan mengadakan penelitian yang lebih jauh dan sebagai bahan bacaan yang diharapkan menambah wawasan pengetahuan bagi pembacanya.

2. Praktis

a. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan gagasan pemikiran dan bahan masukan dalam pengambilan keputusan.

b. Bagi masyarakat, Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat, sebagai bahan dasar pertimbangan yang dapat berguna untuk bahan informasi bagi masyarakat.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini secara garis besar terbagi menjadi lima bab dengan rincian sebagai berikut:

Bab I berisi tentang bagian pendahuluan dalam penulisan skripsi. Dalam bab ini memaparkan latar belakang masalah yang akan diteliti, identifikasi masalah, fokus masalah dan subfokus, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sitematika penulisan.

Bab II berisi tentang landasan teori yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Rincian dalam bab ini terdiri dari deskripsi teoritik, hasil penelitian yang relevan, kerangka pemikiran/konseptual.

Bab III membahas metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian. Dalam bab ini berisi desain penelitian, setting penelitian/ tempat dan waktu penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan pemeriksaan keabsahan data.

Bab IV berisi tentang deskripsi data hasil penelitian, pembahasan dan keterbatasan penelitian.

Bab V berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian ini. Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang dibutuhkan terhadap hasil akhir dari penelitian yang telah dibuat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teoritik

1. Implementasi Kualias Pelayanan Syariah

a. Pengertian Implementasi

Menurut Nurdin Usman implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.[6]

Pengertian implementasi yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.

Menurut Guntur Setiawan implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya

[6] Usman Nurdin, Konteks implementasi berbasis kurikulum, 2002 hlm 70

serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.[7]

Pengertian implementasi yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa implementasi yaitu merupakan proses untuk melaksanakan ide, proses atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan penyesuaian dalam tubuh birokrasi demi terciptanya suatu tujuan yang bisa tercapai dengan jaringan pelaksana yang bisa dipercaya.

Menurut Hanifah Harsono implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.[8]

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefenisikan sebagai "perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa".[9]

Menurut Ivancevich, Lorenzi,Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih,) "pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat

[7]Setiawan Guntur, Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan, 2004, hlm 39
[8] Harsono Hanifah, Implementasi Kebijakan dan Politik, 2002, hlm 67
[9] Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),hlm.505

diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan". Sedangkan defenisi pelayanan lebih rinci diberikan oleh Gonroos "suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang brsifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan"[10]

Selain itu, Moenir dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia mendefenisiskan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.[11]

Dari beberapa defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur, atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan

---

[10] Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajamen Pelayanan*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2005),hlm.2

[11] Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (PT.Bumi Aksara: 2006).hlm.27

pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka

c. Karakteristik Pelayanan

Beberapa karakteristik pelayanan antara lain *intangibility* (tidak berwujud) yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium, sebelum ada transaksi, pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi. Karakteristik berikutnya yaitu *inseparability* (tidak dapat dipisahkan) yaitu dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan, karena itu konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan, dengan adanya kehadiran konsumen pemberi layanan berhati - hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. *Variability* (berubah - ubah dan bervariasi), yaitu jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung pada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan. Karakteristik lain yaitu *perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) yaitu jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi, daya

tahan suatu jasa layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh beberapa faktor.[12]

d. Dimensi Pelayanan

Pelayanan prima adalah pelayanan yan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan memberikan layanan melampaui dari yang dharapkan pelanggan. Menurut Parasurahman beberapa dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan prima antara lain:

1. *Tangible* yaitu sesuatu yang mudah dilihat dan diukur.
2. *Emphaty* yaitu kemudahan dalam berhubungan komunikasi, perhatian pribadi dan memenuhi kebutuhan pelanggan, misalnya mengucapkan salam dan ucapan terima kasih.
3. *Responsivenes* yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan layanan secara tanggap.
4. *Realibility* yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
5. *Assurance* yaitu pengaturan kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya pelanggan.[13]

---

[12] Paimin Napitulu, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction* (Bandung: PT.Alumni, 2007). hlm.164

[13] Tjipto F, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1997). hlm. 14

e. Pelayanan Berbasis Syariah

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syari'at islam.

Dalam pandangan Islam, yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan adalah standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas. Jangan memberikan yang buruk kepada orang lain.

1. *Reability* (Keandalan) adalah kemempuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat serta memuasakn. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Hal ini ditegaskan dalam Firman Allah Qur'an Surat Al-Isra' ayat 34 yang berbunyi:

وَلَا تَقۡرَبُواْ مَالَ ٱلۡيَتِيمِ إِلَّا بِٱلَّتِي هِيَ أَحۡسَنُ حَتَّىٰ يَبۡلُغَ أَشُدَّهُۥۚ وَأَوۡفُواْ بِٱلۡعَهۡدِۖ إِنَّ ٱلۡعَهۡدَ كَانَ مَسۡـُٔولٗا ٣٤

Artinya : Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungan jawabnya. (QS. Al-Isra’: 34).[14]

2. *Responsivenes* (Daya Tanggap) adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Hal ini ditegaskan dalam Firman Allah Qur’an Surat Al-Maidah ayat 1 yang berbunyi:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَوۡفُواْ بِٱلۡعُقُودِۚ أُحِلَّتۡ لَكُم بَهِيمَةُ ٱلۡأَنۡعَٰمِ إِلَّا مَا يُتۡلَىٰ عَلَيۡكُمۡ غَيۡرَ مُحِلِّي ٱلصَّيۡدِ وَأَنتُمۡ حُرُمٌۗ إِنَّ ٱللَّهَ يَحۡكُمُ مَا يُرِيدُ ١

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya

[14] Departemen Agama RI, Qatar Charity, Al-Qur’an dan Terjemahnya Disertai Transliterasi, Bogor: PT. Cahaya Qur’an, hlm. 285

Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.(QS. Al-Maidah:1)[15]

3. *Assurance* (Jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Hal ini ditegaskan dalam Firman Allah Qur'an Surat An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُوٓاْ أَمۡوَٰلَكُم بَيۡنَكُم بِٱلۡبَٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡۚ وَلَا تَقۡتُلُوٓاْ أَنفُسَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمۡ رَحِيمٗا ٢٩

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS.An-Nisa:29).[16]

---

[15] Departemen Agama RI, Qatar Charity, Al-Qur'an dan Terjemahnya Disertai Transliterasi, Bogor: PT. Cahaya Qur'an, hlm. 106.

[16] Departemen Agama RI, Qatar Charity, Al-Qur'an dan Terjemahnya Disertai Transliterasi, Bogor: PT. Cahaya Qur'an, hlm. 83.

4. *Empathy* (Empati) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumennya. Perhatian yang diberikan haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikut seruan Allah Swt untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Firman Allah Qur'an Surat An-Nahl ayat 90 yang berbunyi:

   ۞إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ وَإِيتَآيِٕ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَيَنۡهَىٰ عَنِ ٱلۡفَحۡشَآءِ وَٱلۡمُنكَرِ وَٱلۡبَغۡيِۚ يَعِظُكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَذَكَّرُونَ ٩٠

   Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (QS. An- Nahl: 90)[17]

5. *Tangible* (Bukti Fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, contohnya gedung, tempat parkir, media komunikasi dan lain sebagainya yang bersifat fisik. Dalam menjalankan operasional perusahaan harus memperhatikan sisi penampilan fisik karyawan

[17] Departemen Agama RI, Qatar Charity, Al-Qur'an dan Terjemahnya Disertai Transliterasi, Bogor: PT. Cahaya Qur'an, hlm. 277.

dalam hal berbusana yang santun, beretika dan syar'i. Hal ini ditegaskan dalam Firman Allah Qur'an Surat Al-A'raf ayat 26 yang berbunyi:

يَٰبَنِيٓ ءَادَمَ قَدۡ أَنزَلۡنَا عَلَيۡكُمۡ لِبَاسٗا يُوَٰرِي سَوۡءَٰتِكُمۡ وَرِيشٗاۖ وَلِبَاسُ ٱلتَّقۡوَىٰ ذَٰلِكَ خَيۡرٞۚ ذَٰلِكَ مِنۡ ءَايَٰتِ ٱللَّهِ لَعَلَّهُمۡ يَذَّكَّرُونَ ٢٦

Artinya : Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat. (Q.S Al-A'raf:26).[18]

f. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan, diantaranya:[19]

1. Produksi dan Konsumsi Yang Terjadi Secara Simultan

   Salah satu karakteristik unik jasa/layanan adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerapkali membutuhkan

[18] Departemen Agama RI, Qatar Charity, Al-Qur'an dan Terjemahnya Disertai Transliterasi, Bogor: PT. Cahaya Qur'an, hlm. 153.

[19] Fandy Tjiptono, *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta, Andi, 2017, hlm. 129

kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian layanan. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan layanan bisa saja terjadi. Bebarapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi:

- Tidak terampil dalam melayani pelanggan
- Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks
- Tutur kata karyawan kurang sopan
- Karyawan selalu cemberut atau pasang tampang "angker"

2. Intensitas Tenaga Kerja Yang Tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhuinya antara lain: upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam sebuah perusahaan), pelatihan yang kurang memadai, motivasi kerja karyawan rendah, dan lain-lain.

3. Dukungan Terhadap Pelanggan Internal Kurang Memadai

   Agar para karyawan mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan dan SDM). Dukungan tersebut bisa berupa peralatan, pelatihan, keterampilan, maupun informasi.

4. Gap Komunikasi

   Tak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Gap komunikasi bisa berupa:

   - Penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya
   - Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan
   - Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan
   - Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan dan saran pelanggan.

5. Memperlakukan Semua Pelanggan Dengan Cara Yang Sama

   Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia layanan tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam (*standardized services*). Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain.

6. Perluasan Atau Pengembangan Layanan Secara Berlebihan

   Di satu sisi, mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Di sisi lain, bila terlampau banyak layanan yang sudah ada, hasil yang di dapatkan belum tentu optimal.

7. Visi Bisnis Jangka Pendek

   Misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain.

g. Pelayanan Menurut Syariah

Islam menghapus semua perbedaan kelas umat manusia dan menganggap amal sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap orang sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dirinya. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antara pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin bisa eksistan padanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik.[20]

Islam juga mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip ekonomi islam sebagai mana dijelaskan dibawah ini:

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong,tidak mengada-ngadakan fakta,tidak berhianat serta tidak pernah ingkar janji.
2. Tidak menipu (Al-kazib) yaitu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak menipu.[21]
3. Melayani dengan rendah hati (khidmah) yaitu sikap ramah tamah sopan, santun,murah senyum, suka mengalah namun tetap penuh tanggung jawab.
4. Bersikap professional yaitu Selain memerintahkan bekerja, islam juga menuntun setiap muslim agar dalam

[20] Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta, Pustaka Al-Kautsar, 2010, hlm.10
[21] Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Press,2009), hlm.153

bekerja dibidang apapun haruslah bersikap profesional. Inti dari sikap profesional adalah harus cakap dan ahli dalam bidang pekerjaannya yang sedang dijalani/ditekuni. Memiliki semangat yang tinggi dalam setiap menjalankan tugasnya serta bertanggung jawab terhadap apa yang telah dilakukannya terhadap pekerjaan tersebut.

5. Bersikap amanah dan bertanggung jawab yaitu Sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seseorang pebisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat dia bekerja selalu diketahuioleh Allah SWT. Sikap amanah dapat diperkuat jika dia selalu meningkatkan pemahaman islamnya dan istiqomah dalam menjalankan syari'at islam,
6. Memelihara etos kerja/bersungguh-sungguh

   Islam mendorong setiap muslim untuk selalu bekerja keras serta bersungguh-sungguh mencurahkan tenaga dan kemampuannya dalam bekerja. Dorongan utama seorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktivitas kerjanya dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban.

2. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin "satis", (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau " membuat sesuatu memadai".[22]

Semakin banyak konsumen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, maka persaingan semakin ketat menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Kotler dan Armstrong mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu pembelian tergantung pada kinerja produk actual, sehingga sesuai dengan harapan pembeli.Konsumen memiliki berbagai macam tingkatan kepuasan. Jika keberadaan suatu produk berada dibawah harapan pembeli, maka pembeli tersebut tidak merasa puas. Jika sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya.[23]

---

[22] Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality, Dan Satisfacation*, Yogyakarta, Andi 2016, hlm.205

[23] Kotler dan Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Bandung, Indeks, 2009, hlm.172

Menurut Kotler dan Keller bahwa kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas.Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenishubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek.Pelanggan sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yangsudah mereka anggap positif.[24] Terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu:

1. Pelanggan Internal (*Internal Costumer*)

   Setiap orang yang ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk di dalam perusahaan atau organisasi.

2. Pelanggan Perantara (Intermediate Costumer)

   Mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak konsumen atau pelanggan eksternal. Pelanggan perantara ini bukan sebagai pemakai ahir.

3. Pelanggan Eksternal (External Costumer)

[24] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jakarta, Indeks, 2007, hlm.179

Pembeli atau pemakai ahir, yang disebut sebagai pelanggan yang nyata (real costumer).[25]

b. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:[26]

1. Sistem Keluhan Dan Saran (*Complaint And Sugestion System*)

   Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh langganan. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan serta kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, costumer, telpon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

2. Surfei Kepuasan Pelanggan (*Costumer Satisfaction Surveys*)

---

[25] Kotler dan Amstrong, *Loc.Cit*, hlm.175

[26] Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta, 2016, hlm.285

Dalam hal perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan, survei ini dapat dilakukan melalui pos, e-mail, telepon, website, atau wawancara pribadi, atau pelanggan diminta mengisi angket. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.[27]

3. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan nya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Bukan saja orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga manajer sendiri harus turun kelapangan, belanja ke toko saingan dimana ia tidak dikenal. Pengalaman manajer ini sangat penting karena data dan informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri.

---

[27] Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfacation*, Yogyakarta, Andi, 2016, hlm. 220

4. Analisa Pelanggan Yang Lari (*Lost Costumer Analysis*)

   Pelanggan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terhambat diatasi.[28]

   Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.

c. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan

Tentu banyak sebeb-sebab timbulnya rasa tidak puas terhadap sesuatu antara lain:[29]

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Perilaku personil kurang memuaskan
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
5. Cost/biaya terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai

---

[28] Fandy Tjiptono, *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima,* Yogyakarta, Andi, 2017, hlm.293

[29] *Ibid,* hlm.286

6. Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataa

Dari berbagai defenisi tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja (kenyataan) atau hasil yang dirasakan. Oleh karena itu penting sekali bagi perusahaan untuk memuaskan pelanggan, karena pada dasarnya penjualan berasal dari dua kelompok yaitu: pelanggan baru dan pelanggan ulang. Agak lebih sulit untuk mendapatkan pelanggan yang baru daripada mempertahankan pelanggan yang ada. Jadi mempertahankan pelanggan lebih penting daripada menarik pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dari enam konsep inti (Fandy Tjiptono), yaitu:[30]

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan *(Overall Customer Satisfaction)*

   Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan suatu jasa tertentu. Ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan

[30] Fandy Tjiptono, *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta, Andi, 2004, hlm.101

keseluruhan terhadap jasa para pesaing.

2. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Proses semacam ini terdiri atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3. Konfirmasi Harapan *(Confirmation of Expectation)*

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan.

4. Minat Pembelian Ulang *(Repurchase Intent)*

Kepuasan pelanggan diukur secara *behavioral* dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan lagi.

5. Kesediaan Untuk Merekomendisi *(Willingness to Recommend)*

Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

6. Ketidakpuasan Pelanggan *(Customer Dissatifaction)*

Beberapa macam aspek yang sering digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi: komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *recall*, *word of mouth negatif*; dan *defections.*

Penerapan pola pelayanan yang tepat memerlukan pengetahuan mengenai beberapa perbedaan persepsi dan tanggapan konsumen. Kriteria kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan, konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan pada konsumen sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen. Kesesuaian dengan harapan atau perkiraan pelanggan inilah yang disebut kualitas, dalam hal ini kualitas pelayanan.

B. Hasil Penelitian Yang Relevan

Hasil penelitian terdahulu yang menjadi landasan dilakukannya penelitian ini diantaranya:

a. Penelitian yang dilakukan oleh Arif Ferdian Agung, tahun 2018, dengan judul "*Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif*

Ekonomi Islam". Dalam penelitiannya Dalam pandangan Islam, harga yang ditetapkan oleh Surya sudah sesuai dengan konsep ekonomi Islam, yaitu berdasarkan prinsip keadilan. Suka sama suka dari kedua belah pihak dan tidak ada yang dirugikan/tidak ada paksaan. Sedangkan untuk Swalayan Indomaret dalam menetapkan harga belum sesuai dengan konsep ekonomi Islam. Dan untuk kualitas pelayanan, Islam memandang bahwa Minimarket Surya dan Indomaret dimana dalam menjalankan usahanya sudah memberikan pelayananyang baik dan sesuai dengan prinsipprinsip Ekonomi Islam yang berlandaskan Al-Qur'an dan hadits.

b. Penelitian yang dilakukan oleh Wili Andri Merdian, tahun 2007, dengan judul *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelaggan (Study Kasus TIKI, Jln Matrigawean Lor No.12 Yogyakarta)*". Dalam penelitiannya diketahui bahwa kualitas kualitas pelayanan secara *simultan* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan TIKI secara parsial.

c. Penelitian yang dilakukan oleh Supiana Sauri Jawa Timur 2017, dengan judul " *Analisis Pengaruh Kualitas Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Al Kamil Jawa Timur"*. Dalam penelitiannya diketahui pusat koperasi syariah alkamil jawa timur sebagai lembaga keuangan mikro dengan tata kelola syariah sangat strategis dalam upaya

pengembangan ekonomi umat dalam skala mikro kecil dan menengah, salah satu permasalahan yang dihadapi rendahnya kepercayaan anggota dan pemodal terhadap koperasi. Solusi yang dianjurkan dengan mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan islami dalam rangka tetap mempertahankan dan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan anggota.

C. Kerangka Pemikiran

Berbagai cara dilakukan perusahaan untuk menarik konsumen. Salah satu dari banyaknya cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk menarik konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Ini berkaitan dengan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Karena pelayanan adalah terkait langsung dengan pelanggan maka harus cermat menyeleksi karyawan yang tepat dan memposisikannya dengan tepat pula.

Menurut Dunne, Lusch dan Griffitith yang di kutip dari foster, bob. Kreteria yang di perlukan oleh seorang karyawan peritel adalah sebagai berikut:

1. Kelengkapan barang
2. Kemampuan dalam melayani
3. Kemampuan dalam melakukan penjualan
4. Memiliki kemampuan tentang barang
5. Kebijakan toko

Pada umumnya hal yang menjadi acuan kepuasan konsumen adalah selain dari produk, pelayanan adalah salah satu faktor yang menentukan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan umar, husein yaitu:

1. Mutu produk
2. Pelayanan
3. Kegiatan penjualan
4. Pelayanan setelah penjualan
5. Nilai-nilai perusahaan

Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang di terima oleh konsumen sesuai dengan yang di harapkan dari atribut-atribut perusahaan. Dalam mempertahankan kelangsungan hidup usahanya, setiap perusahaan senantiasa harus berusaha untuk memiliki keunggulan dalam bidang tertentu untuk memenangkan persaingan (*competitive advantage*), dimana dalam hal ini dapat berupa keunggulan dalam kualiatas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik tentu dapat menimbulkan suatu kepuasan dengan harapan bahwa konsumen akan berkunjung kembali membeli barang sesuai dengan kebutuhannya.

Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa meliputi lima dimensi dimana kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman (2010) meliputi :

1. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
3. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
4. *Empathy* (Empati) yaitu kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus pada masing-masing pelanggan.
5. *Tangible* (Berwujud) yaitu pena

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya prilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.[31]

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini berupa penelitian lapangan dengan penguraian secara deskritif tentang Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.

Dalam penelitian kualitatif ini pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan mengandung makna.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di HK Mart Desa Maniskidul Kecamatan Jalaksana Kabupaten Kuningan. Waktu pelaksanaan

[31] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 6.

penelitian membutuhkan 2 bulan terhitung mulai dari tanggal 01 Juni 2019 sampai dengan 31 Juli 2019.

C. Data dan Sumber Data

Pengumpulan atau penggalian data dilakukan dengan metode Koesioner, observasi, dan Interview. Jenis pengumpulan data tersebut menurut penulis cocok karena jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan.

Sumber dan Jenis data dalam penelitaan ini dilakukan dengan pengumpulan data-data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh dari narasumber yang langsung berhubungan dengan penelitian dan mampu memberikan informasi. Adapun data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data mengenai tanggapan responden dengan menanyakan secara langsung kepada konsumen tentang pelayanan di HK Mart Desa Maniskidul Kecamatan jalaksana Kabupaten Kuningan.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang diperoleh bukan dari sumbernya langsung melainkan sudah diolah dan dikumpulkan oleh pihak lain. Dalam penelitian ini adalah dari HK Mart itu sendiri.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah

mendapatkan data. Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi.

   yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja, diawali dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan atas gejala yang sudah diteliti dengan melibatkan diri dalam latar yang sedang diteliti. Penelitian menggunakan metode observasi untuk mengetahui secara langsung mengenai hubungan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan.

2. *Interview* / Wawancara.

   Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertantu. Metode ini mencakup cara yang dipergunakan seseorang untuk suatu tujuan tertentu, mencoba mendapatkan keterangan atau pendapat secara lisan langsung dari seseorang atau informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Sesuai dengan rencana yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus, maka pedoman wawancara tidak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang diwawancarai. Dengan wawancara ini kreatifitas pewawancara sangat diperlukan. Mengadakan wawancara untuk memenuhi data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan menanyakan langsung

kepada Manager Hk Mart beberapa staf di HK Mart dan beberapa pelanggan HK Mart sesuai dengan yang diperlukan oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non insani, sumber ini terdiri dari dokumen, dan rekaman seperti surat kabar, buku harian, naskah pribadi, foto-foto, catatan kasus, dan lain sebagainya. Teknik dokumentasi membantu peneliti mengumpulkan data-data diperlukan dalam penelitian berupa data dokumentasi yang terdapat di tempat atau lokasi penelitian.

4. Triangulasi

Triangulasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.[32] Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data dan sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu dengan mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Objek dalam pengambilan triangulasi data penelitian ini adalah 3 kelompok yaitu: a). Pemilik yang juga berperan sebagai Kepala

[32] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta,2016), hlm. 241.

Toko, b). Karyawan toko, c). Beberapa konsumen atau pelanggan di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan.

E. Teknik Pengolahan Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga mudah difahami, dan temuanya dapat diinformasikan kepada orang lain.[33] Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai dari reduksi data, kategorisasi data, sintesis, dan diakhiri dengan menyusun hipotesis kerja. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukakan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai dari reduksi data, kategorisasi data, sintesis, dan diakhiri dengan menyusun hipotesis kerja. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukakan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai penelitian.[34]

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data *deskriptif.* Teknik analisis data *deskriptif* yaitu suatu analisis yang bersifat mendekripsikan makna data atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti, dengan menunjukan bukti-buktinya. Teknik ini digunkan untuk mendeskripsikan data-data yang peneliti kumpulkan baik data hasil wawancara, observasi, dokumentasi di HK Mart Desa

---

[33]*Ibid*., hlm. 244.

[34] Tim Fakultas IAI Bunga Bangsa Cirebon, *Pedoman Penulisan Skripsi* (Cirebon: IAI Bunga Bangsa Cirebon, 2018), hlm. 41.

Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan. Teknik deskriptif dengan membuat gambaran yang dilakukan dengan cara (1) reduksi data atau penyederhanaan (*data reduction*), (2) paparan/sajian data (*data display*), dan (3) penarikan kesimpulan.

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengobservasian, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan membuat ringkasan, mengembangkan sistem pengkodean, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, dan menuliskan memo.[35] Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana serta dapat dipahami maknanya. Sedangkan penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus menerus baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif penarikan kesimpulan tersebut dengan cara induktif, yang mana peneliti berangkat dari kasus-kasus yang bersifat khusus berdasarkan pengalaman nyata kemudian dirumuskan menjadi model, konsep, teori, prinsip, propinsi, atau definisi yang bersifat umum. Dengan kata lain, penarikan kesimpulan secara induktif adalah proses penelitian yang diawali dengan mengumpulkan data dan kemudian mengembangkan suatu teori dari data-data tersebut.

---

[35] *Ibid*., hlm. 247.

F. Pemeriksaan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji *validitas* dan *reliabilitas*. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferabilitas* (validitas external) *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas).[36]

1. *Kredibilitas*

   Uji Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif anatara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus *negative* dan *memberceck.*

2. *Transferabilitas*

   Data hasil penelitian harus dapat difahami oleh orang lain sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut. Maka laporan harus memberikan uraian yang rinci jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

3. *Dependability*

   Suatu penelitian yang *reliable* adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau merepleksi proses penelitian tersebut. Uji *Dependability* dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian, dimulai dengan bagaimana peneliti

[36] *Ibid*., hlm. 270.

menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukan oleh peneliti.[37]

4. *Konfirmabilitas*

Menguji *Konfirmabilitas* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar komfirmability, yaitu apakah hasil penelitian dapat dibuktikan kebenarannya dimana hasil penelitian sesuai dengan data yang dikumpulkan dan dicantumkan dalam laporan lapangan. Hal ini dilakukan dengan membicarakan hasil penelitian dengan orang yang tidak ikut dan tidak berkepentingan dalam penelitian dengan tujuan agar hasil dapat lebih objektif.

[37] *Ibid*., hlm. 277.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Data Hasil Penelitian

1. Profile Umum HK Mart

Pada awal tahun 1995, mulanya HK Mart hanyalah sebuah kios kecil yang menyediakan barang kebutuhan santri. Yang di jual sebatas makanan, minuman dan kebutuhan harian santri. Saat itu HK Mart di kenal sebagai Kopontren. Kepanjangan dari Koperasi Pondok Pesantren. Seiring dengan berjalannya waktu dan semakin banyaknya jumlah santri dan pegawai. Maka Yayasan Pondok Pesantren Husnul Khotimah Kuningan memutuskan untuk membuat bangunan khusus untuk HK Mart sehingga bisa lebih optimal dalam melayani santri dan pegawai. Terhitung sejak tahun 2016 sampai saat ini Pondok Pesantern Husnul Khotimah Kuningan telah memiliki tiga HK Mart. Terdiri dari HK Mar Putra, HK Mart Putri dan HK Mar Pancalang.[38]

2. Modal awal dan produk-produk yang dijual

a. Bentuk perusahaan ini adalah usaha milik Yayasan Husnul Khotimah yang dikelola oleh Divisi Ekonomi, jadi modal awalnya adalah dari pemilik perusahaan dalam hal ini Dikelola oleh Divisi Ekonomi sebesar Rp. 150.000.000,-[39]

[38] HK Mart, *Dokumentasi*, Kuningan, 12 Juli 2019
[39] HK Mart, *Dokumentasi*, Kuningan, 12 Juli 2019

b. Produk-produk yang dijual

HK Mart merupakan usaha yang bergerak di bidang ritel dan swalayan yang tugasnya adalah menjual kembali barang-barang yang telah diproduksi oleh pihak ketiga (produsen). Jadi HK Mart tidak membuat atau memproduksi barang, tetapi hanya menjualnya kembali kepada masyarakat.

HK Mart sangat selektif dalam memilih barang yang akan dijualnya kembali. Hal ini karena HK Mart sendiri adalah toko serba ada yang menyediakan kebutuhan sandang dan pangan yang bernuansa Islami. HK Mart tidak menjual barang-barang yang haram, seperti: minuman keras, alkohol, bir, alat kontrasepsi, dan segala hal yang diharamkan oleh agama Islam. HK Mart mempunyai kebijakan dalam penentuan barang-barang yang akan dijualnya kembali yaitu: untuk makanan harus bersetifikat Halal dari MUI dan melarang Produk UNILEVER di jual di HK Mart. Hal ini dilakukan untuk membuat image HK Mart menjadi Toko yang Islami.

HK Mart adalah toko serba ada yang menyediakan dan menjual segala jenis produk yang bertujuan untuk memudahkan para Pegawai, Santri, dan Wali Murid untuk berbelanja dan memenuhi kebutuhannya. HK Mart menjual

barang-barang untuk kebutuhan sandang, pangan dan konsinyasi yaitu mulai dari kebutuhan pokok, kebutuhan sehari-hari, perlengkapan sehari-hari, perlengkapan sholat, alat tulis kantor, aksesoris, dan lain-lain.

Berikut ini adalah daftar barang-barang yang dijual di HK Mart, yaitu:[40]

1. Kebutuhan sandang: berbagai jenis pakaian pria dan wanita, sepatu, sandal, dan masih banyak lainnya.
2. Kebutuhan pangan: yaitu kebutuhan pokok mulai dari beras, minyak goreng, gula pasir, kopi, kecap, teh, air mineral, minuman ringan, dan masih banyak lainnya.
3. Perlengkapan sehari-hari: sabun mandi, sabun cuci, pasta gigi, minyak wangi, pembersih wajah dan lain-lain.
4. Alat tulis dan kantor : pensil, pensil warna, penggaris, penghapus, nolpoint, kertas, tinta printer, kertas dan plastik jilid dan lain-lain.
5. Perlengkapan Sholat : pakaian koko, peci, mukenah, sajadah, al-Quran dan lain-lain.

[40] HK Mart, *Dokumentasi*, Kuningan, 12 Juli 2019

6. Makanan Konsinyasi : nasi kuning, bubur kacang, lemper, donat, krupuk pedas, martabak telor, colok, naget, dan lain-lain.

3. Visi Misi HK Mart

Visi[41]

Menjadi Badan Usaha yang Professional, Melayani untuk Kesejahteraan Bersama

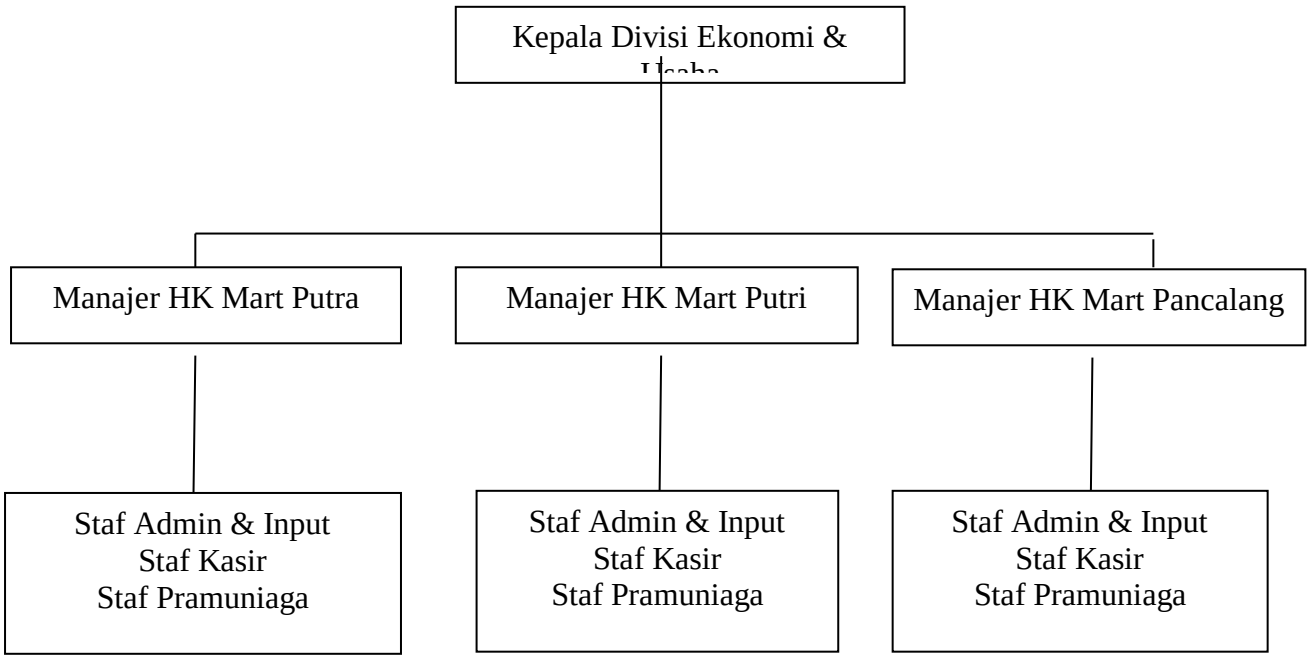
Misi

a. Menyediakan semua kebutuhan santri dan pegawai di lingkungan yayasan pondok pesantren Husnul Khotimah Kuningan.
b. Menjadi salah satu unit usaha yayasan pondok pesantren Husnul Khotimah Kuningan yang professional dan profitable.
c. Memberikan kontribusi kepada yayasan pondok pesantren Husnul Khotimah Kuningan sehingga mampu mewujudkan pendidikan yang berkualitas dan terjangkau.
d. Menjadi salah satu mini market inspiratif dalam pelayanan kepada konsumen.

[41] HK Mart, *Dokumentasi*, Kuningan, 12 Juli 2019

4. Struktur Organisasi

Struktur Kepengurusan dan Jobdesk HK Mart[42]



Tugas Manajer HK Mart[43]

a. Bertanggungjawab secara umum kepada Kepala Divisi.

b. Bertanggungjawab dalam pengelolaan dan pencapaian TARGET PENJUALAN serta LABA yang telah di tetapkan oleh kepala divisi atas USAHA MINIMARKET HAKA MART di lingkungan yayasan Husnul Khotimah.

[42] HK Mart, *Dokumentasi*, Kuningan, 12 Juli 2019
[43] HK Mart, *Dokumentasi*, Kuningan, 12 Juli 2019

c. Bertanggungjawab dalam pemeliharaan inventaris di unit usahanya atau inventaris lain yang di amanahkan kepadanya.

d. Membuat laporan keuangan dan progress report bulanan dari usaha yang di pimpinnya dan menyampaikannya kepada kepala divisi.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pelayanan HK Mart

Pondok Pesantren Husnul Khotimah Kuningan

Ketentuan Umum

1. Pakailah seragam yang bersih dan rapi. Jangan memakai celana berbahan jeans, memakai sepatu dan memiliki wudhu.
2. Masuklah tepat waktu sesuai jadwal. Niatkan bahwa bekerja di pondok bukan semata mencari nafkah tapi juga beribadah. Jadwal masuk HK Mart

   Shift 1 [jam 06.00 s/d 14.00]

   Shift 2 [jam 09.00 s/d 17.00]

   Shift 3 [jam 14.00 s/d 22.00]
3. Periksalah kebersihan seluruh area HK Mart bagian dalam. Jika masih ada yang kotor segera bersihkan [di sapu dan di pel]. Jika mendapati barang dagangan yang berserakan segera dirapikan ke posisi semula.

4. Jika ada waktu luang, konsumen masih belum datang segera laksanakan sholat duha minimal 2 rokaat atau membaca surat al Mulk satu kali.
5. Layani konsumen dengan baik. Gunakan prinsip 5 S [senyum, sapa, salam, sopan dan santun].
6. Segera tutup pintu HK Mart jika sudah tiba waktu istirahat.

   Shift 1[jam 11.30 s/d 12.30]

   Shift 2 [jam 15.00 s/d 15.30]

   Shift 3 [jam 17.30 s/d 19.30]

   Catatan : untuk shift 2 dan 3 HK Mart otomatis tutup pada saat terdengar adzan dan buka lagi setelah 30 menit.
7. Tegur dengan santun jika pada saat akan istirahat atau terdengar adzan masih ada santri yang berbelanja.
8. Setiap kru HK Mart harus tahu mana barang yang masuk kategori ***fast moving*** dan ***slow moving*** sehingga mempercepat dalam proses pengadaan barang.
9. Jika ada barang baru, harus dimonitor bersama sama. Apakah nantinya masuk kategori *fast moving atau slow moving*.
10. Dilarang bermain HP [Game dan WA] pada saat jam kerja.
11. Dilarang mengobrol dengan sesama rekan pada jam kerja yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan. Bergunjing atau hal hal lain yang tidak produktif.

12. Dilarang mengambil waktu libur di luar yang sudah di tetapkan oleh Manajer HK Mart.
13. Dilarang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pihak sales, terkecuali atas sepengetahuan dan seijin Manajer HK Mart.
14. Dilarang memasukan barang tanpa sepengetahuan dan seijin Manajer HK Mart.
15. Jika ada keperluan yang mendadak sehingga mengharuskan meninggalkan pekerjaan maka segera komunikasikan dengan Manajer HK Mart dan siapkan penggantinya.
16. Perijinan untuk tidak masuk atau pertukaran shift kerja harus sepengetahuan dan seijin manajer HK Mart.
17. Pelanggaran atas hal hal yang dilarang tersebut akan dikenakan sanksi berupa teguran, denda, SP 1 sampai SP 3.
18. Jika sampai SP 3 tidak ada perubahan sikap maka akan diambil tindakan berupa pemutusan hubungan kerja [PHK].
19. Hal hal lain yang belum tercantum akan ditentukan kemudian.

a. Bagian Kasir

1. Periksalah semua perlengkapan dan peralatan [Komputer, Printer, Scanner, kertas dan lainnya] yang akan digunakan untuk bekerja. Apakah siap digunakan atau tidak. Jika

terdapat masalah segera perbaiki atau hubungi Manajer HK Mart.

2. Periksalah kelengkapan alat pengemas barang seperti kantung plastik dengan berbagai ukuran sesuai kebutuhan. Jika diperkirakan kurang, segera hubungi manajer HK Mart sehingga bisa langsung di lengkapi.
3. Bersihkan area sekitar kasir, seperti meja kasir, perlengkapan dan peralatan sehingga menambah kenyamanan dalam bekerja.
4. Ucapkan salam pada saat akan melayani konsumen dan terimakasih pada saat selesai transaksi. Jika perlu dengan mengatupkan 2 telapak tangan.
5. Segera koordinasi dengan bagian admin jika ada keluhan ketidak sesuaian harga di computer dengan yang tertera di gondola.
6. Hati hatilah dalam menghitung transaksi terutama jika ada pengembalian. Kekeliruan dalam perhitungan sehingga menyebabkan kerugian HK Mart di tanggung oleh Kasir yang bersangkutan.
7. Jika ada selisih positif perhitungan antara kas riil dengan data computer maka menjadi milik HK Mart.

8. Jika ada selisih negative dalam perhitungan antara kas riil dengan data computer maka menjadi tanggung jawab kasir untuk mengganti sebesar selisih yang ada.
9. Lakukan perhitungan ulang pada saat pergantian shift dan pastikan jumlahnya sama dengan yang tertera di computer.
10. Serahkan kas hasil penjualan ke bagian admin keuangan dan buat berita acara penyerahan uang berisi; tanggal dan jam, nominal uang, pihak yang menyerahkan, pihak yang menerima dan masing masing membubuhkan tandatangan.

b. Bagian pramuniaga

1. Periksalah kelengkapan barang dagangan di tiap tiap gondola dan segera buat laporan lisan atau tulisan ke Manajer HK Mart jika terdapat barang dagangan yang rusak, tinggal sedikit atau habis.
2. Periksalah kondisi barang yang akan di tata di rak/gondola apakah sudah memiliki logo halal MUI, Ijin BPOM, Ijin IRT, tanggal kadaluwarsa dll.
3. Isilah/lengkapi gondola yang kosong atau barang nya tinggal sedikit dengan barang yang sejenis.
4. Bersihkan gondola/barang dagangan yang kelihatan kotor, dan tata kembali sampai rapi jika kelihatan berantakan.
5. Kegiatan pada poin 2, 3 dan 4 terutama dilakukan pada saat tidak ada konsumen atau konsumen masih sedikit.

6. Pastikan setiap gondola terisi dengan barang dagangan. Jangan sampai barang dagangan menumpuk di kardus atau di tempat yang bukan seharusnya.
7. Susunlah barang dagangan sedemikian rupa sehingga mudah untuk di awasi dan tidak memberi peluang pada siapapun untuk mencuri.
8. Periksalah setiap barang apakah sudah memiliki list harga di bawahnya atau tidak. Jika belum segera laporan ke bagian admin untuk di buatkan. Setelah itu, langsung di tempel.
9. Susunlah barang dagangan menurut kelompoknya [minuman, makanan ringan, snack, ATK, alat rumah tangga dll].
10. Untuk barang dagangan yang harganya relative mahal sediakan tempat khusus sehingga lebih aman tetapi bisa dengan mudah di lihat konsumen.
11. Tempatkan barang dagangan yang berukuran kecil [sehingga mudah dimasukan ke saku] di bagian depan sedangkan untuk ukuran yang relative besar dibagian belakang.
12. Periksalah keadaan barang apakah sudah akan kadaluwarsa? Kalo iya segera pisahkan dan laporkan ke Manajer HK Mart

13. Awasi para santri yang sedang memilih barang dagangan dan pastikan membayar dikasir.
14. Jangan mengisi barang di gondola pada saat jam jam santri sedang ramai belanja. Focus pada pengawasan santri.
15. Pramuniaga bisa juga aktif membantu kasir dalam pengemasan barang sambil terus mengawasi santri.
16. Berikan informasi kepada pramuniaga shift selanjutnya tentang kondisi barang dagangan sehingga kontinuitas penyediaan dan pengisian barang langsung berlanjut.
17. Segera komunikasi dengan manajer HK Mart jika ada hal hal yang tidak di mengerti.

c. Bagian Admin Keuangan

1. Hitunglah dengan cermat jumlah uang yang di setor oleh staf kasir maupun dari staf konsinyasi.
2. Buatlah buku catatan khusus serah terima uang dari kasir dan staf konsinyasi. Catatan tersebut terdiri dari; jam, hari dan tanggal penyerahan, jumlah nominal uang, pihak yang menyerahkan, pihak yang menerima, kemudian masing masing pihak membubuhkan tandatangan.
3. Catatlah secara manual penerimaan uang tersebut kedalam buku transaksi harian

4. Catatlah secara manual setiap transaksi yang terjadi di HK Mart baik dari penjualan Market maupun konsinyasi kedalam buku transaksi harian.
5. Pindahkan catatan manual tersebut kedalam program pencatatan transaksi secara harian atau periodic.
6. Periksalah pencatatan transaksi dalam program sehingga bisa meminimalisir kesalahan dalam pekerjaan.
7. Simpanlah uang sekedarnya untuk kebutuhan transkasi sedangkan untuk sisanya titipkan di bendahara divisi.
8. Titipan uang di bendahara divisi bisa digunakan untuk membayar utang ke supplier, pembayaran gaji atau kebutuhan lain yang sifatnya mendesak.
9. Simpan nota pembelian/faktur penjualan yang diberikan oleh bagian admin input untuk perhitung kewajiban pembayaran.
10. Lakukan pembayaran kepada sales barang konsinyasi sesuai jadwal yang sudah di tetapkan.
11. Pastikan bahwa pembayaran tersebut sudah sesuai dengan kondisi barang yang terjual dengan memeriksa catatan pada nota dan jumlah barang di rak atau gondola.
12. Jika ada ketidak sesuaian data antara staf HK Mart dengan pihak sales konsinyasi maka gunakan data dari staf HK Mart.

13. Jika sales konsinyasi di duga melakukan kebohongan, penipuan atau hal hal lain yang berpotensi merugikan HK Mart maka laporkan ke pihak manajer HK Mart.
14. Dilarang melakukan pembayaran kepada sales konsinyasi di luar jadwal [jam dan hari] yang sudah di tetapkan. Karena akan mengganggu kinerja pribadi.
15. Dilarang menerima bonus atau hadiah baik dalam bentuk uang maupun barang dari pihak sales konsinyasi.
16. Segera komunikasi dengan manajer HK Mart jika ada hal hal yang tidak dimengerti.

d. Bagian Input

1. Periksalah nota pembelian/ faktur dan cocokan dengan jumlah barang yang masuk apakah sesuai atau tidak.
2. Nota pembelian/ faktur yang sudah di cek, diberikan ke bagian admin keuangan untuk di simpan dan menghitung kewajiban pembayaran.
3. Periksalah kondisi barang apakah memiliki logo halal MUI, ijin BPOM, Ijin IRT ada yang rusak, berjamur atau sudah akan kadaluwarsa.
4. Jika terdapat barang yang tidak memiliki logo halal MUI, Ijin BPOM, ijin IRT, rusak atau sudah akan kadaluwarsa segera pisahkan dan laporkan ke Manajer HK Mart

5. Periksa apakah terdapat kenaikan atau penurunan harga. Jika harga pembelian turun maka harga jual tetap. Tapi jika harga pembelian naik, maka harga jual naik.
6. Penentuan naik atau turunnya harga barang sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh manajer HK Mart
7. Input / masukan data barang yang sudah lolos periksa kedalam program computer.
8. Segera komunikasi dengan bagian pramuniaga agar menata barang yang sudah di input kedalam rak / gondola
9. Rapihkan kondisi barang dagangan baik yang belum maupun yang sudah di input sehingga kebersihan dan kerapihan HK Mart tetap terjaga.
10. Lakukan pemeriksaan rutin untuk mengetahui barang mana yang masuk kategori fast moving dan slow moving.
11. Jika ada barang yang setelah 2 pekan ternyata tidak terjual [jumlahnya tetap] maka segera laporkan ke Manajer HK Mart
12. Lakukan pemeriksaan rutin untuk mengecek apakah ada barang yang akan kadaluwarsa. Jika iya, segera pisahkan untuk di retur dan dikeluarkan dari program
13. Lakukan pemeriksaan rutin atas barang dagangan untuk mengecek apakah jumlah barang yang ada di rak/gondola sudah sesuai dengan data yang ada di computer. Catat jika

ada barang dagangan yang jumlahnya tidak sesuai kemudian laporkan ke manajer HK Mart.

e. Bagian Konsinyasi Luar

1. Setiap penjual barang dagangan konsinyasi harus di ketahui nama jelas dan alamatnya [minta fotocpy KTP] serta no kontaknya.
2. Pastikan barang dagangan di terima sesuai jadwal yang telah di tetapkan
3. Tolaklah jika ada penjual yang menyerahkan barang dagangan melebihi waktu yang telah di tetapkan
4. Periksalah dan hitung barang dagangan apakah jumlahnya sesuai dengan yang tercatat di nota. Jika tidak segera tegur pihak penjualnya dan lakukan koreksi
5. Periksalah barang dagangan, jangan sampai barang dagangan yang sudah basi di jual kembali oleh penjual
6. Tata lah barang dagangan dengan rapih sehingga nyaman dilihat dan mudah dijangkau pada saat ada yang membeli
7. Layani konsumen [santri] dengan santun, ramah dan cekatan.
8. Jangan menerima barang dagangan yang di kirim oleh penjual pada saat santri sedang ramai belanja. Abaikan atau tolak saja.

9. Hati hati pada saat menghitung jumlah pembelanjaan santri dan pengembalian uang sisa belanja.
10. Segera rapihkan kembali sisa barang dagangan yang belum terjual untuk di jual pada sesi selanjutnya.
11. Hitunglah uang hasil penjualan konsinyasi, rapihkan. Pisahkan antara nominal yang besar dengan yang kecil dan sisakan uang dengan nominal kecil untuk kembalian.
12. Titipkan uang dengan nominal besar [Rp. 50.000,- dan Rp. 100.000] ke bagian admin keuangan supaya lebih aman.
13. Hati hati dalam menyimpan uang. Jangan di simpan ditempat terbuka sehingga terlihat dan mengundang niat jahat dari pihak lain.
14. Jika waktu penjualan konsinyasi sudah selesai. Hitunglah semua barang dagangan yang terjual dan yang masih tersisa serta catatlah pada pembukuan.
15. Rekaplah berapa jumlah barang dagangan yang terjual dan yang masih tersisa secara harian. Per item barang atau per penjual. Kemudian catat di buku konsinyasi.
16. Laporkan hasil penjualan konsinyasi pada manajer HK Mart dan serahkan uangnya pada admin keuangan.
17. Hitung kembali barang dagangan yang tidak terjual hari itu. Pisahkan jika basi atau masa jualnya hanya sehari dan

simpan di tempat khusus sehingga tidak tercampur dengan makanan yang masih akan di jual.

18. Segera ingatkan penjual barang konsinyasi supaya segera mengambil barang dagangan yang tidak terjual karena akan mengganggu pelayanan.
19. Catat nama penjual konsinyasi yang susah di ajak kerjasama dan laporkan pada manajer HK Mart untuk diberikan pengarahan.

5. Data Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap kepuasan Pelanggan di HK Mart Kab.Kuningan.

Sejak awal pendiriannya, HK Mart menetapkan strategi pemasarannya dengan melihat potensi pasar yang besar di pesantren Husnul Khotimah yaitu 3000 siswa dan 650 pegawai, yang memang belum banyak pesaingnya. Hal pertama yang dilakukan oleh HK Mart dalam menjalankan strategi pemasarannya adalah dengan mempromosikan produk melalui Watshupp Group lintas divisi dimana group ini beranggotakan seluruh pegawai Husnul Khotimah dan memberikan reword kepada pegawai yang berbelanja paling banyak.

Berikut adalah strategi pemasaran yang dilakukan oleh HK Mart, antara lain :

a. Menawarkan produk Halal dan mempromosikannya melaui media social dengan harga relatif murah dan terjangkau dari pasaran.

b. Semua Pegawai wajib berbelanja di HK Mart.

c. Lebih menekankan keuntungan dari volume penjualan, daripada keuntungan per piece barang.

d. Melakukan pendekatan-pendekatan kepada para pegawai dan santri, melalui karyawan-karyawan dengan selalu bersikap ramah saat di rumah maupun bekerja.

e. Memperhatikan kegelisahan (kebingungan) konsumen saat berbelanja. dan selalu menawarkan bantuan.

f. Mengedepankan prinsif kejujuran.

B. Pembahasan

1. Bagaimana kualitas pelayanan syariah di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab.Kuningan?

a. Bagaimana promosi/marketing yang dilakukan HK Mart?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Didin Mulyanto, S.E. selaku ketua/pimpinan Divisi Ekonomi dan Usaha pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor Divisi Ekonomi dan Usaha mengatakan:

> Untuk promosi kita ada via wa menginformasikan di HK mart ada prodak ini, prodak ini trus kan kita memberikan reword kepada pegawai yang berbelanja paling banyak biasanya pas akhir tahun

> dan setiap akhir tahun semua pegawai mendapatkan uang cas Rp. 100.000,- s/d Rp.200.000,- dan vocer belanja Rp.100.000 s/d Rp.200.000,- sebagai bonus akhir tahun.[44]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Nengsih selaku Manager HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Untuk promosi biasanya via wa di group pegawai menginformasikan di HK mart mengadakan prodak ini dan juga menginformasikan ke setiap pelanggan yang berbelanja di HK Mart.[45]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Diah selaku Admin di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Untuk promosi biasanya via wa group karyawan dan menginformasikan bahwa HK Mart memiliki produk yang dibutuhkan setiap pegawai.[46]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Kiki selaku Kasir di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Promosi biasanya via wa group karyawan atau lisan dari para pegawai yang berbelanja ke HK Mart dan menginformasikan bahwa HK Mart memiliki produk yang sesuai kebutuhan para pegawai.[47]

---

[44] *Didin Mulyanto, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[45] *Nengsih, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[46] *Diah, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[47] *Kiki, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

b. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan HK Mart saat berbelanja?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Didin Mulyanto, S.E. selaku ketua/pimpinan Divisi Ekonomi dan Usaha pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor Divisi Ekonomi dan Usaha mengatakan:

> Melayani konsumen dengan dengan 5S senyum, salam, sapa, sopan, santun, dan setiap selesai transaksi selalu mengucapkan terimakasih dan ketika waktu solat toko tutup harus solat berjamaah di masjid.[48]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Nengsih selaku Manager HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Melayani konsumen dengan dengan 5S, dan semaksimal mungkin melayani para konsumen atau para pegawai dan santri yang berbelanja ke HK Mart.[49]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Diah selaku Admin di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

---

[48] *Didin Mulyanto, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[49] *Nengsih, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

> Melayani konsumen dengan dengan 5S senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Serta mengucapkan terima kasih setelah berbelanja ke HK Mart.[50]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Kiki selaku Kasir di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Kami melayani konsumen dengan dengan 5S senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Serta mengucapkan terimakasih sudah berbelanja di HK Mart.[51]

c. Apakah hasil laba/keuntungan itu dikeluarkan zakatnya?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Didin Mulyanto, S.E. selaku ketua/pimpinan Divisi Ekonomi dan Usaha pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor Divisi Ekonomi dan Usaha mengatakan:

> Untuk laba HK Mart prosedurnya laba dari HK Mart diserahkan ke Divisi Ekonomi dan Usaha dari Divisi Ekonomi dan Usaha di serahkan ke Yayasan Husnul Khotimah Kuningan dan selalu di keluarkan zakanya oleh yayasan seiap tahun di bulan Ramadhan dan yang menyalurkan zakatnya langsung oleh yayasan.[52]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Nengsih selaku Manager HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019

---

[50] *Diah, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[51] *Kiki, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[52] *Didin Mulyanto, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

jam 10.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Untuk keuntungan HK Mart biasanya kita langsung menyerahkan ke Divisi Ekonomi dan Usaha dan biasanya yayasan sendiri yang mengurus pengeluaran zakatnya.[53]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Diah selaku Admin di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Biasanya untuk keuntungan HK Mart biasanya kita langsung menyerahkan ke Divisi Ekonomi dan Usaha dan mengenai zakat saya tidak tahu biasanya oleh yayasan penyalurannya.[54]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Kiki selaku Kasir di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Hasil laba HK Mart disetorkan kepada Divisi Ekonomi dan Usaha, dari Divisi Ekonomi ke Yayasan. Yang bayar zakatnya adalah yayasan.[55]

d. Apakah keuntungan/laba ada yang diperuntukan untuk para konsumen?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Didin Mulyanto, S.E. selaku ketua/pimpinan Divisi Ekonomi dan

---

[53] *Nengsih, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[54] *Diah, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[55] *Kiki, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

Usaha pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor Divisi Ekonomi dan Usaha mengatakan:

> Jelas ada kita memberikan reword kepada pegawai yang berbelanja paling banyak biasanya pas akhir tahun berupa bingkisan belanja dan setiap akhir tahun semua pegawai mendapatkan uang cas Rp. 100.000,- s/d Rp.200.000,- tergantung jabatan dan vocer belanja Rp.100.000 s/d Rp.200.000,- sebagai bonus akhir tahun.[56]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Nengsih selaku Manager HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Biasanya ada pas akhir tahun berupa bingkisan belanja bagi pegawai yang sering atau paling banyak berbelanja juga bonus akhir tahun semua pegawai mendapatkan uang cas dan vocer belanja tergantung jabatan yang di amanahkan.[57]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Diah selaku Admin di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Ada pas akhir tahun berupa bingkisan belanja bagi pegawai yang sering atau paling banyak berbelanja juga bonus akhir tahun untuk semua pegawai.[58]

---

[56] *Didin Mulyanto, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[57] *Nengsih, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[58] *Diah, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Kiki selaku Kasir di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Ada pas akhir tahun berupa bingkisan belanja bagi pegawai yang sering atau paling banyak berbelanja juga bonus akhir tahun untuk semua pegawai.[59]

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan sudah sangat baik dengan mengedepankan 5 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. dan Selain itu, promosi yang dilakukan HK Mart sangat efektif karena melalui *Watshupp* group seluruh pegawai sehingga tepat sasaran dan tidak lupa mengeluarkan zakat penghasilan yang disalurkan langsung oleh yayasan, serta bagi para pegawai diberikan *reward* bagi pelanggan yang sering berbelanja dan bonus akhir tahun berupa vocer belanja dan uang cas.

2. Bagaimana kulaitas produk yang ada di HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan ?
   a. Bagaimana ketersediaan produk yang dijual di HK Mart?

[59] *Kiki, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Didin Mulyanto, S.E. selaku ketua/pimpinan Divisi Ekonomi dan Usaha pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor Divisi Ekonomi dan Usaha mengatakan:

> Untuk ketersediaan produk di HK Mart *relative* lengkap sesuai kebutuhan pelanggan walaupun tidak banyak yang tersedia karena tempat HK Mart belum besar seperti Toserba masih sekala kecil.[60]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Nengsih selaku Manager HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Untuk kelengkapan barang di HK Mart berusaha untuk melengkapi kebutuhan konsumen tapi mungkin belum selengkap toserba dikarenakan tempat belum memungkinkan.[61]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Diah selaku Admin di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Untuk kelengkapan barang yang ada di HK Mart cukup lengkap meskipun tidak banyak stok tersedia namun berusaha untuk melengkapi kebutuhan konsumen.[62]

---

[60] *Didin Mulyanto, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[61] *Nengsih, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[62] *Diah, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Kiki selaku Kasir di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Untuk kelengkapan barang yang ada di HK Mart cukup lengkap dan cukup terjangkau harganya.[63]

b. Produk apa saja yang di jual di HK Mart?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Didin Mulyanto, S.E. selaku ketua/pimpinan Divisi Ekonomi dan Usaha pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor Divisi Ekonomi dan Usaha mengatakan:

> Untuk Produk yang ada di HK Mart ada 3 jenis produk yaitu *food*, *non food dan* makanan basah yaitu makanan titipan konsinyasi.[64]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Nengsih selaku Manager HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Untuk Produk yang ada di HK Mart sama dengan toko pada umumnya Sembako, Makanan, Minuman, kebutuhan rumah tangga, pakaian dan lain-lain.[65]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Diah selaku Admin di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019

---

[63] *Kiki, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[64] *Didin Mulyanto, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[65] *Nengsih, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

jam 11.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Untuk Produk yang ada di HK Mart yaitu produk makanan, sembako, *non food*, seragam/pakaian dan lain-lain.[66]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Kiki selaku Kasir di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Produk yang ada di HK Mart sama dengan toko pada umumnya Sembako, Makanan, Minuman, kebutuhan rumah tangga, pakaian dan lain-lain.[67]

c. Produk yang dijual memiliki label halal?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Didin Mulyanto, S.E. selaku ketua/pimpinan Divisi Ekonomi dan Usaha pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor Divisi Ekonomi dan Usaha mengatakan :

> Untuk produk yang dijual di HK Mart jelas halal dan halal saja tidak cukup kita tidak menjual prodak *UNILEVER* karena ingin berkomitmen ke produsen yang muslim kalau bukan kita siapa lagi dan kalau bukan sekarang kapan lagi untuk kebangkitan ummat.[68]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Nengsih selaku Manager HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019

---

[66] *Diah, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[67] *Kiki, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[68] *Didin Mulyanto, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

jam 10.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Untuk produk yang dijual di HK Mart Insya Allah berlabel halal namun hanya sebagioan karena sebagian ada produk rumahan kecil-kecilan yang Insya Allah kualitas barangnya halal walaupun tidakl memiliki label halal.[69]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Diah selaku Admin di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Produk yang dijual di HK Mart Insya Allah halal walaupun tidak semua ada label halalnya dari MUI.[70]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Kiki selaku Kasir di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Produk yang dijual di HK Mart Insya Allah semuanya halal meskipun ada yang berlabel halal dan ada yang tidak.[71]

d. Apabila produk ada kecacatan bisa di tukar / diskon ?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Didin Mulyanto, S.E. selaku ketua/pimpinan Divisi Ekonomi dan Usaha pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.00 s.d

---

[69] *Nengsih, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[70] *Diah, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[71] *Kiki, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

selesai. Bertempat di Kantor Divisi Ekonomi dan Usaha mengatakan :

> Apabia barang ada yang cacat atau rusak tidak di korting tetapi langsug diganti dengan yang baru.[72]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Nengsih selaku Manager HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Apabia barang ada yang cacat atau rusak barang tersebut bias di retur dengan yang baru.[73]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Diah selaku Admin di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Kalau ada barang yang cacat atau rusak barang tersebut bias di retur dengan yang baru.[74]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Kiki selaku Kasir di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Kalau ada barang yang cacat atau rusak barang tersebut bias di retur dengan yang baru.[75]

---

[72] *Didin Mulyanto, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[73] *Nengsih, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[74] *Diah, Kuningan, 17 Juli 2019*
[75] *Kiki, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan produk yang dibutuhkan oleh siswa maupun pegawai cukup lengkap meski tidak banyak stok tetpai cukup lengkap, produk yang di jual di HK Mart ada 3 jenis yaitu *Food*, *Non Food*, dan makanan basah dari konsinyasi, produk yang di jualpun memiliki label halal dari MUI dan di HK Mart tidak menjual produk *UNILEVER* karena komitmennya terhadap kebangkitan ekonomi umat dan apabila produk yang cacat langsung diganti / retur dengan yang baru.

3. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam Pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Didin Mulyanto, S.E. selaku ketua/pimpinan Divisi Ekonomi dan Usaha pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor Divisi Ekonomi dan Usaha mengatakan :

> Faktor yang mendukung dari internal yaitu yayasan sudah bagus yang menjadi permasalahan adalah pegawai belum memiliki komitmen yang sama untuk membesarkan lembaga dan masih kesulitan mencari barang yang murah dan lengkap dan semua itu butuh proses kalau bukan kita siapa lagi, kalau bukan sekarang kapan lagi dan kalau sudah besar insya allah akan sendirinya.[76]

[76] *Didin Mulyanto, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Nengsih selaku Manager HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 10.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Faktor yang mendukung mungkin konsumen HK Mart Insya Allah sudah pasti santri, pegawai, wali santri, dan juga masyarakat yang berbelanja ke Hk Mart. Sedangkan yang menghambat toko masih kecil susah untuk menyimpan stok barang perlu tempat yang luas agar konsumen lebih nyaman berbelanja di HK Mart.[77]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Diah selaku Admin di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Faktor yang mendukung ialah tempat yang strategis dekat dengan kelas, asrama maupun perkantoran sedangkan factor yang menghambat adalah tempat yang masih kecil dan sulit untuk menyimpan stok barang dagang.[78]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Kiki selaku Kasir di HK Mart pada hari Kamis, tanggal 17 Juli 2019 jam 11.30 s.d selesai. Bertempat di Kantor HK Mart mengatakan:

> Faktor yang mendukung ialah tempat yang strategis dan factor yang menghambat adalah tempatnya yang masih kecil dan perlu diperluas sehingga

[77] *Nengsih, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[78] *Diah, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*

> penyimpanan barang lebih rapih dan pelanggan lebih nyaman dalam berbelanja.[79]

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa factor pendukung terbesar adalah dari internal yaitu Yayasan Husnul Khotimah Kuningan, para pegawai dan Para Santri dan factor yang menghambat adalah tempat yang masih kecil sehingga penyimpanan stok barang tidak terlalu banyak dan harus diperluas untuk lebih memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan.

4. Bagaimana kepuasan pelanggan di HK Mart?

   a. Seberapa sering anda berbelanja ke HK Mart?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Mubadilah selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 09.00 s.d selesai. Mengatakan :

> Saya tidak terlalu sering berbelanja ke HK Mart dalam satu bulan hanya sekali terkait berbelanja kebutuhan rumah tangga.[80]

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Romi Alamsyah selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 09.30 s.d selesai. Mengatakan :

> Saya lumayan sering berbelanja ke Hk Mart dalam satu bulan 4 kali atau sepekan sekali karena kebutuhan kantor juga kebutuhan pribadi.[81]

---

[79] *Kiki, wawancara, Kuningan, 17 Juli 2019*
[80] *Mubadilah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[81] *Romi Alamsyah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Muhammad Reza selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Mengatakan :

> Saya berbelanja ke HK Mart tidak terlalu sering hanya sebulan sekali untuk berbelanja kebutuhan pribadi juga anak.[82]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Desi Nur Asiah pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 10.30 s.d selesai. Mengatakan :

> Saya berbelanja ke HK Mart tidak terlalu sering hanya seminggu sekali untuk berbelanja kebutuhan rumah tangga.[83]

b. Apakah pelayanan yang diberikan cukup puas?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Mubadilah selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 09.00 s.d selesai. Mengatakan :

> Ya saya merasa cukup puas terhadap pelayanannya. Keramah tamahan yang diberikan dari pelayan ke pembeli cukup baik. Hanya saja karna saya laki laki, saya merasa kurang nyaman karna pelayannya perempuan.[84]

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Romi Alamsyah selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 09.30 s.d selesai. Mengatakan :

> Pelayanan nya memuaskan karena ketika datang suka di sambut dengan salam atau pun ketika tidak

---

[82] *Muhammad Reza, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[83] *Desi Nur Asiah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[84] *Mubadilah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*

> bisa atau tidak tau lokasi barang, mereka cepat tanggap dalam membantu. (fast respon).[85]

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Muhammad Reza selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Mengatakan :

> Terkait pelayanan di HK Mart sejauh ini alhmdulilah cukup bagus dengan pelayanan nya, ada pun dengan pegawai nya ramah tamah.[86]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Desi Nur Asiah pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 10.30 s.d selesai. Mengatakan :

> Pelayanan di HK Mart sejauh ini cukup puas dengan pelayanan nya, ada pun dengan pegawai nya cukup ramah.[87]

c. Seberapa bersihkan tempat berbelanja HK Mart?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Mubadilah selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 09.00 s.d selesai. Mengatakan :

> Menurut saya cukup bersih, karna tidak terlihat sampah berserakan di dalam HK Mart.[88]

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Romi Alamsyah selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 09.30 s.d selesai. Mengatakan :

---

[85] *Romi Alamsyah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[86] *Muhammad Reza, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[87] *Des Nur Asiah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[88] *Mubadilah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*

> Untuk tempat cukup bersih dan rapih, sehingga saya sebagai pembeli cukup nyaman berbelanja di HK Mart.[89]

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Muhammad Reza selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Mengatakan :

> Mengenai kebersihan di hk mart pi menurut saya sudah cukup lumyan bersih, cuma sedikit kurang di kasih peng harum ruangan saja.[90]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Desi Nur Asiah pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 10.30 s.d selesai. Mengatakan :

> HK Mart cukup bersih dan juga rapih, nyaman ketika berbelanja.[91]

d. Bagaimana ketersediaan barang di HK Mart?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Mubadilah selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 09.00 s.d selesai. Mengatakan :

> Ketersediaan barang di sana kurang lengkap. Contohnya, tidak adanya barang-barang yang di jual dengan kemasan yang cukup besar. Hanya ada barang jual dgn kemasan yangg kecil saja.[92]

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Romi Alamsyah selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 09.30 s.d selesai. Mengatakan :

---

[89] *Romi Alamsyah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[90] *Muhammad Reza, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[91] *Desi Nur Asiah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[92] *Mubadilah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*

> Ketersediaan barang lumayan lengkap karena hampir semua kebutuhan ada. baik itu alat kantor atau pun keperluan pribadi. Dan ketika ada barang yang kosong atau tidak ada mereka langsung mencatat dan memberi tahu kalau barang tersebut akan segera di lengkapi.[93]

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Muhammad Reza selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Mengatakan :

> Alhamdulilah untuk kestersediaan barang di HK Mart cukup lengkap namun tidak lengkap 100% di karenakan ada barang barang yg tidak di perbolehkan masuk ke HK Mart seperti merek2 *Unilever*.[94]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Desi Nur Asiah pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 10.30 s.d selesai. Mengatakan :

> Untuk barang Alhamdulilah banyak jenisnya, namun belum bias memenuhi kebutuhan sehari-hari yang sering saya gunakan seperti produk Unilever.[95]

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa semua pegawai rata-rata sering berbelanja ke HK Mart dikarenakan semua pegawai wajib berbelanja minimal sebulan sekali, adapun pelayanan yang diberikan cukup baik dan cepat dalam merespon, tempatnya pun cukup bersih sehingga para pembeli nyaman dalam berbelanja juga produk yang tersedia di

---

[93] *Romi Alamsyah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[94] *Muhammad Reza, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[95] *Desi Nur Asiah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*

HK Mart cukup lengkap hanya untuk produk Unilever tidak di jual di Hk Mart karena komitmen dari manajemen untuk kebangkitan ekonomi islam.

5. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat HK Mart?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Mubadilah selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 09.00 s.d selesai. Mengatakan :

> Faktor penghambat menurut saya tempatnya kurang luas, penempatan barang dan penempatan harga barang yang ditempel pun tidak rapih. Banyak barang yang sudah pindah peletakannya namun harga barang masih ditempel di tempat lama. Selain itu, terkadang barang masih berceceran di bawah. Entah karna belum dipajang atau kelebihan stok dan tidak ada tempat. Terutama non food. Dan pendukungnya pelayanan yang diberikan cukup cepat dan tempat yang dekat.[96]

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Romi Alamsyah selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 09.30 s.d selesai. Mengatakan :

> Untuk faktor penghambat ruangannya sempit baik itu di bawah ataw di atas. Sehingga kelihatnya sumpek atau barangnya numpuk. Terus penyimpanan stock barang yang kurang rapih, karena di tangga suka menyimpan stock barang jadi kalau mau naik tangga sempit. Jumlah kasir nya kurang. Karena kalau lagi penuh ngantri nya lama karena jumlah kasir cuma 1. untuk pendukungnya dari pelayanan yang memuaskan sama ketersediaan

[96] *Mubadilah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*

> barang yang lengkap dan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan.[97]

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Muhammad Reza selaku pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 10.00 s.d selesai. Mengatakan :

> Faktor penghambat HK Mart ruangannya terlalu kecil sempit dan panas seharus nya ruangan kecil seperti itu menggunakan pendingin ac supaya tidak panas baik di lantai atas maupun di lantai bawah. Selanjutnya mengenai Barang-barang sebagian tidak lengkap terutama produk Unilever. Faktor pendukungnya jarak lebih dekat dari tempat kerja tidak perlu ke luar.[98]

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Desi Nur Asiah pembeli HK Mart pada hari Selasa, tanggal 23 Juli 2019 jam 10.30 s.d selesai. Mengatakan :

> Faktor pendukung jaraknya dekat dan harga sangat terjangkau dan untuk faktor penghambatnya barang-barang belum memenuhi standar kebutuhan pegawai pada umumnya.[99]

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Faktor yang menghambat HK Mart tokonya masih kecil perlu perluasan sehingga jumlah barang bisa lebih banyak dan lebih lengkap stok barang pun bias tertata dengan rapih sehingga pembeli pun bias lebih mudah mendapatkan barang yang di inginkan, sedangkan Faktro pendukungnya adalah tempatnya yang dekat

---

[97] *Romi Alamsyah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[98] *Muhammad Reza, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*
[99] *Desi Nur Asiah, wawancara, Kuningan, 23 Juli 2019*

sehingga para pembeli tidak usah jauh berbelanja keluar dan lebih hemat waktu.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam. Keterbatasan pada penelitian ini meliputi subyektifitas yang ada pada peneliti. Penelitian ini sangat tergantung kepada kemampuan dan pemahaman peneliti itu sendiri dalam mengumpulkan dan mengolah data hasil penelitian. Sehingga dalam penelitian tentang implementasi kualitas pelayanan syariah terhadap kepuasan pelanggan di HK Mart Kab. Kuningan memiliki keterbatasan. Data primer yang di dapat dari hasil wawancara dengan berbagai Informan masih terdapat bias dan masih banyak informasi yang seharusnya didapatkan sebagai data hasil penelitian bisa memberikan gambaran yang jelas tentang implementasi kualitas pelayanan syariah terhadap kepuasan pelanggan di HK Mart Kab. Kuningan memiliki keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti sebagai berikut:

1. Keterbatasan pada kemampuan peneliti berkaitan dengan permasalahan yang diangkat menjadi judul penelitian.
2. Kondisi peneliti dalam mencari data penelitian, dikarenakan harus membagi waktu antara pekerjaan dan penelitian, sehingga harus ada salah satu aktivitas yang dikorbankan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul "Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah terhadap kepuasan pelanggan di HK Mart Kab. Kuningan", maka peneliti dapat menyimpulkan hasil yang telah didapatkan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pelayanan syariah yang diterapkan oleh HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan adalah terinspirasi dari Aa Gym dengan mengedepankan 5S Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun juga mengucapkan terima kasih setelah berbelanja sesuai yang diajarkan syariat Islam. Mewajibkan seluruh pegawai untuk berbelanja di HK Mart minimal 1 Bulan sekali, melarang produk Unilever untuk dijual di HK Mart sebagai bentuk komitmen untuk membangkitkan ekonomi Islam. Kepuasan pelanggan sebagai suatu pembelian tergantung pada kinerja produk *actual*, sehingga sesuai dengan harapan pembeli. Konsumen memiliki berbagai macam tingkatan kepuasan, dalam strategi mempertahankan para pelanggan HK Mart selalu menginformasikan produknya melalui media sosial dan selalu menyediakan kebutuhan siswa

maupun kebutuhan para pembeli dengan melengkapi produk yang di butuhkan di HK Mart.

2. Pelayanan yang dirasakan para pelanggan cukup puas keramah tamahan yang diberikan dari pelayan ke pembeli cukup baik, dan para pegawainya pun tidak lupa mengucapkan salam setiap para pelanggan berbelanja, bahkan ketika pelanggan menanyakan barang yang hendak di beli para pegawai langsung cepat tanggap melayani dan kebersihan tokonyapun selalu terjaga sehingga para pelanggan merasa nyaman berbelanja di HK Mart, sedangkan ketersedian produk di HK Mart sendiri cukup lengkap meskipun tidak semua kebutuhan terpenuhi.
3. Dalam menjalankan bisnis usahanya tentu ada faktor yang mendukung dan menghambat HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan. Faktor pendukung berasal dari internal yaitu Yayasan Husnul Khotimah, para Pegawai, Santri, Wali Santri dan Masyarakat juga lokasi toko yang strategis, harga yang pas tapi murah, kelengkapan barang meskipun tidak banyak dan tidak menjual produk Unilever, dan pelayanan yang cukup baik. Semua faktor ini sudah diterapkan oleh HK Mart dalam menjalankan bisnisnya. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu karena Tokonya masih kecil belum besar sehingga stok barang tidak banyak dan ruangan yang sempit jumlah kasir hanya 2 sedangkan para pembeli sering mengantri

juga semua produk yang tersedia belum mewakili kebutuhan para pembeli.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran, sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diterapkan HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan sudah sesuai dengan syariah, yaitu dengan 5S Senyum, salam, Sapa, Sopan, dan Santun. Namun diharapkan HK Mart bisa lebih lengkap dan stok barangnya lebih banyak.
2. Diharapkan HK Mart Desa Maniskidul Kec. Jalaksana Kab. Kuningan terus berinovasi dengan menerapkan strategi-strategi baru, serta terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pembeli (konsumen), sehingga para konsumen puas dengan pelayana yang diberikan HK Mart.
3. Dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan, HK Mart diharapkan meningkatkan promosinya tidak hanya melalui media sosial tetapi menjemput bola kepada para pelanggan mendengarkan masukan serta kritik yang membangun untuk kebaikan dan kemajuan HK Mart.

   Kepuasan pelanggan menjadi tujuan dan acuan utama setiap perusahaan, terutama bidang pemasaran. Kepuasan pelanggan akan meningkatkan kemajuan bisnis dan menciptakan

loyalitas pada pelanggan. Untuk itu perlu adanya peningkatan strategi dan pelayanan terhadap pelanggan, untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Alamsyah Romi. *Wawancara*, Kuningan, 23 Juli 2019.

Buchari Alma. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran jasa*, Bandung : Alfabeta, 2006.

Departemen Agama RI. *Qatar Charity, Al-Qur'an dan Terjemahnya Disertai Transliterasi*, Bogor: PT. Cahaya Qur'an, 2007.

Diah. W*awancara*, Kuningan, 17 Juli 2019.

Mulyanto Didin. W*awancara*, Kuningan: 17 Juli 2019.

E Mubarok Saefuddin. *Ekonomi Islam*, Bogor: Deepublish, 2014.

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. *Service, Quality, Dan Satisfacation*, Yogyakarta: Andi 2016.

Fandy Tjiptono. S*ervice Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2004.

Fandy Tjiptono. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2017.

Gaffar Afan. *Politik Indonesia : Transisi Menuju Demokrasi*, Cet. 1Yogyakarta: Pusaka Pelajar, 2009.

Harsono Hanifah. *Implementasi Kebijakan dan Politik*, 2002.

HK Mart, *Dokumentasi*, Kuningan, 12 Juli 2019.

http://id.Wikipedia.org/wiki/kabupaten-kuningan

Ibid

Jakarta, Kompas.com (Rabu, 22/11)

Johan Arifin. *Etika Bisnis Islam*, Semarang: Walisongo Press,2009.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Kiki,W*awancara*, Kuningan, 17 Juli 2019.

Kotler dan Amstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Bandung: Indeks, 2009.

Kotler dan Amstrong, Loc.Cit

Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*,Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.

Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT.Bumi Aksara:2006.

Mubadilah. W*awancara*, Kuningan, 23 Juli 2019.

Muhammad Reza, W*awancara*, Kuningan, 23 Juli 2019.

Mustaq Ahmad. *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2010.

Nengsih, *Wawancara*, Kuningan, 17 Juli 2019.

Nur Desi Asiah. *Wawancara*, Kuningan, 23 Juli 2019.

Paimin Napitulu. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, Bandung: PT.Alumni, 2007.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jakarta: Indeks, 2007.

Raminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajamen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2005.

Setiawan Guntur. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, 2004.

Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta,2016.

Tim Fakultas IAI Bunga Bangsa Cirebon. *Pedoman Penulisan Skripsi* Cirebon: IAI Bunga Bangsa Cirebon, 2018.

Tjipto F. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset, 1997.

Usman Nurdin. *Konteks implementasi berbasis kurikulum*, 2002.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

TRIANGULASI DATA

A.1 Triangulasi Data

No	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kualitas pelayanan syariah di HK Mart ? a. Bagaimana promosi/marketing yang dilakukan HK Mart? b. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan HK Mart saat berbelanja? c. Apakah hasil laba/keuntungan itu dikeluarkan zakatnya? d. Apakah keuntungan/laba ada yang diperuntukan untuk para konsumen?	
2	Bagaimana kulaitas produk yang ada di HK Mart ? a. Bagaimana ketersediaan produk yang dijual di HK Mart? b. Produk apa saja yang di jual di HK Mart? c. Produk yang dijual memiliki label halal? d. Apabila produk ada kecacatan bisa di tukar / diskon ?	
3	Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam melayanai pelanggan?	
4	Bagaimana kepuasan pelanggan di HK Mart? a. Seberapa sering anda berbelanja ke HK Mart b. Apakah pelayanan yang diberikan cukup puas? c. Seberapa bersihkan tempat belanja HK Mart? d. Bagaimana ketersediaan barang di Hk Mart?	
5	Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat HK Mart?	

TRIANGULASI DATA

Nama : Didin Mulyanto, S.E.
Jabatan : Kepala Divisi Ekonomi dan Usaha
Hari/tanggal : Rabu, 17 Juli 2019
Waktu : 10.00 sampai dengan selesai
Tempat : Kantor Divisi Ekonomi dan Usaha

No	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kualitas pelayanan syariah di HK Mart ?	
	a. Bagaimana promosi / marketing yang dilakukan HK Mart?	Untuk promosi kita ada via wa menginformasikan di HK mart ada prodak ini, prodak ini trus kan kita memberikan reword kepada pegawai yang berbelanja paling banyak biasanya pas akhir tahun dan setiap akhir tahun semua pegawai mendapatkan uang cas Rp. 100.000,- s/d Rp.200.000,- dan vocer belanja Rp.100.000 s/d Rp.200.000,- sebagai bonus akhir tahun.
	b. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan HK Mart saat berbelanja?	Melayani konsumen dengan dengan 5S senyum, salam, sapa, sopan, santun, dan setiap selesai transaksi selalu mengucapkan terimakasih dan ketika waktu solat toko tutup harus solat berjamaah di masjid
	c. Apakah hasil laba / keuntungan itu dikeluarkan zakatnya?	Untuk laba HK Mart prosedurnya laba dari HK Mart diserahkan ke Divisi Ekonomi dan Usaha dari Divisi Ekonomi dan Usaha di serahkan ke Yayasan Husnul Khotimah Kuningan dan selalu di keluarkan zakanya oleh yayasan seiap tahun di bulan Ramadhan dan yang menyalurkan zakatnya langsung oleh yayasan.
	d. Apakah keuntungan/laba ada yang diperuntukan untuk para konsumen?	Jelas ada kita memberikan reword kepada pegawai yang berbelanja paling banyak biasanya pas akhir tahun berupa bingkisan belanja dan setiap akhir tahun semua pegawai mendapatkan uang cas Rp. 100.000,- s/d Rp.200.000,- tergantung jabatan dan vocer belanja Rp.100.000 s/d Rp.200.000,- sebagai bonus akhir tahun.
2	Bagaimana kulaitas produk yang ada di HK Mart ?	

	a. Bagaimana ketersediaan produk yang dijual di HK Mart?	Untuk ketersediaan produk di HK Mart *relative* lengkap sesuai kebutuhan pelanggan walaupun tidak banyak yang tersedia karena tempat HK Mart belum besar seperti Toserba masih sekala kecil.
	b. Produk apa saja yang di jual di HK Mart?	Untuk Produk yang ada di HK Mart ada 3 jenis produk yaitu *food, non food dan* makanan basah yaitu makanan titipan konsinyasi.
	c. Produk yang dijual memiliki label halal?	Untuk produk yang dijual di HK Mart jelas halal dan halal saja tidak cukup kita tidak menjual prodak *UNILEVER* karena ingin berkomitmen ke produsen yang muslim kalau bukan kita siapa lagi dan kalau bukan sekarang kapan lagi untuk kebangkitan ummat.
	d. Apabila produk ada kecacatan bisa di tukar / diskon ?	Apabia barang ada yang cacat atau rusak tidak di korting tetapi langsug diganti dengan yang baru.
3	Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam melayanai pelanggan?	Faktor yang mendukung dari internal yaitu yayasan sudah bagus yang menjadi permasalahan adalah pegawai belum memiliki komitmen yang sama untuk membesarkan lembaga dan masih kesulitan mencari barang yang murah dan lengkap dan semua itu butuh proses kalau bukan kita siapa lagi, kalau bukan sekarang kapan lagi dan kalau sudah besar insya allah akan sendirinya.

TRIANGULASI DATA

Nama : Nengsih
Jabatan : Manager HK Mart
Hari/tanggal : Rabu, 17 Juli 2019
Waktu : 10.30 sampai dengan selesai
Tempat : HK Mart Desa Maniskidul, Kec. Jalaksaa Kab. Kuningan

No	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kualitas pelayanan syariah di HK Mart ?	
	a. Bagaimana promosi / marketing yang dilakukan HK Mart?	Untuk promosi biasanya via wa di group pegawai menginformasikan di HK mart mengadakan prodak ini dan juga menginformasikan ke setiap pelanggan yang berbelanja di HK Mart
	b. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan HK Mart saat berbelanja?	Melayani konsumen dengan dengan 5S, dan semaksimal mungkin melayani para konsumen atau para pegawai dan santri yang berbelanja ke HK Mart.
	c. Apakah hasil laba / keuntungan itu dikeluarkan zakatnya?	Untuk keuntungan HK Mart biasanya kita langsung menyerahkan ke Divisi Ekonomi dan Usaha dan biasanya yayasan sendiri yang mengurus pengeluaran zakatnya.
	d. Apakah keuntungan / laba ada yang diperuntukan untuk para konsumen?	Biasanya ada pas akhir tahun berupa bingkisan belanja bagi pegawai yang sering atau paling banyak berbelanja juga bonus akhir tahun semua pegawai mendapatkan uang cas dan vocer belanja tergantung jabatan yang di amanahkan.
2	Bagaimana kulaitas produk yang ada di HK Mart ?	
	a. Bagaimana ketersediaan produk yang dijual di HK Mart?	Untuk kelengkapan barang di HK Mart berusaha untuk melengkapi kebutuhan konsumen tapi mungkin belum selengkap toserba dikarenakan tempat belum memungkinkan.
	b. Produk apa saja yang di jual di HK Mart?	Untuk Produk yang ada di HK Mart sama dengan toko pada umumnya Sembako, Makanan, Minuman, kebutuhan rumah tangga, pakaian dan lain-lain.
	c. Produk yang dijual	Untuk produk yang dijual di HK Mart

	memiliki label halal?	Insya Allah berlabel halal namun hanya sebagioan karena sebagian ada produk rumahan kecil-kecilan yang Insya Allah kualitas barangnya halal walaupun tidakl memiliki label halal.
	d. Apabila produk ada kecacatan bisa di tukar / diskon ?	Apabia barang ada yang cacat atau rusak barang tersebut bias di retur dengan yang baru.
3	Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam melayanai pelanggan?	Faktor yang mendukung mungkin konsumen HK Mart Insya Allah sudah pasti santri, pegawai, wali santri, dan juga masyarakat yang berbelanja ke Hk Mart. Sedangkan yang menghambat toko masih kecil susah untuk menyimpan stok barang perlu tempat yang luas agar konsumen lebih nyaman berbelanja di HK Mart.

TRIANGULASI DATA

Nama : Diah
Jabatan : Admin HK Mart
Hari/tanggal : Rabu, 17 Juli 2019
Waktu : 11.00 sampai dengan selesai
Tempat : HK Mart Desa Maniskidul, Kec. Jalaksaa Kab. Kuningan

No	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kualitas pelayanan syariah di HK Mart ?	
	a. Bagaimana promosi / marketing yang dilakukan HK Mart?	Untuk promosi biasanya via wa group karyawan dan menginformasikan bahwa HK Mart memiliki produk yang dibutuhkan setiap pegawai.
	b. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan HK Mart saat berbelanja?	Melayani konsumen dengan dengan 5S senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Serta mengucapkan terima kasih setelah berbelanja ke HK Mart.
	c. Apakah hasil laba / keuntungan itu dikeluarkan zakatnya?	Biasanya untuk keuntungan HK Mart biasanya kita langsung menyerahkan ke Divisi Ekonomi dan Usaha dan mengenai zakat saya tidak tahu biasanya oleh yayasan penyalurannya.
	d. Apakah keuntungan / laba ada yang diperuntukan untuk para konsumen?	Ada pas akhir tahun berupa bingkisan belanja bagi pegawai yang sering atau paling banyak berbelanja juga bonus akhir tahun untuk semua pegawai.
2	Bagaimana kulaitas produk yang ada di HK Mart ?	
	a. Bagaimana ketersediaan produk yang dijual di HK Mart?	Untuk kelengkapan barang yang ada di HK Mart cukup lengkap meskipun tidak banyak stok tersedia namun berusaha untuk melengkapi kebutuhan konsumen.
	b. Produk apa saja yang di jual di HK Mart?	Untuk Produk yang ada di HK Mart yaitu produk makanan, sembako, *non food*, seragam/pakaian dan lain-lain.
	c. Produk yang dijual memiliki label halal?	Produk yang dijual di HK Mart Insya Allah halal walaupun tidak semua ada label halalnya dari MUI.
	d. Apabila produk ada kecacatan bisa di tukar / diskon ?	Kalau ada barang yang cacat atau rusak barang tersebut bias di retur dengan yang baru.

3	Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam melayanai pelanggan?	Faktor yang mendukung ialah tempat yang strategis dekat dengan kelas, asrama maupun perkantoran sedangkan factor yang menghambat adalah tempat yang masih kecil dan sulit untuk menyimpan stok barang dagang.

TRIANGULASI DATA

Nama : Kiki
Jabatan : Kasir HK Mart
Hari/tanggal : Rabu, 17 Juli 2019
Waktu : 11.30 sampai dengan selesai
Tempat : HK Mart Desa Maniskidul, Kec. Jalaksaa Kab. Kuningan

No	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kualitas pelayanan syariah di HK Mart ?	
	a. Bagaimana promosi / marketing yang dilakukan HK Mart?	Promosi biasanya via wa group karyawan atau lisan dari para pegawai yang berbelanja ke HK Mart dan menginformasikan bahwa HK Mart memiliki produk yang sesuai kebutuhan para pegawai.
	b. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan HK Mart saat berbelanja?	Kami melayani konsumen dengan dengan 5S senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Serta mengucapkan terimakasih sudah berbelanja di HK Mart.
	c. Apakah hasil laba / keuntungan itu dikeluarkan zakatnya?	Hasil laba HK Mart disetorkan kepada Divisi Ekonomi dan Usaha, dari Divisi Ekonomi ke Yayasan. Yang bayar zakatnya adalah yayasan.
	d. Apakah keuntungan/laba ada yang diperuntukan untuk para konsumen?	Ada pas akhir tahun berupa bingkisan belanja bagi pegawai yang sering atau paling banyak berbelanja juga bonus akhir tahun untuk semua pegawai.
2	Bagaimana kulaitas produk yang ada di HK Mart ?	
	a. Bagaimana ketersediaan produk yang dijual di HK Mart?	Untuk kelengkapan barang yang ada di HK Mart cukup lengkap dan cukup terjangkau harganya.
	b. Produk apa saja yang di jual di HK Mart?	Produk yang ada di HK Mart sama dengan toko pada umumnya Sembako, Makanan, Minuman, kebutuhan rumah tangga, pakaian dan lain-lain.
	c. Produk yang dijual memiliki label halal?	Produk yang dijual di HK Mart Insya Allah semuanya halal meskipun ada yang berlabel halal dan ada yang tidak.
	d. Apabila produk ada kecacatan bisa di tukar / diskon ?	Kalau ada barang yang cacat atau rusak barang tersebut bias di retur dengan yang baru.

3	Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam melayanai pelanggan?	Faktor yang mendukung ialah tempat yang strategis dan factor yang menghambat adalah tempatnya yang masih kecil dan perlu diperluas sehingga penyimpanan barang lebih rapih dan pelanggan lebih nyaman dalam berbelanja.

TRIANGULASI DATA

Nama : Mubadilah
Jabatan : Pembeli
Hari/tanggal : Selasa, 23 Juli 2019
Waktu : 09.00 sampai dengan selesai
Tempat : HK Mart Desa Maniskidul, Kec. Jalaksaa Kab. Kuningan

No	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
4	Bagaimana kepuasan pelanggan di HK Mart?	
	a. Seberapa sering anda berbelanja ke HK Mart?	Saya tidak terlalu sering berbelanja ke HK Mart dalam satu bulan hanya sekali terkait berbelanja kebutuhan rumah tangga.
	b. Apakah pelayanan yang diberikan cukup puas?	Ya saya merasa cukup puas terhadap pelayanannya. Keramah tamahan yang diberikan dari pelayan ke pembeli cukup baik. Hanya saja karna saya laki laki, saya merasa kurang nyaman karna pelayannya perempuan.
	c. Seberapa bersihkan tempat belanja HK Mart?	Menurut saya cukup bersih, karna tidak terlihat sampah berserakan di dalam HK Mart.
	d. Bagaimana ketersediaan barang di Hk Mart?	Ketersediaan barang di sana kurang lengkap. Contohnya, tidak adanya barang-barang yang di jual dengan kemasan yang cukup besar. Hanya ada barang jual dgn kemasan yangg kecil saja.
5	Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat HK Mart?	Faktor penghambat menurut saya tempatnya kurang luas, penempatan barang dan penempatan harga barang yang ditempel pun tidak rapih. Banyak barang yang sudah pindah peletakannya namun harga barang masih ditempel di tempat lama. Selain itu, terkadang barang masih berceceran di bawah. Entah karna belum dipajang atau kelebihan stok dan tidak ada tempat. Terutama non food. Dan pendukungnya pelayanan yang diberikan cukup cepat dan tempat yang dekat.

TRIANGULASI DATA

Nama : Romi Alamsyah
Jabatan : Pembeli
Hari/tanggal : Selasa, 23 Juli 2019
Waktu : 09.30 sampai dengan selesai
Tempat : HK Mart Desa Maniskidul, Kec. Jalaksaa Kab. Kuningan

No	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
4	Bagaimana kepuasan pelanggan di HK Mart?	
	a. Seberapa sering anda berbelanja ke HK Mart?	Saya lumayan sering berbelanja ke Hk Mart dalam satu bulan 4 kali atau sepekan sekali karena kebutuhan kantor juga kebutuhan pribadi.
	b. Apakah pelayanan yang diberikan cukup puas?	Pelayanan nya memuaskan karena ketika datang suka di sambut dengan salam atau pun ketika tidak bisa atau tidak tau lokasi barang, mereka cepat tanggap dalam membantu. (fast respon).
	c. Seberapa bersihkan tempat belanja HK Mart?	Untuk tempat cukup bersih dan rapih, sehingga saya sebagai pembeli cukup nyaman berbelanja di HK Mart.
	d. Bagaimana ketersediaan barang di Hk Mart?	Ketersediaan barang lumayan lengkap karena hampir semua kebutuhan ada. baik itu alat kantor atau pun keperluan pribadi. Dan ketika ada barang yang kosong atau tidak ada mereka langsung mencatat dan memberi tahu kalau barang tersebut akan segera di lengkapi.
5	Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat HK Mart?	Untuk faktor penghambat ruangannya sempit baik itu di bawah ataw di atas. Sehingga kelihatnya sumpek atau barangnya numpuk. Terus penyimpanan stock barang yang kurang rapih, karena di tangga suka menyimpan stock barang jadi kalau mau naik tangga sempit. Jumlah kasir nya kurang. Karena kalau lagi penuh ngantri nya lama karena jumlah kasir cuma 1. untuk pendukungnya dari pelayanan yang memuaskan sama ketersediaan barang yang lengkap dan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan.

TRIANGULASI DATA

Nama : Muhammad Reza
Jabatan : Pembeli
Hari/tanggal : Selasa, 23 Juli 2019
Waktu : 10.00 sampai dengan selesai
Tempat : HK Mart Desa Maniskidul, Kec. Jalaksaa Kab. Kuningan

No	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
4	Bagaimana kepuasan pelanggan di HK Mart?	
	a. Seberapa sering anda berbelanja ke HK Mart?	Saya berbelanja ke HK Mart tidak terlalu sering hanya sebulan sekali untuk berbelanja kebutuhan pribadi juga anak.
	b. Apakah pelayanan yang diberikan cukup puas?	Terkait pelayanan di HK Mart sejauh ini alhmdulilah cukup bagus dengan pelayanan nya, ada pun dengan pegawai nya ramah tamah.
	c. Seberapa bersihkan tempat belanja HK Mart?	Mengenai kebersihan di hk mart pi menurut saya sudah cukup lumyan bersih, cuma sedikit kurang di kasih peng harum ruangan saja.
	d. Bagaimana ketersediaan barang di Hk Mart?	Alhamdulilah untuk kestersediaan barang di HK Mart cukup lengkap namun tidak lengkap 100% di karenakan ada barang barang yg tidak di perbolehkan masuk ke HK Mart seperti merek2 *Unilever*.
5	Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat HK Mart?	Faktor penghambat HK Mart ruangannya terlalu kecil sempit dan panas seharus nya ruangan kecil seperti itu menggunakan pendingin ac supaya tidak panas baik di lantai atas maupun di lantai bawah. Selanjutnya mengenai Barang-barang sebagian tidak lengkap terutama produk Unilever. Faktor pendukungnya jarak lebih dekat dari tempat kerja tidak perlu ke luar.

TRIANGULASI DATA

Nama : Desi Nur Asiah
Jabatan : Pembeli
Hari/tanggal : Selasa, 23 Juli 2019
Waktu : 10.00 sampai dengan selesai
Tempat : HK Mart Desa Maniskidul, Kec. Jalaksaa Kab. Kuningan

No	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
4	Bagaimana kepuasan pelanggan di HK Mart?	
	a. Seberapa sering anda berbelanja ke HK Mart?	Saya berbelanja ke HK Mart tidak terlalu sering hanya seminggu sekali untuk berbelanja kebutuhan rumah tangga.
	b. Apakah pelayanan yang diberikan cukup puas?	Pelayanan di HK Mart sejauh ini cukup puas dengan pelayanan nya, ada pun dengan pegawai nya cukup ramah.
	c. Seberapa bersihkan tempat belanja HK Mart?	HK Mart cukup bersih dan juga rapih, nyaman ketika berbelanja.
	d. Bagaimana ketersediaan barang di Hk Mart?	Untuk barang Alhamdulilah banyak jenisnya, namun belum bias memenuhi kebutuhan sehari-hari yang sering saya gunakan seperti produk Unilever.
5	Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat HK Mart?	Faktor pendukung jaraknya dekat dan harga sangat terjangkau dan untuk faktor penghambatnya barang-barang belum memenuhi standar kebutuhan pegawai pada umumnya.

A.2 Data Informan (Narasumber)

No	Nama	Jabatan	Alamat
1	Didin Mulyanto, S.E.	Kepala Divisi Ekonomi dan Usaha	Kurucuk, Jalaksana, Kuningan, Jawa Barat.
2	Nengsih	Manager HK Mart	Cirendang, Kuningan, Jawa Barat.
3	Diah	Admin HK Mart	Maniskidul, Jalaksana Kuningan, Jabar.
4	Kiki	Kasir HK Mart	Maniskidul, Jalaksana Kuningan, Jabar.
5	Mubaadilah Jafar	Pelanggan	Krucuk, Jalaksana Kuningan, Jabar.
6	Romi Alamsyah	Pelanggan	Maniskidul, Jalaksana Kuningan, Jabar.
7	Muhammad Reza	Pelanggan	Maniskidul, Jalaksana Kuningan, Jabar.
8	Desi Nur Asiah	Pelanggan	Manislor, Jalaksana Kuningan, Jabar.

LAMPIRAN B

B.1. Kartu Bukti Tatap Muka Bimbingan Skripsi

INSTITUT AGAMA ISLAM BUNGA BANGSA CIREBON
IAI BBC CIREBON
SK. Dirjen Pendis Perubahan Bentuk Institut No. 3456 Tahun 2015
Terakreditasi BAN-PT No. 553/SK/BAN-PT/Akred/PT/VI/2015
Kampus : Jln. Widarasari III-Tuparev-Cirebon Telp. 0231-246215
Web : www.iaibbc.ac.id Email : staibbc.cirebon@gmail.com

Program Pascasarjana
S2 Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah :
S1 Pendidikan Agama Islam
S1 Pendidikan Islam Anak Usia Dini
S1 Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
S1 Manajemen Pendidikan Islam
S1 Bimbingan Konseling Islam
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam :
S1 Ekonomi Syariah
S1 Perbankan Syariah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
S1 Komunikasi Penyiaran Islam

BUKTI TATAP MUKA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ALI AMILI
Nomor Pokok : 2015.2.4.1.00427
Prodi : Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Faturohman. M.Sh.
2.
Judul Skripsi : Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan di HK Mart Kab. Kuningan.

NO	HARI/TANGGAL BIMBINGAN	KEGIATAN BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
1	8/06 2015	Judul Penelitian, rumusan masalah	
2	14/06 2019	BAB I	
3	22/06 2019	BAB II	
4	20/07 2019	BAB III	
5	27/07 2019	BAB IV	
6	7/8 2019	BAB V	
7	15/8 2019	Finishing & Abstrak	

Cirebon, ...

Mengetahui,
Dekan Fakultas.....

.....
NIDN. .....

Mahasiswa,

ALI AMILI

B.1. Kartu Bukti Tatap Muka Bimbingan Skripsi

INSTITUT AGAMA ISLAM BUNGA BANGSA CIREBON
IAI BBC CIREBON
SK. Dirjen Pendis Perubahan Bentuk Institut No. 3456 Tahun 2015
Terakreditasi BAN-PT No. 553/SK/BAN-PT/Akred/PT/VI/2015
Kampus : Jln. Widarasari III-Tuparev-Cirebon Tolp. 0231-246215
Web : www.iaibbc.ac.id Email : staibbc.cirebon@gmail.com

Program Pascasarjana
S2 Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah :
S1 Pendidikan Agama Islam
S1 Pendidikan Islam Anak Usia Dini
S1 Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
S1 Manajemen Pendidikan Islam
S1 Bimbingan Konseling Islam
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam :
S1 Ekonomi Syariah
S1 Perbankan Syariah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
S1 Komunikasi Penyiaran Islam

BUKTI TATAP MUKA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ALI AMILI
Nomor Pokok : 2015.2.4.1.00427
Prodi : EKONOMI SYARIAH C
Dosen Pembimbing : 1. ..... 2. MUHAMMAD RIDWAN, M.E.Sy.
Judul Skripsi : Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah terhadap Kepuasan Pelanggan di HK Mart Kab. Kuningan

NO	HARI/TANGGAL BIMBINGAN	KEGIATAN BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
1	22/06 2019	judul penelitian, rumusan masalah dan Tujuan penelitian	
2	20/07 2019	BAB I dan II.	
3	26/07 2019	BAB III & BAB IV	
4	7/8 2019	BAB V.	
5	9/8 2019	Finishing & Abstraksi	
6			
7			

Cirebon, ...

Mengetahui,
Dekan Fakultas.....

.....
NIDN. .....

Mahasiswa,

ALI AMILI

B.2. Surat Izin Penelitian

INSTITUT AGAMA ISLAM BUNGA BANGSA CIREBON
IAI BBC CIREBON
SK. Dirjen Pendis Perubahan Bentuk Institut No. 3456 Tahun 2015
Terakreditasi BAN-PT No. 553/SK/BAN-PT/Akred/PT/VI/2015
Kampus : Jln. Widarasari III-Tuparev-Cirebon Telp. 0231-246215
Web : www.iaibbc.ac.id Email : staibbc.cirebon@gmail.com

Program Pascasarjana
S2 Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Tarbiyah :
S1 Pendidikan Agama Islam
S1 Pendidikan Islam Anak Usia Dini
S1 Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
S1 Manajemen Pendidikan Islam
S1 Bimbingan Konseling Islam

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam :
S1 Ekonomi Syariah
S1 Perbankan Syariah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi
S1 Komunikasi Penyiaran Islam

Nomor : **1332/IAI-BBC/VII/2019**
Lampiran : **-**
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Kepala Divisi Ekonomi dan Usaha Husnul Khotimah Kuningan
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dalam rangka penyelesain studi pada Progam Studi **Ekonomi Syari`ah** Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon, mahasiswa diwajibkan menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh Ujian Sidang. Sehubungan hal tersebut bersama ini kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan izin kepada:

Nama : ALI AMILI
NIM : 2015.2.4.1.00427
Alamat : Jl. Maniskidul

Untuk melakukan penelitian di sekolah / lingkungan kerja bapak / ibu sebagai bahan kajian dalam proses penyusunan Skripsi, dengan judul:

"Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasam Pelanggan Di HK Mart Kab. Kuningan"

Adapun waktu penelitian pada tanggal 15 Juli 2019 s.d 26 Juli 2019.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 14 Juli 2019
Wakil Rektor I,

Drs. Sulaiman, M.MPd.
NIDN. 2118096201

B.3. Surat Keterangan Selesai Penelitian

YAYASAN HUSNUL KHOTIMAH KUNINGAN
DIVISI EKONOMI DAN USAHA
Didirikan tanggal 2 Mei 1994
Terdaftar di Departemen Hukum dan HAM nomor C-HT.01.09-364
Desa Maniskidul Kec.Jalaksana Kab.Kuningan Jawa Barat
Telepon 0232-613808 Fax. 0232-613809

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini. Kepala Divisi Ekonomi dan Usaha Yayasan Husnul Khotimah Kuningan dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: ALI AMILI
NIM	: 2015.2.4.1.00427
Alamat	: Jl. Maniskidul
Judul Penelitian	: Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di HK Mart Kab. Kuningan
Waktu/Lama Penelitian	: 2 pekan
Tempat Penelitian	: HK Mart Putri

Yang nama tersebut di atas telah selesai melaksanakan penelitian di lembaga kami pada tanggal 15 Juli s.d 26 Juli 2019 dengan judul Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di HK Mart Kab. Kuningan untuk penyelsaian skripsi.

Demikianlah surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dapat digunakan seperlunya.

Kuningan, 28 Juli 2019
Kepala Divisi Ekonomi dan Usaha

YAYASAN HUSNUL KHOTIMAH DIVISI EKONOMI DAN USAHA KUNINGAN

Didin Mulyanto, SE

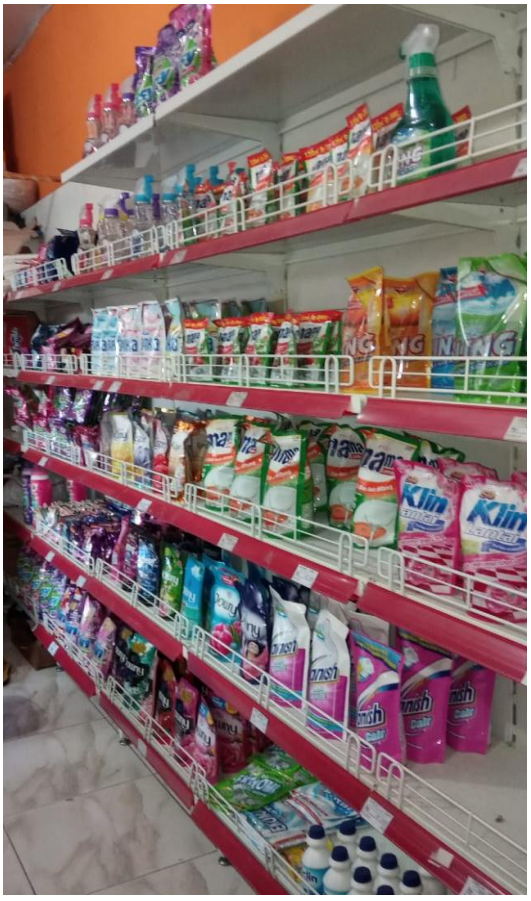
LAMPIRAN C
Foto Penelitian di HK Mart

Wawancara dengan kepala Dvisii Ekonomi dan Usaha

Kantor Staff Divisi Ekonomi dan Usaha

Makanan Basah Konsinyasi

Produk Non Food



Halaman Depan HK Mart

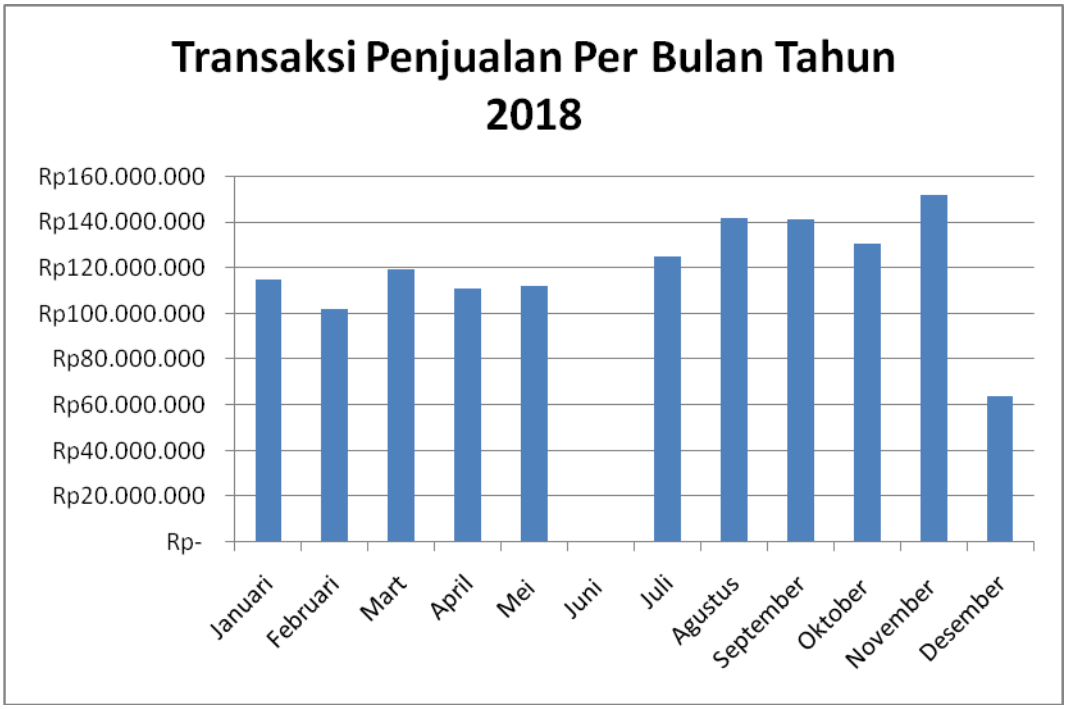
Karyawan HK Mart

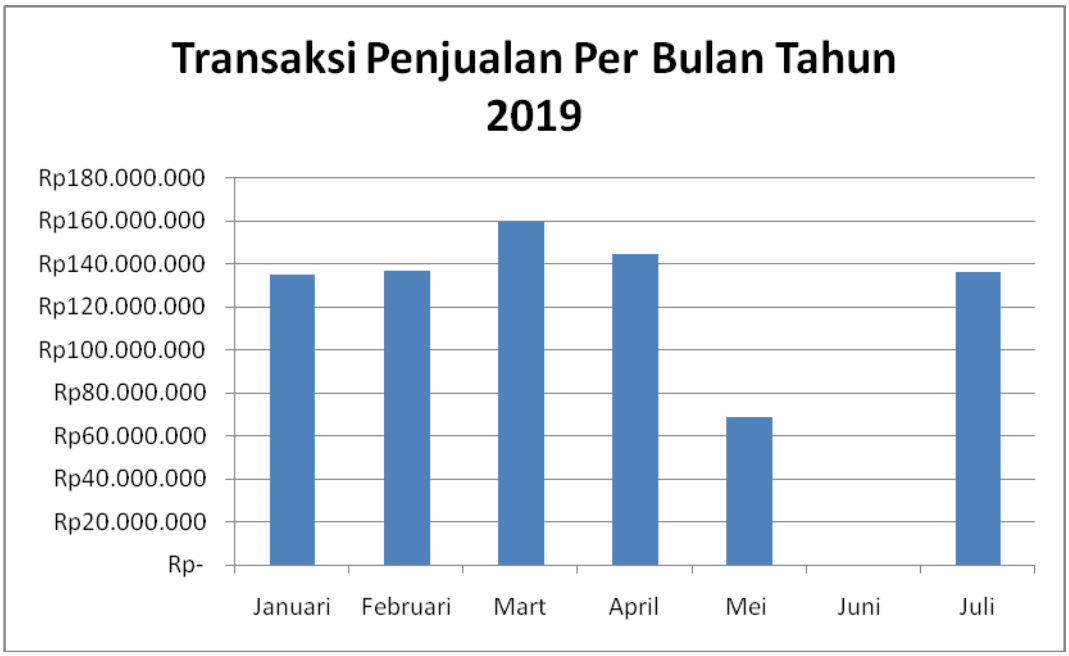
Produk Food

ATK Kantor

LAMPIRAN D

Grafik Transaksi Penjualan Per Bulan


Transaksi Penjualan Per Bulan Tahun 2018
Rp160.000.000
Rp140.000.000
Rp120.000.000
Rp100.000.000
Rp80.000.000
Rp60.000.000
Rp40.000.000
Rp20.000.000
Rp-
Januari
Februari
Mart
April
Mei
Juni
Juli
Agustus
September
Oktober
November
Desember


Transaksi Penjualan Per Bulan Tahun 2019
Rp180.000.000
Rp160.000.000
Rp140.000.000
Rp120.000.000
Rp100.000.000
Rp80.000.000
Rp60.000.000
Rp40.000.000
Rp20.000.000
Rp-
Januari
Februari
Mart
April
Mei
Juni
Juli

BIODATA PENULIS

Ali Amili adalah nama penulis skripsi ini, penulis lahir dari orangtua Saduli (Alm) dan Amilah sebagai anak ke empat dari lima bersaudara. Penulis dilahirkan di Desa Ciawigajah Kecamatan Beber Kabupaten Cirebon Propinsi Jawa Barat pada tanggal 21 Oktober 1987. Penulis memulai pendidikan di SD Negeri 3 Ciawigajah lulus tahun 1999, melanjutkan ke MTs Al-Ma'Mur Ciawigajah lulus tahun 2011 dan menmpuh Pendidikan setara SMK Nusantara Beber yaitu jurusan keahlian (Sekretaris) lulus tahun 2014, hingga akhirnya bisa menempuh kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Program Studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon. Saat ini penulis aktif sebagai Staf Tata Usaha di MTs Husnul Khotimah Kab. Kuningan. Harapanya dengan kuliah ini penulis bisa menambah pengalaman, mengembangkan kreativitasnya untuk membangun usaha sendiri.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi dari keluarga juga teman sesama mahasiswa untuk terus belajar dan berusaha, penulis akhirnya berhasil menyelesaikan tugas skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini memberikan kontribusi dan manfaat bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis bersyukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **"Implementasi Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di HK Mart Kab. Kuningan".**