

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Islam adalah agama bersifat terbuka yang selalu memberikan keleluasaan kepada umatnya untuk berfikir ke depan dalam rangka mencapai tingkat peradaban dan kemajuan yang lebih baik<sup>1</sup>. Islam merupakan sistem kehidupan yang bersifat komprehensi, yang mengatur semua aspek baik dalam sosial, ekonomi dan politik maupun kehidupan yang bersifat spiritual<sup>2</sup>.

Walaupun seseorang mengaku beragama Islam, kalau dia tidak menyerahkan yang sesungguhnya kepada Allah, Belumlah ia Islam, sebab dia belum menyerah/tunduk. Penyerahan diri inilah yang akan membawa keselamatan dan kebahagiaan hidup bagi manusia<sup>3</sup>.

Manusia dan agama tidak dapat dipisahkan, kalau manusia ingin menjadi manusia, ingin jadi sehat hatinya, ingin tentram hidupnya, ingin bahagia di dunia dan akhirat serta ingin kebenaran maka ia harus beragama. Tanpa agama semua itu mustahil akan terwujud di dalam kenyataan kehidupannya<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta : Salemba Empat, 2005), Ed. Ke-2, h. 7.

<sup>2</sup> Nurul Huda, *Investasi Pada Pasar Modal syariah*, (Jakarta : Kencana, 2008), h.1.

<sup>3</sup> Adi Warman A. Karim, *Bank Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), Edisi Ke-3, h. 1.

<sup>4</sup> Syahminan Zaini, *pedoma Aqidah Islam*, (bekasi: Pustaka Darul Ilmi, 2006), cet. Ke-1, h.1.

Agama Islam melarang orang memakan harta yang di dapat secara tidak benar atau secara tidak halal dan salah satu cara yang benar atau dihalalkan adalah dengan perdagangan<sup>5</sup>. Allah berfirman dalam QS. Annisa ayat 29 sebagai berikut :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ  
رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

*Artinya : “Hai orang-orang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu<sup>6</sup>.*

Disini telah terlihat bahwa betapa ajaran Islam menempatkan kegiatan usaha perdagangan sebagai salah satu bidang penghidupan yang sangat dianjurkan, tetapi tetap dengan cara-cara yang dibenarkan oleh agama. Islam mendefinisikan adil sebagai tidak menzalimi dan tidak dizalimi. Maksudnya dalam ekonomi adalah bahwa pelaku ekonomi tidak dibolehkan untuk mengejar keuntungan pribadi bila hal itu merugikan orang lain.

Dalam kegiatan perdagangan, manusia akan selalu berinteraksi dengan manusia lain. Untuk menjalin keselarasan dan keharmonisan dalam dunia dagang, dibutuhkan suatu kaidah atau norma yang mengatur hubungan manusia dalam

<sup>5</sup> Prof Jasmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2008)

<sup>6</sup> Departement Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang : CV. Asy Syifa, 2004)

perniagaan, yakni hukum perdagangan misalnya mengurangi takaran atau menjual barang yang catat<sup>7</sup>. Selain itu kita juga harus jujur dalam berusaha karena berbohong juga merupakan salah satu karakter dari orang-orang munafik<sup>8</sup>. Jika kita berbohong kepada konsumen, kemudian ia bersedia membeli barang dagang karena ia percaya kepada kita tidak akan membohonginya, maka yang demikian merupakan sebagai pemalsuan dan kezaliman. Pada hal anda telah mengetahui bahwa menutup-nutupi merupakan tindakan kezaliman mempunyai ancaman yang sangat besar didunia maupun di akhirat.

Ilmu ekonomi berhubungan erat dengan tingkah laku manusia, apakah ia sebagai pedagang atau pun pengusaha, industri atau pemerintah. Keempat komponen tersebut saling berinteraksi dalam kegiatannya masing-masing. Sebagai pedagang atau pengusaha mereka harus berusaha agar prinsip ekonomi dapat dicapai seoptimal mungkin, demikian halnya juga para konsumen berusaha memenuhi kebutuhannya dengan kepuasan semaksimal mungkin<sup>9</sup>. Pada dasarnya, bisnis apapun yang digeluti, harus ada kaitannya dengan kebutuhan masyarakat. Jika bisnis yang dilakukan tidak ada kaitannya sama sekali dengan kepentingan masyarakat, maka bisnis itu akan menjadi bisnis yang sekedar menciptakan perubahan-perubahan. Oleh karena itu, dalam membangun sebuah bisnis, hal ini yang harus diperhatikan adalah apa manfaat bisnis itu untuk masyarakat. Ukuran-ukuran manfaat itu harus jelas.

---

<sup>7</sup> Hamzah Ya'qub, *Kode Etik Dagang menurut Islam*,(Bandung: Diponegoro,1992), h. 17.

<sup>8</sup> Dakhil bin Ghunaim al-awwad, *kepada para Pedagang*,(Solo: PT Aqwam, 2007).

<sup>9</sup> M Said, *Pengantar Ekonomi Islam*,(Pekanbaru : Suska Press, 2008). H. 6.

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestic maupun di pasar internasional. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau konsumennya. Misalnya pelayanan mutu, harga dan pelayanan lainnya.

Salah satu bisnis yang melayani konsumen adalah pada usaha SPBU. SPBU adalah singkatan dari Stasiun Pengisian Bahan Bakar untuk Umum, merupakan prasarana umum yang disediakan oleh PT. Pertamina untuk masyarakat luas guna memenuhi kebutuhan bahan bakar. Di mana SPBU ini telah mendapatkan sertifikat *Pasti Pas !* dari auditor independen dengan jaminan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kelas dunia<sup>10</sup>.

Organisasi bisnis ini mempunyai perhatian besar pada kepuasan pelanggan atau konsumen, banyak menfokuskan pada masalah bagaimana mempekerjakan dan melatih personel-personel jasa yang terampil, berpengetahuan dan menarik. Namun demikian pendekatan tersebut tidak lagi cukup. Hal itu dikarenakan oleh konsumen yang tidak hanya mengutamakan kualitas namun juga mengutamakan kecepatan dalam pelayanan.

SPBU sebagai bentuk produksi jasa pelayanan pengisian bahan bakar harus dapat ditigkatkan mutunya, dengan demikian pihak pengelola SPBU harus dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan pembeli menerima pelayanan dan memahami minat dan perilaku pembeli menggunakan jasa SPBU yang sama bila membutuhkan pelayanan dikemudian hari. Hal ini dilakukan oleh SPBU agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen/pembeli.

---

<sup>10</sup> <http://google.com>

Begitu juga dengan SPBU yang ada di Jl Ababil sukajadi pekanbaru, dimana SPBU ini telah bersertifikat *Pasti Pas !* yang telah teruji. Pada awalnya berdirinya SPBU ini melayani pembeli dengan ramah, sopan dan jujur. Pada waktu pengisian petugas mengatakan “*Dimulai dari angka nol*”. Namun setelah lama waktu berjalan kata-kata itu tidak pernah atau jarang kita dengar lagi, begitu juga dengan dengan kejujuran dalam pengisian. Harga pada mesin berbeda dengan yang diminta.

Sebagaimana pendapat pembeli yang bernama pak Amir<sup>11</sup>, sewaktu dia mengisi bensin full, dimesin pengisian tertera Rp 9.450 yang kalau dibulatkan menjadi Rp 9.500, selesai mengisi petugas meminta 10.000 dan kejadian lain, dia juga tidak menggunakan kata dari nol pada hal sebelum pak Amir ada orang lain yang selesai mengisi.

Berdasarkan atas peristiwa diatas yang dijelaskan, maka penulis tertarik untuk meneliti pelaksanaan *Pasti Pas !* SPBU pada kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan mengangkatnya dalam suatu karya ilmiah dengan judul “**PELAKSANAAN *PASTI PAS!* SPBU PADA KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP PELANGGAN MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**”.

## **B. Batasan Masalah**

Sesuai dengan pokok permasalahan yang penulis sebutkan, maka dalam penelitian ini penulis membatasi hanya pada Pelaksanaan *Pasti Pas !* SPBU Pada Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Islam.

---

<sup>11</sup> Wawancara penulis dengan konsumen Bapak Amir, Pekanbaru, 8 Febuari 2012)

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan data yang ada di atas maka penulis dapat mengemukakan perumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *Pasti Pas !* pada SPBU Ababil ?
2. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa pada SPBU Ababil ?
3. Bagaimana pandangan ekonomi Islam terhadap pelaksanaan pelayanan *Pasti Pas !* pada SPBU Ababil ?

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan *Pasti Pas !* SPBU Ababil Pada Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Islam.
- b. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan Jasa pada SPBU Ababil.
- c. Untuk mengetahui pandangan ekonomi Islam Terhadap Pelaksanaan *Pasti Pas !* SPBU Pada Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan.

#### 2. Kegunaan Penelitian

Dari tujuan diatas diharapkan penelitian ini berguna :

- a. Untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana ma Untuk menanbah pengetahuan penulis dan untuk mengembangkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah, khususnya dalam bidang Ekonomi Islam.

- b. Untuk menyampaikan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan di SPBU Ababil.
- c. Sebagai masukan bagi pihak SPBU Ababil dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya.

## **E. Metode Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut :

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dan menganbil lokasi di SPBU Ababil di Jln. Ababil Kecamatan Sukajadi, dengan alasan karena SPBU Ababil merupakan SPBU yang telah bersertifikat.

### **2. Subjek dan Objek**

#### a. Subjek penelitian

Subjek penelitian ini adalah pimpinan, seluruh petugas SPBU dan konsumen.

#### b. Objek Penelitian Adapun objek penelitian ini adalah bagaimana Pelaksanaan *Pasti Pas !* SPBU Pada Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan menurut perspektif ekonomi Islam.

### **3. Populasi dan Sampel**

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Manager, Karyawan dan Pelanggan SPBU. Dengan teknik sampling yang digunakan dalam

penelitian ini melalui *accidental sampling* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan dijumpai peneliti dapat digunakan sebagai sumber data.<sup>12</sup>

#### **4. Sumber Data**

Adapun sumber data yang diambil melalui :

- a. Data Primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan data dikumpul secara khusus untuk menjawab pertanyaan peneliti yang sesuai dengan keinginan peneliti. Data ini diperoleh melalui pembagian atau penyebaran daftar pertanyaan (kuisisioner) yang diberikan kepada pembeli.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dengan jalan menelaah buku-buku penunjang kemudian mencatat data sekunder yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

#### **5. Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang diambil melalui :

- a. Observasi yaitu mengumpulkan data dengan mengamati langsung dan meninjau secara langsung pada objek yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk lebih mengetahui keadaan yang sesungguhnya dilapangan.
- b. Wawancara yaitu mengadakan tanya jawab langsung kepada informan tentang masalah yang diteliti.

---

<sup>12</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2008). H. 174.



- c. Angket yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan sekitar penelitian ini kemudian sibarkan untuk di isi oleh para responden untuk memperkuat hasil penelitian.
- d. Studi Dokumentasi yaitu dengan melihat dan menganalisa dari buku-buku dan dokomen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

## **6. Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu mengumpulkan data-data yang telah ada, kemudian data-data tyersebut dikelompokan ke dalam kategori-kategori berdasarkan persamaan jenis data tersebut, dengan tujuan dapat menggambarkan permasalahan yang akan diteliti secara utuh, kemudian dianalisa dengan menggunakan pendapat atau teori para ahli yang relevan.

## **7. Metode Penulisan**

### **a. Deskriptif Analisis**

Yaitu mengumpulkan data, kemudian menyusun, menjelaskan/menggambarkan dengan kata-kata dan menganalisanya.

### **b. Metode Induktif**

Yaitu menggambarkan data-data yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, dianalisa kemudian diambil kesimpulan secara umum.

### **c. Metode Deduktif**

Yaitu menggambarkan kaidah-kaidah umum yang ada kaitannya dengan permasalahanyang diteliti, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.

## **F. Sistematika Penelitian**

Untuk memudahkan pembaca memahami isi penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisannya sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini mengemukakan Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, serta Sistematika penulisan.

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.**

Bab ini berisikan Profil singkat perusahaan, Struktur organisasi perusahaan, uraian tugas perusahaan dan kegiatan perusahaan.

### **BAB III TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang pengertian sertifikat *Pasti Pas !*, pelayanan, jasa, kualitas pelayanan Konsep Islam dalam jual beli.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.**

Bab ini yang berisi pelaksanaan *Pasti Pas !* SPBU Ababil, Persepsi masyarakat tentang pelayanan Jasa SPBU Pekanbaru dan pandangan ekonomi Islam terhadap pelaksanaan *Pasti Pas!* SPBU Pekanbaru.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini dikemukakan beberapa kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan Sasaran yang mungkin berguna bagi pengusaha maupun bagi pembaca.