

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor jasa dewasa ini telah mengalami adanya suatu peningkatan hal ini dapat dilihat dari adanya berbagai jenis perusahaan jasa, salah satunya jasa di bidang transportasi.

Transportasi atau pengangkutan diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan kendaraan.¹

Perusahaan-perusahaan di negara maju lebih didominasi oleh perusahaan jasa, maka dalam menawarkan produk jasa tersebut perlu pengetahuan pemasaran jasa yang baik pula, karena cukup sulit menilai kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Adapun pengertian dari penjualan adalah usaha yang dilakukan manusia untuk menyampaikan barang dan jasa yang dibutuhkan kepada mereka yang membutuhkannya dengan imbalan uang menurut harga yang telah ditentukan.² Sedangkan dalam Islam penjualan adalah pertukaran harta dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar suka sama suka.³ Sebagaimana terdapat dalam Q.S An-Nisa : 29



¹ Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), h. 193-194.

² Syahrul Muchtar, *Dasar-Dasar Manajemen Marketing*, (Jakarta: Miswar, 2001), h. 34.

³ Syafi'i Jafri, *Fiqh Muamalah*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), h. 45.

Oleh karena itu, di dalam penjualan, perusahaan berasumsi bahwa profit dapat dicapai apabila perusahaan mampu memuaskan konsumen sasaran dengan cara yang lebih baik dari yang dilakukan pesaing, maka baik itu penjualan barang atau jasa faktor-faktor yang mendapat perhatian adalah pelayanan, harga, promosi, dan proses penyampaian barang dan jasa kepada pelanggan karena semua itu menyangkut kenaikan penjualan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan.⁶

Salah satu jenis jasa dalam sektor transportasi salah satunya yaitu jasa pengiriman barang atau *ekspedisi*. Dari beberapa perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang di Pekanbaru salah satunya adalah PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru yang biasajugadisebutdengan ESL Express dengankantorpusatberada di Jakarta danmerupakansalahsatuperusahaanswasta yang bergerak di bidangjaspengirimanbarangatautransportasi.⁷

PT. Eka Sari Lorena Express berdiri pada Tahun 1978 dan sampai sekarang masih bertahan lama, dan selalu mengembangkan tujuan wilayah pengiriman dengan 45 kantor cabang di kota-kota besar di berbagai wilayah yang ada di Indonesia dan 293 kota tujuan pengiriman, dengan harga yang relatif murah, pemberian garansi terhadap barang yang dikirim, serta selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa layanan pengiriman barang ditambah dengan sistem operasi jam kerja yang 24 jam

⁶Suafrizal Helmi, *Bisnis Perencanaan dan Pengembangan* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009) ed.I h. 105.

⁷Salman Pohan, PimpinanCabang PT. Eka Sari Lorena Express CabangPekanbaru, *wawancara*, Pekanbaru, 10 Juni 2014.

tentunya menjadikan jasa pengiriman barang PT. Eka Sari Lorena Express dapat membantu masyarakat yang membutuhkan jasa pengiriman barang kapan saja dengan berbagai tujuan, sehingga bisa mendukung perusahaan tersebut dalam merebut pangsa pasar.

Tetapi dari kenyataan tersebut, PT Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru dalam kegiatan penjualan jasa pengiriman barang dari tahun ke tahun cenderung mengalami penurunan.

Hal ini dapat dilihat dari tabel perkembangan target dan realisasi penjualan jasa pengiriman barang pada PT ESL Express cabang Pekanbaru dari tahun ke tahun berikut ini:

Tabel.1 Perkembangan Target dan Realisasi Pengiriman Pada Jasa Pengiriman Barang PT ESL Express Cabang Pekanbaru Tahun 2009-2013 Dalam Bentuk Rupiah (Rp)

No.	Tahun	Target Pengiriman (Rp)	Realisasi Pengiriman (Rp)	Presentase ()
1.	2009	350.000.000	280.000.000	80
2.	2010	360.000.000	302.400.000	84 %
3.	2011	380.000.000	300.200.000	79 %
4.	2012	390.000.000	296.400.000	76%
5.	2013	400.000.000	296.000.000	74%

Sumber: PT Eka Sari Lorena Express Cabang Pekanbaru

Jika dilihat dari segitargetnya rata-rata realisasi pengiriman dari tahun 2010 ke tahun 2013 mengalami penurunan,

sedangkan persentase yang tercapai 84% dan mengalami penurunan sampai dengan 74%.

Berdasarkan fakta tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian bersifat ilmiah dengan mengangkat judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan Jasa Pengiriman Barang pada PT. Eka Sari Lorena Express Cabang Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus terhadap permasalahan yang diteliti, penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan Jasa Pengiriman Barang pada PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang masalah di atas, maka pokok permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penjualan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru?
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap penjualan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penjualan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena Express Cabang Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap penjualan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena Cabang Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi perusahaan memberikan informasi sertapedoman yang dapat dipertimbangkan dalam menerapkan suatu langkah kebijakan di bidang penjualan.
- b. Kegunaan teoritis, yaitu untuk memperkaya atau menambah ilmu pengetahuan pada umumnya dan bagi disiplin ilmu Ekonomi Islam pada khususnya.
- c. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan strata satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Metode Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), metode tersebut diterapkan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta No. 7 A Pekanbaru. Peneliti tertarik melakukan penelitian di lokasi tersebut karena

PT. Eka Sari Lorena Express Pekanbaru
daritahun ketahun penjualan jasa pengiriman barang yang mengalami
penurunan,
tetapi perusahaan tersebut sampai saat ini masih tetap *eksis* berdiri dan mampu ber
saing dengan perusahaan lain yang sejenis.

2. Subyek dan Obyek Penelitian

- a. Subyek penelitian ini adalah pimpinan cabang perusahaan, karyawan,
dan pelanggan atau pengguna jasa PT. ESL Express cabang Pekanbaru
- b. Penjualan jasa pengiriman barang pada PT Eka Sari Lorena Express
cabang Pekanbaru

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 1 orang pimpinan cabang, 14 orang karyawan PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru dan 3.221 konsumen atau pelanggan PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru per Desember 2014, sehingga populasi dari kelompok karyawan berjumlah 15 orang dan populasi dari kelompok pelanggan berjumlah 3.221 maka seluruh populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.236

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel dimana jumlah sampel dari kelompok karyawan ditentukan dengan cara *total sampling* yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, sehingga sampelnya 15 orang, sedangkan sampel dari kelompok responden atau pelanggan PT. Eka Sari Lorena Express cab. Pekanbaru sebanyak 30 orang ditentukan dengan metode *purposive sampling*, yaitu metode sampling yang menggunakan ahli dalam suatu masalah tertentu sebagai sampel yang mewakili dari jumlah seluruh populasi. Maka dalam hal ini penulis mengambil sampel dari kelompok karyawan dan pelanggan yaitu sebanyak 45 orang dari jumlah populasi yang ada.

4. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh dan dikelola langsung oleh penulis, dalam hal ini berupa data-data hasil wawancara langsung ke pimpinan cabang dan karyawan.

- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak lain berupa data-data hasil kuesioner, dan data-data yang telah dipublikasikan dalam hal ini berupa, bahan-bahan laporan PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru, seperti data perkembangan penjualan jasa pengiriman, data jumlah pelanggan, profil pelanggan, dan gambaran umum perusahaan.

5. Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu penulis langsung turun ke lokasi penelitian untuk melihat langsung mengenai masalah yang diteliti.
- b. Wawancara, merupakan proses percakapan langsung kepada pihak-pihak terkait untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.
- c. Angket, yaitu penyuguhan beberapa pertanyaan pilihan ganda yang bersifat tertulis dan ada kaitannya dengan masalah yang diteliti pada PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru.

6. Analisis Data

Dalam menganalisa data yang sudah dikumpulkan, penulis menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan penelitian data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan tentang orang-orang, perilaku yang dapat diamati sehingga menemukan kebenaran yang diterima oleh akal sehat manusia. Pedoman pelaksanaan penelitiannya dengan menggunakan pendekatan kualitatif dimana yang dikumpulkan berupa pendapat,

tanggapan, informasi, konsep-konsep dan keterangan yang berbentuk uraian dalam mengungkapkan masalah.⁸

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan skripsi ini disusun dengan sistematis sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN PERUSAHAAN

Padabab ini diuraikan tentang gambaran umum perusahaan seperti sejarah tingkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan aktivitas perusahaan.

BAB III : TELAAH PUSTAKA

Padabab ini membahas tentang jasa, jenis-jenis jasa, penjualan jasa, dan faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Padabab ini penulisan mengemukakan pembahasan yang terdiri dari: faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru dan tinjauan

⁸Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1994), h. 176

Ekonomi Islam mengenai jasa pengiriman barang pada
PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru.

BABA V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab akhir yang memberikan kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA