

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia industri banyak sekali bagian industri yang dapat di hasilkan. Menurut data dari Kementerian Perindustrian terdapat 103 kawasan industri di Indonesia yang beroperasi, dan di Kabupaten Langkat ada beberapa industri yang beroperasi seperti industri makanan dan minuman, tembakau, tekstil, pakaian jadi, kulit dan barang dari kulit, kayu, anyaman, kertas dan lainnya. Hal ini dapat di lihat dengan banyaknya perusahaan industri besar dan sedang menurut kecamatan dan tenaga kerja. Dalam hal ini perusahaan industri di bagi dalam 4 golongan yaitu industri besar, sedang, kecil dan industri rumah tangga. Penggolongan ini semata-mata hanya di dasarkan kepada banyaknya tenaga kerja yang bekerja serta tanpa memperhatikan besarnya modal perusahaan itu. Hal ini menuntut setiap pengusaha untuk dapat memaksimalkan kinerja usahanya agar mampu bersaing di pasar. Usaha tersebut harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya. (BPS Kabupaten Langkat, 2022)

Komoditas strategis berdasarkan analisis potensi dan peluang, baik dari sisi teknis maupun ekonomis (pasar), departemen pertanian telah menetapkan 36 komoditas unggulan yang meliputi tanaman pangan, hortikultura, maupun peternakan seperti diuraikan dalam rencana strategis departemen pertanian. Peran pertanian di Indonesia dalam memasuki perdagangan Internasional 173 Komoditas-komoditas tersebut meliputi: tanaman pangan (padi, kedelai, jagung, ubi kayu, kacang tanah), hortikultura, yang dirinci lebih lanjut menjadi kelompok sayuran (bawang merah, kentang, cabe merah); tanaman hortikultura, kelompok buah-buahan (jeruk, pisang, mangga, manggis, durian), kelompok tanaman bias (anggrek, dan rimpang), kelompok tanaman obat-obatan (jahe, kunyit, temu lawak, kencur, pala, lada), perkebunan (tebu, kelapa sawit, karet, kelapa, kakao, kopi, jambu mete, tanaman serat, tembakau, dan cengkeh), peternakan (sapi potong, kambing, domba, babi, ayam buras dan itik).

Tanaman sagu di daerah Langkat secara resmi tidak terdata dan di publikasikan di Dinas Pertanian, perkebunan maupun kehutanan karena sifatnya yang sporadis sehingga sulit untuk membuat data yang valid. Namun dari hasil survei di lapangan dapat di ketahui bahwa tanaman ini dapat hidup dan berproduksi di tujuh kecamatan yang ada di Kabupaten Langkat, yaitu kecamatan Binjai, Selesai, Bahorok, Sungai Binge, Wampung, Kuala, dan Salapian. Dari fakta inilah, industri pengolahan batang sagu menjadi sagu basah memiliki potensi untuk di kembangkan. Usaha pengolahan sagu tersebut merupakan bentuk kegiatan *agroindustry* dalam meningkatkan *added* dan tingkat pendapatan masyarakat, khususnya masyarakat petani. Oleh sebab itu, perlu di lakukan penggalian potensi, eksploitasi dan pengembangan serta pemanfaatannya, sehingga bahan pangan mampu sebagai bahan baku industri. (Tri Adhy Prasetyo, 2015)

Melihat dari kondisi tersebut, maka pemilik usaha dituntut untuk melakukan inovasi-inovasi baru yang lebih baik agar dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen dalam membeli produk sagu yang telah di buat yang pada akhirnya akan memiliki rasa percaya konsumen untuk tetap menjadi pelanggan setianya dan selalu melakukan pembelian ulang terhadap produk sagu basah di Binjai serta merekomendasikan kepada pihak lain secara orang perorangan. Para pemilik usaha khususnya dalam bidang industri sagu harus benar-benar memperhatikan keinginan konsumen. Hal ini akan menciptakan hal yang positif bagi konsumen setelah membeli sagu tersebut. Menurut lupiyoadi, faktor-faktor yang dapat mendorong kenyamanan konsumen diantaranya yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan. (Faisal Anwar et al., n.d.)

Peningkatan tingkat pendapatan adalah peningkatan yang tinggi dalam permintaan agregat disebabkan oleh peningkatan dalam pendapatan pengguna. Pendapatan yang tinggi ini akan meninggikan kecenderungan pengguna untuk berbelanja dan ini akan meningkatkan jumlah permintaan dalam sebuah ekonomi.

Suatu usaha yang dikerjakan atau diusahakan harapannya dapat memberikan keuntungan yang besar bagi petani sagu. Untuk mengetahui apakah usaha pengolahan sagu tersebut memberikan keuntungan bagi pelaku usaha, maka sangat penting dilakukan analisis pendapatan. Analisis pendapatan digunakan untuk menghitung tingkat pendapatan yang diterima oleh petani sebagai pelaku usaha pengolahan sagu. Analisis kinerja keuangan pada dasarnya dilakukan untuk menilai kinerja di masa lalu dengan melakukan berbagai analisis sehingga diperoleh posisi keuangan yang mewakili *reality* entitas dan potensi-potensi kinerja yang akan berlanjut. Salah satu alat untuk menganalisis kinerja keuangan pemerintah daerah adalah dengan melaksanakan analisis rasio yang telah ditetapkan dan dilaksanakannya. (Della Sultan, 2017)

Dalam suatu usaha yang di lakukan juga di usahakan harapannya agar mampu memberikan kepuasan dalam mendapatkan produk dan pelayanan dari perusahaan tersebut agar menjadi tolak ukur dalam suatu usaha. Untuk melihat bahwa adanya keseimbangan antara kepuasan pelanggan dan tingkat pendapatan yang di dapatkan setiap bulan, dan tahunnya, baik itu mengalami peningkatan atau bahkan mengalami penurunan bagi pendapatan perusahaan. Maka dari itu harusnya ada tindakan dari suatu usaha yang sedang berkembang dan ingin maju dalam usahanya untuk mempertimbangkan hal yang yang cukup memungkinkan dalam suatu usaha agar usaha menjadi lebih baik, maju kedepannya. (Ansih, 2010)

Pada perusahaan CV sagu basah pak udin kepuasan pelanggan itu di lihat mereka dengan cara memberikan kotak yang berisi saran dari distributor atau pengecer yang membeli produk sagu, dengan adanya kotak saran yang harus di isi. Dari kotak saran tersebut bisa di lihat bahwa usaha CV ini membuat observasi untuk usahanya agar lebih baik dan maju, dengan melihat apa saja saran yang baik untuk usaha mereka. Dari data kepuasan pelanggan yang di dapatkan oleh usaha tersebut, ada sekitar 50% tingkat kepuasan yang terjadi dalam membeli produk usah, dengan berlangganan kepada usaha tersebut untuk membeli produk sagunya. Dengan begitu usaha sagu ini masih berkembang dan menjalani usahanya dengan baik walaupun dengan banyak pesaing di daerah nya.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.(Saling, 2018) Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan. Selanjutnya ada kualitas produk yang merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian, selain itu masih banyak lagi faktor lain yang mempengaruhi perilaku pembelian tersebut. Islam memandang bahwa suatu barang atau jasa mempunyai nilai guna jika mengandung nilai unsur utama produksi dan mempunyai kedudukan yang penting dalam kehidupan karena menunjang pelaksanaan ibadah kepada Allah SWT, karenanya hukum bekerja adalah wajib.(Janita et al., 2014)

Lokasi usaha adalah tempat usaha beroperasi atau tempat usaha melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. Lokasi strategis menjadi salah satu faktor penting dan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha. Dengan lokasi yang strategis pelaku usaha dapat memperbesar peluang demi mendapatkan konsumen. Lokasi juga menjadi suatu investasi jangka panjang bagi pengusaha.

Pendapatan Suatu usaha itu berdasarkan target dan tujuan yang dibuat oleh usaha tersebut, yang umumnya ingin mendapatkan keuntungan yang besar dengan modal yang sekecil-kecilnya. Berikut pendapatan CV sagu basah sebelum masa pandemi hingga masa pandemi sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Pendapatan CV Sagu Basah 2018-2021**

Tahun	Jumlah pendapatan CV sagu pertahun
2018	Rp 1.524.000.000 -,
2019	Rp 1.219.200.000 -,
2020	Rp914.400.000 -,
2021	Rp 1.524.000.000 -,

*Sumber : Data diolah, 2022*

Dari Penjelasan CV sagu basah pendapatan yang di dapatkan mereka ialah setiap penjualan yang di lakukan setaip bulannya dan di akhir nanti baru di jumlahkan pertahunnya. Adanya kenaikan dan penurunan di setiap tahun pada CV sagu, di tambah dengan adanya masa pandemi di Indonesia yang salah satunya menjadi halangan dalam proses penjualan dan itu tentunya membuat pendapatan CV kami menurun.

Di Kabupaten Langkat potensi *agroindustrysagu* basah yang berkembang masih belum berkembang seperti yang lain. Tanaman sagu di daerah Langkat secara resmi tidak terdata dan dipublikasikan di Dinas pertanian, perkebunan maupun kehutanan karena sifatnya yang sporadis sehingga sulit untuk membuat data yang valid. Namun, dari hasil prasarvei di lapangan dapat diketahui bahwa tanaman ini dapat hidup dan berproduksi di tujuh Kecamatan yang ada di Kabupaten Langkat, yaitu Kecamatan Binjai, Selesai, Bahorok, Sungai Binge, Wampu, Kuala, dan Salapian. Dari fakta-fakta inilah, industri pengolahan batang sagu menjadi sagubasah memiliki potensi untuk dikembangkan.usaha pengolahan sagu tersebut merupakan salah satu bentuk kegiatan agroindustri dalam meningkatkan *value added* dan tingkat pendapatan masyarakat, khususnya masyarakat petani. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penggalian potensi, eksploitasi dan pengembangan serta pemanfaatannya, baik sebagai bahan pangan maupun sebagai bahan baku industri. Menurut Fathur, tentang pertanian itu ada dalam al-quran dan hadis yaitu pada surat yasin ayat 33, surat an-nahl ayat 10-11 dan suart al-an'am ayat 99. Salah satunya yaitu:(Fuadi, 2016)

وَهُوَ الَّذِي أَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجْنَا بِهِ نَبَاتَ كُلِّ شَيْءٍ فَأَخْرَجْنَا مِنْهُ خَضِرًا نُخْرَجُ مِنْهُ حَبًّا كَثِيرًا وَمِنَ النَّخْلِ مِن طَلْعِهَا قِنْوَانٌ دَانِيَةٌ وَجَنَّاتٍ مِّنْ أَعْنَابٍ وَالزَّيْتُونَ وَالرُّمَّانَ مُشْتَبِهًا وَغَيْرَ مُتَشَبِهٍ<sup>٦٦</sup> أَنْظُرُوا إِلَى ثَمَرِهِ إِذَا أَثْمَرَ وَيَنْعِهِ<sup>ج</sup> إِنَّ فِي ذَٰلِكُمْ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ ﴿٦٦﴾

Artinya:

*“dan Dialah yang menurunkan air hujan dari langit, lalu kami tumbuhkan dengan air itu segala macam tumbuh-tumbuhan maka kami keluarkan dari tumbuh-tumbuhan itu tanaman yang menghijau.*

Kami keluarkan dari tanaman yang menghijau itu butir yang banyak dan dari mayang korma mengurai tangkai-tangkai yang menjulai, dan kebun-kebun anggur, dan (kami keluarkan pula) zaitun dan delima yang serupa dan yang tidak serupa. Perhatikanlah buahnya di waktu pohonnya berbuah dan (perhatikan pulalah) kematangannya. Sesungguhnya pada yang demikian itu ada tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi orang-orang yang beriman.”

Ini menunjukkan bahwa para petani muslim di tuntut untuk meyakini bahwa Allah lah yang menyediakan irigasi alami berupa air hujan dan karenanya kehidupan berlangsung dengan rantai makanan untuk makhluk hidup, sehingga berkembang ilmu pengetahuan dan teknologi. Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan peneliti kepada salah satu pemilik usaha CV sagu basah tersebut pada hari senin tanggal 13 juli 2022 pukul 11:00 WIB di peroleh informasi jika ada beberapa permasalahan terkait dengan adanya hambatan yang membuat pendapatan menurun karena bahan baku yang susah di dapatkan, di tambah dengan adanya jarak dari bahan baku yang membuat barang susah untuk datang ke lokasi CV sagu basah tersebut. Dalam hal ini juga berpengaruh terhadap pelayanan dalam membeli produk karena kurangnya barang yang di produksi. Dalam lingkup kinerja, terlihat bahwa usaha industri CV sagu basah di

binjai ini memiliki kegiatan yang cukup padat apabila batang sagu datang dari 400 s/d 600 meter.

Melihat dari permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV Sagu Basah Dalam Perspektif Ekonomi Islam”.

## **B. Batasan Masalah**

Supaya penelitian ini tidak terlalu meluas dan agar penelitian ini lebih terarah maka sebagai penulis membatasi penelitian ini sebagai berikut:

1. Data yang di Gunakan adalah data primer dan data sekunder.
2. Salah satu usaha CV sagu basah di Binjai Kwala Begumit Dusun VIII Perdamaian.
3. Usaha yang di lakukan dalam penelitian akhir ini adalah salah satu penggilingan sagu basah milik Bapak udin.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Berdasarkan Latar Belakang Masalah di atas, maka masalah yang akan di teliti oleh penulis adalah: Bagaimana kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV sagu basah pak udin dalam perspektif ekonomi Islam yang di lihat dari indikator kepuasan pelanggan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini di harapkan bermanfaat sebagai berikut :

1. Sebagai peneliti untuk mencapai gelar sarjana ekonomi (SE) Prodi Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

2. Bagi Pengusaha

Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pengusaha yang ingin membuka usaha nya terhadap Analisis Kepuasan Pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV Sagu Basah Dalam Perspektif Ekonomi Islam sebagai pengukuran keberhasilan operasional bank.

### 3. Bagi Akademisi

Sebagai bahan uji perbandingan penelitian selanjutnya, sehingga dapat menyempurnakan dan memperkaya ilmu pengetahuan bagi pembaca, menambah wawasan pengetahuan tentang Analisis Kepuasan Pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV Sagu Basah Dalam Perspektif Ekonomi Islam.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN