

BAB II

KAJIAN TEORETIS

A. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage* yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola. Menurut Malayu Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, yang didukung oleh sumber-sumber lain dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam manajemen terdapat dua sistem, yaitu sistem organisasi dan sistem administrasi.³

Ayat Al-Quran tentang Manajemen sebagai berikut:

Al-Qur'an pada surat As-Sajadah ayat 5:⁴

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

مِمَّا تَعُدُّونَ

Artinya:

Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.

³ U. Saefullah, "Manajemen Pendidikan Islam" (Bandung: Pustaka Setia, Februari 2012), Hlm. 1

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Quran Terjemah*, (Depok: Al-Huda Kelompok Gema Insani, 2002), Hlm. 416

Attahrim Ayat 6:⁵

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنْفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ
غِلَظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ

Artinya

Wahai orang-orang yang beriman! Peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, dan keras, yang tidak durhaka kepada Allah terhadap apa yang Dia perintahkan kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan.

Mengenai Firman Allah “peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka” Mujahid berkata:” bertakwalah kepada Allah dan berpesanlah kepada keluarga kalian untuk bertakwa kepada Allah.” Sedangkan Qatadah mengemukakan. “yakni, hendaklah engkau menyuruh mereka berbuat taat kepada Allah dan mencegah mereka durhaka kepada-Nya. Dan hendaklah engkau menjalankan perintah Allah kepada mereka dan perintahkan mereka untuk menjalankannya, serta membantu mereka dalam menjalankannya. Jika engkau melihat mereka berbuat maksiat kepada Allah, peringatkan dan cegahlah mereka. Firman-Nya lebih lanjut, “yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu” kata (bahan bakar) berarti bahan bakar yang tubuh manusia dilemparkan kedalamnya. “dan batu” ada yang menyatakan sembah. ⁶ Hal itu didasarkan pada firman-Nya QS. Al-anbiyaa: 98:

⁵ Departemen agama RI, *Al-Quran Terjemah*, Hlm. 161

⁶ Muhammad Abdul Ghoffar/ Abdurrahim Mu'ti dan Abu Ikhsan. “Terjemah Tafsir Ibnu Katsir” (Bekasi: Pustaka Imam Asy Syafi’i, 2005) Hlm. 250

“dan sesungguhnya kamu dan apa yang kamu sembah selain Allah adalah umpan Jahannam, kamu pasti masuk kedalamnya.”

Dalam bahasa arab, istilah manajemen disepadankan dengan kata An-Nizham atau At - Tanzham, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya. Istilah ini tidak ditemukan dalam kamus Al - Munawir, tetapi kata-kata yang akar katanya dalam bentuk fi'il madhi yakni Nazhzhama, artinya menyusun, mengatur dan merangkai. Akar kata lainnya adalah Intazhazhama, artinya menjadi tersusun, teratur dan terangkum; Almunazhazham Al - Murattab, artinya yang teratur rapi.⁷

Jhon D. Miller dan George R, Terry menyebut manajemen sebagai bagian dari pengelolaan sebagai suatu “proses” pencapaian tujuan suatu organisasi.⁸ Sedangkan jhon F, Mee menyebutkan manajemen sebagai suatu seni”. T. Hani Handoko, tidak setuju jika manajemen dikatakan suatu seni. Baginya, jika manajemen suatu seni maka hal itu menunjukkan kemampuan melakukan kegiatan manajemen hanyalah keterampilan pribadi, sehingga tidak bisa berlaku secara umum. Yang lebih tepat adalah manajemen sebagai suatu proses. Dengan demikian, semua manajer tanpa mempedulikan kecakapan atau keterampilan khusus mereka harus melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan yang mereka inginkan.

Secara tradisional, sejak orang mencoba menjalankan komunitas ribuan tahun yang lalu, manajemen sudah ada. Kelompok dan organisasi yang ditujukan di antara mereka yang bertanggung jawab segala ide untuk proses pra-

⁷ Hasnun jauharu ritonga “ manajemen organisasi pengantar teori dan praktek” medan, perdana publishing oktober 2015 hlm. 25

⁸ Ibid hlm. 27

perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan aktivitas manusia. Piramida Mesir dan Tembok Kota China sesuatu yang menyatakan kebenaran suatu peristiwa yang telah terjadi bahwa pengelolaan yang telah tertata sedemikian rupa yang sangat besar banyak melibatkan ratusan bahkan hingga ribuan orang yang ini telah berlangsung lama sebelum zaman modern. Secara tidak langsung orang terdahulu sudah membuatnya rangkaian perubahan manajemen yang telah tertata dengan rapi, dimana tanpa memperdulikan sebuah manajemen pada saat itu seseorang harus menyusun apa yang harus dilaksanakan untuk mengorganisasikan sekelompok manusia dan sumber daya alam untuk melaksanakan kepemimpinan dan langsung mengarahkan setiap pekerja, dan melaksanakan proses agar semua sejalan dengan tujuan yang telah di rencanakan⁹

Penggunaan istilah manajemen dikenal luas disetiap organisasi, baik itu organisasi publik atau swasta, bisnis dan pendidikan. penggunaan manajemen kata mempengaruhi perkembangan organisasi atau penggunaannya. Karena serikultural akan mempengaruhi reputasi individu atau organisasi.

Peradaban kuno mesopotamia barat dan tulisan-tulisan orang mesir sekitar 1200 SM menunjukkan adanya pengetahuan manajemen untuk mengatur urusan politik. Sejarah Yunani kuno dan kekaisaran Romawi memberikan banyak bukti untuk pengetahuan manajemen, terutama dalam pengelolaan prosedur pengadilan, praktek pemerintahan, organisasi tentara, upaya kelompok dan penggunaan kekuasaan. Demikian pula organisasi gereja menggunakan struktur organisasi sedunia, yang merupakan otoritasnya sendiri sebagai bukti pelaksana manajemen.¹⁰

⁹ M. Munir dan Wahyu Ilahi, Manajemen dakwah. (Bandung: Cita Pustaka media Perintis, 2013) hlm. 4

¹⁰ Ibid, Hlm. 5

Manajemen juga sebagai suatu ilmu, di mana titik beratnya terletak pada metode keilmuan. Memang yang mengikat semua ilmu adalah metode ilmu yang digunakan untuk mensistematisasikan seluruh pengetahuan yang sifatnya masih pragmatis. Good dan hatt mengungkapkan bahwa ilmu merupakan suatu cara menganalisis yang mengizinkan para ahlinya untuk menyatakan suatu proposisi dalam bentuk kausalitas yaitu apabila Maka Dalam hubungan ini diketengahkan bahwa bagaimana sekumpulan pengetahuan harus disistematisasikan. Akan tetapi apabila proposisi itu dimulai dengan kebenaran apriori maka proposisi itu kehilangan sifat ilmiahnya.¹¹

Kata Manajemen ini sangat banyak pengertian yang diberikan oleh para ahli sehingga dalam menerapkan manajemen dalam suatu perusahaan atau organisasi setiap orang akan berbeda cara penerapannya. G,R Terry mengungkapkan :

Management is a distinct process consisting of planing, organizing, actuating, and controlling performed to determine and accomplis stated objectives by the use of human being and other resources.

Malayu S.P. Hasibuan mengungkapkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Pada dasarnya kemampuan manusia itu terbatas (fisik, pengetahuan, waktu dan perhatian) sedangkan kebutuhan tidak pernah terbatas. Usaha untuk memenuhi kebutuhan dan terbatasnya kemampuan dalam melakukan pekerjaan mendorong manusia untuk membagi pekerjaan, tugas dan tanggung jawabnya. Maka terbentuklah kerja sama dan keterikatan yang formal dalam suatu perusahaan.

¹¹ Siswanto”Pengantar manajemen,(jakarta selatan, bumi aksara 2016) hlm. 7

Dalam perusahaan ini maka pekerjaan yang berat dan sulit dapat diselesaikan dengan baik serta tujuan yang diinginkan dapat tercapai.¹²

Manajemen pelayanan (*Exelent Service*), terdiri dari memenej kemampuan (*Ability*) kemampuan tertentu yang melewati kemampuan kinerja di bidang kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (*Exelent service*) seperti, pelayanan dalam kelengkapan administrasi, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan kedalam dan keluar perusahaan. Sikap (*attitude*), perilaku tertentu an harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan konsumen / pelanggan. Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yan terlibat di dalamnya. Sikap yang diharapkan tertanamkan pada diri para karyawan adalah sikap yang baik ramah, penuh simpatik dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan.¹³

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah "*service*". Pelayanan adalah suatu kegiatan yang lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh yang melakukan pelayanan dan yang mendapat layanan, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.¹⁴

Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby mendefinisikan, Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha dan

¹² Melayu S.P. hasibuan, "Manajemen, Dasar, Pengertian dan masalah", (jakarta: bumi aksara, 2016) hlm. 3

¹³ Novianty Djafri, "Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)", (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018) hlm. 10

¹⁴ Ailul Mursyidah dan Yoga Ammy Prajati. "Manajemen Pelayanan Publik" (Sidoarjo: UMSIDA Press. 2020), hlm. 12

menggunakan peralatan. Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat raba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Dari pengertian diatas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan dari pelayanan.¹⁵

Dalam sebuah hadist disebutkan bahwa setiap perbuatan haruslah dilakukan dengan baik untuk mendapatkan hasil baik.

أَخْبَرَنَا مُحَمَّدُ بْنُ رَافِعٍ قَالَ حَدَّثَنَا عَبْدُ الرَّزَّاقِ قَالَ أَنْبَأَنَا مَعْمَرٌ عَنْ أَيُّوبَ عَنْ أَبِي قَلَابَةَ عَنْ أَبِي الْأَشْعَثِ عَنْ شَدَّادِ بْنِ أَوْسٍ قَالَ سَمِعْتُ مِنَ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ثُنَيْنَيْنِ فَقَالَ إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ وَإِذَا دَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الدَّبْحَ وَ لِيُجِدَّ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ ثُمَّ لِيُرِيحَ دَبِيحَتَهُ

Rasulullah SAW. bersabda: “Sesungguhnya Allah mewajibkan perbuatan yang dilakukan dengan baik dalam segala hal, jika kamu membunuh binatang maka lakukanlah dengan cara yang baik, jika kamu mau menyembelih

¹⁵ Zaenal mukarom dan muhibudin wijaya laksanakan, “Manajemen Pelayanan Publik” (Bandung: Pustaka Setia, 2015) hlm. 80

maka sembelihlah dengan cara yang baik, pertjamlah alat potongnya, kemudian istirahatkanlah binatangnya.” (HR. Ibnu Majah 3161)

2. Unsur-unsur Manajemen

Unsur – unsur manajemen meliputi personel, uang, metode, material, mesin dan pemasaran.

- 1) Personel yakni tenaga kerja manusia, kepemimpinan dan eksekusi. Dalam hal ini manusia adalah yang akan menjadi penggerak unsur lainnya karena dalam unsur ini berbicara tentang sumber daya manusia, orang akan membuat rencana dan melaksanakan proses pencapaian tujuan. Tanpa sumber daya manusia, tidak akan ada prosedur kerja.
- 2) Uang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam pelaksanaan seluruh rencana kegiatan harian, tidak terlepas pembiayaan yang diukur dalam satuan moneter. Jika ada dana yang cukup, manajemen akan lebih signifikan dalam meningkatkan efisiensi untuk mencapai tujuan akhir.
- 3) Metode yakni cara-cara yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan. Karena dalam menerapkan manajemen perlu mengadopsi metode atau prosedur operasi standar sesuai dengan kondisi dan keadaan untuk mencapai tujuan.
- 4) Material yaitu bahan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Dalam proses perencanaan, ketersediaan bahan baku atau bahan yang akan digunakan

sangatlah penting. Tidak ada bahan mentah atau material maka tidak ada program yang bisa dikerjakan secara maksimal.

- 5) Mesin yaitu perkakas yang dibutuhkan atau digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Dalam mengelola bahan mentah menjadi komoditas barang siap pakai butuh satu set mesin dan perlengkapan kerja lainnya di mesin. maka waktu yang digunakan proses produksi akan lebih cepat dan efisien. Selain meningkatkan efisiensi, juga dapat meminimalisir human error, tetapi membutuhkan sumber daya profesional dan bahan baku yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan efek terbesar.
- 6) Pemasaran yakni untuk menjual produk dan jasa. Konsumen atau pasar unsur manajemen ini penting, tanpa permintaan proses produksi akan terhenti dan semua aktivitas menjadi hampa. Salah satu hal untuk menguasai manajemen segmentasi pasar harus menyusun strategi pemasaran inovatif dan dapat bersaing dipasar yang sama hal harga, kualitas dan kuantitas.¹⁶

3. Fungsi-fungsi manajemen

Kunci keberhasilan dari sebuah perusahaan itu dipegang oleh manajer, karena seorang manajer yang benar-benar mengerti tentang manajemen, maka manajer tersebut telah melakukan suatu proses tertentu didalam perusahaan yang sedang ia duduki. Seorang manajer telah merencanakan, Mengorganisir dan mengambil keputusan sehingga dengan kebijakan yang dijalankan seorang manajer akan sesuai dengan tujuan yang akan didapatkan. Manajemen membagi fungsi-fungsinya menjadi 4 empat bagian diantaranya :

¹⁶ Mesiono, "Manajemen Organisasi" (Bandung, Cita pustaka media Perinti, 2012) hlm. 8

1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Harold koontz and cyril O'donnel¹⁷ mengatakan bahwa perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih tujuan-tujuan, kebijaksanaan, prosedur - prosedur dan program-program dari alternatif-alternatif yang ada. Jadi, masalah perencanaan ini adalah suatu masalah tentang “memilih” yang terbaik dari beberapa alternatif yang ada. Untuk mendapatkan hasil yang baik dari perencanaan, ada beberapa syarat sebagai berikut:

- a) Memiliki tujuan yang jelas.
- b) Bersifat sederhana (*simple*) sehingga tidak terlalu sulit dalam pelaksanaannya.
- c) Memuat analisis-analisis terhadap pekerjaan yang dikerjakan.
- d) Bersifat fleksibel, dapat berubah sesuai perkembangan.
- e) Memiliki keseimbangan, yaitu selaras antara tanggung jawab dan tujuan yang diterapkan.
- f) Memiliki kesan bahwa segala sesuatu telah tersedia dan dapat digunakan secara efektif dan berdaya guna.¹⁸

Surah Yusuf Ayat: 47-49¹⁹

¹⁷ Malayu p. hasibuan “ manajemen dasar, pengertian dan masalah hlm: 40

¹⁸ Soiman dan hasnun Jauhari Ritonga, ”Manajemen Prinsip dan Aplikasjnya”. (Medan, 2015). Hlm-142

¹⁹ Departemen agama RI, *Al-Quran Terjemah*, Hlm- 242

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَابًّا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ
 ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعُ شِدَادٍ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا نُحْصِنُونَ ثُمَّ
 يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِوُونَ

Artinya:

Dia (Yusuf) berkata, “Agar kamu bercocok tanam tujuh tahun (berturut-turut) sebagaimana biasa; kemudian apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan di tangkainya kecuali sedikit untuk kamu makan. Kemudian setelah itu akan datang tujuh (tahun) yang sangat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari apa (bibit gandum) yang kamu simpan. Setelah itu akan datang tahun, di mana manusia diberi hujan (dengan cukup) dan pada masa itu mereka memeras (anggur).

Kita ketahui bahwa berdasarkan ayat diatas menunjukkan bahwa perencanaan persiapan dalam menghadapi kelaparan dengan menggunakan setiap kemungkinan yang ada dengan sebaik mungkin. Yaitu menyimpan hasil panen selama tujuh tahun untuk menghadapi tujuh tahun masa paceklik/susah.

2. Pengorganisasian (organizing)

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan manajer untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan pada individu masing-masing yang akan melakukan aktivitas-

aktivitas tersebut. Pengorganisasian mengandung makna bahwa para manajer mengkoordinasi sumber daya manusia dan sumber-sumber daya material yang tersedia pada mereka pada organisasi dimana mereka bergerak, untuk diarahkan ke arah pencapaian tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang dirumuskan dalam perencanaan yang ada. Koordinasi yang baik, membantu pencapaian efektifitas organisasi yang bersangkutan.²⁰

Dalam surat al-Imran ayat 103:²¹

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً
فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَى شَفَا حُفْرَةٍ مِّنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُم
مِّنْهَا ۚ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ

Artinya:

Dan berpegang teguhlah kamu semuanya pada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa jahiliah) bermusuhan, lalu Allah mempersatukan hatimu, sehingga dengan karunia - Nya kamu menjadi bersaudara, sedangkan (ketika itu) kamu berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari sana. Demikianlah, Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu agar kamu mendapat petunjuk.”

3. Pengarahan (actuating)

Pengarahan adalah mengerahkan semua bawahan, agar mau bekerja sama dan pekerjaan itu untuk mencapai suatu tujuan. G.R. Terry

²⁰ J. Winardi, “Manajemen Perilaku Organisasi”, (Jakarta, Prenadamedia Group, 2004).Hlm. 3

²¹ Departemen agama RI, *Al-Quran Terjemah*, Hlm. 64

mengungkapkan bahwa pengarah adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

Dalam surah al - kahfi ayat 2:²²

قِيَمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّمَّنْ لَدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا

Artinya

sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan akan siksa yang sangat pedih dari sisi - Nya dan memberikan kabar gembira kepada orang-orang mukmin yang mengerjakan kebajikan bahwa mereka akan mendapat balasan yang baik,”

dalam pengarah (*actuating*) ini terdapat beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Penetapan start pelaksanaan rencana kerja.
- 2) Pemberian contoh tata cara pelaksanaan kerja dari prinsipnya.
- 3) Pemberian motivasi para pekerja untuk segera bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.
- 4) Pengkomunikasian seluruh arah pekerjaan dengan semua unit kerja.
- 5) Pembinaan para pekerja.
- 6) Peningkatan mutu dan kualitas kerja.²³

Rasulullah shallallahu alaihi wasallam juga bersabda dalam sebuah hadis.

حَدَّثَنَا عَبْدَانُ أَخْبَرَنَا يُونُسُ عَنْ الزُّهْرِيِّ قَالَ حَدَّثَنِي أَبُو سَلَمَةَ عَنْ أَبِي سَعِيدٍ
 الْخُدْرِيِّ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَا اسْتُخْلِِفُ خَلِيفَةً إِلَّا لَهُ بَطَانَةٌ تَأْتِيهِ
 مَرَّةً بِالْخَيْرِ وَتَحُضُّهُ عَلَيْهِ وَبَطَانَةٌ تَأْتِيهِ بِالشَّرِّ وَتَحُضُّهُ عَلَيْهِ وَالْمَعْصُومُ مَنْ
 عَصَمَ اللَّهُ

Telah menceritakan kepada kami Abdan telah memberitakan kepada kami
 Abdullah telah memberitakan kepada kami Yunus dari Az Zuhri menuturkan;
 telah menceritakan kepadaku Abu Salamah dari Abu Sa'id Al Khudzri dari
 Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, bersabda: "tidaklah seorang khalifah dilantik
 melainkan ia mempunyai dua kubu, kubu yang memerintahkan dan
 mendorongnya melakukan kebaikan, dan kubu yang memerintahkan dan
 mendorongnya melakukan keburukan, dan orang yang terjaga adalah yang
 dijaga Allah." (HR. Bukhari. No. 6121)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 SUMATERA UTARA MEDAN

4. Pengendalian (*controlling*)

Control is the measurement and correction of the performance of subordinates in order to make sure that enterprise objectives and the plans devised to attain them are accomplished.

Artinya:

Pengendalian adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana - rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan yang dapat dicapai (*Horold koontz*)

Dalam Al-qur'an surah al-Baqarah ayat 44: ²⁴

﴿ أَتَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبِرِّ وَتَنْسَوْنَ أَنْفُسَكُمْ وَأَنْتُمْ تَتْلُونَ الْكِتَابَ ۗ أَفَلَا تَعْقِلُونَ ﴾

Artinya:

Mengapa kamu menyuruh orang lain (mengerjakan) kebajikan, sedangkan kamu melupakan dirimu sendiri, padahal kamu membaca Kitab (Taurat)? Tidakkah kamu mengerti?

B. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Menurut kotler dalam lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²⁵

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Menurut Kotler Lijian Poltak Sinambela (2011: 4-5), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan yang meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Pasalong (2010: 128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok atau

²⁴ Departemen agama RI, *Al-Quran Terjemah*, Hlm. 8

²⁵ Daryanto dan Ismanto setyobudi, *konsumen dan pelayanan prima*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA. 2014), hlm. 135

organisasi baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.²⁶

Pengertian pelayanan menurut AKP Adya Brata²⁷

- 1) Self awareness: Menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan baik
- 2) Enthusiasm: pelayanan dengan penuh gairah
- 3) Reform : memperbaiki kinerja pelayanan
- 4) Value : pelayanan dengan nilai tambah
- 5) Impressive : penampilan menarik
- 6) Care: perhatian/kepedulian optimal
- 7) Evaluation: mengevaluasi layanan
- 8) Self esteem: Nilai pada diri sendiri
- 9) Exceed Expectation: Melampaui harapan pelanggan
- 10) Recover: merebut kembali
- 11) Vision: Visi
- 12) Improve: peningkatan
- 13) Empower: pemberdayaan
- 14) Empathy: empati
- 15) Victory: kemenangan semua pihak
- 16) Initiative: inisiatif

²⁶ Rinto Alexandro, Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan, (Yogyakarta: CV Bildung Nusantara, 2020), Hlm. 5

²⁷ Nina rahmayanty "Manajemen Pelayan Prima" (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013) Hlm. 15

17) Empowerment: pemberdayaan diri

Berdasarkan defenisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan itu dapat dibagi menjadi dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. maka pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dapat menguntungkan orang yang dilayani tersebut dimana konsumen yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat dengan produk tertentu. Pelayanan memanglah sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga dapat terwujud kepuasan konsumen.

1. Dasar-dasar Pelayanan



Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan (Kasmir, 2005:205) yaitu :

- 1) Berpakain dan berpenampilan bersih dan rapi.²⁸
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

²⁸ Kasmir, "Etika Costumer Service" (Jakarta, Raja Grafindo Persada 2005) Hal. 205

- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- 6) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
- 2) Tersedianya karyawan yang baik. Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar
- 3) Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layana yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya danjangan

membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

- 5) Mampu berkomunikasi. Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
- 6) Berusaha memahami kebutuhan konsumen. Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

2. Etika Dalam Pelayanan



Etika atau *ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan inti sari atau sipat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan Etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut (Kasmir, 2006:81-83 Kasmir, Etika Costumer Service. Raja Grafindo persada 2006 Hal:81-83):

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepingin dalam etika pelayanan. Dalam perakteknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.

3. Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian bagus dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

SUMATERA UTARA MEDAN

4. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

5. Gerak-gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki.

6. Etika berbicara

Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.

C. 212 Mart

212 Mart adalah brand mini market koperasi syariah 212. Kepemilikannya jama'ah, dikelola secara profesional dan terpusat untuk menjaga daya saingnya baik dari sisi jaringan distribusi, produk, harga maupun promo. Singkatnya berdirinya 212 Mart ini adalah pasca aksi super damai di Jakarta tanggal 2 Desember 2016 lalu yang melahirkan kepedulian umat islam untuk membangun ekonomi umat silam khususnya di Indonesia. Setelah itulah mulai bermunculan mini market syariah terutama 212 Mart yang di prakasai koperasi syariah 212.

Lahirnya koperasi syariah 212 Mart didorong karena melihat kondisi lemahnya ekonomi umat Islam di Indonesia. Dari fenomena ini menggugah hati para ahli khususnya para ahli ekonomi syariah untuk membangkitkan ekonomi umat islam den bergerak melawan ketimpangan ekonomi umat islam yang belakang ini kondisinya sangat memperlihatkan. Berawal dari Aksi Bela Islam Jilid 1, 2 dan 3 yang lalu, akhirnya pada 20 Januari 2017 tercetus ide – ide dari para pakar pegiat ekonomi syariah Indonesia untuk menyepakati kesepakatan bersama guna untuk membangun koperasi syariah 212 di Sentul bogor. Koperasi syariah 212 telah resmi berdiri sejak 24 Januari 2017 berdasarkan keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Keci dan Menengah nomor 003136/BH/M.KUKM.2/1/2017 dan akta No. 02 tanggal

10 Januari 2017, yang dibuat disampaikan oleh Notaris Surjadi, SH. Mkn. MM serta diterima pada 19 januari 2017.²⁹

Seperti firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:³⁰

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman! infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha Terpuji.

Pada ayat yang lain juga diterangkan Al - qur'an surat Ash - Shaf ayat 10 - 11³¹,

²⁹<https://m.tribunnews.com/nasional/2018/01/14/ada-alumni-212-koperasi-212-dan-sekarang-muncul-garda-212-apa-bedanya>, (di akses 12 september 2020)

³⁰ Departemen agama RI, *Al-Quran Terjemah*, hlm: 46

³¹ Departemen agama RI, *Al-Quran Terjemah*, hlm: 553

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا هَلْ أَدُلُّكُمْ عَلَىٰ تِجَارَةٍ تُنْجِيكُمْ مِّنْ عَذَابِ أَلِيمٍ تُوْمِنُونَ بِاللَّهِ
 وَرَسُولِهِ وَتُجَاهِدُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنفُسِكُمْ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنتُمْ
 تَعْلَمُونَ

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman! Maukah kamu Aku tunjukkan suatu perdagangan yang dapat menyelamatkan kamu dari azab yang pedih?. Yaitu kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagi kamu jika kamu mengetahui,

Ibnu Jarir meriwayatkan dari Abu Saleh, ia berkata ia berkata, “mereka berkata, seandainya kami mengetahui apa amal yang paling dicintai Allah SWT dan paling utama?” lalu turunlah ayat ini, lalu mereka pun benci dan enggan terhadap jihad. Lalu turunlah As-Saff ayat kedua. Ayat 10 ini adalah bentuk ungkapan yang bertujuan untuk memotivasi dan merangsang ketertarikan. Disini amal saleh untuk menggapai pahala yang agung diposisikan seperti perniagaan karena memperoleh keuntungan dari amal saleh tersebut sebagaimana mereka memperoleh keuntungan dari perniagaan. Keuntungan itu adalah dengan masuknya mereka kedalam surga dan selamat dari neraka.³²

³² Wahbah Az-Zuhaili, “Tafsir Al-Munir Aqidah, Syariah, Manhaj”. (Geman Insani, Jakarta 2013) Jilid-14, Hlm-549

D. Kepuasan Konsumen

Pelanggan adalah orang atau lembaga yang membeli barang/jasa secara rutin atau berulang-ulang karena barang/jasa yang dibeli mempunyai manfaat. Pelanggan adalah seseorang yang melakukan pembelian suatu produk dan melakukan interaksi pada periode waktu tertentu untuk memenuhi kebutuhannya. Disamping itu pelanggan adalah seseorang atau kelompok orang yang menggunakan produk barang/jasa pada periode waktu tertentu secara tetap dan secara berkala. Disamping itu dijelaskan juga bahwa pelanggan memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, hak untuk memilih barang/jasa serta untuk mendapatkan barang/jasa tersebut.³³

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, engan demikian harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggan. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman, dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*discinfirmation*) yang dirasakan antara

³³ Candrianto, ST. M.PD. "Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar". (Literasi Nusantara, malang 2021) Hlm. 2

harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang menyatakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misi, iklan.³⁴

Perusahaan dapat mengetahui kepuasan dari para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini merupakan peluang bagi badan usaha untuk dapat mengetahui kinerja dari badan usaha. Dengan adanya komplain tersebut badan usaha dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan sehingga dapat memuaskan konsumen yang belum puas tadi. Biasanya konsumen mempunyai komitmen yang besar pada badan usaha yang menanggapi komplain darinya.

Setiap orang adalah pelanggan, di mana setiap orang atau pihak manapun dengan siapa kita akan bertransaksi, baik itu transaksi langsung maupun transaksi yang tidak langsung dalam penyediaan produk. Selain itu ada 2 jenis pelanggan³⁵:

1. Pelanggan Internal

³⁴ Tjiptono, "Manajemen Jasa", Penerbit Andi, 1996 Yogyakarta Hlm. 24

³⁵ Nina Rahmayanty. "manajemen Pelayanan Prima" hlm. 24

Pelanggan internal adalah orang-orang yang di dalam organisasi yang pelayanannya tergantung pada anda yang hanya memiliki sedikit pilihan atau tidak memiliki pilihan sama sekali untuk menerima pelayanan dari anda.

2. Pelanggan External

Pelayanan eksternal adalah orang-orang di luar organisasi/perusahaan yang pelayanannya tergantung pada anda berbisnis dengan anda karena pilihan mereka sendiri. Pelanggan eksternal setiap industri jelas adalah masyarakat umum yang menerima produk dari industri tersebut.



E. Penelitian Terdahulu

Pembahasan tentang penelitian terdahulu ini adalah supaya tidak terjadi sebuah penulisan yang sama tentang penelitian skripsi yang bersangkutan. Setelah penulis melihat dan mengkaji penelitian yang terdahulu, ternyata belum ada yang penelitiannya tentang Manajemen Pelayanan 212 mart untuk meningkatkan kepuasan pembeli. Akan tetapi ada beberapa judul yang berkaitan dengan manajemen pelayanan 212 mart yang pernah diteliti sebelumnya, yakni:

1. Elien Nira Permatasari (2017) yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan Mini Market. (studi kasus pada pelanggan mini market tayu wetan, tayu, pati, jawa tengah). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai hitung sebesar 6,289 dengan nilai signifikansi sebesar

0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan keefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,363: maka penelitian ini berhasil membuktikan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada keputusan konsumen pada pelanggan Alfa mart. Dimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen. Karena setiap menjalankan proses bisnis baik itu barang maupun jasa, konsumen harus diberikan pelayanan yang baik karena kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan keputusan pembeli. Perusahaan dapat mempertahankan usahanya dan mampu bersaing dengan perusahaan lain apabila memberikan pelayanan yang baik. Karena pelayanan konsumen yang baik dan memuaskan harus menjadi misi utama bagi sebuah perusahaan dimana kepuasan konsumen menjadi sorotan utama bagi perusahaan-perusahaan dalam memutuskan strategi untuk memenangkan persaingan.

2. Arif Ferdian Agung (2018) yang berjudul: Analisis Pengaruh harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Komperatif Pada Konsumen Indo maret dan Swalayan Surya Jalur 2 Korpri). Hasil dari penelitian ini adalah Hasil uji Hipotesis membuktikan bahwa pelayanan swalayan surya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan oleh kualitas pelayanan (X), diperoleh nilai signifikan sebesar 0,001. Hal ini berarti bahwa $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan swalayan surya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen swalayan surya. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh swalayan surya

maupun indo maret secara umum sudah baik. Dimana hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi masing–masing variable penelitian.

3. Hikmatul Bariroh (2015) yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Konsumen Pada Minimarket Indo maret dan Minimarket Alfa mart. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan (x) minimarket alfamart dan indo maret masuk pada kategori tinggi dan terdapat perbedaan antara keduanya dimana pada alfamart 63,33% dan pada indo maret 51,67%. Pada minat pembeli (Y) masuk pada kategori sedang pada konsumen alfa mart 74% dan indo maret 79%. Hasil analisis regresi diperoleh dinilai (F) sebesar 4.830 dengan signifikansi $0,030 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa terhadap pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat membeli konsumen. Dimensi kualitas pelayanan *Assurance* (X3) saja yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat membeli (Y) karena $P < 0,05$.



Hasil uji beda kualitas pelayanan diperoleh signifikan $0,043 < 0,05$. Hal ini berarti tidak ada perbedaan nyata dan signifikan kualitas pelayanan antara minimarket Alfa mart dengan Indo mart. Sedangkan minat membeli diperoleh signifikan $0,240 > 0,05$. Hal ini berarti terdapat perbedaan nyata dan signifikan minat membeli antara minimarket Alfa mart dengan Indo mart.

4. BADRUN NISA (2018) Persepsi Konsumen Tentang Proses Transaksi Syariah di 212 Mart Ar. Hakim Medan. hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dilihat dari beberapa responden dan wawancara penelitian dengan konsumen, beberapa konsumen menyatakan setuju, sangat setuju dan kurang setuju dengan proses

transaksi di 212 mart sudah memenuhi standart hukum islam. Berdasarkan dari beberapa kali melakukan kunjungan transaksi si 212 mart, yang melakukan kunjungan sebanyak 1 kali 11 orang (55%), 2-5 kali 6 orang (30%), diatas 5 kali 3 orang (15%0). Menurut kebanyakan konsumen 212 mart proses transaksi itu suda sah apabila sipenjual sudah memberikan barang tersebut, asalkan tidak ada kesepakatan untuk menipu orang lain dan tidak ada paksaan juga dilakukan dengan rasa suka sama suka dari konsumen.

Keberadaan 212 mart sangat mempengaruhi persepsi konsumen tentang transaksi tersebut karena dimana letak lokasinya juga harus diperhatikan semakin banyak orang yang mengetahui maka semakin banyak pula yang akan melakukan transaksi.

5. Neni Indri Kalisma (2019) Peran Koperasi Barokah Denai Sejahtera Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Melalui 212 Mart Kecamatan Medan Denai Medan.

Dengan hasil penelitian bahwa dalam meningkatkan ekonomi masyarakat Islam yang dapat dilakukan adalah meningkatkan prioritas usaha produktif sadar akan besarnya tantangan disamping luasnya potensi, koperasi barokah deni sejahtera akan mengutamakan kegiatan dalam beberapa prioritas usaha produktif. Unuk memperkenalkan 212 mart dilakukan promosi dimedia sosial maupun dengan bertatp muka, salah satu responden juga menuturkan bahwa 212 mart dapat bermanfaat karena dibutuhkan olehnya, selain dari berbelanja dengan sistem syariah menurutnya juga ini merupakan investasi akhirat.

Sebagian besar dari responden sangat seju dengan 212 mart dapat meningkakan ekonomi masyarakat karena diawal berdirinya 212 mar ini telah

diterima dengan baik oleh masyarakat setempat karena telah memberdayakan produk-produk muslim dan mendistribustorkan barang-barang kewarung-warung sekitar.

