

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi, tingkat ketergantungan antar bangsa tidak dapat dihindari lagi. Di kutip dari *skripsi* M Fahri Nugroho bahwa Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi yang mendorong terjadinya perdagangan bebas baik dari Negara maju maupun tidak maju. Oleh karena itu seiring dengan perubahan ekonomi tersebut bertumbuh berbagai macam-macam kebutuhan masyarakat.¹

Adapun kutipan dari *skripsi* Adminah membahas bahwa dunia bisnis yang bergerak dalam bidang jasa kepuasan konsumen merupakan hal yang penting dalam menentukan dan mempertahankan suatu usaha. Sebagaimana kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.²

Pemberian pelayanan yang berkualitas bertujuan untuk memperoleh kepuasan konsumen santri. penilaian akan kualitas pelayanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman yang dikenal sebagai Zeithaml yang mengemukakan *quality* yang berdasarkan lima dimensi kualitas diantaranya yaitu *tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance*.³ Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu jasa tersendiri.⁴

¹ *Skripsi* Muhammad Fakhri Nugroho. 2016. *Pengaruh Service Quality Terhadap Keuasan Konsumen Honda Utama Motor*. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.

² *Skripsi* Adminah. 2009. *Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Asuransi Syari'ah Mubarakah cabang Solo*. Universitas Muhammadiyah Surakarta: Surakarta.

³ Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*, 1997,53

⁴ Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 & 2*. Edisi Milenium, (Jakarta: Prehalindo,2002)

Usaha *laundry* mungkin memang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat santri saat ini. *laundry* adalah salah satu jasa pencucian sarana kehidupan primer yang sangat membantu masyarakat santri dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia tersendiri. Terdapat 3 Jasa *laundry* merupakan salah satu media pembersih pakaian yang sangat digemari oleh masyarakat santri.

Semakin padat kegiatan santri, semakin tidak bisa mengatur waktu. Karena zaman santri sudah semakin maju. Selain itu jasa *Laundry* tersebut banyak peminatnya baik dari kalangan siswa SLTP, SLTA, dan Mahasiswa yang lebih memilih menggunakan jasa pencucian *Laundry*. Dengan hal itu seseorang bisa membagi waktunya, menghemat tenaga dan disisi lain biayanyapun lumayan murah. *Laundry* tersebut juga mudah di temukan di deretan rumah Masrakat Desa setempat yang masih berkecimpungan dengan lingkup pesantren, adapun nama perusahaan jasa pencucian yang dimaksud adalah *Kembar Laundry*, *Alyn Laundry*, *Likha Laundry*.

Alasan santri memilih *Laundry* diantaranya yaitu yang pertama, kuota jemuran di asrama kurang, kemudian yang kedua malas mencuci dengan alasan tidak bisa membagi waktu, dan yang ketiga santri takut bila pakaiannya hilang atau mungkin di *ghosob*⁵. Pengertian *Ghosob* menurut Kitab Ushul Fiqh yaitu mengambil suatu barang secara paksa dan secara terang-terang. Sedangkan menurut Imam Hanafi *ghosob* yaitu mengambil harta orang lain yang halal dengan tanpa seizin si pemiliknya sehingga barang tersebut sampai berpindah tangan. oleh teman santri yang lainnya. Dengan berbagai alasan seperti itulah maka

⁵ Selamat datang di blog saya. 2010. *Ilmu Fiqh dan Ushul Fiqh Pengertian Ghasab*, (online), (<http://aryudhaprakoso.blogspot.com/2010/11/pengertian-ghasab.html>), diakses 04 November 2010

dari itu santri lebih memilih menggunakan jasa *Laundry* dari pada menggunakan jasa tenaganya sendiri.

Adapun kutipan *Skripsi* oleh Adminah proses pencucian jasa *Laundry* yang terdapat di Desa tersebut yaitu dengan cara pakaian tersebut dibilas terlebih dahulu guna menghilangkan kotoran yang menempel pada baju konsumen tersebut, kemudian tahap ke dua yaitu dimasukkan ke dalam mesin cuci. Hal yang seperti itulah yang membuat timbulnya masalah seputar *Laundry*, dan dengan cara seperti itulah penulis masi meragukan akan kesucian jasa *Laundry*. Apakah dengan menggunakan jasa pencucian *Laundry* tersebut merupakan sarana yang paling baik dalam menghilangkan kotoran dan najis yang terdapat dalam pakaian konsumen. Untuk manfaat dan *Mudharat*⁶(Merugikan dan membahayakan) dalam menggunakan jasa pencucian *Laundry*. Manfaat menggunakan *Laundry* yaitu yang pertama Konsumen bisa menghemat tenaga dan yang ke dua konsumen dapat mengatur waktu, dan *Mudharat* menggunakan jasa pencucian *Laundry* yaitu konsumen tidak akan mengetahui baju yang sudah di *Laundry* tersebut sudah suci apa tidak. Karena suatu saat pakaian tersebut yang digunakan disalah satunya akan dipakai untuk untuk melaksanakan ibadah sholat. Kejadian tersebut jika dilihat dalam perpektif Fiqh akan menimbulkan perbedaan pendapat.⁷

Sebagai seorang muslim lebih harus berhati-hati dalam masalah kesucian meskipun dalam hal melaksanakan pencucian terhadap pakaian maupun makanan yang terkena najis, karena berkaitan dengan proses menjalankan ibadah kepada Allah SWT.⁸

⁶ Abu Alifa, 06 April 2011. *Mudharat*, (Online), (<http://ghazi.abatasa.co.id/post/detail/15776/mudharat>), diakses pada 06 April 2011

⁷ *Opcit*

Dengan adanya masalah tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat judul pada skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Laundry Dalam Perspektif Hukum Fiqh Thaharah Di Asrama Puteri Ponpes Ngalah Sengonagung”**

B. Rumusan Masalah Penelitian

- 1) Bagaimana sistem *Service Quality* terhadap usaha *Laundry*?
- 2) Apakah *Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Laundry*?
- 3) Bagaimana pengelolaan *Laundry* dalam perspektif hukum Fiqh

C. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui sistem *Service Quality* terhadap Kembar *Laundry*
- 2) Untuk mengetahui hasil berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Laundry*
- 3) Untuk mengetahui pengelolaan *Laundry* dalam perspektif hukum Fiqh

D. Hipotesis Penelitian

- 1) Apakah ada hubungan positif antara konsumen dengan *service quality*.
- 2) Kepuasan konsumen terhadap jasa mempunyai hasil nilai tingkat kepuasannya sedang-sedang saja dibanding konsumen yang tidak puas akan jasa yang ia pilih.

E. Kegunaan Penelitian

Peneliti membahas *Laundry* tersebut guna untuk mencari manfaat dari peneliti sebelumnya. Di karenakan hal tersebut peneliti masih ragu-ragu akan kesucian yang dilaksanakan terhadap jasa pencucian *Laundry* di daerah Asrama puteri ponpes ngalah setempat.