

MANAJEMEN *BARBERSHOP* DI PP MADRASATUL QUR'AN TEBUIRENG JOMBANG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENURUT EKONOMI SYARI'AH

Syamsul Feriyanto*, Ninik Azizah**

E-mail: syamsulferiyanto20@gmail.com . ninik.azh4@gmail.com

Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah

FAI Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng Jombang

***Abstract:** Barber services include hair washing, shaving, head massage, and the barbershop's proprietary hairdressing or styling procedures, which are obviously not available in regular barbershops. Madrasatul Qur'an Tebuireng Islamic Boarding School is one of the places where there is currently a hairdressing salon. By using a sharia economic legal framework, this study approach seeks to understand the management of PP MQ barbershops. Information collected from research targets, also called informants or respondents, is used in the field research carried out. Data was collected from visitors and waiters at the barbershop. Conclusions drawn from this research include (First). PP MQ barbershop services are managed using a consistent sharia economic management role model using the ta'awun concept*

Keyword: Barbershop Management, PP MQ, Sharia Economics

Abstrak: Layanan pangkas rambut meliputi pencucian rambut, pencukuran, pijat kepala, dan prosedur tata rambut atau penataan rambut milik pangkas rambut, yang jelas tidak tersedia di pangkas rambut biasa. Pondok Pesantren Madrasatul Qur'an Tebuireng merupakan salah satu tempat dimana saat ini terdapat tempat pangkas rambut. Dengan menggunakan kerangka hukum ekonomi syariah, pendekatan studi ini berupaya untuk mengetahui pengelolaan *barbershop* PP MQ. Informasi yang dikumpulkan dari sasaran penelitian disebut juga informan atau responden digunakan dalam penelitian lapangan yang dilakukan. Data dikumpulkan dari pengunjung dan pelayan di tempat pangkas rambut. Kesimpulan yang diambil dari penelitian ini antara lain (Pertama). Pelayanan *barbershop* PP MQ dikelola dengan role model pengelolaan ekonomi syariah yang konsisten dengan menggunakan konsep ta'awun

Kata Kunci: Manajemen Barbershop, PP MQ, Ekonomi Syari'ah

*Mahasiswa S-1 Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam UNHASY Tebuireng Jombang

**Dosen Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam UNHASY Tebuireng Jombang

Pendahuluan

Bagi manusia, penampilan merupakan salah satu aspek terpenting. Rasa percaya diri seseorang akan meningkat ketika ia tampil baik. Wanita tidak lagi harus menjadi satu-satunya yang perlu tampil rapi. Saat ini, para pria juga ingin tampil menawan dan menawan setiap saat. Pria sangat memperhatikan banyak aspek penampilan, termasuk gaya rambut.

Kata "tukang cukur" berasal dari kata Latin "barba", yang berarti "jenggot". Tanggung jawab utama seorang tukang cukur adalah memangkas, menata, merawat, dan merawat rambut pria. Tempat mereka bekerja dikenal dengan nama barbershop atau salon. Saat ini industri barbershop atau jasa potong rambut sedang mengalami pertumbuhan yang luar biasa. Besarnya permintaan terhadap jasa potong rambut dan pangkas rambut dipengaruhi oleh kehadiran generasi muda

Organisasi dan manajemen merupakan fungsi manajemen dalam suatu bisnis, sedangkan kegiatan teknis dan operasional membentuk perusahaan itu sendiri. Pemahaman ini menunjukkan hubungan erat antara manajemen dan bisnis. Sistem manajemen suatu perusahaan perlu dikelola dan dikembangkan dengan baik untuk mengurangi kemungkinan kegagalan.¹

Salah satu faktor terpenting bagi setiap bisnis yang menjual barang atau jasa adalah kebahagiaan pelanggan. Ketika pelanggan memanfaatkan suatu produk atau jasa untuk memperoleh suatu jasa, mereka dapat mempersepsikan kepuasan sebagai rasa senang dan puas. Kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dan harapan menentukan tingkat kepuasan. Pelanggan akan sangat kecewa jika kinerjanya tidak sesuai dengan harapannya. Jika kinerjanya normal, mereka akan senang. Sementara itu, klien akan cukup senang jika kinerjanya sesuai atau melampaui ekspektasi. Di *Barbershop* MQ, indikator utama yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem dan layanan yang luar biasa adalah kualitas layanan. Kualitas pelayanan yang baik dan buruk adalah dua kategori di mana kualitas pelayanan dapat dipisahkan. Memastikan kualitas layanan adalah tujuan yang perlu dicapai dan dilaksanakan dengan tindakan.² Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk atau jasa suatu perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan maksimal berdampak positif pada usaha dan berdampak positif pada keuntungan perusahaan, selain itu, peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk secara konsisten, dapat menciptakan suatu kepuasan setelah pembelian yang dirasakan konsumen.

Seorang muslim memandang muamalah sebagai persoalan dunia, namun di dalamnya juga terdapat ketetapan (aturan) Allah SWT yang dimaksudkan untuk mengatur kehidupan manusia dalam urusan dunia atau hal-hal yang berkaitan dengan urusan duniawi dan sosial. Tafsir Islam ini berpandangan bahwa perbuatan manusia, sekecil apapun, harus dilandasi oleh perintah Allah SWT agar

¹ Amirullah Imam Hardjanto, Pengantar Bisnis (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), Cet 1,97

² Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, (Jakarta: PT Indeks Group Gramedia, 2006), 120.

mendapat perlindungan di akhirat. Akibatnya, tidak ada perbedaan antara pekerjaan duniawi dan akhirat.³

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif di lokasi barbershop di PP Madrasatul Qur'an Tebuireng Jombang. Sebagai metode peneliti ini kemudian informasi deskriptif yang berupa banyak kata yang dicantumkan atau penyampaian dari individu serta perilaku yang telah diamati oleh peneliti.⁴ Selanjutnya, sumber data primer yaitu berupa wawancara kepada konsumen serta observasi secara langsung dan data sekunder yakni berupa perpustakaan yang dijadikan sebagai sumber data. Kemudian teknik pengumpulan data melalui wawancara, dan observasi. Teknik analisa data menggunakan metode deskriptif dan metode induktif.⁵

Hasil Penelitian

Berdiri sejak tahun 2019, Pondok Pesantren Madrasatul Qur'an memiliki tempat pangkas rambut. Karena adanya wabah Covid-19 yang saat itu membuat para santri tidak bisa keluar dari pesantren, maka pihak pesantren mendirikan tempat khusus untuk potong rambut untuk para santri di pesantren Madrasatul Qur'an.⁶

Usaha ini awalnya didirikan oleh pimpinannya yaitu Ari Ardila, M.Sy, yang dikelola oleh Atim Syaifudin. Ide awal usaha ini bermula dari adanya wabah Covid-19 yang mana pada saat itu para santri sangat membutuhkan adanya fasilitas potong rambut dan para santri tidak

diperbolehkan keluar pondok. Untuk jasa potong rambut di barbershop MQ ini menggunakan santri yang mempunyai bakat memotong rambut, sekaligus mengasah bakat para santri.⁷

Dengan tumbuhnya *barbershop* MQ kini tidak hanya sebagai tempat potong rambut saja akan tetapi juga sebagai tempat sebagai tempat mencari atau menyalurkan bakat para santri, dengan konsumen yang sudah pasti dari kalangan santri sendiri, yang jumlahnya tidak sedikit merupakan peluang bagi pesantren untuk meningkatkan kemandirian para santri baik melalui *barbershop* MQ maupun praktik wirausaha lainnya yang dapat melibatkan para santri sebagai pelaku bisnis atau wirausahawan dan juga santri sebagai konsumen tetap.

Mengingat semakin tingginya permintaan akan jasa pangkas rambut, maka pangkas rambut Pondok Pesantren Madrosatul Qur'an merupakan usaha yang menjanjikan. Ada banyak peluang bagi pemilik pangkas rambut di Indonesia, seperti yang terlihat dari ratusan atau mungkin ribuan pangkas rambut yang telah didirikan di seluruh tanah air. Setiap orang, termasuk pria, perlu potong rambut

³ Rahmad Syafe'I, Fiqih Muamalah, (Bandung CV Pustaka Setia,2004),15

⁴ Lexy Moeleong, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Bandung : PT Remaja Rosdakarya,2006), 4

⁵ Sokhi Huda, Kajian Praktis Proposal Penelitian Aneka Pendekatan, (Surabaya: IMTIYAZ, 20150, 291

⁶ Ari Ardilah, (Pimpinan *Barbershop* MQ), Wawancara, Jombang, 3 Februari 2024

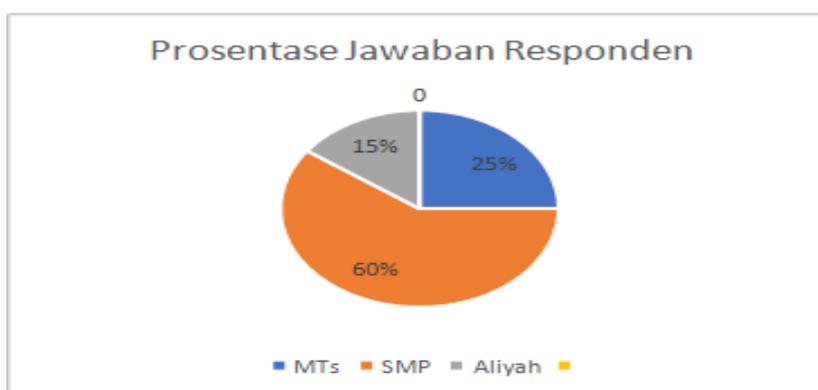
⁷ Atim Syaifudin (Pengelola *Barbershop* MQ) Wawancara, Jombang, 2 Februari 2024

Manajemen Barbershop di PP Madrasatul Qur'an

setiap bulannya. Untuk memenuhi permintaan ini, bermunculan layanan yang mengkhususkan diri pada potong rambut dan perawatan rambut untuk pria.

Usaha *Barbershop* di PP Madrasatul Qur'an sendiri hanya satu unit *Barbershop* baru yang berdiri atas dasar keresahan dan permintaan santri terhadap tampilan dan juga tempat atau jasa potong rambut di dalam pondok, namun tidak semua santri tertuju ke *barbershop* didalam pondok ada juga santri yang sudah diperbolehkan keluar lebih memilih pangkas rambut diluar pondok. Akan tetapi tidak mengurangi minat santri lainnya untu mengunjungi *barbershop* di dalam PP Madrastul Qur'an. Santri baru seperti MTS/SMP banyak selaku konsumen, banyak mengunjungi *barbershop* didalam MQ.

Hasil studi yang dilakukan melalui wawancara pada pemilik *barbershop* ditemukan bahwasanya Mayoritas santri di PP Madrasatul Qur'an rata-rata 99% dari kurang lebih 2000 santri menggunakan jasa layanan *barbershop* MQ. Kebanyakan dari konsumen yang dari komplek MTs dan juga SMP dalam waktu satu bulan menggunakan jasa layanana potong rambut di *barbershop* MQ dikarenakan dari teman-teman yang masih duduk di bangku SMP, MTs, dan Aliyah tidak diperbolehkan keluar dari pondok diluar waktu jam aktif kegiatan, karena jika keluar pondok maka akan banyak sekali yang melanggar aturan. Untuk model potongan itu sendiri harus rapi dikarenakan para santri harus berpenampilan sopan karena itu sudah termasuk dari aturan tersebut agar mereka patuh terhadap pengurus maupun kepada pengasuh.



Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diperoleh seperti pada diagram Digambar di atas untuk kepuasan dari komplek SMP memperoleh sebanyak 60% sedangkan dari komplek MTs memperoleh 25% dan dari komplek Aliyah terdapat 15% dikarenakan dari teman-teman santri komplek Aliyah rata-rata sudah menjadi pengurus, oleh karena itu dari teman-teman santri dari komplek Aliyah memilih potong rambut diluar pondok pesantren sebab *barbershop* didiluar atau pada umunya bebas *request* gaya rambut kekinian.

Dari data yang ada di *barbershop* MQ bahwasanya kepuasan dari santri PP Madrasatul Qur'an memperoleh sebanyak 60%, dikarenakan para santri merasa puas dengan adanya *barbershop* di PP Madrasatul Qur'an sebab para santri merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan dari 25% tingkat

Syamsul Feriyanto, Ninik Azizah

kepuasannya sangat cukup, karena dengan hasil yang tidak sesuai yang diharapkan santri. terdapat 15% santri yang tidak puas dengan pelayanan di *Barbershop* MQ dikarenakan tempat yang tidak sama dengan *barbershop* pada umumnya (diluar), oleh karena itu Sebagian dari santri yang tidak puas dengan pelayanan di *barbershop* MQ memilih potong rambut diluar sebab bebas *request* dengan gaya rambut kekinian.

Agar jasa pangkas rambut PP Madrasatul Qur'an dapat menerapkan jasa manajerial yang sejalan dengan ekonomi syariah. Dalam Islam, ekonomi syariah mengacu pada setiap usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok orang, badan hukum, atau non-badan hukum sesuai dengan prinsip syariah untuk memenuhi tuntutan yang bersifat komersial dan non-komersial. Konsep *ta'awun* pada layanan *barbershop* MQ ini merupakan bentuk layanan dari pihak Pondok Pesantren Madrasatul Qur'an terhadap pemenuhan kebutuhan santri. Maka dari pihak pesantren menggunakan konsep *ta'awun*, dikarenakan tempat tempatnya ada didalam pondok pesantren Madrasatul Qur'an dan santri lebih mudah untuk potong rambut, kedua kerena dengan harga terjangkau daripada *barbershop* pada umumnya yang hanya dipatok dengan harga Rp.8000,00 saja per-santri nya. Bahkan ada beberapa santri yang memang belum memiliki biaya bisa hutang dulu atau bayar nanti.

KESIMPULAN

Manajemen *barbershop* di PP Madrasatul Qur'an Terhadap Kepuasan Konsumen dikategorikan sejalan dengan atauran dan prinsip ekonomi syari'ah. Hal ini dapat dibuktian dengan nilai kepuasan pelanggan dan pelayanan terhadap konsumen yaitu memiliki lima indikator kepuasan konsumen. Manajemen pelayanan *barbershop* di PP Madrasatul Qur'an menggunakan konsep *ta'awun*, hal ini sejalan dengan penggunaan kosep *ta'wun* yang diperaktekkan didalamnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, Imam Hardjanto, Pengantar Bisnis (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), Cet 1
- Ari, Ardilah, (Pimpinan *Barbershop* MQ), Wawancara, Jombang, 3 Februari 2024
- Atim, Syaifudin (Pengelola *Barbershop* MQ) Wawancara, Jombang, 2 Februari 2024
- Huda, Sokhi, *Kajian Praktis Proposal Penelitian Aneka Pendekatan*, (Surabaya: IMTIYAZ, 2017)
- Moeleong, Lexy J "*Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2006)
- Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, (Jakarta: PT Indeks Group Gramedia, 2006), 120.
- Syafi'i, Rahmad, *Fiqih Muamalah*, (Bandung CV Pustaka Setia,2004)