

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK
PENERAPAN MANAJEMEN PELAYANAN PADA BISNIS *BARBERSHOP*
DI KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA PEKANBARU
DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH

Oleh :

Aan Sagita
11425203633

Penelitian ini beralamat di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru pada usaha *barbershop* dilatarbelakangi oleh zaman yang semakin berkembang dan membuat usaha pangkas rambut juga semakin berkembang sehingga muncullah usaha *barbershop*, terlihat dari interior yang unik dan elegan tentunya untuk menarik perhatian setiap konsumen yang datang, dan konsumen yang datang tersebut tentu memiliki karakter yang berbeda-beda dan rambut yang berbeda-beda pula. Dari hal ini penulis melihat adanya upaya-upaya agar terciptanya pelayanan yang baik oleh usaha *barbershop* di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen pelayanan pada bisnis *barbershop* di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pemilik usaha *barbershop* dalam menjalankan usahanya, dan untuk mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap penerapan manajemen pelayanan pada bisnis *barbershop* di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu usaha *barbershop* yang berada di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari para pengusaha *barbershop* berjumlah 11 orang pemilik Penulis mengambil sampel sebanyak 5 orang dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Barbershop* telah menerapkan manajemen pelayanan dengan baik sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yaitu cepat tanggap pelayanan, jaminan saat terdapat kesalahan dalam pelayanan, ruangan nyaman, penuh kepedulian, karyawan yang handal. Terdapat faktor pendukung usaha *barbershop* yaitu kondisi ekonomi, bisnis yang relatif mudah, penghasilan tetap, target pasarnya tetap, tempatnya strategis, permintaan, peralatan. Sedangkan faktor penghambat usaha *barbershop* adalah biaya operasional mahal, persaingan, karyawan terbatas. Menurut tinjauan Ekonomi Syariah hampir sesuai dengan prinsip Ekonomi Syariah mulai dari sopan santun dalam melayani, berpengetahuan dan handalnya seorang karyawan (tukang pangkas), ketanggapan karyawan dalam melayani, meskipun sesekali masih ada beberapa tempat usaha yang melakukan penerapan manajemen pelayanan yang belum sesuai dengan prinsip Ekonomi Syri'ah. Seperti adanya produk/fasilitas layanan pewarnaan rambut dan *qoza* '.