

Hak Cipta Diindungi 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.

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Pelayanan

Sampara mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁹

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.²⁰

Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung.

Dalam praktiknya, pelanggan / konsumen yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya dibagi empat macam yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggan/ konsumen sangat perlu bantuan seseorang untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk.
2. Pelanggan/ konsumen memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru traktir berhubungan dengan petugas pada saat pembayaran. walaupun memerlukan bantuan hanya sekedar bertanya singkat seperti tempat barang dijual.

¹⁹ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h.5

²⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006) . h. 15

Hak Cipta Diindungi 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.

Dalam hal ini biasanya nasabah sudah familiar dengan produk yang dijual ini biasanya nasabah sudah familiar dengan produk yang dijual dan lokasi tempat kerja

3. Pelanggan / konsumen membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon, jadi dalam hal ini pelanggan.

Moenir mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir yang memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.²¹

5 indikator pelayanan publik:

1. Reliability (keandalan) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar
2. Responsiveness (ketanggapan) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
3. Assurance (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
4. Empaty (kepedulian) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. Tangible (Bukti nyata) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

²¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). H. 5

Hak Cipta Diindungi 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.

Penyediaan jasa listrik:**a. Pelanggan baru:**

Untuk mendaftar pasang listrik, calon pelanggan bisa datang langsung ke kantor PLN terdekat atau dengan menelepon ke call center 123 dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Calon pelanggan melakukan pendaftaran online
- 2) Daftar register PLN lewat email dan twitter
- 3) Pembayaran PPOB atau loket-loket terdekat untuk pemasangan baru
- 4) Petugas PLN melakukan survey
- 5) Penerbitan surat pengajuan
- 6) Calon pelanggan menyampaikan sertifikat layak operasi (SLO)
- 7) Calon pelanggan membayar biaya penyambungan dan stroom perdana.
- 8) Calon pelanggan menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL)
- 9) Petugas PLN melaksanakan penyambungan

b. Customer Complain

salah satu wujud dari complain yang belakangan ddipilih oleh banyak perusahaan jasa yaitu penyediaan saluran telepon khusus bagi pelanggan untuk berkomunikasi secara langsung dengan pihak

perusahaan, di mana pelanggan bisa memperoleh informasi atau menyampaikan keluhan (complain).²²

Kemampuan konsumen dalam memanfaatkan manajemen komplain mencakup:

1. Pengetahuan mengenai saluran dan prosedur yang disediakan untuk komplain
2. Akses ke saluran komplain.
3. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan lancar.

Empat penyebab utama keengganan konsumen menyampaikan komplain, yaitu:

- a. pelanggan yakin bahwa organisasi tidak akan responsif
- b. mereka enggan menkonfrontasikan tanggung jawab individu atas kegagalan yang terjadi.
- b. Mereka kurang memahami hak-hak mereka dan tanggung jawab perusahaan.

Layanan yang disediakan: pengurusan keperluan daya listrik seperti: pasang baru, mengatasi bermacam gangguan listrik. sementara untuk aplikasi pelayanan PLN yang sudah terpusat yaitu aplikasi pengaduan dan keluhan pelanggan (APKT) serta aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T).

Saat listrik bermasalah di waktu yang kurang tepat, misalnya malam hari, tentu tidak mungkin lagi untuk menunggu lama, anda dapat melakukan pengaduan lewat telepon dengan nomor pengaduan PLN 123.

²² Sentot Imam Wahjono, manajemen pemasaran bank, (Surabaya:Graha ilmu, 2009)

Hak Cipta Diindungi 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.

Laporan pengaduan yang masuk ke PLN diantaranya:

- a. Kiepead rusak disebabkan kebakaran dan adanya petir
 - b. Resibi rusak
 - c. Sisa kWh berkurang dan bertambah saat listrik padam
 - d. kWh tutup terminal patah atau rusak
 - e. tegangan di bawah 180 kol tidak bisa hidup
 - f. micro switt rusak saat tegangan sisa kredit berkurang.
 - g. MCB mati
 - h. Gagal token sehingga harus periksa oleh pihak PLN
 - i. Tidak bisa isi pulsa/ token listrik ke MCB
- c. Pemasaran

Kotler dan AB Susanto memberikan defenisi pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain. Pada intinya: kebutuhan, keinginan, dan permintaan; produk; nilai, biaya dan kepuasan; pertukaran, transaksi dan hubungan; pasar; pemasaran dan pasar.²³

Pemasaran secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses sosial yang merancang dan menawarkan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan.²⁴

²³ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012) h.6

²⁴ *ibid*

Penerapan strategi pemasaran dalam mempromosikan listrik Prabayar sangat dibutuhkan karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bagaimana cara kerja listrik Prabayar secara detail, tentunya dengan strategi pemasaran yang baik pesan akan tersampaikan kepada masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk menggunakan listrik Prabayar

B. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Karyawan yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap pelanggannya.

Kedua pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Hak Cipta Diindungi 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.

Ciri-ciri pelayanan yang baik:

1. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan yang bertugas melayani pelanggan harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dulu. Disamping kualitas karyawan yang melayani pelanggan harus sesuai standar, jumlah karyawan yang disediakan juga harus seimbang, jangan sampai jumlahnya terbatas sehingga pelanggan menunggu antrian terlalu lama, terutama pada saat jam-jam sibuk (misalnya untuk kasir)

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi

Hak Cipta Diindungi 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.

berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

Suasana ruangan yang nyaman harus pula didukung oleh meja dan kursi untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang, dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat nasabah merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Konsumen akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya.

Risikonya apabila ada karyawan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi preseden yang buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perusahaan. Biasanya suatu kejelekan akan lebih cepat berkembang daripada kebaikan.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan

Hak Cipta Diindungi 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.

membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani pelanggan.

Begitu juga dengan proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat konsumen menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah usahakan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat konsumen kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

Hak Cipta Diindungi 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.

Hak Cipta Diindungi 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.

5. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap konsumen. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan konsumen. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika konsumen mempunyai masalah, konsumen tidak segan-segan mengemukakannya kepada petugas. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham. Komunikasi sangat penting terutama untuk yang berhubungan secara langsung.

Demikian pula komunikasi lewat telepon atau sarana lainnya harus dengan tutur kata yang lemah lembut yang enak didengar oleh telinga pelanggan. komunikasi juga harus didukung oleh perilaku petugas itu sendiri.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Khusus untuk nasabah lembaga keuangan seperti bank, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh

undang-undang. Begitu pula dengan pelanggan hotel juga harus dirahasiakan sesuai dengan keinginan nasabah.

Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin. Dalam hal ini kualitas manusia tersebut perlu dididik sesuai dengan bidang pengetahuannya. Risiko akibat ketidakmampuan dalam melayani nasabah akan berakibat fatal yaitu kelambatan dan ketidaktetapan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani nasabah.

8. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Berusaha memahami kebutuhan konsumen artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh konsumen. Karyawan

Hak Cipta Diindungi 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.

yang lamban akan akan membuat konsumen lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat.

Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan konsumen dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan konsumen secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah. Termasuk dalam hal ini memberikan jalan keluar yang diinginkan.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen

Kepercayaan calon konsumen kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon konsumen mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga konsumen yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan perusahaan umumnya.

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen, maka akan menimbulkan kepercayaan. Satu hal yang perlu diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat daripada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

Hak Cipta Diindungi 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.

Hak Cipta Diindungi 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.

C. Fungsi dan manfaat Pelayanan yang Baik

1. Fungsi pelayanan yang baik

- a. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat.
- b. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
- c. Menepatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- d. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk dan jasa.
- e. Memenangkan persaingan pasar.
- f. Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
- g. Memberikan keuntungan bagi perusahaan.²⁵

2. Manfaat pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Karena pelayanan ini merupakan wujud dan tanggung jawab sosial perusahaan, maka ini dapat memberikan keuntungan tersendiri untuk perusahaan seperti:

- a. Konsumen akan setia kepada perusahaan

Karena konsumen merasa pelayanan perusahaan sangat baik, konsumen bisa jadi akan menjadi pelanggan tetap perusahaan tersebut.

- b. Konsumen bisa menjadi media iklan gratis

Dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan, konsumen bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih baik.

²⁵ Sofia Marcelina, *Pelayanan Perpustakaan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2007). h.71

Hak Cipta Diindungi 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.

- c. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin

Dengan semakin banyaknya pelanggan tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapatkan pelanggan, karena sudah adanya para pelanggan tetap tersebut.

- d. Konsumen tidak memperlakukan mengenai harga

Karena rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, maka perusahaan tidak akan memperlakukan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan.

- e. Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi

Kebutuhan konsumen bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh perusahaan.

- f. Nama baik perusahaan meningkat

Hal ini dikarenakan semakin banyaknya konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia sehingga nama baik perusahaan pun meningkat di mata semua konsumen.

- g. Unggul dalam persaingan bisnis

Maksudnya unggul disini yaitu perusahaan bisa dikatakan melangkah di depan perusahaan lainnya dalam bersaing karena konsumen telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk perusahaan tersebut.

Hak Cipta Diindungi 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.

D. Faktor-faktor yang Menghambat dan Memperlancar Pelayanan

1. Faktor Penghambat Pelayanan

Adapun faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Konsumen merasa tidak dilayani dengan baik merasa disepelekan atau tidak diperhatikan.

Konsumen merasa diacuhkan akan cepat tersinggung sehingga kemungkinan tidak akan melakukan transaksi atau mungkin merasa dongkol terhadap pelayanan yang diberikan. Konsumen yang disepelekan juga akan merasa tersinggung. Disepelekan maksudnya konsumen tidak akan dianggap penting oleh perusahaan sehingga ada kesan yang berkembang siapa yang perlu, perusahaan atau konsumen atau sebaliknya. Konsumen yang kurang perhatian akan berpotensi meninggalkan perusahaan.²⁶

b. Produk yang tidak baik dan tidak lengkap

Kurangnya produk yang ditawarkan juga berpotensi membuat konsumen tidak menjadi pelanggan perusahaan itu lagi. Hal ini disebabkan konsumen kurang memiliki pilihan. Artinya sekali berhenti dalam suatu perusahaan konsumen ingin kebutuhannya segera terpenuhi dengan tersedia produk jas yang lengkap.

²⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa, 2006), h.58

Hak Cipta Diindungi 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.

c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu

Ingkar janji dan tidak tepat waktu artinya karyawan yang tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Hal ini sangat membahayakan dan merupakan salah satu penyebab konsumen kabur. Perusahaan sebaiknya tidak ingkar janji dan walaupun melakukan janji dengan konsumen terlebih dahulu diperkirakan waktu penyesuaian yang benar-benar tepat.

d. Biaya yang relatif mahal

Faktor besarnya beban atau biaya yang dibebankan ke konsumen juga akan mempengaruhi konsumen kabur. Biaya yang dibebankan kepada konsumen harus relatif lebih murah perbandingannya tentu adalah produk yang dikeluarkan perusahaan pesaing. Biaya-biaya yang dibebankan ke pelanggan adalah seperti biaya administrasi, bunga, biaya iuran atau biaya lainnya.

2. Faktor mempengaruhi Lancarnya Pelayanan

a. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan juga tergantung kepada petugas. Petugas harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai bicara dan menyenangkan serta pintar. Petugas juga harus mampu mengingat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan mungkin tertarik. Demikian juga kerja harus cepat dan cekatan.

Hak Cipta Diindungi 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.

- b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki suatu perusahaan. Meja dan kursi harus nyaman diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan pelanggan nyaman untuk berurusan dengan perusahaan.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan tugas harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. Pelanggan akan merasa puas jika petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas yang semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani pelanggan diharapkan petugas dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan²⁷.

- e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggan.

²⁷ H.A.S Moenir. Op.cit,h 119

Hak Cipta Diindungi 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.

- f. Memberi jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia perusahaan sama halnya menjaga rahasia pelanggan. Rahasia perusahaan merupakan taruhan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

- g. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik
- h. Berusaha memahami keputusan pelanggan
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan²⁸

G. Pelayanan menurut Ekonomi Islam

Pelayanan menurut ensiklopedi islam adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah agar suatu pelayanan disuatu perusahaan lebih terarah, maka pihak perusahaan harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen dengan merasakan kepuasan secara maksimum.

Dalam islam dijelaskan bahwa salah satu prinsip muamalah adalah pelayanan. Muamalah islam sangat memperhatikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, simpatik, sopan, dan bersahabat dalam melakukan dealing dalam bisnis. Al-Qur'an telah memerintahkan dengan perintah yang sangat ekspresif agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut dan sapaan yang baik sopan manakala ia berbicara dengan orang lain. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah (2) ayat 83 yang berbunyi:

²⁸ Kasmir, op, cit, h..209-211

Hak Cipta Diindungi 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.

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ
وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا
مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ ﴿١٣٧﴾

Artinya: *dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.*

Ayat tersebut menjelaskan bahwa betapa Allah sangat mengajurkan kepada manusia untuk selalu berkata baik juga dengan sikap yang baik pula misalnya memberikan senyuman. Hal ini agar lawan bicara kita akan merasa nyaman. Dengan perasaan nyaman itulah nasabah akan merasa terlayani dengan baik dan akan merasa puas. Perasaan puas yang diberikan oleh nasabah akan mempunyai dampak positif bagi perusahaan itu sendiri karena dengan adanya pelayanan yang baik itu, nasabah akan memiliki rasa loyalitas yang tinggi terhadap produk dari perusahaan tersebut. Disini tersirat betapa Allah sangat menganjurkan kepada umatnya untuk memberikan pelayanan yang baik dalam makna ucapan maupun cara dalam melayani complain dari nasabah. Juga agar tidak mengikuti cara setan yang cenderung kepada perselisihan. Karena itu produk suatu perusahaan akan diterima dengan baik.

Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Tolong menolong (*Ta'awun*)

Hak Cipta Diindungi 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.

Memberikan pelayanan yang terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu keberkahan bagi siapa saja yang melakukan.

Firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحِلُّوْا شَعِيْرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَٰٓئِدَ وَلَا
 ءَامِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۗ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا ۗ وَلَا
 تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا ۗ وَتَعَاوَنُوْا
 عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى ۗ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ
 الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya : “dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.

Secara jelas dalam ayat ini Allah SWT memerintahkan untuk saling tolong menolong dalam ketakwaan dan kebaikan. Tolong menolong ini dilaksanakan dalam berbagai kegiatan termasuk dalam pemberian pelayanan. Jika pelayanan dilaksanakan dengan semangat tolong menolong, tentunya pihak pemberi pelayanan akan memberi pelayanan dengan sepenuh hati dan tidak akan meminta imbalan dalam bentuk apapun.

Hak Cipta Diindungi 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.

2. Prinsip memberi kemudahan (*At-taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syariat Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariat Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat Islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia.

Firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 185 yang berbunyi:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ ۚ فَمَنْ شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۖ وَمَنْ كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَيْتُمْ ۗ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: (Beberapa hari yang ditentukan itu ialah) bulan Ramadhan, bulan yang di dalamnya diturunkan (permulaan) Al Quran sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang hak dan yang bathil). karena itu, Barangsiapa di antara kamu hadir (di negeri tempat tinggalnya) di bulan itu, Maka hendaklah ia berpuasa pada bulan itu, dan Barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (lalu ia berbuka), Maka (wajiblah baginya berpuasa), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-

hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.

Masyarakat tentunya termasuk konsumen, selalu menginginkan agar transaksi yang dilakukan bisa terlaksana dengan mudah, mempermudah urusan bukan berarti mempermudah-mudah sehingga mengabaikan peraturan dan ketentuan perundangan-undangan. Prinsip mempermudah sesungguhnya menurut manajemen untuk membuat aturan yang lebih efektif dan efisien serta tidak mempersulit, sehingga konsumen merasa terayomi.

Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari faktor empati yang dapat diberikan oleh karyawan kepada konsumen. Sikap empati ditunjukkan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Dalam islam sikap empati merupakan wujud dari kemauan karyawan untuk membantu disaat ada keluhan yang dialami pelanggan. jika pelayanan dilakukan dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan keinginan pelanggan, maka nilai-nilai yang diajarkan oleh Allah SWT dan Rasul-nya telah direalisasikan.

3. Prinsip persamaan (*musawah*)

Prinsip persamaan ini telah diajarkan oleh Nabi Muhammad Saw. Prinsip persamaan ini wajib dianut karena merupakan dasar dalam mengatur hubungan antara manusia. Pada hakikatnya setiap manusia sama

Hak Cipta Diindungi 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.

Hak Cipta Diindungi 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.

disisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketakwaan masing-masing orang pada Allah.

4. Prinsip saling mencintai (*muhabbah*)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan memperlakukan konsumen itu dengan baik seperti memperlakukan diri sendiri.

5. Prinsip persaudaraan (ukhuwah)

Adanya perasaan simpati dan empati antara dua orang atau lebih. Masing-masing pihak memiliki satu kondisi atau perasaan yang sama, baik suka maupun duka, baik senang maupun sedih.

6. Prinsip lunak lembut (al-layyin)

Seorang muslim dapat menerima pendapat orang lain sepanjang orang itu berkata benar. Jadi ukuran toleransi disini adalah kebenaran. Jika pendapat orang lain adalah benar maka seorang muslim harus menerima dan menyetujuinya, sekalipun hal itu datang dari bawahan.

Firman Allah SWT dalam surat Ali Imran ayat 159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّيْسَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا^ط مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ^ط
عَنَّهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ^ط فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ^ط فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ع إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ



Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi

berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

Ayat diatas mengajarkan kita untuk selalu bertoleransi, tenggang rasa, bijaksana, menghargai orang lain, dan sanggup menerima pendapat orang lain jika pendapat itu benar. Pelayanan yang didasari oleh prinsip lemah lembut, akan berdampak positif dan rasa kepuasan bagi nasabah yang dilayani.

Hak Cipta Diindungi 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.