

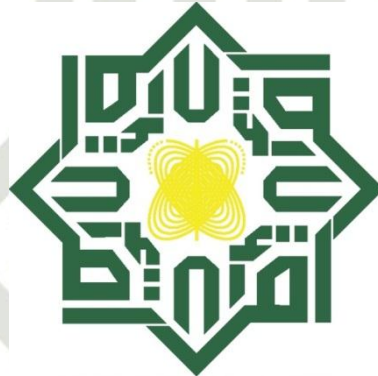


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

**TINJAUAN EKONOMI SYARIAH TERHADAP PENERAPAN
KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
PELANGGAN PADA USAHA PENGGILINGAN PADI SINAR
ABADI DI DESA SIKUCUR TIMUR KECAMATAN V KOTO
KAMPUNG DALAM SUMATERA BARAT**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**NURHASLAWATI
NIM. 11525201344**

PROGRAM S1

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

1441 H/2019 M

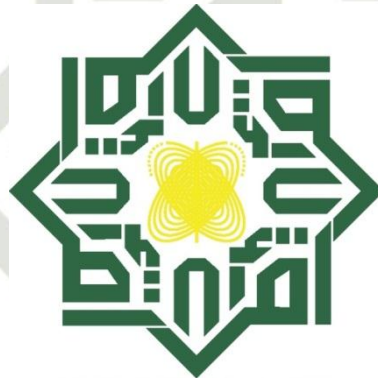
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.

**TINJAUAN EKONOMI SYARIAH TERHADAP PENERAPAN
KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
PELANGGAN PADA USAHA PENGGILINGAN PADI SINAR
ABADI DI DESA SIKUCUR TIMUR KECAMATAN V KOTO
KAMPUNG DALAM SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

*Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Syariah
(SE)*

**UIN SUSKA RIAU**

Oleh :

**NURHASLAWATI
NIM. 11525201344**

**PROGRAM S1
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1441 H/2019 M**

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.

PERSETUJUAN

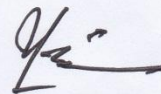
Skripsi dengan judul **Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Usaha Penggilingan Padi Sinar Abadi Didesa Sikur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Untuk Meningkatkan Pelanggan**, yang ditulis oleh:

Nama : Nurhaslawati
NIM : 11525201344
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 2 September 2019

Pembimbing Skripsi



Dr. Zulfahmi Bustami, M.Ag
NIP:19710101199703 1010

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.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "TINJAUAN EKONOMI SYARIAH TERHADAP PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN PADA USAHA PENGGILINGAN PADI SINAR ABADI DI DESA SIKUCUR TIMUR KECAMATAN V KOTO KAMPOUNG DALAM SUMATERA BARAT" yang ditulis oleh:

Nama : Nurhaslawati
NIM : 11525201344
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 23 Oktober 2019
Waktu : 13.30 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

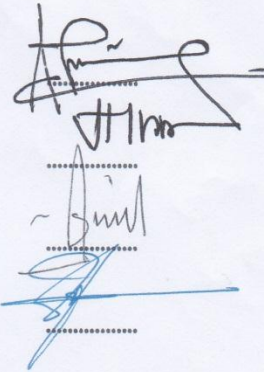
Pekanbaru, 05 November 2019
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
H. Akmal Munir, Lc, MA

Sekretaris
Mutasir, M.S

Penguji I
M. Ihsan, M.Ag

Penguji II
Jonnius, MM



Mengetahui :
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag.
NIP. 19580712 198603 1 005



KATA PENGANTAR



Bassalamua'laikum warahmatullaahi wabarakaatuh

Alhamdulillah rabbil'alamiin, segala puji bagi ALLAH SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“TINJAUAN EKONOMI SYARIAH TERHADAP PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA USAHA PENGGILINGAN PADI SINAR ABADI DI DESA SIKUCUR TIMUR KECAMATAN V KOTO KAMPUNG DALAM UNTUK MENINGKATKAN PELANGGAN”**, dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan sebagai sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi Syariah dari Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil dan pemikiran yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Ayahanda Lubis dan ibunda tercinta Yuhelmi yang telah bersusah payah dan mendidik penulis mulai dari kecil sampai sekarang ini serta mendoakan penulis dalam meraih cita-cita dan Do'a dan ridho dari ayahanda dan ibundalah yang selalu penulis harapkan.
2. Rektor UIN Suska Riau Prof. DR. H. Akhmad Mujahidin, S. Ag., M. Ag beserta wakil Rektor I, II, dan III yang telah berjasa memberikan



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
3. Dekan Fakultas Syariah yaitu Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag beserta Pembantu Dekan I, II, dan III yang telah memberikan kemudahan selama penulis lakukan perkuliahan serta proses pengajuan judul skripsi.
 4. Bapak Bambang Hermanto, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah serta Sekretaris Jurusan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc. Ak, CA yang telah memberikan bantuan kepada penulis menuntut ilmu di jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
 5. Bapak Dr. Zulfahmi Bustami, M.Ag selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan ide dan saran kepada penulis dalam penelitian ini.
 6. Bapak Deni Rahmatillah, S.E.Sy., ME,Sy selaku Penasehat Akademis yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Syariah dan Hukum.
 7. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh pegawai pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
 8. Pimpinan pustaka dan segenap karyawannya yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk mendapatkan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.
 9. Terimakasih untuk sahabat-sahabat penulis khususnya Sherly Marsemia, Khairunnisa, Nurhikmah, Rebeckha Anggraini, Rosdewi yang telah membantu dan memberikan motivasi selama penulisan skripsi.
 10. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya bisa berdo'a, semoga Allah SWT membalas amal

- 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.

baik dari pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Aamiin ya Robb al'alamin.

Pekanbaru, 28 Agustus 2019
Penulis,

NURHASLAWATI
NIM. 11525201344

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	14
A. Gambaran Umum Kecamatan V Koto Kampung Dalam	14
B. Nagari Sikucur Timur	16
C. Sejarah singkat Gilingan padi Sinar Abadi	19
BAB III KERANGKA TEORI	22
A. Pelayanan	22
1. Pengertian Pelayanan	22
2. Dasar Hukum	22
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
4. Sifat-sifat Pelayanan	28
5. Jenis-jenis Pelayanan	29
6. Bentuk-Bentuk Pelayanan	30
7. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	32
B. Pelanggan	36
1. Pengertian Pelanggan	36
2. Sifat Sifat Pelanggan	38



- 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.

C. Kepuasan Pelanggan	39
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	39
2. Pengukuran kepuasan pelanggan	44
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	45
4. Kepuasan Pelanggan Menurut Ekonomi Syariah	47
5. Indikator-indikator kepuasan pelanggan	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Usaha Pengilingan Padi Sinar Abadi.....	
B. Tinjauan Ekonomi Syariah.....	64
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

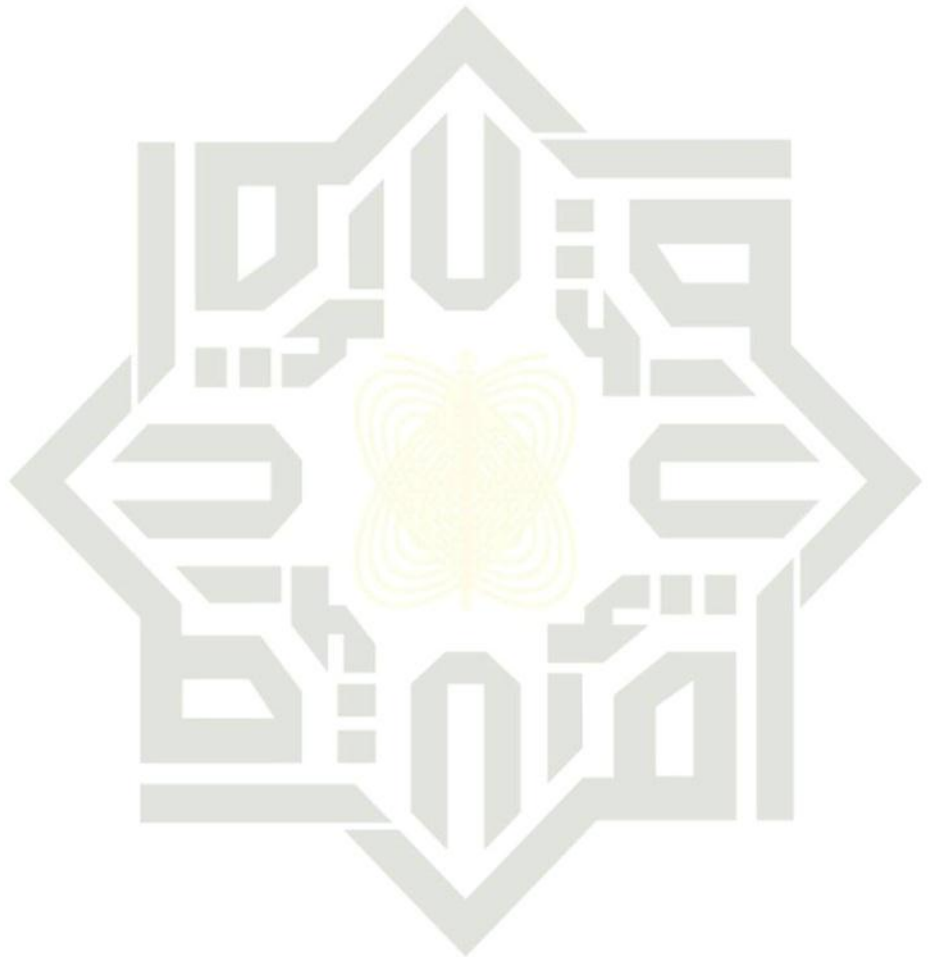
DAFTAR TABEL

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.		
Tabel I.1	Tingkat Pertumbuhan Pelanggan Pertahun.....	6
Tabel II.3	Jumlah Penduduk	16
Tabel II.4	Jumlah Rumah Tangga Berdasarkan Mata Pencarian	18
Tabel II.5	Jumlah Penduduk Nagari Sikucur Berdasarkan Agama.....	18
Tabel II.5	Macam-Macam Suku	19
Tabel IV.1	Data Jenis Kelamin Responden	50
Tabel IV.2	Data Usia Responden	50
Tabel IV.3	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Dalam Memberikan Pelayanan Yang Cepat Dan Tepat	51
Tabel IV.4	Tanggapan Responden Mengenai Keramah Tamahan Dan Keinginan Tolong Menolong Dalam Memberikan Pelayanan Oleh Penggilingan Padi Sinar Abadi.....	53
Tabel IV.5	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Cepat Tanggap Merespon Keluhan Dan Saran Oleh Penggilingan Padi Sinar Abadi	54
Tabel IV.6	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Cepat Tanggap Dalam Mengatasi Masalah Oleh Penggilingan Padi Sinar Abadi	55
Tabel IV.7	Tanggapan Respoden Mengenai Keseriusan Dalam Memberikan Pelayanan Oleh Penggilingan Padi Sinar Abadi	56
Tabel IV.8	Tanggapan Responden Mengenai Sopan Santun Dalam Memberikan Pelayanan Oleh Penggilingan Padi Sinar Abadi	57
Tabel IV.9	Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab Dalam Memberikan Pelayanan Oleh Penggilingan Padi Sinar Abadi.....	59
Tabel IV.10	Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Tanpa Pilih Kasih Pada Penggilingan Padi Sinar Abadi	60

Hak Cipta **B**hindungi 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.

IV.11	Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Tempat Penggilingan Padi Sinar Abadi	61
IV.12	Tanggapan Responden Mengenai Perlengkapan Dan Hasil Gilingan Pada Penggilingan Padi Sinar Abadi	62



UIN SUSKA RIAU


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.

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Persaingan bisnis yang makin kompetitif dan perkembangan pesat teknologi komunikasi, menuntut perusahaan untuk dapat menerapkan strategi yang tepat dalam menghadapi lingkungan bisnis yang turbulen, yang didikasikan oleh proses inovasi secara terus menerus dan tingginya tingkat perubahan selera konsumen.¹

Kebanyakan dalam aktivitas bisnis perusahaan secara *finacial*, bertujuan ingin mendapatkan *profit* yang maksimal dari hasil operasinya dengan memaksimalkan nilai sahamnya. Perusahaan yang sukses merupakan perusahaan yang mampu menjalin *relationship* jangka panjang dengan pelanggannya. *Relationship* jangka panjang berarti pelanggan yang loyal dimana kebutuhan dan keinginannya terpuaskan.² Dengan terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan.³ Oleh karena itu perusahaan perlu menetapkan standar kualitas, pencapaian kepuasan konsumen, dan program loyalitas konsumen sehingga tetap dapat bersaing dalam lingkungan bisnisnya.⁴

¹ Lina Anatan, *Service Excellence*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), h. 83

² [Http://www.academia.edu/6932939/membangun-hubungan-jangka-panjang-pelanggan-melalui-relationship-marketing](http://www.academia.edu/6932939/membangun-hubungan-jangka-panjang-pelanggan-melalui-relationship-marketing), diakses pada tanggal 5 Januari 2019

³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi, 2008), Ed Cet. Ke-3, h. 24

⁴ Lina Anatan, op. cit., h.83



Pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Salah satu cara memenangkan persaingan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan lebih baik dari pada pesaingnya.⁵

Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus.⁶ Sedangkan kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapannya terhadap produk tersebut. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan konsumen (*perceived performance*) dan harapan yang ada (*expectation*).

Pelanggan yang tidak mendapatkan kepuasan akan meninggalkan perusahaan bahkan tidak akan pernah kembali. Pelanggan akan memilih berganti produk atau merek karena tidak puas dengan produk yang ada, munculnya produk lain yang lebih baik, pengaruh teman atau kerabat, ketidakpuasan terhadap perilaku pemilik, atau karyawan perusahaan. Jika terdapat satu pelanggan yang kecewa maka seratus pelanggan pergi.⁷

⁵ Buchrari Alma Dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), Cet. Ke-2, h. 110.

⁶ Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. (Malang: Gava Media, 2014), h. 49

⁷ Lina Anatan, op.cit., h. 76

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.



Kepuasan pelanggan sebagai investasi usaha atau bisnis. Oleh karena itu pelanggan bagi perusahaan adalah aset.⁸ Cara terbaik untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan menawarkan lebih dari sekedar barang dan jasa. Pelanggan sekarang menginginkan nilai (*value*), yaitu persepsi mereka tentang keseimbangan antara kualitas barang dan jasa dengan harga.

Kalau perusahaan melampaui akan nilai pelanggan dengan menambahkan tampilan (*features*), menurunkan harga, meningkatkan *customer service*, atau membuat peningkatan-peningkatan lain yang menambah kepuasan pelanggan berarti perusahaan telah memberikan nilai tambah (*value added*) pada barang atau jasa. Selama pelanggan telah menerima nilai, yaitu kualitas yang bagus dan harga yang wajar, mereka cenderung untuk tetap puas dengan perusahaan tersebut dan meneruskan hubungan diantara mereka.⁹

Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik, sehingga dalam kondisi ini manajemen pelayanan (*Service Management*) merupakan kunci keberhasilan perusahaan, karena melalui pelayanan yang baik perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan juga akan tercapai. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dimulai dari persepsi konsumen.

⁸ Daryanto, Ismanto Setyobudi, op.cit., h. 50

⁹ Lois E Bone Dan Dvit L Kurtz, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta : Erlangga, 2002), h. 11

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.



Dalam Islam masalah pelayanan diatur dalam al-Qur'an. Terdapat dalam Al-Qur'an surah Ali Imran : 159

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berbuat kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dengan urusan itu”.

Dalam Al-Qur'an telah memberikan resep tertentu dalam masalah tatakrama dan merekomendasikannya untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim sopan santun adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku dan ia juga merupakan basic dari jiwa melayani dalam bisnis. Orang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan, peduli untuk melayani orang lain, dan bersahabat saat melakukan dealing dengan mitra bisnisnya.¹⁰

Salah satu usaha yang berkembang di bidang jasa yaitu penggilingan padi. Gilingan padi merupakan proses pengolahan gabah menjadi beras. Umumnya proses penggilingan padi dapat dipisahkan antara pengolahan beras pecah kulit menjadi beras sosoh. Pemisahan proses ini menggunakan alat yang terpisah yakni pecah kulit dan pemutih.

Penggilingan padi ini sangat dibutuhkan oleh petani padi, sehingga tidak heran penggilingan padi banyak terdapat di daerah-daerah penghasil padi.

¹⁰ Muhammad Syakir Syula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), h. 176

Salah satunya terletak di desa Sikucur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Sumatra Barat. Usaha ini dikelola oleh bapak Bakatar kurang lebih selama 5 tahun dibantu oleh karyawannya. Gilingan padi ini diberi nama gilingan padi Sinar Abadi.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, gilingan padi Sinar Abadi ini memiliki karyawan sebanyak 4 orang. Gilingan padi ini biasanya beroperasi pada pagi hari dan sore hari, namun apabila ada pelanggan yang datang dari desa yang jauh maka gilingan padi ini langsung menggiling padi tersebut. Dalam sistem pengambilan upah gilingan padi ini sama dengan penggilingan padi lainnya, yaitu 2 liter satu kaleng.

Dalam menjalankan usahanya gilingan padi Sinar Abadi ini sudah menerapkan pelayanan yang baik serta memberikan *service* tambahan seperti sistem antar jemput padi secara gratis, dan memberikan *fee*/hadiah kepada pelanggan apabila penggilingan mencapai minimal 10 karung. Usaha ini tidak hanya melayani penggilingan padi saja, tapi juga ada jual beli beras dan dedak.¹¹

Menurut salah seorang warga yang merupakan salah satu pelanggan gilingan padi Sinar Abadi ini, bahwa dengan adanya pelayanan antar jemput gratis ini sangat memudahkan baginya terutama bagi yang tidak mempunyai kendaraan.¹²

Dengan adanya pelayanan yang baik dan *service* tambahan ini gilingan padi Sinar Abadi seharusnya bisa mempertahankan atau menambah jumlah

¹¹ Bapak Bakatar, Pemilik Penggilingan Padi Sinar Abadi, Wawancara 26 Januari 2019, Desa Sikucur Timur

¹² Bu Tian, Pelanggan, Wawancara 26 Januari 2019, Desa Sikucur

pelanggan. Namun pada kenyataannya pelanggan gilingan padi Sinar Abadi ini semakin menurun.

TABEL 1.1
TINGKAT PERTUMBUHAN PELANGGAN PERIODE 2015-2018

No	Tahun	Jumlah pelanggan	Persentase
1	2015	480	38,4%
2	2016	240	19,2%
3	2017	384	30,8%
4	2018	135	11,5%

Sumber: Bakatar, 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat tingkat pertumbuhan pelanggan pada Gilingan Padi Sinar Abadi Desa Sikur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Sumatra Barat mengalami penurunan pada setiap tahunnya. Namun penurunan yang drastis terjadi pada tahun 2018 dengan jumlah pelanggan hanya sebayak 135 orang.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terhadap permasalahan tersebut dengan judul **“Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Penggilingan Padi Sinar Abadi Di Desa Sikur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Sumatra Barat”**

B. Batasan Masalah

Sehubungan dengan banyaknya permasalahan yang akan timbul dalam penelitian ini, maka penulis perlu membatasi masalahnya. Agar penelitian tidak menyimpang dari topik yang dibahas, maka perlu adanya batasan masalah yang diteliti, maka penulis membatasi permasalahan Tinjauan Ekonomi Sayariah Terhadap Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Usaha

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.

Hak cipta © UIN Suska Riau
Satel Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Penggilingan Padi Sinar Abadi di Desa Sikucur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Sumatra Barat Untuk Meningkatkan Pelanggan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada usaha penggilingan padi Sinar Abadi di Desa Sikucur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Sumatra Barat?
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi syariah terhadap Penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada usaha penggilingan padi Sinar Abadi di Desa Sikucur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Sumatra Barat?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada usaha penggilingan padi Sinar Abadi di Desa Sikucur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Sumatra Barat.
- b. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi syariah terhadap Penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada usaha penggilingan padi Sinar Abadi di Desa Sikucur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Sumatra Barat.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa kegunaan sebagai berikut:

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.



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.

- a. Dapat dijadikan media informasi dikalangan pengusaha penggilingan padi khususnya di Desa Sikujur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Kabupaten Padang Pariaman.
- b. Dapat mengembangkan dan menerapkan teori-teori yang dipelajari di bangku perkuliahan, serta memberikan pengalaman yang akan dijadikan bekal untuk kedepannya.
- c. Dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.
- d. Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.

E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikaji, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian umumnya berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka yang menunjukkan kuantitas.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) yang berlokasi di Desa Sikujur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Kabupaten Padang Pariaman Sumatra Barat. Lokasi ini penulis ambil karena permasalahan ada di tempat tersebut dan ingin mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh penggilingan padi Sinar Abadi ini untuk meningkatkan jumlah pelanggan.

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.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama penelitian yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti¹³. Subjek dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan di tahun 2018 Penggilingan Padi di Desa Sikukur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Kabupaten Padang Pariaman. Objek penelitian merupakan apa yang menjadi sasaran peneliti.¹⁴ Sedangkan yang menjadi objek penelitian yaitu penerapan fungsi pelayanan penggilingan padi Sinar Abadi di Desa Sikukur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Kabupaten Padang Pariaman Sumatra Barat untuk meningkatkan jumlah pelanggan.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang ada dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.¹⁵ Yang menjadi populasi dalam penelitian ini pemilik dan pelanggan yang berjumlah 35 orang.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi itu sendiri.¹⁶ Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 34 orang pelanggan dan 1 orang pemilik. Menurut Arikunto apabila subjeknya kurang dari

¹³ Saiful Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 34-35

¹⁴ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2007), H. 76

¹⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Persada Media Group, 2006), Cet ke-

1 h. 99

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Cet. Ke-19, h. 215.



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.

seratus lebih baik diambil semua. Tetapi, jika jumlah subjeknya lebih besar dari seratus dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih¹⁷. Dari keseluruhan populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan gilingan padi sinar abadi yang berjumlah 135 orang di tahun 2018, maka sesuai pendapat diatas dan karena mengingat keterbatasan waktu dan dana penelitian, maka penulis mengambil sampel 25% dari jumlah populasi yang ada. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 34 orang. Metode yang digunakan dalam menghitung sampel yaitu *accidental sampling*, siapa saja yang peneliti temui disaat kegiatan pengumpulan data dan orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data.¹⁸

5. Sumber Data

Dalam menghimpun atau mengumpulkan data penelitian ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber utama.¹⁹ Dalam hal ini data diperoleh langsung dari pelanggan dan pihak gilingan Sinar Abadi.
- b. Data sekunder yaitu data yang tidak berhubungan langsung dengan responden dan merupakan data pendukung bagi peneliti, yang berupa

¹⁷ Rahmi Fentina Sari, *Hubungan Pengetahuan Guru Tentang Manajemen Pembelajaran Dengan Kinerja Guru Di MTS Negri 2 Medan*, Jurnal Pendidikan Islam Vol.1. No.1, 2017, h. 6

¹⁸ Sugiono, Op. Cit., h. 85

¹⁹ Joko subagyo, *Metodologi Penelitian Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), Cet ke-2, h. 87



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

data yang diambil dari buku dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.²⁰

6. Metode Pengumpulan Data

Adapun data yang dikumpulkan sesuai dengan sifat penelitian yaitu lapangan dan perpustakaan, maka dengan landasan tersebut pengumpulan data dilakukan dengan cara:

a. Observasi

Yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti. Tujuannya adalah untuk lebih mengetahui keadaan sesungguhnya yang terjadi pada Gilingan Padi Sinar Abadi Sikukur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Sumatra Barat.

b. Wawancara

Yaitu dialog yang dilakukan untuk memperoleh informasi. Peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara dengan pihak yang berwenang Gilingan Padi Sinar Abadi Di Sikukur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Sumatra Barat.

c. Angket

Yaitu merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan

²⁰ Etta Mamang Sangadji, *Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2010), Ed 1, h. 190



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

d. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi penelitian.

e. Tinjauan Pustaka

Yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang berasal dari literatur kepustakaan yang sesuai dengan penelitian.

7. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa deskriptif kualitatif yaitu setelah semua data yang telah berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskannya secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

F. Sistematika Penulisan

Untuk lebih jelas gambaran mengenai masalah yang diteliti serta memudahkan dalam memahami tulisan, maka penulisannya dibagi kedalam lima (V) bab terdiri dari beberapa pasal yang merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



BAB II : GAMBARAN UMUM TENTANG TEMPAT PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian di Desa Sikur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Kabupaten Padang Pariaman.

BAB III : KERANGKA TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang pengertian pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, sifat-sifat pelayanan, jenis-jenis pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, pengertian pelanggan, jenis-jenis pelanggan, dan pelayanan dalam pandangan Islam.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini merupakan pembahasan yang berisikan tentang tinjauan ekonomi Islam terhadap fungsi pelayanan pada usaha Penggilingan Padi di Desa Sikur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam untuk meningkatkan jumlah pelanggan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bagian akhir dimana penulis akan mengambil kesimpulan dan memberikan saran-saran yang mungkin akan bermanfaat dalam penelitian yang akan datang.

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

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 II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Gambaran Umum Kecamatan V Koto Kampung Dalam

1. Luas Wilayah

Kecamatan V Koto Kampung Dalam merupakan salah satu diantara 17 Kecamatan yang ada di Kabupaten Padang Pariaman, posisi astronomi Kecamatan V Koto Kampung Dalam yang terletak antara 0008 ‘ 00 “ Lintang Selatan dan 1000 04 ‘ 00 “ Bujur Timur, dengan luas wilayah sekitar 61,41 Km², dengan panjang garis pantai 0.50 Km². Luas daratan daerah ini setara dengan 4,62 persen dari luas wilayah Kabupaten Padang Pariaman.

Kecamatan V Koto Kampung Dalam berbatasan dengan daerah sebagai berikut:

- a. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Sungai Geringging dan Kecamatan Sungai Limau.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan V Koto Timur.
- c. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Agam.
- d. Sebelah Selatan dengan Kota Pariaman.

Sampai akhir tahun 2018, Kecamatan V Koto Kampung Dalam terdiri dari 2 (dua) Nagari dan 26 (dua puluh enam) Korong. Dari dua nagari ini, Nagari Sikucur merupakan nagari yang memiliki wilayah paling luas, yakni 43,32 Km², atau sekitar 70,54 persen dari total wilayah Kecamatan V Koto Kampung Dalam. Sedangkan Nagari Campago



memiliki luas, yakni 18,09 Km², atau sekitar 29,46 persen dari total wilayah Kecamatan V Koto Kampung Dalam.

Di Kecamatan V Koto Kampung Dalam ini, nagarinya terbagi dalam 26 (dua puluh enam) Korong. Nagari Sikukur yang memiliki luas wilayah yang lebih besar dari pada nagari Campago, maka nagari Sikukur memiliki jumlah Korong yang lebih banyak, yaitu terdiri dari 14 korong, sedangkan nagari Campago memiliki 12 korong. Pada nagari Sikukur, Korong yang memiliki wilayah yang paling luas terdapat pada Korong Sikukur, yakni 6,52 Km², Korong ini juga merupakan korong paling luas di Kecamatan V Koto Kampung Dalam. Sedangkan Korong yang memiliki luas wilayah yang paling kecil adalah Patamuan, yakni 0,80 Km². Untuk nagari Campago, Korong Toboh merupakan Korong yang memiliki wilayah paling luas, yakni 2,66. Sedangkan Korong Kajai merupakan korong dengan luas wilayah yang paling kecil, yakni 0,45 Km².

2. Topografi

Nagari Sikukur wilayahnya lebih banyak terdapat pada dataran tinggi, sedangkan pada nagari Campago, wilayahnya lebih banyak berada di dataran rendah. Namun secara keseluruhan wilayah pada kecamatan V Koto Kampung Dalam berada pada dataran tinggi, dengan ketinggian dari permukaan laut antara 25 - 1000 meter dpl.

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.



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.

Nagari Sikucur Timur

Nagari Sikucur Timur ini merupakan pecahan/pemekaran dari Nagari Sungai Sarik, sehingga secara administratif belum terdapat petanya di Kabupaten Padang Pariaman.

Batas-batas Nagari Sikucur Timur secara administratif adalah:

1. Sebelah Uarat berbatasan dengan Nagari Sikucur Utara
 2. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Raya, Kab. Agam
 3. Sebelah Timur berbatsan dengan Nagari Gunung Padang Alai
 4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Nagari Gunung Padang Alai.
1. Jumlah Penduduk

TABEL II.3
JUMLAH PENDUDUK

No	Kategori	Jumlah
1.	Laki-laki	1805 orang
2.	Perempuan	1783 orang
3.	Jumlah total	3588 orang
4.	Jumlah kepala keluarga	901 kk
5.	Kepadatan penduduk	23, 92 per KM

Sumber : Kantor Wali Nagari

Hingga akhir tahun 2018 tercatat sebanyak 1805 penduduk laki-laki dan 1783 penduduk perempuan. Dengan total 3588 penduduk yang berada didesa Sikucur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam. Dengan jenjang pendidikan yang belum masuk TK berjumlah 83 orang, 52 orang yang sedang TK/play grup, 694 orang yang sedang sekolah (SD), 5 orang tidak pernah sekolah, 15 orang pernah sekolah tapi tidak tamat SD, 1034 orang tamat SD sederjat, 679 orang tamatan SMP, 920 orang tamatan



- 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.

© **Hak cipta milik UIN Suska Riau** SMA, 1 orang tamatan D-1, 4 orang tamatan D-2, 56 orang tamatan D-3, 46 orang tamatan S1, 5 orang tamatan S 2.

2) Mata Pencarian

Harus diakui bahwa tingkat pendidikan mempunyai pengaruh yang cukup banyak dalam menentukan tingkat mata pencarian masyarakat itu sendiri, dimana masyarakat yang tingkat pendidikannya tinggi akan cenderung berbeda dengan masyarakat yang tingkat pendidikannya rendah. Lingkungan dan alam pun ikut berperan dalam menentukan karakteristik mata pencarian masyarakat setempat. Khususnya Desa Sikukur Timur yang kondisi alamnya sangat mendukung untuk pertanian dan perkebunan, maka masyarakat cenderung untuk bertani dan berkebun. Hal ini terbukti dengan banyaknya masyarakat Desa Sikukur Timur yang menjadi petani dan berkebun.

Untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, masyarakat Desa Sikukur Timur mempunyai berbagai macam usaha, hal ini sesuai dengan profesi dan keahlian masing-masing masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

UIN SUSKA RIAU

TABEL II.4
JUMLAH RUMAH TANGGA BERDASARKAN
MATA PENCARIAN

No	Jenis pekerjaan	Laki-laki	Perempuan
1.	Petani	566 orang	0 orang
2.	Buruh tani	467 orang	0 orang
3.	Pegawai negeri sipil	10 orang	7 orang
4.	Belum bekerja	125 orang	125 orang
5.	Pelajar	415 orang	377 orang
6.	Ibu rumah tangga	0 orang	1291 orang
7.	Purnawirawan/pensiun	5 orang	2 orang
8.	Buruh harian lepas	30 orang	0 orang
9.	Pengusaha perdagangan hasil bumi	7 orang	0 orang
10.	Sopir	35 orang	0 orang
11.	Tukang jahit	23orang	29 orang
12.	Tukang rias	0 orang	13 orang
13.	Juru masak	1 orang	0 orang
14.	Karyawan honorer	7 orang	9 orang
15.	Wartawan	12 orang	0 orang
16.	Tukang cukur	6 orang	1 orang
17.	Pemuka agama	25 orang	0 orang
18.	Jumlah total penduduk	3.588	

Sumber: Kantor Wali Nagari

3. Kehidupan Beragama Masyarakat

Ajaran agama Islam sangat mewarnai kehidupan masyarakat Sikucur Timur. Hal ini dikarenakan semua penduduk Desa Sikucur Timur memeluk agama Islam. Dalam hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL II.5
JUMLAH PENDUDUK NAGARI SIKUCUR TIMUR
MENURUT AGAMA

No	Agama	Laki-laki	Perempuan
1.	Islam	1805	1783
	Jumlah	1805	1783

Sumber : Kantor Wali Nagari

- 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.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwasannya seluruh masyarakat Nagari Sikukur Timur memeluk agama Islam, dengan jumlah laki-laki sebanyak 1805 dan perempuan sebanyak 1783 jiwa.

4. Sosial dan Budaya

Dalam kehidupan masyarakat di Desa Sikukur Timur mempunyai bermacam suku dan budaya, pada umumnya mereka hidup rukun dan damai. Perbedaan suku, golongan tidak menjadikan mereka sulit untuk bergaul dengan sesama sementara budaya daerah setiap suku terbina melalui kesenian tradisional seperti indang, silat, saluang, rebab, tambua dan lain sebagainya. Adapun suku-suku yang ada di Desa Sikukur Timur dapat dilihat sebagai berikut :

TABEL II. 6

MACAM-MACAM SUKU YANG ADA DI DESA SIKUCUR TIMUR

No	Etnis	Laki-laki	Perempuan
1.	Minang	1858 orang	1659 orang
2.	Jawa	34 orang	21 orang
3.	Batak mand	9 orang	7 orang
	Jumlah	1901 orang	1687 orang

Sumber: Kantor Wali Nagari

C. Sejarah singkat Gilingan padi Sinar Abadi

Penggilingan padi (heler) merupakan alat atau mesin perontok kulit padi, dimana padi atau gabah yang sudah dijemur dimasukkan kedalam mesin penggilingan padi tersebut, setelah mengalami proses didalam mesin, padi padi keluar dalam bentuk beras. Pekerjaannya bisa dilakukan oleh dua orang dimana satu orang memasukkan padi kedalam mesin, dan satu orang lagi



- 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.

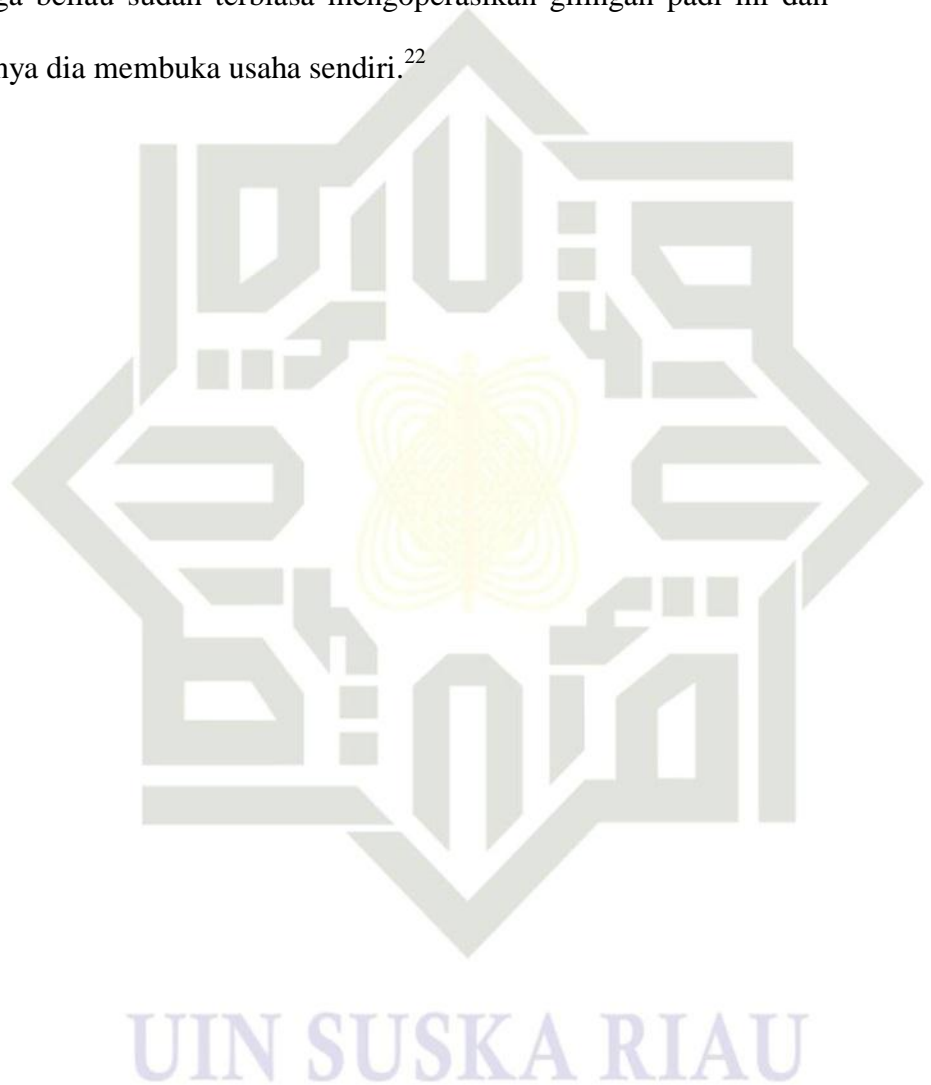
menampung hasil dalam bentuk beras. Dalam proses penggilingan padi, mesin penggilingan padi ini menghasilkan tiga bagian, yang pertama adalah kulit padi atau disebut juga dengan sekam, yang kedua adalah beras, yang ketiga adalah dedak.

Mesin penggilingan padi ini baru ada di Desa Sikucur Timur pada tahun 1967. Sebelum ada mesin penggilingan padi ini masyarakat mengolah padi dengan cara tradisional, yaitu ditumbuk dengan menggunakan lesung dan alu. Dahulu hanya ada satu mesin penggilingan padi di desa ini, namun seiring berkembangnya zaman sekarang sudah ada 5 buah mesin penggilingan padi di Desa Sikucur Timur.²¹

Salah satunya adalah gilingan padi Sinar Abadi yang dikelola oleh bapak Bakatar atau akrab dipanggil Katar. Gilingan padi ini mulai beroperasi pada tahun 2014 yang awalnya hanya dikelola oleh bapak Bakatar saja. seiring berjalannya waktu bapak Bakatar mulai merekrut tetangga dan kerabatnya untuk membantu dalam menjalankan usaha gilingan padi ini, apalagi pada musim panen. Mesin yang dipakai yaitu mesin dompeng 50 PK, untuk pecah kulit memakai barang dari Yanmar, untuk pemutih menggunakan ACI N 70. Sistem upah pada gilingan padi ini sama dengan gilingan padi yang lain yaitu pakai beras, dengan jumlah 2 liter satu kaleng. Usaha ini tidak hanya menawarkan jasa penggilingan saja, tetapi ada pemberian modal awal penggarapan sawah mulai dari pupuk, benih, atau pun biaya selama proses pengerjaannya.

²¹ Buyung Enek, Tokoh Masyarakat, *Wawancara* Tanggal 26 Juli 2019.

Memang bapak Bakatar ini tidak lulusan perguruan tinggi atau pun ahli dibidang mesin, namun beliau sudah lama berkecimpung didunia pertanian mulai dari mesin bajak sawah, dan mesin pemotong pohon. Beliau juga sering membantu pamannya yang juga bergerak dibidang penggilingan padi. Sehingga beliau sudah terbiasa mengoperasikan gilingan padi ini dan sampai akhirnya dia membuka usaha sendiri.²²



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.

²² Bakatar, Pemilik Gilingan Padi Sinar Abadi, *Wawancara* Tanggal 26 Juli 2019.

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

KERANGKA TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Secara sederhana istilah pelayanan (service) bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain.²³ Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.²⁴

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.²⁵ Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Namun pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁶

2. Dasar Hukum

Sedangkan pelayanan dalam perspektif Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai dengan kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam.²⁷

²³ Fandy Tjiptono, *Service Manajement: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), Cet. Ke-1, h. 1

²⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 1999), Ed. Ke-3, h. 30

²⁵ Dahlan Alwi, Dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), Ed. Ke-, h. 646

²⁶ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung: Cv. Alfabeta, 2010), Cet Ke-1, h. 211

²⁷ Jurnal Riski Pratama Putra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya*, Vol. 1 No. 9 (September 2014)

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.

Dalam pandangan Islam, mengenai pelayanan segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam.²⁸

Islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan, tidak boleh saling bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran.²⁹ Rasulullah SAW bersabda dalam sebuah hadis yang diriwayatkan Imam Bukhari yang berbunyi:

يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا يَسِّرُوا وَلَا تُنْقِرُوا

Artinya: “Mudahkanlah dan lapangkanlah jangan mempersulit orang lain dan berikanlah kabar gembira kepada mereka, jangan membuat mereka menjadi lari”. (HR Bukhari)

Selain dalam hadis Allah SWT juga mengatur pelayanan dalam ayat suci Al-Quran dalam surat Asy-Syarah 6:

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya : Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.³⁰

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa bila ada kesulitan itu dihadapi dengan tekad yang sungguh-sungguh dan berusaha sekuat tenaga dan pikiran serta tekun, tidak mengeluh pasti kemudahan itu akan datang.

²⁸ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (life and general)*, (Jakarta : Gema Insani, 2004), 747

²⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.56

³⁰ Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid*, (Jawa Barat : Sigma, 2014), h. 45

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.

Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarisasi syariah, yang pertama:

a. Daya tanggap (*reponsiveness*)

Dalam memberikan pelayanan kita harus cepat dan tanggap.³¹

Ini dijelaskan dalam surat al-maidah ayat 1:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ۗ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji - janji.*³²

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa dalam berbisnis setiap orang diwajibkan untuk menepati janji-janjinya, baik itu dalam urusan promosi ataupun secara langsung.

b. Kemampuan fisik (*tangible*)

Dalam dimensi pelayanan *tangible* ini erupakan bukti langsung yang bisa berupa pakaian, peralatan maupun gedung. Namun dalam hal ini dilarang menonjolkan kemewahan.³³ Sesuai dengan surat al-Takatsur ayat 1-3:

اَلْهٰدِكُمْ السَّكَاتُرُ ۗ حَتّٰى زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۗ اَلرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ ۗ

Artinya : *Bermegah-megahan Telah melalaikan kamu, Sampai kamu masuk ke dalam kubur, Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu).*³⁴

³¹ Jurnal, Sunardi Dan Sri Handayani, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekh Rumah Yatim Arrohman Indonesia.*

³² Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid*, (Jawa Barat : Sigma, 2014), h. 106

³³ Jurnal, Sunardi Dan Sri Handayani, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekh Rumah Yatim Arrohman Indonesia.*

³⁴ Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid*, (Jawa Barat : Sigma, 2014), h. 277



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.

Figur Rasulullah SAW merupakan contoh nyata pelaku bisnis yang sukses. Hal ini sebagaimana sifat wajib bagi rasul yang wajib diketahui yaitu *siddiq, amanah, fatanah, tabliqh, ihsan, dan itqan*.

Prinsip-prinsip yang harus dipegang dalam menjalankan ekonomi Islam yaitu:

1) Tauhid

Tauhid merupakan fondasi ajaran Islam. Dengan tauhid, manusia menyaksikan bahwa “tiada satupun yang layak disembah selain Allah” dan tidak ada pemilik langit, bumi dan isinya, selain dari pada Allah”. Karena Allah adalah pencipta alam semesta dan isinya. Dan sekaligus pemiliknya, termasuk pemilik manusia dan seluruh sumber daya yang ada. Karena itu Allah adalah pemilik hakiki. Manusia hanya diberi amanah untuk “memiliki” untuk sementara waktu, sebagai ujian bagi mereka.

Dalam Islam, segala sesuatu yang ada tidak diciptakan dengan sia-sia, tetapi memiliki tujuan. Tujuan diciptakan manusia adalah untuk berhadapan kepada-Nya. Karena segala aktifitas manusia dalam hubungan dengan alam dan sumber daya manusia (mua'malah) dibingkai dengan kerangka hubungan dengan Allah.

2) Keseimbangan (*'Adl*)

Allah adalah pencipta segala sesuatu, dan salah satu sifatnya adalah adil. Dia tidak membeda-bedakan perlakuan terhadap Makhluk-nya secara zalim. Manusia sebagai khalifah di muka



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.

bumi harus memelihara hukum Allah di bumi, dan menjamin bahwa pemakaian segala sumber arahkan untuk kesejahteraan manusia, supaya semua mendapat manfaat dari padanya secara adil dan baik.³⁵

3) Nubuwah (sifat-sifat kenabian)

Karena rahman, rahim dan kebijaksanaan Allah, manusia tidak dibiarkan begitu saja didunia tanpa mendapat bimbingan. Karena itu diutuskan para Nabi dan Rasul untuk menyampaikan petunjuk dari Allah kepada manusia tentang bagaimana hidup yang baik dan benar. Fungsi Rasul adalah untuk menjadi model terbaik yang harus diteladani manusia agar mendapat keselamatan didunia dan akhirat Khalifah.

4) Ukhwah (persaudaraan)

Persaudaraan dalam aktivitas ekonomi terkait tentang hubungan antara produsen dan konsume, produsen dan mitra kerja (karyawan maupun distributor) dan sesama produsen.

5) Khalifah

Status khalifah atau pengembalian amanat Allah itu berlaku umum bagi semua manusia, tidak ada hak istimewa bagi individu atau bangsa tertentu sejauh berkaitan dengan tugas kekhilafahan itu.

³⁵ Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara Dan Pasar*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2007), h. 25



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.

6) Masy'uliyah (dapat dipertanggung jawabkan)

Pertanggung jawaban dunia akhirat, yang terdiri dari tanggung jawab kepada sesama manusia perbuatan yang tidak dibenarkan oleh agama.

7) Hurrayah (kebebasan)

Setiap individu memiliki kebebasan untuk memilih aktivitas ekonomi yang ditekuninya, namun harus tetap sesuai dengan ajaran Islam.

8) Tawazun dan ta'awun

Islam mengajarkan umatnya untuk memiliki sifat seimbang, menengahkan tidak berlebihan.

9) Bebas magrib (maysir, gharar, riba)

Maysir adalah perbuatan yang terlarang karena dapat merusak tatanan ekonomi masyarakat. Gharar merupakan ketidakjelasan barang atau objek transaksinya. Riba merupakan pengambilan tambahan dalam transaksi pinjam meminjam atau jual beli yang dilarang dalam transaksi muamalah.³⁶

10) Ma'ad

Secara harfiah *ma'ad* diartikan "Kembali". Karena itu semua akan kembali kepada Allah. Hidup manusia bukan hanya dunia, tetapi terus berlanjut hingga alam akhirat.³⁷

³⁶ Nurnasrina, *Perbankan Syariah*, (Pekanbaru : Suska Press, 2012), h. 4

³⁷ Akhmad Mujahidin, op. cit., h.

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.

3. © Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas dari suatu produk maupun jasa akan menentukan kepuasan dari konsumennya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan meliputi 5 dimensi pokok yaitu:

- a. Berwujud (*tangible*) yaitu bukti fisik dari jasa yang merupakan bagian nyata dari jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan pegawai.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang segera.
- d. Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staf.
- e. Empati (*emphaty*) yaitu kemudahan melakukan hubungan, perhatian pribadi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan serta menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.³⁸

4. Sifat-sifat Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya bersifat *intangibile* (tak teraba) dan tak berujung kepemilikannya. Produk pelayanan bisa berkaitan dengan produk fisik dan bisa juga tidak. Pelayanan dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian yaitu didasarkan pada diri orang yang memberikan pelayanan atau

³⁸ Lina Anatan, op.cit., h. 71



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.

© **Hak cipta milik UIN Suska Riau**

didasarkan atas peralatannya. Pelayanan mempunyai empat sifat utama yaitu:

- a. Transparan, merupakan pelayanan yang bersifat *intangibile* (tak teraba), tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, sebelum seseorang menggunakan atau membeli layanan baru.
 - b. Tidak terpisah-pisah, merupakan pelayanan dijual terlebih dahulu, baru dibuat dan langsung digunakan pada saat yang bersamaan.
 - c. Beragam, merupakan pelayanan yang sangat beragam bentuknya dan kualitasnya tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan, dimana, dan bagaimana pelayanan itu disediakan.
 - d. Tidak tahan lama, merupakan pelayanan yang tidak dapat disimpan untuk keperluan yang akan datang.³⁹
5. Jenis-jenis Pelayanan

a. *Core Service*

Core Service adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk pertamanya.

b. *Facilitating Service*

Facilitating Service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan.

c. *Supporting Service*

Supporting Service adalah pelayanan tambahan atau pendukung untuk meningkatkan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaing.⁴⁰

³⁹ Sutedja, *Panduan Layanan Konsumen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2007), h. 5-8



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.

6. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan.

a. Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus oleh pelaku pelayanan yaitu:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.

b. Layanan Dengan Tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dalam segi jumlah tetapi juga dalam segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak

⁴⁰ Sutopo Dan Adi, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2003), h. 13-14

yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan yaitu:

- 1) Layanan berupa pentunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- 2) Layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, dan pemberian/penyerahan, pemberitahuan.

c. Layanan dengan Perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antar layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan, karena faktor jarak). Selanjutnya hubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan, perlu diperhatikan tiga hal penting seperti berikut:

- 1) Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dalam motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata-mata.
- 2) Adanya keterampilan khusus untuk mengenai pekerjaan. Untuk itu pekerjaan harus memiliki yang disyaratkan, atau jika belum



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.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/latihan yang sepadan.

- 3) Disiplin dalam hal prosedur dan metode yang telah ditentukan.⁴¹

7 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaiknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:⁴²

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani pelanggan salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

- b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari karyawan yang melayani. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar bekerja dibidangnya.

⁴¹ [Http : // Tesisdisertai. Blogspot.Com/2019/04/ Bentuk-Pelayanan. Html](http://Tesisdisertai.Blogspot.Com/2019/04/Bentuk-Pelayanan.Html)

⁴² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h. 33



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

c. Bertanggung jawab kepada pelanggan

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Mampu melayani secara tepat dan tepat

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

e. Mampu berkomunikasi

Para karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya. Maksudnya karyawan harus mampu berkomunikasi bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.⁴³

Menjaga rahasia perusahaan sama artinya menjaga rahasia pelanggan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka para karyawan tersebut dididik khusus mengenai kemampuan

⁴³ Ibid, h. 36



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Para karyawan yang lambat akan membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari maka harus dijaga dipercayanya. Karena kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya.⁴⁴

Selanjutnya pelayanan yang tidak baik meliputi:

- 1) Sikap kasar dan sombong.
- 2) Tidak memiliki pengetahuan tentang barang.
- 3) Makan atau ngobrol dengan teman sambil melayani.
- 4) Bermuka musam.
- 5) Membedakan pembeli.⁴⁵

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagai mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai. Terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting yaitu:

⁴⁴ Ibid, h. 39

⁴⁵ Sopiha, *Manajemen Bisnis Riset*, (Yogyakarta: Andi, 2008), Cet. Ke-1, h. 253



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan merupakan kerangka penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
- c. Faktor organisasi yang meliputi peraturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggung jawab pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya.
- d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja.
- f. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas yang meliputi gedung dengan segala kegiatannya.⁴⁶

Dari penjelasan diatas bahwa faktor pendukung pelayanan tersebut mempunyai peranan yang berbeda-beda namun saling mempengaruhi satu sama lain untuk terwujudnya pelayanan yang baik dan berkualitas.

⁴⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), Cet. Ke-1, 82



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.

Pelanggan

1. Pengertian Pelanggan

Dalam pengertian umum pelanggan adalah setiap orang yang berhubungan dengan kita. Sedangkan dalam pengertian khusus pelanggan adalah setiap orang atau organisasi yang menginginkan dan membutuhkan suatu produk dengan mengeluarkan pengorbanan (membayar).⁴⁷

Menurut Webster's 1928 Dictionary yang dikutip dalam buku Lambat Lupiyoadi pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ketempat yang sama untuk memenuhi apa yang mereka inginkan.⁴⁸

Dapat disimpulkan pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performa kita atau perusahaan.

Pada dasarnya dikenal tiga macam pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu sebagai berikut:

a. Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa pekerjaan (perusahaan). Misalnya bagian pembelian, produksi, penjualan, pembayaran gaji, rekrutmen, dan karyawan.

b. Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, sering disebut sebagai pelanggan nyata. Pelanggan eksternal

⁴⁷ Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2009), h. 11

⁴⁸ Rambat Lupiyoadi A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Salemba Empat, 2011), Edisi ke- 2, h. 174



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.

merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.⁴⁹

c. Pelanggan Antara

Pelanggan antara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk. Misalnya distributor yang mendistribusikan produk-produk dan agen perjalanan yang memesan hotel untuk pemakai akhir.⁵⁰

Tipe-tipe pelanggan menurut tangga loyalitas:

a. Prospek (*Prospect*)

Orang yang mengenal bisnis (barang/jasa) suatu perusahaan, tetapi belum pernah membeli barang atau jasa perusahaan tersebut.

b. Pembelanja (*Shopper*)

Prospek yang telah yakin untuk mengunjungi toko tersebut, paling tidak satu kali. Akan tetapi pembelanja masih belum membuat keputusan membeli dan perusahaan hanya memiliki sedikit kesempatan untuk mempengaruhi mereka.

c. Pelanggan (*Customer*)

Orang yang membeli barang atau jasa perusahaan.

d. Klien (*Client*)

Orang yang secara rutin membeli barang atau jasa perusahaan.

⁴⁹ Suharto Abdul Majid, op. cit., h. 12

⁵⁰ Triwibowo Soedjas Dan Bayu Aji Aritejo, *Merebut Dan Mempertahankan Pelanggan*, (Yogyakarta : Andi, 2006), h. 13



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

e. Penganjur (*Advocates*)

Pelanggan yang sedemikian puasny dengan barang atau jasa perusahaan, sehingga ia akan menceritakan kepada siapa saja tentang betapa memuaskannya barang/jasa perusahaan tersebut.⁵¹

2. Sifat Sifat Pelanggan

Setiap pelanggan tentu memiliki karakteristik yang berbeda antara satu dengan dengan yang lainnya. Perbedaan sifat-sifat pelanggan bisa disebabkan oleh suku bangsa, agama, adat istiadat, ataupun pendidikan. Beberapa sifat pelanggan yang harus dikenal agar mampu memberikan pelayanan yang baik :⁵²

a. Pelanggan mau dianggap sebagai raja

Seorang pelanggan harus dipenuhi semua keinginannya. Hanya saja dalam memberikan pelayanan karyawan harus mengetahui batas-batas etika dan moral dan tidak boleh memberikan pelayanan yang berlebihan sehingga merendahkan derajat karyawan atau perusahaan itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Salah satu sebab pelanggan datang keperusahaan karena memiliki masalah yang ingin diselesaikan. Artinya kedatangan pelanggan keperusahaan adalah hasrat atau keinginannya terpenuhi. Keinginan dan kebutuhan pelanggan mulai dari informasi yang belum diketahuinya atau informasi yang kurang jelas.

⁵¹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi, 2005), h.

⁵² Kasmir, op. cit., h. 47



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Stat Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Pelanggan tidak suka dibantah keinginan atau pendapatnya dan pelanggan tidak suka didebat. Pelanggan akan tersinggung kalau mendapat bantahan yang tidak sesuai dengan keinginannya.
- d. Pelanggan mau diperhatikan

Berikan perhatian secara penuh sehingga pelanggan benar-benar merasa diperhatikan.
- e. Pelanggan ingin selalu dipuji

Dalam memuji pelanggan jangan terlalu berlebihan karena dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman.
- f. Pelanggan merupakan sumber pendapatan perusahaan

Dapat dikatakan bahwa pendapatan utama perusahaan berasal dari pelanggan. Transaksi yang dilakukan pelanggan pada akhirnya akan memberikan laba bagi perusahaan.⁵³

C. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Beberapa pengertian kepuasan Pelanggan (*customer satisfied*) dan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) dapat dilihat pada bagian berikut.

Tjiptono mengutip beberapa definisi kepuasan pelanggan diantaranya:

- a. Menurut Tse dan Wilton bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang

⁵³ Ibid, h. 51



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan pemakaiannya.
- b. Menurut Wilkie kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
 - c. Menurut Engle kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.⁵⁴

Jadi kesimpulan yang dapat diambil dari defenisi- defenisi para ahli tersebut adalah bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan itu merupakan sebuah perasaan senang atau puas yang didapatkan oleh pelanggan karena sesuai antara harapan dengan kenyataan yang diinginkan pelanggan. Apabila hasil yang diterima sesuai dengan keinginan pelanggan maka pelanggan akan terpuaskan, begitu juga sebaliknya apabila hasil yang didapatkan jauh dibawah harapannya maka pelanggan tidak akan puas. Pelanggan yang puas akan berbagi pengamalan kepada pelanggan lain. Oleh karena itu pelanggan bagi perusahaan asset yang harus dijaga.

Pelayanan yang berkualitas yang memberikan kepuasan pelanggan akan berimbas sangat luas dalam meningkatkan keuntungan perusahaan. Atau dengan kata lain, apabila pelanggan puas terhadap pembelian jasa maka pelanggan tersebut akan:

⁵⁴ Tjiptono F, *Total Quality Manajemen* , (Yogyakarta: Andi, 2000), h. 102



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.

1. © Loyal kepada perusahaan.

Artinya kecil kemungkinan konsumen untuk berpindah ketempat lain dan akan tetap setia menjadi konsumen yang bersangkutan.

2. Mengulang kembali pembelian produk.

Kepuasan terhadap pembelian jasa suatu perusahaan akan menyebabkan konsumen membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.

3. Membeli lagi produk ditempat yang sama.

Dalam hal ini konsumen akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian konsumen makin beragam dalam suatu perusahaan.

4. Memberikan promosi gratis dari mulut kemulut.

Hal inilah yang menjadi keinginan setiap perusahaan karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan suatu perusahaan ke konsumen lain akan menjadi bukti kualitas jasa yang ditawarkan.

Strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan:

a. Strategi pemasaran berupa *relationship marketing*

Merupakan strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan terus menerus yang pada akhirnya akan memnimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga akhirnya



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.

akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulang (*repeat business*).

- b. Strategi superior *customer service*

Menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing.

- c. Strategi *unconditional service guarantees*

Strategi ini merupakan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi atau jaminan ini dirancang untuk meringankan risiko atau kerugian pelanggan, dalam hal ini pelanggan tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang diberikan perusahaan.⁵⁵

Garansi ini dapat diberikan dalam dua hal :

- 1) Garansi internal yaitu janji yang dibuat oleh suatu departemen atau disii kepada pelanggan internalnya, yakni pemrosesan lebih lanjut dan setiap orang dalam perusahaan yang sama memanfaatkan hasil/jasa departemen tersebut.
- 2) Garansi eksternal yaitu jaminan yang dibuat oleh perusahaan kepada para pelanggan eksternalnya, yakni mereka yang membeli dan menggunakan produk perusahaan.
- d. Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penangan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas (bahkan menjadi pelanggan yang abadi).

⁵⁵ Fandy Tjiptono, *Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi, 2005), h. 134



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.

Ada empat aspek penangan keluhan pelanggan yaitu:⁵⁶

1) Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.

2) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditangani, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi.

3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diterapkan tentunya adalah situasi 'win-win', dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan (*fair/realistis*).

4) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan metode komunikasi yang mudah dan relatif

⁵⁶ Ibid, h.138



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya.

e. Strategi peningkatan kinerja perusahaan, ini meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relation* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan (yang penilaiannya bisa didasarkan pada survei pelanggan) kedalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

f. Menerapkan *quality function deployment*

Praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan.⁵⁷

2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada 4 metode yang dapat dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a. *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran)

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan yang luas dan nyaman bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

⁵⁷Ibid, h. 141



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

b. *Ghost shopping* (pembeli bayangan)

Metode ini dilakukan dengan memperkerjakan beberapa *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk pesaing. Setelah itu mereka diminta untuk melaporkan temuan-temuan mereka berupa kekuatan dan kelemahan produk pesaing.

c. *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang lari)

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah ke pemasok lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi sehingga dapat mengambil kebijakan/penyempurnaan selanjutnya.

d. *Customer satisfaction survey* (survei kepuasan pelanggan)

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei baik survei melalui pos, telepon, website maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.⁵⁸

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan studi literatur, terdapat lima driver utama kepuasan pelanggan yaitu:

⁵⁸ Fandy Tjiptono Dan Gregorius Chandra, *Service Quality Dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2013), Ed 3, h. 314



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia.

d. Faktor emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian. Faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Rasa bangga dan percaya diri merupakan simbol sukses yang mendasari kepuasan pelanggan.

e. Biaya dan kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.⁵⁹

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan bangsa pasar yang lebih luas.

⁵⁹ Daryanto Dan Ismanto, op. cit., h.53



- 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.

4. Kepuasan Pelanggan Menurut Ekonomi Syariah

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, maka perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaan yang berkaitan dengan:

a) Sifat jujur

Perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

b) Sifat amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, berupa harga ataupun lainnya.

c) Benar

Berdust dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah.

5. Indikator-indikator kepuasan pelanggan

Pelanggan yang puas cenderung lebih loyal, tidak mudah tergoda untuk beralih ke pemasok lain yang menawarkan harga yang lebih murah dan berpotensi menyebarkan pengalaman *profit*-nya kepada orang lain.

Adapun ciri-ciri pelanggan yang merasa puas adalah sebagai berikut:



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

- a. Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal
- b. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada
- c. Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan
- d. Kurang memperhatikan produk, iklan pesaing, dan kurang sensitif pada harga
- e. Memberikan gagasan atau ide kepada perusahaan
- f. Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dari pada pelanggan yang baru, karena transaksi menjadi rutin.⁶⁰

⁶⁰ Jurnal Sirhan Dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*, Vol. 3 No. 1 (Januari 2016)

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 V

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai pelayanan pada penggilingan padi Sinar Abadi sebagai berikut:

1. Penerapan kualitas pelayanan untuk meningkatkan jumlah pelanggan pada penggilingan padi Sinar Abadi, diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan adalah ramah tamah dan keinginan tolong menolong, cepat tanggap dalam merepon keluhan pelanggan, mengatasi masalah, keseriusan dalam memberikan pelayanan, sopan santun, bertanggung jawab, tidak pilih kasih, kebersihan dan perlengkapan. Namun masih ada beberapa yang masih belum, yaitu mengenai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
2. Tinjauan Ekonomi Syariah terhadap penerapan kualitas pelayanan untuk meningkatkan jumlah pelanggan pada penggilingan padi Sinar Abadi secara umum sudah sesuai dengan prinsip syariah, namun dalam berbagai hal perlu disempurnakan lagi yaitu dalam memeberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan kebersihan.



Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran kepada perusahaan dan penelitian yang akan datang:

1. Pihak gilingan padi Sinar Abadi di Desa Sikukur Timur agar meningkatkan kinerjanya, karena akan berdampak kepada kelangsungan usaha gilingan padi Sinar Abadi untuk kedepannya.
2. Pihak gilingan padi Sinar Abadi sebaiknya memperhatikan kebersihan gilingan padi tersebut. Baik itu lingkungan maupun tempat gilingan padi Sinar Abadi.
3. Pihak gilingan padi Sinar Abadi harus tetap menjalankan usahanya sesuai tuntunan konsep Ekonomi Syariah agar bisa dijadikan contoh yang baik bagi pihak lain dan juga masyarakat untuk kemajuan usaha penggilingan padi Sinar Abadi.

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.



DAFTAR PUSTAKA

- © Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
 State Islami University of Sultan Sarif Kasim Riau
- 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.
- Adi Sutopo Dan, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2003
- Ahmad Mudlar, *Etika dalam Islam*, Semarang : Ikhlas, tt cet ke -1
- Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara Dan Pasar*, Jakarta : Rja Grafindo, 2007
- Alma Buchrari Dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2014, Cet. Ke-2
- Alwi Dahlan, Dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1995, Ed. Ke
- Anatan Lina, *Service Excellence*, Bandung: Alfa Beta, 2008
- Anwar Saiful, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011
- Arif Nur Rianto Al, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, Bandung: Cv. Alfabeta, 2010, Cet Ke-1
- Bone Lois E Dan Dvit L Kurtz, *Pengantar Bisnis*, Jakarta : Erlangga, 2002
- Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Persada Media Group, 2006, Cet ke-1
- _____, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2007
- Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Malang: Gava Media. 2014
- Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid*, Jawa Barat : Sigma, 2014
- Hamdani Rambat Lupiyoadi A., *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Salemba Empat, 2011, Edisi ke- 2
- Kasim, *Etika Customer Service*, Jakarta : PT Raja Grafindo, 2005
- _____, *Etika Customer Service*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Jakarta : Rajawali Pers, 2009
- Moena, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, Cet. Ke-1



- Urnasrina, *Perbankan Syariah*, Pekanbaru : Suska Press, 2012
- Riski Pratama Putra, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan Dan Loylitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya*”, Jurnal Vol. 1 No. 9 September 2014
- Wangadji Etta Mamang, *Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2010, Ed 1
- Wirhan Dkk, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*”, Jurnal Vol. 3 No. 1 Januari 2016
- Soedias Triwibowo Dan Bayu Aji Aritejo, *Merebut Dan Mempertahankan Pelanggan*, Yogyakarta : Andi, 2006
- Sopiah, *Manjemen Bisnis Riset*, Yogyakarta: Andi, 2008, Cet. Ke-1
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 1999, Ed. Ke-3
- _____, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013, Cet. Ke-19
- Suharismi, Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002,
- Sula Muhammad Syakir, *Asuransi Syariah (life and general)*, Jakarta: Gema Insani, 2004
- Sunardi Dan Sri Handayani, “*Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekh Rumah Yatim Arrohman Indonesia*”, Jurnal
- Sutedja, *Panduan Layanan Konsumen*, Jakarta: PT Grasindo, 2007
- Syula Muhammad Syakir, *Asuransi Syariah*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004
- Tjahyadi Rully Arlan, *Membangun Hubungan Jangka Panjang Pelanggan Melalui Relationship Marketing*
- Tjiptono Fandy Dan Gregorius Chandra, *Service Quality Dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2013, Ed 3
- Tjiptono Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi, 2005

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.

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.

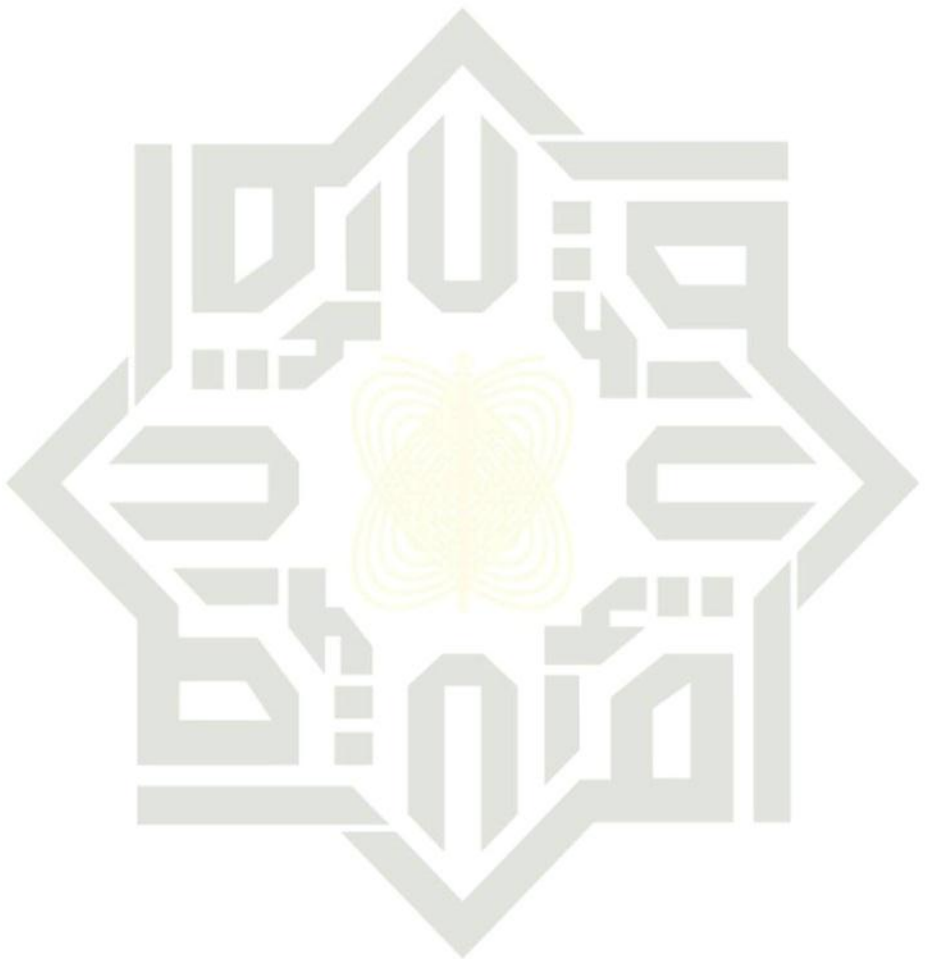
, *Service Manajement: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008, Cet. Ke-1

, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi, 2008, Ed Cet. Ke-3

, *Total Quality Manajemen* , Yogyakarta: Andi, 2000

, *Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi, 2005

a'la Abu, *Musnad Abi Ya,la*.Juz.4, Maktabah Syamilah,tt



UIN SUSKA RIAU



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- c. Tidak tau
- 3) Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan oleh karyawan gilingan padi Sinar Abadi?
 - a. Cepat
 - b. Lambat
 - c. Tidak tau
- 4) Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan mengatasi masalah pelanggan oleh karyawan gilingan padi Sinar Abadi?
 - a. Cepat
 - b. Lambat
 - c. Tidak tau
- 5) Bagaimana pendapat anda mengenai keseriusan dalam memberi pelayanan oleh karyawan gilingan padi Sinar Abadi?
 - a. Serius
 - b. Tidak serius
 - c. Tidak tau
- 6) Bagaimana pendapat anda mengenai sopan santun dalam memberi pelayanan oleh karyawan gilingan padi Sinar Abadi?
 - a. Sopan
 - b. Tidak
 - c. Tidak tau
- 7) Bagaimana pendapat anda mengenai tanggung jawab dalam memberi pelayanan oleh karyawan gilingan padi Sinar Abadi?
 - a. Bertanggung jawab
 - b. Tidak
 - c. Tidak tau
- 8) Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan tanpa pilih kasih dalam memberi pelayanan oleh karyawan gilingan padi Sinar Abadi?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik

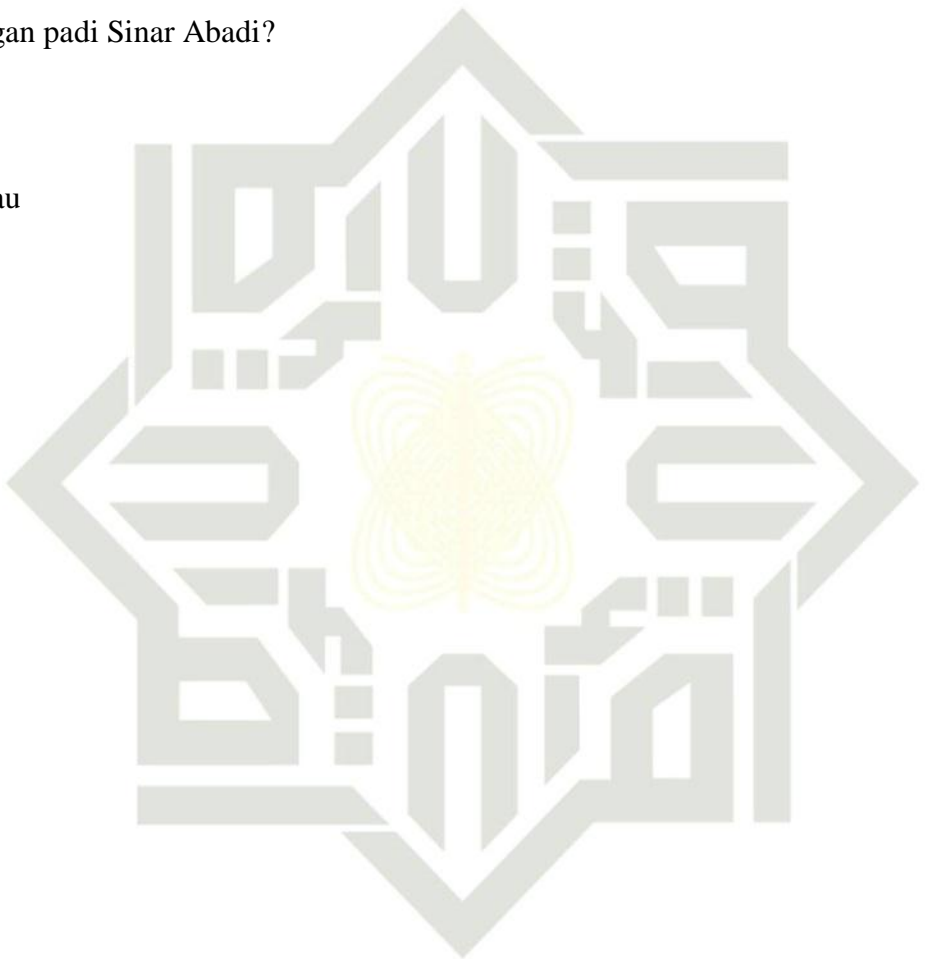
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

- 9) Bagaimana pendapat anda mengenai kebersihan tempat penggilingan padi Sinar Abadi?
- Bersih
 - Kurang bersih
 - Tidak tau
- 10) Bagaimana pendapat anda mengenai perlengkapan yang digunakan dan hasil gilingan padi Sinar Abadi?
- Bagus
 - Tidak
 - Tidak tau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





WAWANCARA PENELITIAN

1. Bagaimana kecepatan dan ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan?

2. Bagaimana sifat karyawan gilingan padi Sinar Abadi dalam melayani pelanggan?

3. Apakah karyawan gilingan padi Sinar Abadi cepat merespon keluhan pelanggan?

4. Bagaimana kecakapan karyawan gilingan padi Sinar Abadi dalam mengatasi jika terjadi permasalahan?

5. Apakah karyawan gilingan padi Sinar Abadi serius dalam memberikan pelayanan?

6. Apakah karyawan gilingan padi Sinar Abadi Sopan Santun dalam memberikan pelayanan?

7. Apakah karyawan gilingan padi Sinar Abadi memiliki tanggung jawab yang tinggi?

8. Apakah karyawan gilingan padi Sinar Abadi pilih kasih dalam memberikan pelayanan?

9. Bagaimana kerbersihan tempat gilingan padi Sinar Abadi ?

10. Bagaimana perlengkapan dan beras yang dihasilkan gilingan padi Sinar Abadi?

- 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.

DOKUMENTASI

© Hak

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.



Pengisian kuisioner oleh pelanggan



Bakatar, sebagai pemilik gilingan padi saat diwawancara

tan Syarif Kasim Riau

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.



Pengisian kuisisioner oleh pelanggan



Pengisian kuisisioner oleh pelanggan



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.

**LEMBAR PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **“TINJAUAN EKONOMI SYARIAH TERHADAP PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN PADA USAHA PENGGILINGAN PADI SINAR ABADI DI DESA SIKUCUR TIMUR KECAMATAN V KOTO KAMPUNG DALAM SUMATERA BARAT”** yang ditulis oleh:

Nama : **Nurhaslawati**
 NIM : 11525201344
 Program Studi : **Ekonomi Syariah**

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 5 November 2019
TIM PENGUJI MUNAQASAH

Ketua
H. Akmal Munir, Lc, MA

Sekretaris
Mutasir, M.Sy

Penguji I
M. Ihsan, M.Ag

Penguji II
Jonnius, MM

Kepala bagian Tata Usaha
 Fakultas Syariah dan Hukum

Erni, S.Sos., MM
 NIP. 19680226 199103 2 002



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : NURHASLAWATI

NIM : 11525201344

Jurusan : EKONOMI ISLAM

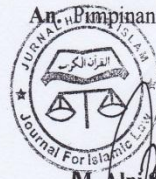
Judul : TINJAUAN EKONOMI SYARIAH TERHADAP PENERAPAN
KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
PELANGGAN PADA USAHA PENGGILINGAN PADI SINAR
ABADI DI DESA SIKUCUR TIMUR KECAMATAN V KOTO
KAMPUNG DALAM SUMATERA BARAT

Pembimbing : Dr. Zulfahmi Bustami, M.Ag

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 21 November 2019

An Pimpinan Redaksi



M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL

NIP. 198804302019031010

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.

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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web.http://fasih.uin-suska.ac.id,E-mail : fsihuinriau@gmail.com

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5740/2019
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 10 Juli 2019

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : NURHASLAWATI
NIM : 11525201344
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : IX (Sembilan)
Lokasi : Kabupaten padang pariaman

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :Tinjauan ekonomi syariah terhadap penerapan fungsi pelayanan pada usaha penggilingan padi sinar abadi di desa sikucur timur kecamatan v koto kampung dalam

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan. terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP: 19580712 198603 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau



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.



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN
KECAMATAN V KOTO KAMPUNG DALAM
NAGARI SIKUCUA TIMUR
 Koto Hilalang Kenagarian Sikucua Timur Kode Pos 25552

Nomor : 421/ 48 /Pem-Nag /VII/2019
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Basung, 25 Juli 2019
 Kepada Yth.
 KepalaDinas Penanamam Modal Dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov.Riau

Di
 Pekan Baru

Berdasarkan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu provinsi Riau Nomor: 503/DPMTTSP/NON IZIN-RISET/24203 tanggal 11 Juli 2019 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Bersama ini kami Wali Nagari Sikucua Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Kabupaten Padang Pariaman memberi izin kepada mahasiswi tersebut di atas yaitu:

Nama : **NURHASLAWATI**
 NIM : 11525201344
 Jenjang : S.I
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Penelitian :

“Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Penerapan Fungsi Pelayanan Pada Usaha Penggilingan Padi Sinar Abadi di Nagari Sikucua Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Kabupaten Padang Pariaman”.

Demikianlah surat ini kami berikan untuk dapat dipergunakan oleh mahasiswa bersangkutan seperlunya.

Wali Nagari Sikucua Timur





PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISSET/24203
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5740/2019 Tanggal 10 Juli 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

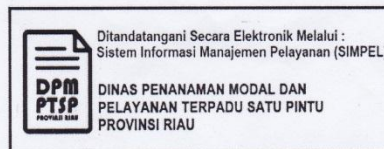
- | | |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama | : NURHASLAWATI |
| 2. NIM / KTP | : 11525201344 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : TINJAUAN EKONOMI SYARIAH TERHADAP PENERAPAN FUNGSI PELAYANAN PADA USAHA PENGGILINGAN PADI SINAR ABADI DI DESA SIKUCUR TIMUR KECAMATAN V KOTO KAMPUNG DALAM |
| 7. Lokasi Penelitian | : DESA SIKUCUR TIMUR KECAMATAN V KOTO KAMPUNG DALAM KABUPATEN PADANG PARIAMAN (SINAR ABADI) |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 11 Juli 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- ② Gubernur Sumatera Barat
Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sumatera Barat di Padang
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

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.



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.



**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**
Jln.Setia Budi No.15 Padang Telp. 0751-811341, 811343 Fax. 0751-811342
<http://dpmpstps.sumbarprov.go.id>

SURAT KETERANGAN
Nomor : B.070 / 716 - PERIZ/DPM&PTSP/VI/2019

Rekomendasi Penelitian

- Menimbang : a. Bahwa untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian dan pengembangan perlu diterbitkan rekomendasi penelitian;
b. Bahwa sesuai konsideran huruf a diatas, serta hasil Verifikasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, berkas Persyaratan Administrasi Penelitian telah memenuhi syarat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian yang telah Dirubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- Memperhatikan : Sesuai Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/24203 tanggal 11 Juli 2019 tentang Mohon Surat Pengantar Izin Penelitian.

Dengan ini menerangkan bahwa kami memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

- Nama : NURHASLAWATI
Tempat/Tanggal lahir : Pasar Balai,31-10-1996
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Padang Tabaka Koto Hilalang Timur
Nomor Kartu Identitas : 1305067110960001
Judul : Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Penerapan Fungsi Pelayanan Pada Usaha Penggilingan Padi Sinar Abadi Di Desa Sikucur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam Untuk Meningkatkan Pelanggan
Lokasi Penelitian : Sikucur Timur Kecamatan V Koto Kampung Dalam
Jadwal penelitian : 16 Juli-16 Oktober 2019

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat / Lokasi Penelitian;
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan yang dapat mengganggu Kestabilan Keamanan dan Ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnyanya kepada Gubernur Sumatera Barat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat;
4. Bila terjadi penyimpangan dari maksud / tujuan penelitian ini, maka surat rekomendasi ini tidak berlaku dengan sendirinya.

Demikianlah Rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 16 Juli 2019

An. GUBERNUR SUMATERA BARAT
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



MASWAR DEDI, AP, M.Si
NIP. 19740618 199311 1001

dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan
Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSRE



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama **Nurhaslawati**, lahir pada tanggal 31 Oktober 1996 di Pasar Balai, Kabupaten Padang Pariaman. Merupakan anak ke 1 dari 2 saudara. Penulis lahir dari pasangan suami isteri ayahanda Lubis dan ibunda Yuhelmi. Penulis bertempat tinggal di Kecamatan V Koto Kampung Dalam, Kabupaten Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat.

Penulis menyelesaikan pendidikan pada SDN 01. V Koto Kampung Dalam lulus tahun 2009, melanjutkan pendidikan di MTSN V Koto Timur Kabupaten Padang Pariaman lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pendidikan di MAN Kota Pariaman lulus pada tahun 2015, dan melanjutkan pendidikan di perguruan Tinggi UIN Sultan Syarif Kasim Riau mengambil jurusan Ekonomi Syariah di Fakultas Syariah dan Hukum.

Hak Cipta 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.