

**PELAKSANAAN *PASTI PAS* ! SPBU PADA KUALITAS
PELAYANAN JASA TERHADAP PELANGGAN
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus pada SPBU ABABIL Sukajadi Pekanbaru)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy)



OLEH:

GUSTI YULIANA
10825003563

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2014

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan *PASTI PAS!* serta bagaimana tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa pada SPBU Ababil dan bagaimana pandangan ekonomi Islam terhadap pelaksanaan pelayanan *PASTI PAS!* Di SPBU Ababil yang terletak di jalan Ababil kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *PASTI PAS!* SPBU Ababil Pada Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Konsumen, serta untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa pada SPBU Ababil dan untuk mengetahui pandangan ekonomi Islam terhadap pelaksanaan *PASTI PAS!* SPBU Pada Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan.

Subjek dari penelitian ini adalah pimpinan, seluruh petugas SPBU dan konsumen. Objek dari penelitian ini adalah pelaksanaan *PASTI PAS!* SPBU pada kualitas pelayanan jasa terhadap pelanggan. Populasi dari penelitian manager, karyawan dan pelanggan SPBU, adapun sampel yang di gunakan dalam penelitian ini melalui *accidental sampling* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan dijumpai peneliti dapat digunakan sebagai sumber data. Sumber data penelitian ini yaitu primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan angket. Metode analisa data penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa data dengan berpedoman kepada landasan teori yang ada, sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

Hasil penelitian yaitu bahwa SPBU Ababil telah melaksanakan pelaksanaan *PASTI PAS!* Yang baik kepada para konsumennya baik dari standar pelayanan 3S(senyum, salam dan sapa) maupun PAS (pas pelaksanaan, pas pengembalian dan pas pelayanan). Hal ini terbukti dari pernyataan para konsumen yang sebagian besar dari mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan masih terus menggunakan lagi jasa tersebut. Dalam pandangan Islam memberikan pelayanan dengan bukti fisik, dapat diandalkan dalam menjalankan tanggung jawab, tanggapan terhadap keluhan, rasa aman dan peka terhadap kebutuhan pelanggan adalah suatu kewajiban dan harus dilaksanakan sesuai dengan syara'. Dalam penelitian ini SPBU Ababil telah melaksanakan sebaik mungkin, namun belum sepenuhnya sesuai dengan syara', karena masih terdapat karyawan yang belum mengembalikan uang kembalian kepada konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah ucapkan kehadiran Allah SWT. Tuhan semesta alam yang tiada patut disembah selain Dia, yang telah memberikan hidayah-nya serta nikmat yang tak terhingga, baik dalam bentuk kesehatan jasmani maupun rohani. Serta shalawat dan salam kepada Nabi besar junjungan alam Nabi Muhammad SAW, karena beliau merupakan seorang reformasi sejati yang telah membawa umatnya dari alam jahiliyah yang penuh kegelapan menuju kehidupan yang penuh ilmu pengetahuan.

Dengan kodrat dan izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pelaksanaan PASTI PAS! SPBU Pada Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Stadi Kasus Pada SPBU Ababil Sukajadi Pekanbaru)”**, untk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar sarjana lengkap starta satu (S1) pada jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam upaya penyelesaian penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, arahan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, antara lain :

1. Ayahanda tercinta Alm. Syairuddin Mukhtar yang telah membesarkanku dengan sepenuh rasa sayng dan mendidikku agar aku menjadi anak yang berguna dan berhasil, yang telah memberikan semangat kepadaku untuk

mau melanjutkan sekolah keperguruan tinggi walaupun ia tak pernah melihatku menjalankan perkuliahan yang dia impikan.

2. Untuk yang tercinta Ibunda Rosmaniar yang telah melahirkanku dan membesarkanku sehingga aku bisa seperti sekarang ini, atas perjuangan ibuku tercinta ini aku bisa menyelesaikan kuliahku walaupun Ayahanda telah tiada, dengan keringatnya lah aku bisa menyelesaikan kuliahku.
3. Untuk saudara-saudaraku abang-abangku, kakak-kakakku, adikkudan keponakan-keponakanku yang lucu-lucu, teman-temanku rekan kerjaku yang tak pernah lelah memberikanku semangat agar aku menyelesaikan skripsiku ini
4. Bapak **Prof. Dr. HM. Nazir karim, MA** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Beserta Bapak-Bapak Pembantu Rektor.
5. Bapak **Dr. H. Akbarizan, M,Ag, M.Pd** selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau.
6. Yang terhormat Bapak **Mawardi S.Ag, M.Si** selaku Ketua Jurusan ekonomi Islam.
7. Yang terhormat Bapak **Bambang Hermanto, MA** selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran serta kritikan sehingga penulisan ini dapat penulis selesaikan dengan baik.
8. Kepada pihak pengurus beserta karyawan dan karyawan SPBU Ababil yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.

9. Dan segenap pihak yang telah banyak membantu, manun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah membalas amal kebaikan yang telah mereka berikan dengan balasan yang lebih baik lagi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, dan mash banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kelancararan dan kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua dan semoga kita selalu dalam perlindungan Allah SWT Amiin Ya Robbal'amin.

Pekanbaru, 30 Mei 2013

Penulis

GUSTI YULIANA

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| ABSTRAK | iv |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 5 |
| C. Rumusan Masalah | 6 |
| D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 6 |
| E. Metode Penelitian..... | 7 |
| F. Sistematika Penulisan | 10 |
| BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 11 |
| A. Profil Singkat Perusahaan | 11 |
| B. Visi dan Misi Perusahaan..... | 15 |
| C. Struktur Organisasi Perusahaan | 15 |
| D. Uraian Tugas Perusahaan..... | 16 |
| BAB III : TINJAUAN PUSTAKA | 20 |
| A. Teori Pelayanan..... | 20 |
| B. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah | 25 |
| C. Kualitas Pelayanan | 29 |
| D. Pelayanan Menurut Ekonomi Islam..... | 32 |

| | |
|--|-----------|
| E. Konsep Islam Dalam Perdagangan Atau jual Beli..... | 35 |
| F. Dasar Hukum Jual Beli | 36 |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN | 38 |
| A. Pelaksanaan <i>PASTI PAS!</i> Pada SPBU Ababil..... | 38 |
| B. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada SPBU Ababil..... | 40 |
| C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pelaksanaan <i>PASTI PAS!</i> SPBU..... | 48 |
| BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 53 |
| B. Saran..... | 53 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN