

**IMPLAMENTASI SISTEM PELAYANAN BENGKEL  
OLEH KARYAWAN AHASS PT.GLOBAL JAYA PERKASA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU  
MENURUT EKONOMI ISLAM**

**S K R I P S I**

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



**OLEH**

**MONA MONICA**  
**NIM: 11025202721**

**PROGRAM S1  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1436 H/2015 M**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH 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. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN BENGKEL OLEH KARYAWAN AHASS PT.GLOBAL JAYA PERKASA DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM" yang ditulis oleh :

Nama : MONA MONICA  
NIM : 11025202721  
Jurusan : Ekonomi Islam

Telah dimunaqasah kan dalam sidang panitia sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 26 Januari 2015  
Bertepatan : 05 Rabiul Akhir 1436 H

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy).


Pekanbaru, 05 Februari 2015  
Dekan  
  
Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd  
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA


Ketua Penguji

  
Dr. Hj. Hertina, M.Pd  
NIP. 19680629 199402 2 002


Sekretaris

  
Muhammad Nurwahid, M.Ag  
NIP. 19770101 200003 1 005

Penguji I

  
Jonnius, SE,MM  
NIK. 130807028

Penguji II

  
Drs. H. Johari, M.Ag  
NIP. 19640320 199102 1 001

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **Implementasi Sistem Pelayanan Bengkel Oleh Karyawan AHASS PT. Global Jaya Perkasa terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Menurut Ekonomi Islam**”

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan penulis mengenai Implimentasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan AHASS PT. Global Jaya Perkasa terhadap kepuasan konsemen, namun penulis masih mendapatkan adanya karyawan AHASS yang belum memahami betul tata cara melayani yang benar/baik dalam memuaskan konsumen

Rumusan masalah penelitian ini Bagaimana implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT. Global Jaya Perkasa terhadap kepuasan konsumen,Apa kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT. Global Jaya Perkasa dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT.Gobal Jaya Perkasa.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Global Jaya Perkasayang terletak di Jl. Delima Kecamatan Tampan Pekanbaru.Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen *service* motor di AHASS PT. Global Jaya Perkasa Kecamatan Tampan. Sedangkan yang menjadi objeknya adalah implementasi sistem pelayanan bengkelkepada pelanggan di AHASS PT. Global Jaya perkasa. Sedangkan Jumlah populasi setiap bulannya sekitar 750 orang konsumen, setiap minggunya rata-rata 175 orang konsumen, dan perharinya rata-rata 25 sampai 30 orang konsumen. Hal ini dikarenakan terlalu banyak pelanggan dan setiap hari berubah, maka penulis mengambil 45 orang pelanggan sebagai sampel penelitian dengan menggunakan *accidental sampling* atau teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa

Penelitian ini bertujuan untuk Menjelaskan bagaimana implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan AHASS PT.Global jaya perkasa terhadap kepuasan konsumen, menjelaskan Apa kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT. Global Jaya Perkasa dan menjelaskan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap Implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT. Global jaya perkasa.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa persentase tingkat pelaksanaan pelayanan konsumen pada AHASS PT. Global Jaya Perkasa adalah 81% dan mendapatkan kategori baik.Tinjauan ekonomi islam terhadap hubungan implementasi sistem pelayanan bengkel AHASS PT. Global jaya perkasa tidak ditemukan yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

## KATA PENGANTAR



Mengucapkan Alhamdulillah Rabbil Alamin sebagai syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul **“IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN BENGKEL OLEH KARYAWAN PADA AHASS PT. GLOBAL JAYA PERKASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM”**. Penyusunan skripsi ini adalah salah satu persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE. Sy) pada jurusan Ekonomi Islam S1 Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah menerima masukan, saran dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibunda Sri Wahyuni dan Ayahanda Jusrul veto yang telah banyak memberikan dorongan, semangat dan doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis Dalam mencapai cita-cita ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA selaku Rektor UIN SUSKA Riau.
3. Bapak Dr.H.Akbarizan, MA, M.Pd selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN SUSKA Riau beserta Wakil Dekan I, II dan III.
4. Bapak Mawardi,M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan Bapak Darmawan Tia Indrajaya, MA selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam.
5. Bapak Muhammad Albahi,SE.M.Si.Ak selaku Pembimbing Skripsi, yang sudah memberi memotivasi, member kritik, arahan dan saran yang luar biasa kepada penulis.

6. Bapak DR.HeriSunandar,M.CL selaku Penasehat Akademis yang telah memotivasi dari awal kuliah sampai sekarang.
7. Para dosen dan seluruh staf Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN SUSKA Riau yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Bapak Sunardi selaku manager cabang, Bapak Tatan selaku kepala bengkel, serta Bapak riki hidayat selaku service advisor,Bapak Sijino selaku kepala mekanik dan seluruh karyawan/karyawati AHASS PT.Global Jaya Perkasa Pekanbaru yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini dan mempermudah dalam mendapatkan data yang dibutuhkan penulis.
9. MbahTersayang Salmah dan Wagirun, Ibu Misgawati beserta suami, Ibu Susi Lawati beserta suami, Paman Bambang dan Bulek Eli Yana, Adinda Andica Bian Toro, M.Rifai'i, M.Rayhan Pradana, Syahnaz Acshazia Putri dan seluruh keluarga besar yang ikut memberi dorongan, semangat dan doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman Ekonomi Islam 1 angkatan 2010, khususnya untuk chingu tersayang Siska Lidriani, Selly Gustina, Rizna Yuliani, Fani Sonia, Delvia Eka Putri, Syarifa Robiatul Adawiyah, yang turut memberikan motivasi yang luar biasa kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.  
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan penulis berharap semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga ada manfaatnya.

Pekanbaru, 26 Januari 2015  
Penulis

**MONA MONICA**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
E. Metodologi Penelitian .....	11
F. Teknik Pengumpulan Data .....	13
G. Sistematika Penelitian .....	13
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	16
A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	16
B. Visi dan Misi .....	18
C. Struktur Organisasi .....	20
<b>BAB III TINJAUAN TEORITIS</b> .....	28
A. Teori Pelayanan .....	28
B. Pelayanan Prima ( <i>Excellen Service</i> ) .....	30
C. Jenis - Jenis Sistem Pelayanan .....	32
D. Fungsi dan Manfaat Pelayanan Yang Baik .....	35
E. Faktor–Faktor yang Menghambat dan Mempelancar Pelayanan .....	37
F. Sikap Melayani Konsumen .....	40
G. Konsep Kualitas Pelayanan .....	43
H. Unsur-Unsur Pelayanan .....	44
I. Pengertian dan Konsep Islam Mengenai Pelayanan .....	46

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Implementasi Sistem Pelayanan Bengkel oleh Karyawan Pada AHASS PT. Global Jaya Perkasa .....	51
B. Kendala dalam Implementasi Sistem Pelayanan Bengkel oleh Karyawan pada AHASS PT. Global Jaya Perkasa. ....	65
C. Tinjauan Aspek Ekonomi Islam terhadap Implementasi Pelayanan .....	67
 <b>BAB V PENUTUP .....</b>	 <b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	73

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**