

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Motivasi utama seorang muslim untuk melakukan bisnis hendaknya adalah mencari ridho serta menambah karuniadan mengharapkan rahmat serta pahala dari Allah SWT. Keuntungan materi atau ekonomi bukan satu-satunya tujuan, karena materi dan ekonomi hanyalah sebagian kecil dan sudah termasuk dalam keempat motivasi tersebut.¹ Friman Allah SWT :



Artinya :“.....Dan keridhaan Allah adalah lebih besar, itu adalah keberuntungan yang besar.” (QS.9:72)

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan jumlah penjualannya atau pelanggannya. Selain itu, tingkat persaingan dalam dunia usaha menuntut setiap perusahaan untuk lebih dapat mengunggulkan segala kemampuannya dalam memasarkan produk atau jasa yang ditawarkan. Setiap kegiatan tersebut memerlukan sebuah konsep pemasaran yang mendasar agar efektif dan efisien sesuai dengan orientasi perusahaan terhadap pasar.

Perseroan Terbatas adalah suatu unit kegiatan usaha yang didirikan sebagai suatu institusi berbadan hukum yang pendiriannya dilakukan melalui

¹Muhandis Natadiwiry, *Etika Bisnis Islami*, (Jakarta : Granada Press, 2007), h.57

akte notaris, di mana suatu dokumen dikemukakan yang pada dasarnya menerangkan mengenai tujuan pendiriannya, saham yang dikeluarkan, usaha yang dijalankan, dan nama-nama pimpinan yang akan menjalankan perusahaan yang didirikan.²

Menurut pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, yang di maksud dengan Perseroan Terbatas adalah, *“Badan hukum yang didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam undang-undang ini serta peraturan pelaksanaanya”*.

Perseroan Terbatas merupakan badan hukum karena akta pendirian perusahaan harus mendapatkan pengesahan dari Departemen Kehakiman. Selain itu, terdapat pemisahan kekayaan antara kekayaan pribadi para pemegang saham dengan bagian kekayaan yang disetorkan ke perseroan dalam bentuk setoran saham. Dalam bahasa Belanda PT dikenal dengan nama NV sebagai kependekatan dari Naamloze Vennootshap.

Para pemegang saham dalam satu perseroan memiliki kewajiban yang terbatas (*limited liabilities*) terhadap pihak ketiga, apabila perusahaan mengalami likuidasi dan masih memiliki kewajiban kepada pihak ketiga. Para pemegang saham hanya memiliki kewajiban sebesar nilai saham yang telah disetorkan ke perseroan. Hal ini berbeda dengan CV dan Firma, dimana apabila CV dan Firma mengalami likuidasi karena kepailitan dan menyisakan

²Sadono Sukirno Dkk, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta : Kencana, 2011) cet. Ke -3, h. 39

kewajiban kepada pihak ketiga (kreditor), maka apabila kewajiban tersebut tidak dapat ditutupi dengan kekayaan perusahaan yang dilikuidasi, para pemilik Firman atau CV harus memenuhi kewajiban tersebut dari harta kekayaan pribadi.³

PT.AHASS adalah badan usaha yang terdiri dari perusahaan yang melayani pelanggan dalam bentuk jasa (*service*).Jasa secara bahasa dapat diartikan sebagai perbuatan yang memberikan sesuatu kepada orang lain.⁴

Jasa juga bisa diartikan sebagai barang yang tidak kentara(*intangible product*) yang dibeli maupun dijual dipasar melalui transaksi penukaran yang saling memuaskan.⁵

Definisi lain dari jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi.⁶

Sedangkan menurut pendapat William Stanton dan Jetzel J. Walker, jasa adalah kegiatan yang dapat di indenfikasikan dan tidak dapat berwujud yang merupakan tujuan penting dari suatu transaksi guna memberikan kepuasan kepadapelanggan.⁷

³ Ismail Soloihin, *Pengantar Bisnis :Pengenalan Praktis dan Studi Kasus*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2006), Cet. Ke-1, h. 35-36.

⁴ Trisno Yuwono, Silvita, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, (Surabaya: Arkola), h. 169.

⁵ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, Dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta: Indeks,2011), Cet. Ke-1, h. 16

⁶ Cristopher H. Lovelock, Luren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*,(Jakarta: Indeks,2007), cet. Ke-2, h. 5.

⁷ H. Melayu. S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2005), h, 161.

Dan menurut pendapat Valarie A. Zethaml dan Mary Jo Bitner, jasa pada dasarnya merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau kontruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberi nilai tambahan (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan pelanggan).

Dari berbagai definisi diatas, tampak bahwa di dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen (jasa)., meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktifitas yang tidak berwujud.⁸

Dalam hal ini Perseroan Terbatas juga harus menyadari apa yang menjadi tugas utamanya, yaitu memenuhi kebutuhan pelanggan-pelanggannya dan berusaha memuaskan mereka. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan (konsumen), suatu organisasi jasa (Perseroan Terbatas) harus melakukan empat hal:

1. Mengidentifikasi siapa pelanggannya.
2. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas.
3. Memahami strategi dari kualitas layanan pelanggan.
4. Memahami siklus umpan pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.⁹

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹⁰

⁹Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2005), Edisi ke-5, h. 129.

Konsep pelayanan dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

Vincent Gespersz menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan.
- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.

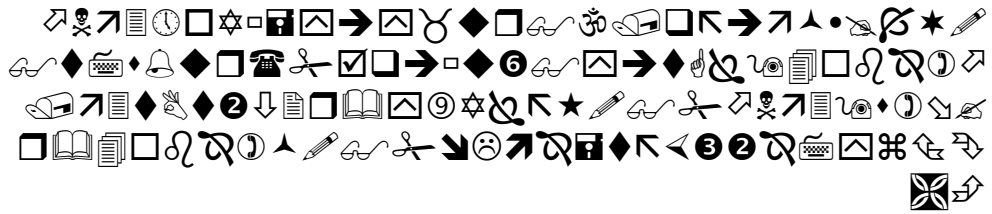
Pelayanan juga diatur dalam Islam, terdapat beberapa prinsip yang mengatur tentang pelayanan prima, diantaranya:

1. Prinsip persamaan (musawah)

Prinsip persamaan ini telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. pada hakikatnya setiap manusia sama disisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketaqwaan masing-masing orang terhadap Allah, seperti firman Allah Surat Al-Hujarat ayat 13.



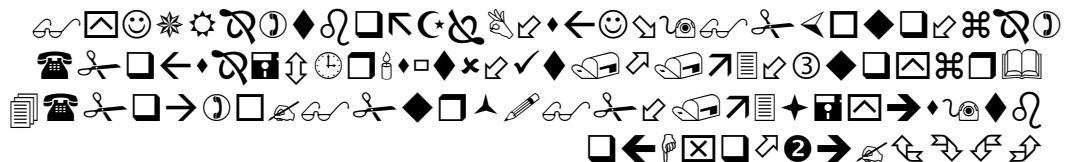
¹⁰Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo persada, 2010), h. 225



Artinya: “hai manusia, sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengena.”¹¹(QS.49:13)

2. Prinsip Persaudaraan (Ukhuwah)

Semua muslim bersaudara, prinsip ini dengan sendirinya mengatasi adanya perbedaan bangsa, ras, suku, dan status social. Jadi sekalipun berbeda status social masing-masing manusia, prinsip persaudaraan harus dipegang teguh dalam perilaku hidup sehari-hari dan dalam memberikan nilai kepada manusia. Seperti firman Allah dalam Surat Al-Hujarat ayat 10.



Artinya: “Orang- orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudara mu itu dan takut lah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”¹²(QS.49:10)

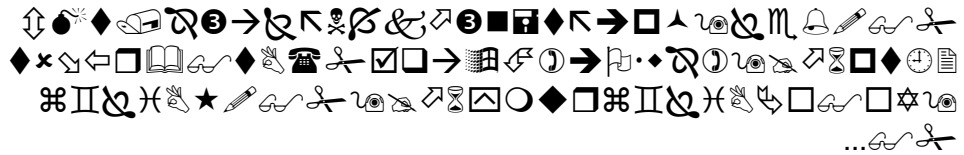
3. Prinsip cinta kasih (Muhabbah)

Manusia diciptakan oleh Allah sebagai makhluk yang paling mulia dan paling sempurna dari pada makhluk yang lain. Oleh karen itu, sudah

¹¹Al’Quran. Surah Al-Hujarat ayat 13.h.517

¹²Ibid

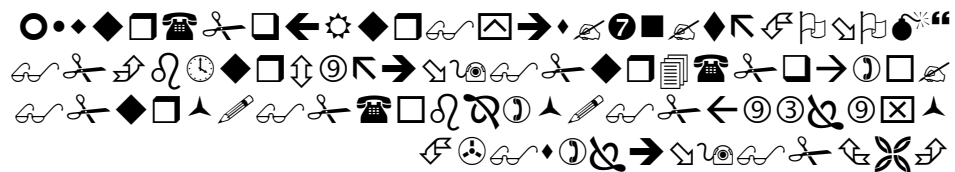
sepantasnya jika manusia saling cinta-mencintai dan saling memuliakan antara sesamanya. Sesuai dengan firman Allah Surat Ali-Imran ayat 112



Artinya: “Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia, ... (QS.3:112)

4. Prinsip tolong-menolong (Ta’awun)

Seorang manusia tidak akan bias berbuat banyak tanpa ada persatuan dengan manusia yang lain, sehingga benar dalam ilmu sosial yang mengatakan manusia adalah makhluk social atau makhluk yang selalu membutuhkan bantuan orang lain dalam menjalankan kehidupannya. Oleh karena itu tolong-menolong antar sesama harus tetap terjalin karena merupakan sandaran utama bagi manusia dalam menjalankan kehidupan. Sesuai dengan firman Allah dalam Surat Al-Maidah ayat 2.

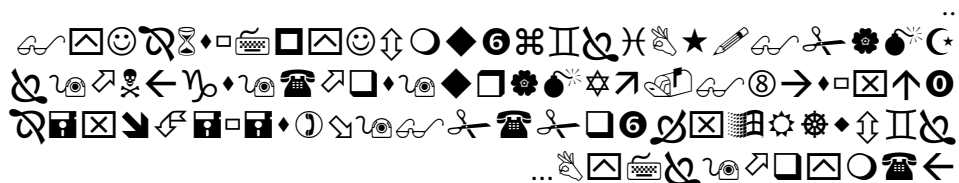


Artinya: “ ...dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.”¹³(QS.5:2)

5. Prinsip Lemah Lembut

¹³Ibid2.h.106

Sikap ramah dan lemah lembut merupakan salah satu ajaran yang dianjurkan oleh agama islam. Lemah lembut merupakan sifat yang dicintai oleh Allah SWT dan juga dengannya akan bisa meraih segala kebaikan dan keutamaan. Oleh karena itu berlemah lembutlah dalam tutur berkata pada setiap manusia, maka akan selalu diterima dalam pergaulan. Sesuai dengan firman Allah dalam surat Ali 'Imran Ayat 159.



Artinya: *'Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu...'*¹⁴(QS.3:159)

6. Prinsip Mempermudah

Mudah dan mempermudah merupakan salah satu karakteristik Islam, maka permudah lah urusan sesama umat. Sesuai dengan firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 185.



Artinya: *Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.*"(QS.2:185)

Menurut konsep dan pendekatan kualitas mengalami tahap-tahap perkembangan, antara lain pendekatan inspeksi, pengendalian kualitas statistikal, jaminan kualitas, dan manajemen kualitas strategis.

¹⁴Ibid. hal. 71

Suatu Perseroan Terbatas harus membina hubungan baik yang dinamis dan harmonis, dan diperlukan juga komunikasi yang efektif, selain melalui publikasi lewat media massa, Salah satu caranya adalah dengan membentuk *customer service* yang dapat menjadi jembatan untuk mempererat hubungan dengan pihak luar perusahaan (publik atau konsumen) demi terciptanya opini publik yang menguntungkan PT AHASS.

Organisasi dapat berkembang dengan baik apabila organisasi tersebut menggunakan semua sumber dayanya dengan efektif dan efisien. Untuk mendapatkan hal itu maka diperlukan standarisasi pekerjaan, misalnya Standard Operating Procedure (SOP). Dapatlah kita melihat bahwa waktu siklus yang diperlukan oleh operator dalam melakukan pekerjaan-pekerjaan sangat bervariasi, hal ini disebabkan antara lain karena belum standar waktu dalam melakukan pekerjaan, dan pada sisi lain sering kita lihat pihak manajemen kesulitan dalam mendapatkan sumber informasi dalam mengidentifikasi permasalahan tersebut. Berdasarkan identifikasi pada mekanik yang telah dilakukan di PT. AHASS terdapat masalah produktifitas, hal ini ditunjukkan dari waktu siklus yang diperlukan oleh mekanik dalam melakukan pekerjaan servis kendaraan sangat bervariasi. Salah satu cara untuk membangun sistem identifikasi masalah produktifitas tersebut adalah dengan cara menggabungkan konsep waktu baku kedalam SOP pekerjaan perbengkelan. Dengan adanya penggabungan antara dua konsep tersebut maka manajemen dapat

membandingkan waktu kerja mekanik dengan waktu baku yang terdapat pada SOP, sehingga permasalahan produktifitas mekanik akan dapat ditemukan.

Pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada pelanggan belum sempurna, hal ini dapat dilihat dari pemberian jasa dalam memperbaiki kendaraan milik pelanggan. seperti hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap salah seorang pelanggan PT.AHASS, bahwa pelanggan belum puas terhadap service motor yang dilakukan oleh karyawan PT.AHASS karna pelanggan tersebut merasa bahwa service motor yang dilakukan belum sempurna sehingga pelanggan harus kembali lagi dan meminta pertanggung jawaban dari hasil pekerjaan yang belum sempurna tersebut.¹⁵

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik mengangkat sebagai kajian ilmiah dalam bentuk dalam bentuk skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN BENGKEL OLEH KARYAWAN AHASS PT. GOBAL JAYA PERKASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, penulis membatasi permasalahan pada **“IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN BENGKEL OLEH**

¹⁵Selly, Mahasiswa, *Wawancara*, Kecamatan Tampan, 15 Juni 2014.

KARYAWAN AHASS PT. GLOBAL JAYA PERKASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM''

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT. Global Jaya Perkasa terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT. Global Jaya Perkasa?
3. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT. Global Jaya Perkasa ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan laporan ini adalah :

- a. Menjelaskan bagaimana implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan AHASS PT. Global Jaya Perkasa..
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT. Global Jaya Perkasa.
- c. Menjelaskan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap Implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT. Global Jaya Perkasa.

2. Keunggulan Penelitian

Dari tujuan diatas diharapkan penelitian ini berguna :

- a. Sebagai salah satu syarat penulis untuk menyelesaikan studi pada program strata 1 (S1), pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Suska Pekanbaru-Riau.
- b. Untuk menambah wawasan bagi penulis dalam memahami tentang pelayanan kepada perusahaan.
- c. Menambah pengetahuan sebagai bahan rujukan dan menambah khazanah perpustakaan.

E. Metodologi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Global Jaya Perkasa yang terletak di Jl. Delima Kecamatan Tampan Pekanbaru, karna disana penulis melihat terdapat permasalahan mengenai pelayanannya.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen *service* motor. AHASS pada PT. Global Jaya Perkasa Kecamatan Tampan. Sedangkan yang menjadi objeknya adalah implementasi sistem pelayanan bengkel kepada konsumen di AHASS PT.Global Jaya Perkasa.

3. Populasi dan Sample

Jumlah populasi setiap bulannya sekitar 750 orang konsumen, setiap minggunya rata-rata 175 orang konsumen, dan perharinya rata-rata

25 sampai 30 orang konsumen¹⁶. 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 saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dalam menggunakan sebagai sampel.¹⁷

4. Sumber Data

Sumber data dalam hal ini meliputi dua kategori yaitu :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari karyawan PT.AHASS dan pelanggan
- b. Data sekunder, yaitu data yang di peroleh dari literatur, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data ini adalah sebagai berikut :

1. Angket

Suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.¹⁸

2. Wawancara

¹⁶Tatan, Kepala Bengkel AHASS PT.Global Jaya Perkasa, *Wawancara* pada 16 November 2014

¹⁷Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2012) cet.ke-21, hal.67.

¹⁸*Ibid*, h. 49.

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang lain. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain.

3. Observasi

Observasi yaitu penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata baik terhadap subjek maupun objek penelitian. Hal ini untuk menambah keyakinan dari data yang diperoleh dari wawancara.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memperoleh kemudahan pemahaman pembaca dalam penelitian ini, penulis mengklasifikasikan penelitian ini dalam beberapa bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sebagian bab bagian yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM SUBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum, sejarah singkat tentang tumbuh dan berdirinya AHASS PT.Global Jaya

Perkasa, visi dan misi AHASS PT.Global Jaya Perkasa, serta struktur organisasi AHASS PT.Global Jaya Perkasa pekanbaru

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Bab ini menguraikan teori pelayanan, Jenis-Jenis Sistem Pelayanan, Fungsi dan Manfaat Pelayanan yang baik, Faktor – faktor yang Menghambat Dan Mempelancar Pelayanan, Sikap melayani konsumen, Konsep Kualitas Pelayanan, Unsur-unsur pelayanan, Pengertian Dan Konsep Islam Mengenai Pelayanan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang penelitian dan bagaimana implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT.Global Jaya Perkasa, Apa kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT. Global Jaya Perkasa, bagaimana tinjauan ekonomi islam terhadap implementasi sistem pelayanan bengkel oleh karyawan pada AHASS PT.Global Jaya Perkasa.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan penutupan yang didalamnya diuraikan tentang kesimpulan dan saran-saran