

**PELAKSANAAN PELAYANAN KARYAWAN PT. ANTAR
LINTAS SUMATERAPEKANBARU DITINJAU
MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E, Sy)**



OLEH

MHD PAISAL
NIM: 10825003497

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2015**



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Subrantas KM. 15 Tampan Pekanbaru - Riau No. Telp. 0761-28293
Fax. 0761-21129, Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : iain-sq@pekanbaru.indo.net.id

PENGESAHAN SKRIPSI

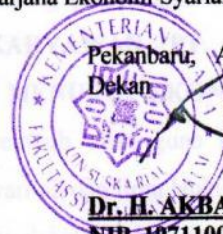
Skripsi ini berjudul : **“Pelaksanaan Pelayanan Karyawan PT. Antar Lintas Sumatera Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”**, yang ditulis oleh :

Nama : **MHD PAISAL**
Nim : **10825003497**
Jurusan : **EKONOMI ISLAM**

Telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Sarjana Program Strata Satu (S1) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang dilaksanakan pada:

Hari : **Senin**
Tanggal : **30 Maret 2015**
Bertepatan : **09 Jumadil Akhir 1436 H**

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE, Sy).



Pekanbaru, April 2015
Dekan

Dr. H. AKBARIZAN, M. Ag, M. Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

Dr. H. Mawardi Muhammad Shaleh, M.A
NIP. 19670624 200112 1 002

SEKRETARIS

Hendry Sayuti, M.A
NIP. 19760829 200312 1 003

PENGUJI I

Zuraidah, M. Ag
NIP. 19710813 199603 2 001

PENGUJI II

Dr. Hajar M. MH
NIP. 19581231 198603 1 426

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Karyawan PT Antar lintas Sumatera Pekanbaru diTinjau Menurut Ekonomi Islam”**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya persaingan yang terjadi dalam perusahaan transportasi. Perusahaan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru, merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang jasa angkutan dan telah lama meramaikan persaingan jasa angkutan sejenis di Pekanbaru. Perusahaan mengharapkan sekali agar setiap karyawan dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan, dan dalam hal ini perusahaan sangat mengharapkan peran aktif karyawannya yang disertai dengan pelayanan yang berkualitas.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan karyawan yang diterapkan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru, dan bagaimanajuga pandangan ekonomi Islam terhadap pelaksanaan pelayanan yang diterapkan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru. Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan karyawan yang diterapkan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru. dan pandangan Ekonomi Islam terhadap pelaksanaan pelayanan yang diterapkan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan karyawan yang diterapkan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru, dan guna untuk menambah wawasan dan memperdalam pemahaman penulis mengenai pelaksanaan pelayanan karyawan, pada PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru. dan jenis data yang diperlukan maka penelitian ini menggunakan bentuk penelitian yang bersifat *deskriptif kualitatif* dengan cara menggambarkan mengenai suatu kenyataan empiris dari obyek yang dijadikan penelitian.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelaksanaan pelayanan karyawan yang diterapkan PT Antar lintas Sumatera Pekanbaru sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap penumpang, hal ini bisa dilihat dari kesopanan, keramahan, kenyamanan, tanggung jawab, sedangkan tinjauan Ekonomi Islam terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru sudah sesuai dengan syariat Islam karena dalam pelayanan yang diberikan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru memakai prinsip *musawah* yaitu dengan tidak membedakan penumpang untuk memberikan pelayanan, *ukhuwah* yaitu pihak perusahaan menganggap dan melayani semua penumpang yang memakai seperti saudara sendiri, *muhabbah* yaitu pihak perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada tamu penuh dengan rasa kasih sayang, dan *ta'awun* yaitu dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan menyediakan fasilitas yang bagus kepada para penumpang sebagai bentuk pertolongan kepada penumpang yang sedang membutuhkan.

KATA PENGANTAR



Segalapujibagi Allah SWT yang telahmelimpahkankarunianyakepadakitabersamasehinggapenyusunanSkripsiinidapatberjalandenganlancar.Sholawatdansalamatasjunjunganalamnabi Muhammad SAW, mudah-mudahandenganseringnyabershawatkitatermasukumat yang mendapatsyafaatbeliau di akhirkelaknanti. Amin.

Skripsiiniberjudul**Pelaksanaan Pelayanan Karyawan PT Antar Lintas Sumatra Pekanbaru ditinjau menurut Ekonomi Islam**.Skripsi ini hasil karya ilmiah yang disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy) Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulismenyadaribahwadalammenyelesaikanskripsiinipenulisbanyakmendapatkanbimbingandanbantuanolehberbagaipihak yang telahmemberikanulurantangandankemurahanhatikepadapenulisuntukitupenulisme nyampaikannucapanterimakasihbanyakdan yang tulusdarilubukhati yang paling dalamkepada:

1. Ayahandatercinta MayutandanIbundaAnniyang dengan tulus dan tidak henti-hentinya memberikan doa, motivasi, dukungan penuh baik moril maupunmateril selama penulis kuliah di UIN SUSKA Riau.SemogaAyahandadan Ibundaselaludalamlindunganrahmat dan karunia-Nya.Saudara-saudaraku yang tercinta Samsidah (Kakak) Marwan,

Hasan, Sainuddin, Nur Jamiah, Abdul Bais (Adek) serta keluarga Ayah dan Ibu yang telah memberikan dukungan dan semangat serta penuh pengorbanan menjelang selesainya skripsi ini dan memeberikan motivasi untuk menjadi lebih baik.

2. BapakRektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Prof. Dr. H.MunzirHitami,M.Abesertajajarannya yang telahmemberikankesempatankepadapenulisuntukmenuntutilmu di UIN Suska Riau.
3. Dekan Fakultas Syariah dan HukumBapak DR. H. Akbarizan, M.A, M.Pd besera Bapak/ Ibu Wakil Dekan Fakultas Syariah dan Hukum dan seluruh jajarannya yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ketua Jurusan Ekonomi Islam, Bapak Kamiruddin, M.Ag dan Sekretaris Jurusan Bapak Bambang hermanto, M.Ag, serta staf Jurusan Ekonomi Islam, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Mawardi, M.Si, yang telahmembimbingdanmemberikanarahansertameluangkanwaktunya demi penyelesaianskripsiini
6. BapakJonnius, SE, MM SelakuDosenPenasehatAkademispulis.
7. Bapak/ Ibukdosen yang telahmendidikdanmemberikanIlmu-ilmunyakepadapenulis, sehinggapenulisbisasepertiinimengertiapa yang belumpenulismengerti. Semuailmu yang telahdiberikansangatberartidanberharga demi kesuksesanpenulis di masamendatang.

8. PimpinandansegenapkaryawanPT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru yang telahmembantupenyelesaianskripsiini.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak dengan kebaikan yang melimpah baik di dunia ini terlebih di akhirat kelak, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat pada skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saranya yang bersifat membangun dan memperbaiki skripsi ini kedepan. Ataskritikdansarannyapenulisucapkanterimakasih.Semogaskripsiini dapatbermanfa atbagisemuapihak.

Wassalamu'alaikumWr.Wb

Pekanbaru, April 2015
Penulis,

MHD PAISAL
Nim. 10825003497

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Metode Penelitian	7
G. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.	
A. Sejarah PT. Antar Lintas Sumatera Pekanbaru.....	12
B. Visi dan Misi PT. Antar Lintas Sumatera Pekanbaru.....	14
C. Klasifikasi dan Fasilitas PT. Antar Lintas Sumatera Pekanbaru.....	15
D. Struktur Organisasi	17
BAB III TELAAH PUSTAKA	
A. Pengertian pelayanan	24
B. Bentuk bentuk pelayanan.....	25
C. Dasar dasar pelayanan	26
D. Etika dalam pelayanan	28
E. Kualitas Pelayan	31

F. Konsep Kepuasan Penumpang.....	40
G. Pelayanan dalam Islam	42
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Pelaksanaan pelayanan karyawan PT.ALS (Antar Lintas Sumatera) Pekanbaru	53
B. Pandangan Ekonomi Islam Terhadap pelaksanaan pelayanan yang diterapkan PT.ALS (Antar Lintas Sumatera) Pekanbaru	66
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	