

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Islam sebuah sistem yang komprehensif telah memiliki dasar dalam mengaplikasikan sistem ekonomi di tengah-tengah masyarakat. Ada tiga pilar yang menjadi dasar pelaksanaan ekonomi Islam yaitu; Pertama, adanya aturan yang jelas dalam norma-norma perilaku individu dan institusi dalam membuat keputusan ekonomi yang berdasarkan kepada Al-Qur'an dan Sunnah. Kedua, zakat sebagai dasar dalam kebijakan fiskal. Ketiga, larangan terhadap praktek riba dalam bentuk bunga dalam berbagai aktifitas ekonomi, konsep inilah yang kemudian dikenal sebagai rukun ekonomi Islam.<sup>1</sup>Oleh karenanya di dalam Islam juga dikenal dengan konsep ekonomi Islam. Ekonomi Islam merupakan ilmu yang mempelajari perilaku ekonomi manusia yang perilakunya diatur berdasarkan aturan agama Islam dan didasari dengan tauhid sebagaimana dirangkum dalam rukun iman dan rukun Islam.<sup>2</sup>

Agama mewajibkan berusaha untuk mendapat rezeki guna memenuhi kebutuhan hidup. Islam juga mengajarkan bahwa Allah maha pemurah dan rezeki-Nya sangat luas. Bahkan, Allah memberi rezeki pada siapa saja yang bekerja keras. Manusia dapat bekerja apa saja, yang penting tidak melanggar garis-garis yang telah ditentukan-Nya. Ia bisa melakukan aktivitas produksi, seperti pertanian, perkebunan, pengelolaan makanan dan minuman, dan

---

<sup>1</sup> Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam; Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2004) h. 24.

<sup>2</sup>Suhrawardi K. Lubis. *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Aksarabaru, 2010). Cet. Ke,1 h.3

sebagainya. Ia juga dapat melakukan aktivitas distribusi, seperti perdagangan; atau dibidang jasa, seperti transportasi, dan sebagainya<sup>3</sup>

Transportasi adalah salah satu sarana utama dalam mendekatkan hubungan dan ikatan antar warga guna mewujudkan dan meningkatkan persatuan dan kesatuan bangsa. Transportasi mencakup bidang yang luas, hampir seluruh kehidupan manusia tidak terlepas dari keperluannya akan jasa transportasi yang meningkat sejalan dengan majunya kebudayaan dan kesejahteraan hidup manusia. Kemajuan transportasi berkaitan erat dengan perkembangan ekonomi dan kemajuan kebudayaan manusia. Keinginan untuk berpergian ke daerah yang lebih baik telah mendorong manusia menciptakan berbagai peralatan yang dapat dipakai untuk mewujudkan tujuan tersebut.<sup>4</sup>

Kemajuan suatu perusahaan angkutan erat hubungannya dengan sistempelayanan yang digunakan oleh suatu perusahaan tersebut, kalaulah sistem yang digunakan baik dan ditunjang pula pelaksanaannya sesuai dengan aturan yang dibakukan maka sudah dipastikan perusahaan itu menguasai jalannya persaingan, setiap perusahaan atau bidang usaha lainnya akan selalu berusaha agar para karyawannya dapat melayani sebaik mungkin dan sesuai dengan apa yang diinginkan atau yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya yaitu untuk memperoleh laba yang maksimum.<sup>5</sup>

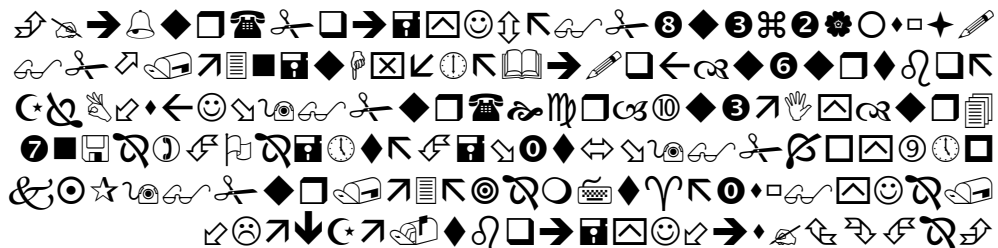
---

<sup>3</sup>Bambang R Rustam, *Perbankan Syari'ah*, (Pekanbaru: Paramadhina Press, 2003), Cet. ke-1, h. 118

<sup>4</sup>Muchtaruddin Siregar, *Beberapa Masalah Ekonomi Dan Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi, UI 2012) h 3.

<sup>5</sup>Lateiner, *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja. Terjemahan Imam Soejono..* (Jakarta, Aksara Baru. 2005), Cet. 7, h. 35

Dalam ekonomi Islam pelayanan atau pelaksanaan dikaitkan dengan amal, dengan kata lain pelayanan yang merupakan bagian dari amal tidak terlepas dari kaitan iman seseorang dan melayani juga merupakan suatu kewajiban karena Allah SWT memerintahkannya, sebagaimana firman-Nya dalam surat At Taubah ayat 105:



Artinya :“Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”

Salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah pelayananyang baik dan produktivitas karyawan yang bagus. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu cara meningkatkan pelayanan karyawan adalah melalui disiplin, jujur, bertanggung jawab. Pelaksanaan pelayanan merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. pelayanan pada dasarnya adalah bagaimana melakukan pelayanan yang dicapai dari pekerjaan tersebut.<sup>6</sup>

Strategi peningkatan pelayanan adalah cara perusahaan untuk meningkatkan pelayanan karyawan agar tujuan perusahaan tersebut dapat

---

<sup>6</sup>Anogara, Pandji. *Psikologi kerja*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2001), Cet ke 1, h.11

tercapai. Agar strategi peningkatan pelayanan tersebut dapat berhasil maka perusahaan perlu mengetahui peningkatan pelayanan tersebut dapat berhasil, maka perusahaan perlu pelaksanaan pelayanan yang maksimal, pelaksanaan pelayanan yang menetapkan adalah individu secara spesifik, dalam bidang proyek, proses, kegiatan rutin dan inti yang akan menjadi tanggung jawab karyawan. Jika pelaksanaan pelayanan ditumbuhkan dari dalam diri karyawan, maka akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian pelayanan akan lebih mudah.<sup>7</sup>

Perseroan Terbatas PT Antar Lintas Sumatera merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang jasa angkutan dan telah lama meramaikan persaingan jasa angkutan sejenis dipekanbaru. Perusahaan sangat jelas mengharapkan sekali agar setiap karyawan atau para pegawainya dapat melaksanakan pelayanannya sesuai dengan apa yang di inginkan perusahaan, dan dalam hal ini perusahaan sangat mengharapkan peran aktif karyawannya yang disertai dengan pelayanan yang berkualitas.<sup>8</sup>

Perkembangan PT. Antar Lintas Sumatera Pekanbaru dibidang program pelayanan intern dan extren, kiat-kiat mencari penumpang yang telah dilaksanakan. Perwakilan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru pada saat sekarang ini, perlahan demi perlahan mulai berbenah, berbenah dalam hal ini tidak saja pada hal intren lingkungan kantor saja tapi yang tak kalah

---

<sup>7</sup>Anwar Parabu, Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ( Bandung : PT Remaja Rosda karya, 2005) cet ke -6, h. 4

<sup>8</sup>George, *Understanding and Managing Organizational Behavior*, (Jakarta. New Jersey, 2002) h. 54

pentingnya bagaimana perusahaan menyikapi permasalahan eksternal kantor yang selama ini tidak pernah disentuh, tidak pernah diduga, tidak menyangka hal ini berpengaruh besar bagi perusahaan.<sup>9</sup>

Perusahaan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru kalau dilihat sejarahnya mulai dari tahun *Enam Puluan* sampai sekarang sudah *Empat Puluh Enam Tahun* perusahaan ini berdiri dan beroperasi dibidang jasa transportasi darat, dan karyawan perusahaan juga sampai saat ini masih tetap konsisten dibidangnya masing-masing dan tetap solit, disamping itu juga karyawan sudah melahirkan kader-kader yang sesuai dengan keahliannya. Namun tidak sedikit juga perusahaan-perusahaan jasa transportasi darat yang tutup karna berbagai hal yang membuat perusahaan itu gulung tikar diantaranya perusahaan yang sudah tidak beroperasi lagi seperti di antaranya *Sibualbuali, Lubuk Raya, Bintang Selatan, Medan Jaya, Ats, Batang Pane, Mawar Selatan, dll.*

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan ini dengan judul: **“PELAKSANAAN PELAYANAN KARYAWAN PTANTAR LINTAS SUMATERA PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM.”**

## **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipermasalahkan, maka dalam hal ini penulis akan membatasi permasalahan

---

<sup>9</sup>Sofyan Daulay, *Program Kerja Perwkilan PTAntar Lintas Sumatera Pekanbaru*, (Pekanbaru. JI, SM. Amin/ Arengka II. 2013) h. 3

mengenai pelaksanaan pelayanan karyawan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru menurut tinjauan Ekonomi Islam.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diambil suatu perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan Karyawan yang diterapkan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru?
2. Bagaimana Pandangan Ekonomi Islam terhadap pelaksanaan pelayanan yang diterapkan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Karyawan yang diterapkan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui Pandangan Ekonomi Islam terhadap pelaksanaan pelayanan yang diterapkan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru.

### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan memperdalam pemahaman penulis mengenai pelaksanaan pelayanan Karyawan, pada PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil kebijaksanaan di masa yang akan datang

dan usaha perbaikan atas penerapan pelaksanaan pelayanan karyawan saat ini.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif analitis untuk memaparkan data-data yang didapat dilapangan kemudian menganalisisnya dan mendapatkan kesimpulan dari penelitian ini.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan secara langsung di PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru yang terletak di Jl. SM. Amin / Arengka II No. 78 Pekanbaru, Riau. Alasan memilih lokasi ini di karenakan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru merupakan Perusahaan yang sudah lama berdiri dan pelayanannya sudah teruji. di samping itu permasalahan yang peneliti kaji ada di PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru.

### **3. Subjek dan Objek Penelitian**

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan PT Antar Lintas Sumatra Pekanbaru, sedangkan objek penelitian adalah pelayanan karyawan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru menurut tinjauan Ekonomi Islam

#### 4. Populasi dan Sampel

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru yang berjumlah 40 orang ditambah dengan 1.983 orang penumpang PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru (penumpang bulan Mei-Juli 2013). Sedangkan untuk sampelnya penulis mengambil 25% dari populasi karyawan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru yaitu sebanyak 10 orang yang dirasa berkompeten dalam masalah yang akan diteliti dengan menggunakan *purposive sampling* dan 198 orang atau 10% penumpang PT. Antar Lintas Sumatera Pekanbaru dengan menggunakan metode *random sampling*.

#### 5. Metode Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai 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. Seperti yang diungkapkan oleh Ida Bagoes Mantra bahwa, penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau melukiskan realitas sosial yang kompleks yang ada di masyarakat.<sup>10</sup>

#### 6. Jenis dan sumber Data

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh dari wawancara, observasi, secara langsung dengan pimpinan dan karyawan PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru.

---

<sup>10</sup> Ida Bagoes Mantra, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2004), h. 38



- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku baik berupa bahan-bahan bacaan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

## **7. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Observasi merupakan metode mengumpulkan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung dilapangan untuk melihat kegiatan yang diteliti.
- b. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan proses tanya jawab langsung kepada PT Antar Lintas Sumatera sesuai dengan bidangnya.
- c. Angket yaitu membuat daftar pertanyaan tertentu yang diajukan pada sumbernya yang dapat memberikan jawaban yang penulis butuhkan.

## **8. Analisis Data**

Setelah data dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisa dengan analisis deskriptif. Analisis yang digunakan adalah analisis induktif, dengan menarik hal-hal yang bersifat khusus ke dalam hal-hal yang bersifat umum. Setelah dilakukan analisis terhadap data PT Antar Lintas Sumatera ditafsirkan dengan kerangka pemikiran berdasarkan studi pustaka. Terakhir adalah menarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan penelitian.

## **G. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar pembahasan ini dalam skripsi yang akan penulis buat dibagi atas lima bab, di mana disetiap bab terdiri dari sub bab yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini dijelaskan tentang Sejarah berdirinya PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru, Struktur Organisasi PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru, aktivitas dan fasilitas PT Antar Lintas Sumatera Pekanbaru.

### **BAB III TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan tentang landasan teori yang meliputi, pengertian pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, dasar-dasar pelayanan, etika dalam pelayanan, kualitas pelayanan, pengertian karyawan, konsep kepuasan penumpang, pelayanan dalam pandangan Islam.

### **BAB IV PELAKSANAAN PELAYANAN KARYAWAN PT ANTAR LINTAS SUMATERA PEKANBARU.**

Dalam bab ini penulis akan menganalisa pelaksanaan pelayanan karyawan perusahaan serta pandangan Islam tentang pelaksanaan pelayanan karyawan PT Antar Lintas Sumatera pekanbaru.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya.