



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan, penerjemahan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sebutkan sumber:

**ANALISIS PELAYANAN (*EXCELLENT SERVICE*) TERHADAP PELANGGAN  
DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN USAHA PAKET DATA  
INTERNET RANI CELL DI KEC. TEMBILAHAN HULU  
KAB. INDRAGIRI HILIR MENURUT  
EKONOMI SYARIAH**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan  
Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif  
Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**YUSMANITA**

**11820520952**

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2023**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ANALISIS SERVICE DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PADA USAHA PAKET DATA INTERNET RANI CELL DI KEC. TEMBILAHAN HULU KAB. INDRAGIRI HILIR MENURUT EKONOMI SYARIAH”, yang ditulis oleh:

Nama : Yusmanita  
NIM : 11820520952  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Selasa / 24 Oktober 2023  
Waktu : 13.00 WIB  
Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 1 November 2023


TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua  
Dr. Jenita, SE, MM

Sekretaris  
Zuraidah, M. Ag

Penguji I  
Dr. Jonnius, SE, MM

Penguji II  
Afdhol Rinaldi, SE, M. Ec



Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Afdhol Rinaldi, M. Ag

110062005011005



**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul **“STRATEGI SERVICE DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PADA USAHA PAKET DATA INTERNET RANI CELL DI KEC. TEMBILAHAN HULU KAB. INDRAGIRI HILIR MENURUT EKONOMI SYARIAH”** yang ditulis oleh :

Nama : Yusmanita  
 NIM : 11820520952  
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 01 September 2023

Pekanbaru, 01 September 2023

Pembimbing Skripsi I

Pembimbing Skripsi II

**Bambang Hermanto, M. Ag**  
 NIP. 197802142000031001

**Dr. Arisman, M. Sy**  
 NIP. 198409292020121001

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yusmanita  
 NIM : 11820520952  
 Tempat/ Tgl. Lahir : Belantaraya, 13 Oktober 2000  
 Fakultas : Syariah dan Hukum  
 Prodi : Ekonomi Syariah  
 Judul Skripsi :

**ANALISIS PELAYANAN (EXCELLENT SERVICE) TERHADAP  
 PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN USAHA PAKET  
 DATA INTERNET RANI CELL DI KEC. TEMBILAHAN HULU KAB.  
 INDRAGIRI HILIR MENURUT EKONOMI SYARIAH**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 01 September 2023

Yang membuat pernyataan



**Yusmanita**  
 NIM. 11820520952



## ABSTRAK

**Yusmanita (2023): ANALISIS PELAYANAN (*EXCELLENT SERVICE*) TERHADAP PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN USAHA PAKET DATA INTERNET RANI CELL DI KEC. TEMBILAHAN HULU KAB. INDRAGIRI HILIR MENURUT EKONOMI SYARIAH**

Penelitian ini ditulis berdasarkan fenomena adanya usaha paket data internet yang pendapatannya naik turun namun signifikan, serta layanan yang diberikan sudah memadai. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana Analisis Pelayanan (*Excellent Service*) Terhadap Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan Usaha Paket Data Internet *Rani Cell* Di Kec. Tembilahan Hulu Kab. Indragiri Hilir, Bagaimana Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Analisis Pelayanan (*Excellent Service*) Terhadap Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan Usaha Paket Data Internet *Rani Cell* Di Kec. Tembilahan Hulu Kab. Indragiri Hilir.

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana analisis pelayanan (*excellent service*) terhadap pelanggan dalam meningkatkan pendapatan pada *Rani Cell* di kec. Tembilahan Hulu kab. Indragiri Hilir, dan bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap analisis pelayanan (*excellent service*) terhadap pelanggan dalam meningkatkan pendapatan pada *Rani Cell* di kec. Tembilahan Hulu kab. Indragiri Hilir. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Filed Research*), yang berlokasi di kota Tembilahan. Data primer yang di himpun dari pemilik dan karyawan pada usaha konter *Rani Cell*. Data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara dan teknik dokumentasi, dalam menganalisis data peneliti menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis pelayanan (*excellent service*) terhadap pelanggan dalam meningkatkan pendapatan *Rani Cell* dilakukan dari lima dimensi yaitu, *Tangibles* (bukti fisik), *Realiability* (keandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Berdasarkan pelayanan atau service yang dilakukan sudah cukup memadai seperti disediakannya kursi tunggu, pendingin ruangan yaitu kipas angin, produk yang lengkap, parkir yang luas, serta pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan berjalan secara efektif sesuai dengan harapan para pelanggan. Berdasarkan teori, konsep pelayanan dalam Islam ada enam antara lain yaitu prinsip tolong menolong (*Ta'awun*), prinsip memberi kemudahan (*At-Tasyir*), prinsip persamaan (*Musawah*), prinsip saling mencintai (*Muhabbah*), prinsip kekeluargaan (*Ukhuwah*). Pelayanan atau service yang dilakukan oleh karyawan *Rani Cell* sudah sesuai dengan enam prinsip tersebut, dimana karyawan *Rani Cell* sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, tahu apa yang diinginkan pelanggan, membantu ketika adanya keluhan dari pelanggan, dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

**Kata Kunci:** Analisis Pelayanan, Meningkatkan Pendapatan, Ekonomi Syariah

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum WaRahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahirabbil'alamin, sedalam syukur dan setinggi puji penulis ucapkan kepada Allah Swt, yang telah memberikan Rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat serta salam tidak lupa pula penulis doakan semoga senantiasa Allah limpahkan kepada Nabiullah, Muhammad Saw yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang benderang yang penuh pengetahuan seperti sekarang ini.

Dengan izin dan Rahmat Allah Swt penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **ANALISIS PELAYANAN (*EXCELLENT SERVICE*) TERHADAP PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN USAHA PAKET DATA INTERNET RANI CELL DI KEC. TEMBILAHAN HULU KAB. INDRAGIRI HILIR MENURUT EKONOMI SYARIAH**. Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan karya tulis ini, penulis dapat bantuan dari berbagai pihak baik berupa bantuan moril maupun materil terutama dari keluarga yang tidak pernah lupa mendoakan dan memberikan motivasi, cinta, kasih sayangi dan perhatian yang tidak terhingga kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ingin menyampaikan ucapan terimakasih pada semua pihak yang senantiasa mendampingi penulis baik dalam keadaan suka maupun duka, teristimewa dengan tulus hati diucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua ayahanda Maskur dan ibunda Hamidah yang tidak pernah lelah dan menyerah untuk mendorong dan memperhatikan penulis mulai dari ayunan hingga saat ini yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan kasih sayang dan senantiasa memberikan penulis semangat dalam bentuk apapun yang sangat berarti bagi penulis, mudah-mudahan setiap pengorbananmu akan menjadi butiran mutiara berupa pahala menuju surga ya Allah, aamiin.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag, selaku Rektor UIN Suska Riau, Prof. Dr. HJ. Helmiati M.Ag, selaku wakil Rektor I, DR. H. Mas'ud Zein, M.Pd, sebagai Wakil Rektor II, Edi Erwan, S.Pt, M.Sc, Ph.D, selaku Wakil Rektor III yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di UIN Suska Riau.
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag, Bapak Dr. H. Erman, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Sofia Hardani, M.Ag selaku wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag , selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Syamsurizal, SE, M. Sc, Ak, CA selaku



Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah di Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum, di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Bambang Hermanto, M. Ag, Bapak Dr. Arisman, M.Sy Selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, informasi dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/ Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan membantu penulis mengerti apa yang belum penulis mengerti.
7. Ibu Nuryanti, S. EI. ME. Sy, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan nasehat kepada penulis.
8. Bapak Dr. H. Muhammad Tawaf, S.Ip., M.Si, Kepala Perpustakaan UIN Suska Riau Beserta Staf yang telah selalu memberikan penulis pelayanan selama perkuliahan di Uin Suska Riau.
9. Jafri Andi pemilik usaha konter Rani Cell.
10. Dan terakhir kepada diri saya sendiri Yusmanita yang sudah mampu berjuang sejauh ini.

*Wassalamu'alaikum WaRahmatullah Wabarakatuh*

Pekanbaru, 23 Agustus 2023  
Penulis

**YUSMANITA**  
**NIM.11820520952**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Teori Pelayanan ( <i>Service Excellent</i> ).....	9
1. Pengertian Pelayanan .....	9
2. <i>Service Excellent</i> .....	15
3. Jenis-jenis Pelayanan .....	17
4. Pelayanan Dalam Islam.....	20
B. Teori Pendapatan.....	25
1. Pengertian Pendapatan.....	25
2. Jenis-jenis Pendapatan.....	26
3. Pendapatan Dalam Islam .....	27
C. Pendapatan Usaha Paket Data Internet.....	29
D. Penelitian Terdahulu .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Bentuk dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian .....	40
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	40
D. Sumber Data .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Informan Penelitian .....	42
G. Teknik Analisi Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Analisis Service Dalam Meningkatkan Pendapatan Pada Usaha Paket Data Internet <i>Rani Cell</i> di Kec. Tembilahan Hulu Kab. Indragiri Hilir .....	44
B. Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Analisis Service Dalam	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

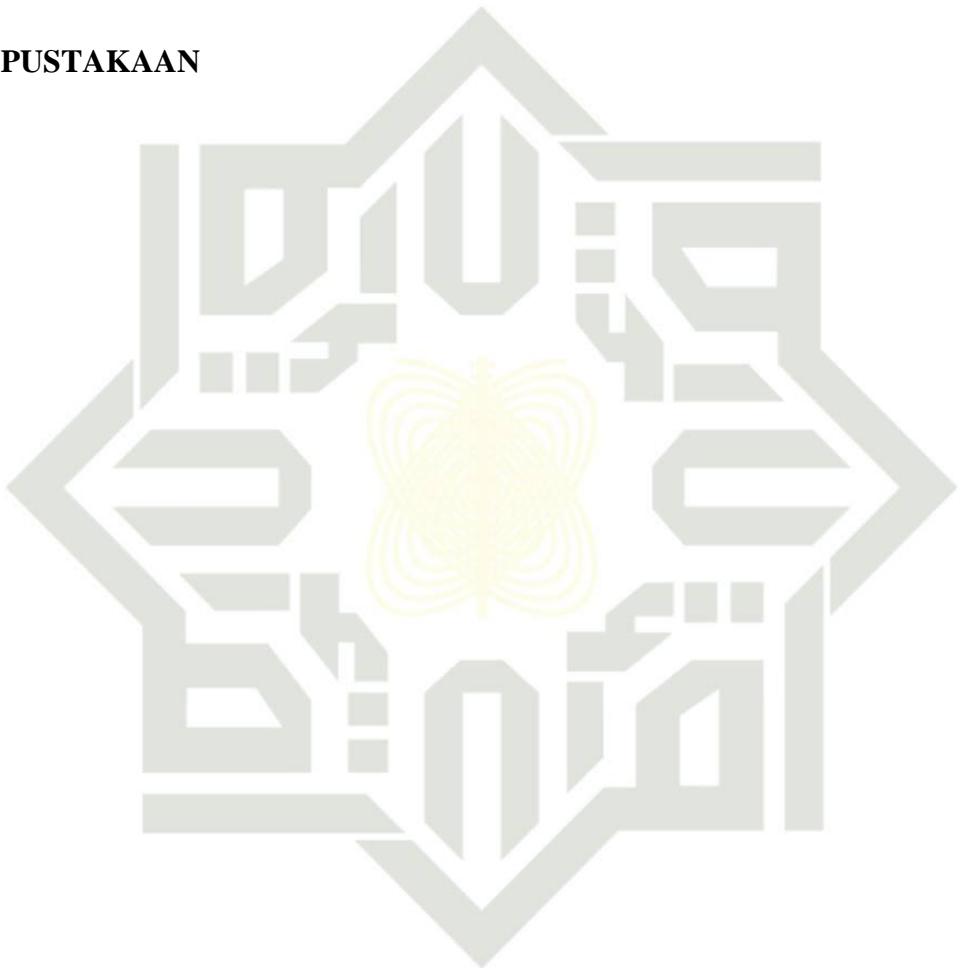
Meningkatkan Pendapatan Pada Usaha Paket Data Internet *Rani Cell*  
 di Kec. Tembilahan Hulu Kab. Indragiri Hilir ..... 57

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 62  
 B. Saran ..... 64

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

**LAMPIRAN**



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 – Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 4.1 – Paket Data Internet Telkomsel di Konter <i>Rani Cell</i> Tembilahan Hulu ..	51
Tabel 4.2 – Paket Data Internet Tri di Konter <i>Rani Cell</i> Tembilahan Hulu .....	51
Tabel 4.3 – Paket Data Internet XL di Konter <i>Rani Cell</i> Tembilahan Hulu .....	51
Tabel 4.4 – Paket Data Internet Axis di Konter <i>Rani Cell</i> Tembilahan Hulu.....	51

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin canggih sekarang ini, banyak sekali peluang usaha yang dapat dimanfaatkan oleh semua orang dan wirausaha, salah satunya adalah peluang untuk membuka usaha paket data internet yang tentunya sangat diperlukan bagi para pengguna smartphone. Bisa dikatakan hampir semua orang menggunakan smartphone, bahkan anak kecil sekalipun sudah bisa menggunakan smartphone zaman sekarang ini, dimana para mahasiswa, guru, dosen serta murid-murid sangat membutuhkan paket data internet untuk belajar, oleh karena itu peluang usaha paket data internet ini sangat dimanfaatkan oleh orang banyak dan para wirausaha.

Melihat banyaknya pengguna smartphone dan besarnya peluang membuka usaha paket data internet pada saat ini sangat dimanfaatkan oleh para wirausaha terutama di kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir. Selain itu, pendukung banyaknya penjual paket data internet pada konter *Rani Cell* di kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir ini juga karena lokasinya yang sangat strategis sehingga banyak dikunjungi oleh pelanggan. *Rani Cell* selalu menerima pelanggan dengan pelayanan terbaik dan prima agar pelanggan merasakan kepuasan saat berada disini.

Paket data internet menjadi kebutuhan pokok masyarakat saat ini. Internet telah menjadi sarana teknologi populer yang banyak digunakan oleh

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kalangan masyarakat, dalam hal tersebut akan menjadi peluang yang dapat dimanfaatkan oleh pebisnis paket data internet untuk mengembangkan usahanya. Penggunaan internet yang tinggi menandakan bahwa masyarakat Indonesia membutuhkan paket data untuk memenuhi kebutuhan mereka setiap hari, selain itu jumlah pengguna media sosial yang tinggi juga turut berperan serta terkait kebutuhan paket data internet, sebagian besar aktivitas transaksi online seperti pada pembayaran BPJS, tagihan listrik, dan Telkom menggunakan internet, bahkan belanja online dan transportasi online pun terhubung keinternet, itu yang artinya kebutuhan akan paket data internet terus meningkat. Manusia dituntut dengan cepat dan tepat untuk bertindak agar tidak kalah bersaing. Dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan pelayanan yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah.<sup>1</sup>

Pelayanan adalah faktor utama selain produk dalam mendukung keberhasilan sebuah bisnis. Pelayanan yang baik akan berdampak kepada bisnis juga. Setiap pembeli tentu akan senang jika dilayani dengan baik. Pembeli akan berpindah posisi menjadi pelanggan jika seorang pengusaha dapat menerapkan pelayanan dengan baik sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan. Dunia bisnis penuh dengan tantangan, terkadang produk berkualitas tetapi pelayanan kurang, maka akan berdampak buruk terhadap penjualan produk. Terkadang sebaliknya, pelayanan baik tetapi

<sup>1</sup>Mega Silvia Kusumaningtyas, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Paket Internet Pada Mahasiswa IAIN Ponorogo*, (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), h. 1

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produknya kurang berkualitas maka akan menurunkan daya jual juga. Manusia adalah makhluk yang diciptakan dengan memiliki perasaan sehingga sentuhan hati dalam melayani lebih banyak berpengaruh ketimbang sentuhan lainnya. Oleh karena itu, pelayanan yang baik akan dapat menjadikan seseorang merasakan kepuasan.<sup>2</sup>

Service excellent secara sederhana mengacu pada pelayanan yang sangat baik dalam konteks bisnis. Service excellent menjadi pondasi utama kesuksesan perusahaan. Dalam upaya mengamankan pertumbuhan, perkembangan, dan kelangsungan bisnis di tengah persaingan, peningkatan pendapatan dan keuntungan menjadi imperatif. Service excellent melibatkan komitmen untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang telah setia, sambil mendorong minat pelanggan baru untuk berpartisipasi dalam bisnis kita. Dengan memberikan pelayanan yang luar biasa, perusahaan dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.<sup>3</sup>

Setiap pebisnis pasti menginginkan agar usahanya dapat berjalan dengan baik, lancar dan diminati banyak pelanggan, bahkan menjadi terikat dengan produk dan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pebisnis akan meningkatkan pendapatannya dengan banyaknya pelanggan yang berkunjung bahkan menjadi pelanggan tetap. Tidak terkecuali pada usaha paket data internet yang ada di kecamatan Tembilahan Hulu. Dimana banyaknya usaha

<sup>2</sup>Abdul Rachman Husein, *Seven Motivations of Islamic Business*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013), h. 87.

<sup>3</sup>Willytiyo Kurniawan, Analisis Manajemen Hotel Dalam Menciptakan *Service Excellent* Terhadap Pelanggan, *Jurnal Penelitian dan Kajian Sosial Keagamaan Volume 20 Nomor 2 (2023)*, h. 98.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

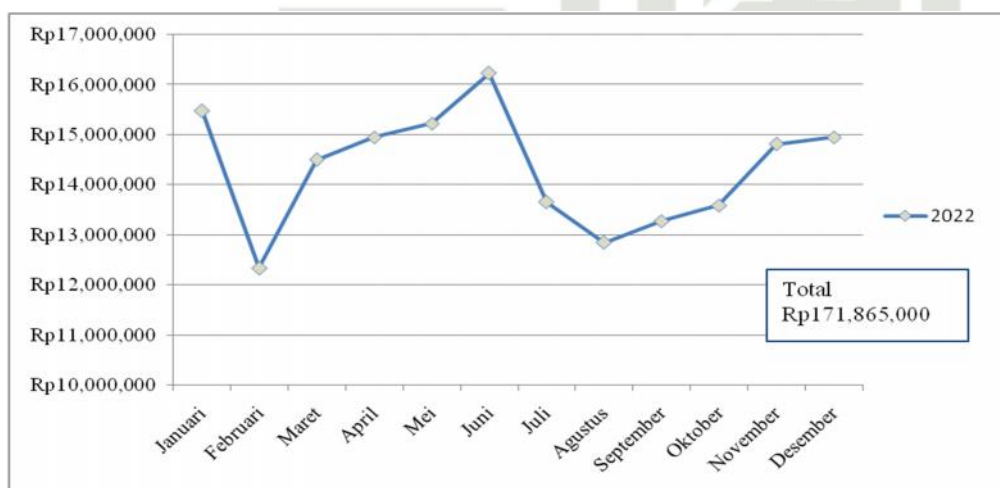
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sejenis membuat pebisnis berupaya menarik konsumen dengan strategi serta pelayanan yang dapat memuaskan konsumen dalam rangka meningkatkan pendapatannya.

Melihat hal tersebut tentu peluang untuk mengembangkan usaha paket data internet sangat besar, pebisnis layanan paket data berkesempatan untuk meningkatkan pendapatan dan memajukan bisnisnya. Dalam hal bisnis pasti adanya suatu persaingan yang terjadi antara pebisnis disegala bidang, terutama pada bidang usaha paket data internet, melihat kondisi tersebut menyebabkan pebisnis semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi target volume penjualan.<sup>4</sup>

Di kec. Tembilahan Hulu kab. Indragiri Hilir terdapat beberapa konter yang menjalankan usahanya, di antaranya adalah *Rani Cell*, berikut tabel data pendapatan pada konter *Rani Cell* di tahun 2022:

**Tabel I.1**  
**Data pendapatan penjualan paket data internet di *Rani Cell* pada tahun 2022<sup>5</sup>**



Sumber: Rani Cell

<sup>4</sup>*Ibid*, h. 1

<sup>5</sup>Jafri Andi, Pemilik *Rani Cell*, *Wawancara*, Tembilahan, 08 Desember 2022.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pendapatan di *Rani Cell* setiap bulannya naik turun namun signifikan diempat bulan terakhir, dari empat bulan terakhir terlihat bahwa *Rani Cell* ini mengalami pendapatan yang terus meningkat, dari bulan Agustus, kemudian meningkat pada bulan September dan terus meningkat hingga bulan Oktober sampai bulan Desember.

Pelanggan membeli suatu produk tentunya tidak asal membeli begitu saja, tetapi mereka akan memilih dan mencari tempat yang nyaman, pelayanannya yang cepat, tepat dan ramah. Upaya memenuhi keinginan pelanggan merupakan kunci sukses memenangkan persaingan antar pebisnis. Setiap pelanggan menghendaki pelayanan yang maksimal dari setiap usaha. Pelayanan maksimal yang didapat oleh pelanggan akan dapat meningkatkan kesejahteraan antara pelanggan dengan pebisnis. Munculnya kesejahteraan dan kenyamanan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat bagi pebisnis, diantaranya hubungan antara pebisnis dan pelanggan menjadi harmonis, terciptanya loyalitas pelanggan, dan dapat membentuk rekomendasi pelanggan tersebut dari mulut kemulut yang dapat menguntungkan pebisnis. Membangun kesejahteraan dan kenyamanan pada pelanggan guna meyakinkan pelanggan untuk setia pada produk atau jasa yang ditawarkan. Para pebisnis memanfaatkan keberadaan pelanggan sebagai sumber pendapatan.

Untuk memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggannya, *Rani Cell* harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka, yang terutama adalah menyangkut kualitas produk. Dengan mutu pelayanan yang baik maka

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

para pelanggan akan merasa tertarik dan datang lagi untuk membeli paket data tersebut. Banyak pebisnis menganggap mutu pelayanan adalah hal remeh. Mereka hanya memberikan mutu pelayanan yang baik pada saat baru mulai beroperasi, tetapi lama kelamaan mutu pelayanan yang diberikan semakin buruk. Hal itu tentu saja akan membuat pelanggan merasa tidak puas dan menyebabkan usaha ditinggalkan oleh pelanggannya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, penelitian ini menarik untuk dilakukan karena adanya upaya *Rani Cell* untuk meningkatkan pelayanannya, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan seperti dari segi tempatnya yang nyaman dengan tersedianya kursi untuk pelanggan sehingga membuat pelanggan sedikit nyaman, serta parkir yang luas. Disamping itu juga dari sisi responnya *Rani Cell* memiliki karyawan-karyawan yang ramah-ramah, dan di *Rani Cell* juga menawarkan harga yang baik dengan kualitas produk-produk yang baik pula sehingga selalu ramai dikunjungi para pelanggan, dengan dilakukannya berbagai upaya tersebut agar pelanggan yang sudah datang kekonter *Rani Cell* akan kembali lagi dan tidak merasa kecewa.

Dengan terus memperbaiki pelayanan yang ada diharapkan agar mampu meningkatkan pendapatannya. Sesuai dengan penuturan pemilik konter *Rani Cell* bahwa dilingkup Kecamatan Tembilahan Hulu memiliki banyak pesaing. Beliau juga mengatakan dengan begitu ketatnya persaingan ia harus memperbaiki service excellent yang ada dan produk yang dipasarkan, sehingga penghasilan di konter *Rani Cell* miliknya ini tetap baik dan tidak mengalami penurunan pendapatan. Hal tersebut dengan apa yang

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disampaikan oleh pemilik konter *Rani Cell* harus mampu meningkatkan pelayanannya dan menjadi yang terbaik.

Berdasarkan uraian tersebut diatas mendorong penulis berkeinginan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN (*EXCELLENT SERVICE*) TERHADAP PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN USAHA PAKET DATA INTERNET *RANI CELL* DI KEC. TEMBILAHAN HULU KAB. INDRAGIRI HILIR MENURUT EKONOMI SYARIAH”**.

**B. Batasan Masalah**

Untuk lebih terarahnya penelitian ini, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Maka dalam hal ini penulis hanya memfokuskan pada Analisis Pelayanan (*Excellent Service*) Terhadap Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan Usaha Paket Data Internet *Rani Cell* Di Kec. Tembilahan Hulu Kab. Indragiri Hilir Pada Tahun 2022.

**C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Analisis Pelayanan (*Excelent Service*) Terhadap Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan Usaha Paket Data Internet *Rani Cell* Di Kec. Tembilahan Hulu Kab. Indragiri Hilir?
2. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Analisis Pelayanan (*Excellent Service*) Terhadap Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan Usaha Paket Data Internet *Rani Cell* Di Kec. Tembilahan Hulu Kab. Indragiri Hilir?

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## D Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui Bagaimana Analisis Pelayanan (*Excellent Service*) Terhadap Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan *Rani Cell* Di Kec. Tembilahan Hulu Kab. Indragiri Hilir.
- b. Untuk Mengetahui Bagaimana Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Analisis Pelayanan (*Excellent Service*) Terhadap Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan *Rani Cell* Di Kec. Tembilahan Hulu Kab. Indragiri Hilir.

### 2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya tentang mempertahankan pelanggan pada usaha paket data internet.
- b. Sebagai bahan masukan untuk penulis sendiri dalam penerapan disiplin ilmu yang diterima selama berada dibangku kuliah, dan menambah ilmu pengetahuan dalam membuat karya ilmiah.
- c. Sebagai salah satu syarat penulis untuk menyelesaikan perkuliahan pada program strata satu (S1) pada fakultas syariah dan hukum jurusan ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Teori Pelayanan (*Service Excellent*)

##### 1. Pengertian Pelayanan

Secara sederhana, istilah *service* dapat diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Ada tiga kata yang mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (intangible) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, asuransi, perbankan, perdagangan, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).<sup>6</sup>

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjual belikan.<sup>7</sup>Dalam kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman menyebutkan bahwa “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan

<sup>6</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*, (Yogyakarta: ANDI, 2022), h. 3.

<sup>7</sup>Januar Ida Wibowati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Muarakati Baru Satu Palembang, *Jurnal Unpal* (2020), h. 6

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut Sempara “Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Menurut Ibrahim dalam pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan pelanggan, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksak, sangat sensitif dan sukar diprediksi serta sangat tergantung pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima atas apa yang sudah dibayarkan. Ivacevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby mendefinisikan, “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Warela mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Albercht mendefinisikan pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperan bisnis.<sup>8</sup>

Dari pengertian beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang menghasilkan produk kasar mata (jasa) yang diinginkan oleh pelanggan (masyarakat) bersifat sangat

<sup>8</sup>Tengku Darmansah, *Manajemen Perkantoran*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2020), h. 132.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sensitif dan sukar diprediksi tergantung nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.<sup>9</sup>

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian kepelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Gronroos mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

---

<sup>9</sup>*Ibid*, h. 133.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
- b. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- d. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.<sup>10</sup>

Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/pelanggannya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat pelanggan memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Selanjutnya ada lima dimensi yang dijadikan pedoman untuk mengetahui kualitas pelayanan, diantaranya:

<sup>10</sup>Dadang Suparman, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penjualan Spare Part Motor di PT. SLM (Selamat Lestari Mandiri), *Jurnal Ekonomedia: ISSN 2252-8369; STIE P&SIM; Sukabumi, Vol. 7 No. 2 (September 2018)*, h. 7.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Bukti fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan suatu *service* yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.

b. Keandalan (*Reliability*)

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.<sup>11</sup>

#### d. Jaminan (*Assurance*)

Merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

<sup>11</sup>Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani, Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam, *Jurnal off Business Administration* Vol 1, No 2 (September 2017), h. 234.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Empati (*Empathy*)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.<sup>12</sup>

## 2. Service Excellent

*Service excellent* berasal dari Bahasa Inggris yang terdiri dari dua kata, yaitu *service* yang bermakna jasa, pelayanan, dan *excellent* yang bermakna bermutu tinggi, sangat baik, yang menarik perhatian dan unggul. Jika diterjemah *service excellent* memiliki makna pelayanan yang prima, pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah pelayanan yang diberikan seoptimal mungkin melebihi harapan pelanggan. Tujuan utama dari pelayanan prima adalah untuk membuat pelanggan merasa senang dan menjadi pelanggan tetap (*repeater guest*). Salah satu indikator yang membuat pelayanan menjadi prima adalah adanya sikap senyum yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan yang berkunjung (*jiwa service*).<sup>13</sup>

*Service excellent* bukan sekedar memberikan pelayanan yang baik, tetapi lebih kepada memberikan pelayanan yang melebihi standar yang ada. Pentingnya *service excellent* dalam bisnis saat ini tidak bisa diremehkan.

<sup>12</sup>*Ibid*, h. 235.

<sup>13</sup>I Gede Widya Saputra, *How to Create Service Excellent for Your Guests*, (Bandung: LACAKRA, 2021), h. 75.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perubahan dalam preferensi global telah mendorong perusahaan untuk fokus pada memberikan pelayanan yang unggul. Pelanggan mengharapkan lebih dari sekedar produk atau layanan yang memadai, mereka menginginkan pengalaman yang mengesankan, personalisasi, dan responsif.

Sebagai konsep, *service excellent* mencakup beberapa elemen yang saling terkait. Pertama, kualitas pelayanan adalah aspek utama dalam mencapai *service excellent*. Perusahaan harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan melebihi standar yang diharapkan dan konsisten dalam memberikan kualitas yang tinggi. Hal ini meliputi pengguna praktik terbaik, prosedur yang efisien, dan pelatihan yang baik bagi karyawan. Responsif adalah faktor penting lainnya dalam *service excellent*. Pelanggan menginginkan tanggapan yang cepat dan solusi yang efektif terhadap pertanyaan, masalah, atau keluhan mereka. Mereka ingin merasa didengar dan dihargai oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki sistem yang memungkinkan respons yang cepat terhadap pelanggan, seperti melalui saluran komunikasi yang mudah diakses dan dukungan pelanggan yang efisien. Selain itu, aspek empati juga sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang luar biasa.<sup>14</sup>

### 3. Dimensi-Dimensi Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Adapun dimensi-dimensi pelayanan prima (*Service Excellent*) antara lain sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses

<sup>14</sup>Rizki Wulanita Batu bara, dkk. *Pengantar Bisnis*, (Jawa Tengah: Wawasan Ilmu, 2023), h.87.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- 3) Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- 4) Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk/panduan lainnya.
- 5) Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- 6) Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan ruangan, ruang tunggu, pendingin ruangan, alat komunikasi dan lain-lain.<sup>15</sup>

**4. Jenis-Jenis Pelayanan**

Pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia tersebut.

Sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan, maka kualitas pelayanan

<sup>15</sup>Titik Sri Winih, Skripsi: *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Swalayan Ismart*, (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021), h. 15.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima layanan.<sup>16</sup>

Jenis-jenis pelayanan dapat dibedakan menjadi berikut ini:

- a. Jenis pelayanan internal
  - 1) Pelayanan Vertikal, yakni suatu pelayanan dari pimpinan atau manajemen kepada unit atau anggota organisasi.
  - 2) Pelayanan horizontal dan diagonal, ialah jenis pelayanan dari unit atau anggota organisasi lain.
- b. Jenis pelayanan eksternal
  - 1) Pelayanan makro atau manajerial, yaitu sebuah pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.
  - 2) Pelayanan mikro, merupakan berbagai pelayanan organisasi kepada masyarakat diluar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisiknya.
- c. Jenis pelayanan berdasarkan pelanggan
  - 1) Pelayanan sebelum transaksi, ialah suatu pelayanan pada konteks ini meliputi sistem, struktur, dan lingkungan operasional yang ditetapkan sebuah organisasi sebelum terjadi transaksi.
  - 2) Pelayanan saat transaksi, sebuah pelayanan pada konteks ini adalah pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.

<sup>16</sup>Tendy Zelvian Adhari, *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*, (Pasuruan: Qara Media, 2021), h. 16.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Pelayanan setelah transaksi, adalah salah satu jenis pelayanan yang dinikmati pelanggan setelah transaksi berlangsung, pelayanan pada konteks ini menurut keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk layanan.

d. Jenis pelayanan berdasarkan bentuk

Didalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk.

Menurut Moenir, pelayanan itu terdiri dari:

1) Pelayanan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi, dan dibidang-bidang lain yang tugas nya memberika penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

2) Pelayanan berbentuk tulisan

Merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan didalam pengelolaan masalah masyarakat.

3) Pelayanan berbentuk perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.<sup>17</sup>

<sup>17</sup>Nur Eli Brahim, *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga*, (Ogyakarta: Andi, 2021), h. 15.

## 5. Pelayanan Dalam Islam

Pada asalnya setiap manusia ingin dilayani dan diperlakukan dengan baik, apalagi seorang pelanggan. Di samping dia sebagai manusia, juga membawa sesuatu yang dibutuhkan oleh perusahaan yaitu melakukan transaksi dan mendatangkan profit bagi perusahaan. Dalam Al-Qur'an Allah swt menyuruh kita memberikan sesuatu yang terbaik. Firman Allah swt surah al-Baqarah ayat 267:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Terjemahan: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Thorik G. dan Utus H. menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada hati (*heart share*) dan memperkokoh posisi di dalam pikiran (*mind share*) konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen akan semakin kokoh. Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disebut dengan standarisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian.<sup>18</sup>

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*). Qutub mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat al-Qur'an surah Al-Maidah ayat 2:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تُلْحُوْا شَعِيْرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدٰى وَلَا الْفَلْتِيْذَ وَلَا  
 ءَاَمِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۗ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا ۗ وَلَا  
 تَجْرِمْنٰكُمْ سَنَآءَ قَوْمٍ اَنْ صَدُوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا ۗ وَتَعَاوَنُوْا  
 عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى ۗ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ  
 الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Terjemahan: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.

<sup>18</sup>Idris Parakasi, *Pemasaran Syariah Era Digital*, (Lindan Bestari, 2020), h. 28



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam sebuah hadits dikatakan bahwa: “orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (HR. Muslim). Maksud hadits diatas adalah diibratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

2. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Tasyir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan Syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.<sup>19</sup>
3. Prinsip Persamaan (*Musawah*). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu: 1).

<sup>19</sup>Nurhadi, Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, (April 2020), h. 144.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. 2). Orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah.

4. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Imran: 112:

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا ثَفُفُوا إِلَّا بِحَبْلٍ مِّنَ اللَّهِ وَحَبْلٍ مِّنَ النَّاسِ وَبَاءَ وَبِعَصَبٍ مِّنَ اللَّهِ  
 وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ۚ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ  
 الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقٍّ ۚ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ ﴿١١٢﴾

Terjemahan: “Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia, dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh Para Nabi tanpa alasan yang benar. yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas.”

- e. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuwah*). Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur’an surat Al-Hujurat:10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Terjemahan: “Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”.<sup>20</sup>

<sup>20</sup>Ibid, h. 146.

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

1. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimum.
2. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
3. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata karma untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan al-Qur'an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar -dasar jiwa melayani dalam bisnis.

Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami Rasulullah mengatakan "saidul kaunkhalimuhum" (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.<sup>21</sup>

<sup>21</sup>*Ibid*, h. 147.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Teori Pendapatan

### 1. Pengertian pendapatan

Secara umum pendapatan merupakan tujuan utama suatu perusahaan atau usaha yang didirikan. Pendapatan juga menjadi hal yang mendasari seseorang melakukan pekerjaan. Hal ini menandakan bahwa suatu usaha memang layak untuk dipertahankan karena bisa menghasilkan pendapatan bagi kehidupan pekerjanya. Pendapatan juga bisa dijadikan bahan pertimbangan bagi suatu usaha, apakah usaha yang dijalankan termasuk dalam skala untung atau rugi. Pendapatan dikatakan stabil bagi perekonomian seseorang apabila jumlahnya lebih besar dari pengeluaran harian orang tersebut.

Salah satu indikator yang dimaksud hanya bersangkutan dengan pendapatan dan pengeluaran, akan tetapi yang lebih penting adalah mengetahui besarnya perbandingan antara penerimaan dengan pengeluaran.<sup>22</sup>

Pendapatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan laba atau rugi dari suatu usaha, laba atau rugi tersebut diperoleh dengan melakukan perbandingan antara pendapatan dengan beban atau biaya yang dikeluarkan atas pendapatan tersebut. Pendapatan dapat digunakan sebagai ukuran dalam menilai keberhasilan suatu usaha dan juga faktor yang menentukan dalam kelangsungan suatu usaha. Pendapatan dapat

<sup>22</sup>Khairul Rizal, *Faktor Sosial Ekonomi Terhadap Pendapatan Petani Kelapa Sawit*, (Balang: Literasi Nusantara, 2021), h. 11

diartikan sebagai jumlah uang yang diterima oleh seseorang atau badan usaha selama jangka waktu tertentu.

## 2. Jenis-Jenis Pendapatan

Pendapatan terdiri dari beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

- a. Pendapatan bersih (*disposable income*) adalah pendapatan seseorang sesudah dikurangi pajak langsung.
- b. Pendapatan diterima dimuka (*unearned revenues*) adalah uang muka untuk pendapatan yang belum dihasilkan.
- c. Pendapatan lain-lain adalah pendapatan yang berasal dari sumber-sumber diluar kegiatan utama perusahaan, tidak termasuk dalam pendapatan operasi, misalnya pendapatan bunga, pendapatan sewa, pendapatan dividen dan laba penjualan aktiva tetap.
- d. Pendapatan permanen (*permanent income*) adalah pendapatan rata-rata yang diharapkan rumah tangga konsumsi selama hidupnya.
- e. Pendapatan uang (*money income*) adalah pendapatan rumah tangga konsumsi atau rumah tangga produksi dalam bentuk suatu kesatuan moneter.
- f. Pendapatan usaha (*operating revenue*) adalah pendapatan yang berasal dari kegiatan utama perusahaan.
- g. Pendapatan yang diterima dimuka (*unearned revenue of income*)
  - 1) Pendapatan yang diterima dimuka tetapi belum diakui sebagai pendapatan (dicatat sebagai utang pendapatan) pada saat penerimaannya, dan baru akan diakui sebagai pendapatan pada saat

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan telah menyelesaikan kewajibannya berupa pengiriman barang atau penyerahan jasa kepada pihak yang bersangkutan pada waktu yang akan datang.

- 2) Pendapatan yang masih harus diterima (*accrued revenues or accrued receivable*) adalah pendapatan yang sudah dihasilkan walaupun piutang yang bersangkutan belum jatuh tempo (belum saatnya ditagih).<sup>23</sup>

### 3. Pendapatan Dalam Islam

Ada empat pendapatan dalam Islam yang berasal dari faktor-faktor produksi, yaitu sewa, upah, keuntungan dan profit:

#### a. Sewa

Secara etimologi *al-ijarah* berasal dari kata *al-ajru* yang berarti *al'Iwadhl* penggantian, dari sebab itulah *ats-Tsawabu* dalam konteks pahala dinamai juga *al-ajru/upah*. Adapun secara terminologi, para ualam fiqh berbeda pendapatnya, antara lain:

- 1) Menurut Sayyid Sabiq, *ijarah* adalah suatu jenis akad atau transaksi untuk mengambil manfaat dengan jalan memberi penggantian.
- 2) Menurut Ulama Syafi'iyah, *ijarah* adalah suatu jenis akad atau transaksi terhadap suatu manfaat yang dituju, tertentu, bersifat mubah dan boleh dimanfaatkan, dengan cara memberi imbalan tertentu.

<sup>23</sup>*Ibid*, h. 13

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Menurut Hasbi Ash-Shiddiqie bahwa ijarah ialah akad yang objeknya ialah penukaran manfaat untuk masa tertentu, yaitu pemilikan manfaat dengan imbalan sama dengan menjual manfaat.

Definisi-definisi tersebut diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya tidak ada perbedaan yang prinsip diantara para ulama dalam mengartikan ijarah atau sewa-menyewa adalah akad atas manfaat dengan imbalan.

b. Upah

Menurut struktur atas legislasi Islam, pendapatan yang berhak diterima, dapat ditentukan melalui dua metode. Metode pertama adalah *ujrah* (kompensasi, imbal jasa, upah), sedangkan yang kedua adalah bagi hasil. seorang pekerja berhak meminta sejumlah uang sebagai bentuk kompensasi atas kerja yang dilakukan. Demikian pula berhak meminta bagian profit atau hasil dengan rasio bagi hasil tertentu sebagai bentuk kompensasi atas kerja.

c. Keuntungan

Profit dalam bahasa Arab disebut dengan *ar-ribh* yang berarti perumbuhan dalam perdagangan. Di dalam *Almu'jamal-Iqtisadal-Islamiy* disebut bahwa Profit merupakan penambahan penghasilan dalam perdagangan. Profit kadang dikaitkan dengan barang dagangan itu sendiri. Kata ini hanya disebut satu kali dalam Al-Qur'an, yaitu ketika Allah mengecam tindakan orang-orang munafik, dalam Q.S Al-Baqarah: 16:

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

أُولَئِكَ الَّذِينَ اشْتَرُوا الضَّلَالَةَ بِالْهُدَىٰ فَمَا رَبِحَت تِّجَرَتُهُمْ وَمَا كَانُوا مُهْتَدِينَ



*Terjemahan: “mereka Itulah orang yang membeli kesesatan dengan petunjuk, Maka tidaklah beruntung perniagaan mereka dan tidaklah mereka mendapat petunjuk.”*

Menurut Rawwas Qal’ahjiy, profit adalah tambahan dana diperoleh sebagai kelebihan dari beban biaya produksi atau modal. Secara khusus laba dalam perdagangan (jual beli) adalah tambahan yang merupakan perbedaan antara harga pembelian barang dengan harga jualnya.

Adapun ketentuan tentang ukuran besarnya profit atau laba tidak ditemukan dalam Al-Qur’an maupun hadis. Para pedagang boleh menentukan profit pada ukuran berapapun yang mereka inginkan, misalnya 25%, 50%, 100%, atau lebih dari modal. Dengan demikian, pedagang boleh mencari laba dengan persentase tertentu selama aktivitasnya tidak disertai dengan kegiatan yang melanggar norma Islam.<sup>24</sup>

### **Pendapatan Usaha Paket Data Internet**

Pendapatan pada usaha paket data internet dapat dilihat dari keuntungan hasil penjualan produk paket data internet yang disediakan. Keuntungan penjualan paket data internet bisa mengantongi laba hingga jutaan rupiah perbulannya. Bahkan, bisa mengantongi jutaan rupiah perminggu hanya dari bisnis jual paket data internet ini. Besarnya potensi keuntungan pada

<sup>24</sup>Indah Fitriani Munawaroh Situmeang, Skripsi: *Konsep Distribusi Pendapatan Dalam Sistem Ekonomi Islam Menurut Perspektif Muhammad Abdul Mannan*, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2018), h. 46.



penjualan paket data internet sebenarnya, potensi *profit* (keuntungan) pada penjualan paket data internet sangat besar tergantung seberapa besar transaksi yang berhasil dibukukan. Misalnya, dalam sehari bisa membukukan 45 transaksi. Setiap transaksi laba Rp. 2000 maka dalam sehari dapat keuntungan Rp. 90.000, dalam sebulan bisa berpeluang meraup keuntungan Rp. 90.000 x 25 (hari kerja) = Rp. 2.250.000, sebuah peluang usaha yang sangat menguntungkan dan menggiurkan.

Komponen-komponen pendapatan bisa juga didapatkan melalui bonus dan diskon yang diberikan oleh supplier. Misalnya, pada satu harinya konter tersebut mengambil voucher paket data internet sebanyak 100 voucher, satu vouchernya dijual oleh supplier dengan harga Rp. 11.000, jika dikalikan Rp. 11.000 x 100 (voucher)= Rp. 1.100.000, dijual lagi oleh konter tersebut dengan harga Rp. 14.000 x 100 (voucher)= 1.400.000, keuntungan yang didapat sebanyak Rp. 300.000. Kemudian supplier memberikan diskon Rp. 50.000 dengan dikurangkan harganya dari Rp. 1.100.000 – Rp. 50.000= Rp. 1.050.000. Jadi pemilik konter tersebut mendapatkan keuntungan dari 100 voucher tersebut adalah sebesar Rp.350.000.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Penelitian Terdahulu

 Tabel 2.1  
 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Sulfiansyah (2015)	Analisis Pelayanan Perusahaan Terhadap Peningkatan Pendapatan Pada PT. Pegadaian Cabang Barru Kabupaten Barru	Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan PT. Pegadaian Cabang Barru pada tahun 2013-2014 masih belum baik, karena penyaluran kredit mengalami peningkatan tetapi tidak diimbangi oleh pelelangan yang menurun, tetapi kinerja PT. Pegadaian Cabang Barru sudah baik pada tahun 2014, hal ini dapat dilihat dari penyaluran kreditnya, PT. Pegadaian Cabang Barru telah berhasil menyalurkan kredit gadainya lebih besar dari 10% dari tahun sebelumnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. <b>Perbedaan: Dari segi strateginya untuk meningkatkan pendapatan dan dari segi pelayanannya</b>
2.	Rabi'ul Arifah Putri (2018)	Penerapan Service Recovery dalam Menangani Keluhan Layanan Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pembantu Bukittinggi	Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi dalam memberikan pelayanan yang <i>excellent</i> kepada para nasabahnya sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun juga tidak terhindar dari yang namanya keluhan atau komplain nasabah. Komplain nasabah adalah ungkapan kekecewaan dan

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<p>ketidakpuasan dari seorang nasabah yang disebabkan adanya kerugian secara finansial maupun non finansial. Karena adanya keluhan dan komplain tersebut, maka dibutuhkan cara bagaimana menangani keluhan nasabah tersebut agar tidak terjadinya kegagalan jasa selanjutnya. Peneliti ini menggunakan metodologi kualitatif.</p> <p><b>Perbedaan: pada penelitian Rabiul Arifah Putri lebih membahas tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik atas keluhan layanan nasabah, sedangkan pada penelitian yang dilakukan membahas tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan agar dapat meningkatkan pendapatannya.</b></p>
3.	Hana Widya Syafitri, dkk. (2013)	Strategi Pelayanan pada Penjualan Sepeda Motor Honda Pada PT. Sanprima Sentosa Bogor	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Sanprima Sentosa telah memberikan pelayanan yang cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan terus menerus berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen oleh karyawannya. Hasil evaluasi dalam penelitian ini menunjukkan adanya kekurangan optimalan dalam penerapan strategi pelayanannya. Hal ini disebabkan oleh karyawan yang kurang informatif dalam pelayanannya. Padahal</p>

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<p>fungsi dan tujuan perusahaan tersebut adalah untuk memuaskan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.</p> <p><b>Perbedaan: dari segi kualitas pelayanannya, dimana penelitian terdahulu masih kurang informatif dalam pelayanan yang dilakukan oleh karyawannya.</b></p>
4.	Novia Sridewi (2020)	Analisi Strategi Pengembangan Usaha Dalam Meningkatkan Pendapatan Pada Rumah Makan Sukma Rasa Labu Api Kabupaten Lumbuk Barat	<p>Hasil penelitian lapangan menyatakan bahwa strategi pengembangan usaha yang dilakukan oleh Rumah Makan Sukma Rasa yaitu menambah varian produk, meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM), meningkatkan kualitas pelayanan, dan menggunakan konsep penjualan baru. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Rumah Makan Sukma Rasa dalam mengembangkan usahanya yaitu kurangnya manajemen operasional, rendahnya kualitas sumber daya manusia, dan tekanan dari luar (pesaing). Jika dilihat dari segi strategi Rumah Makan Sukma Rasa sudah mampu mengembangkan usaha untuk meningkatkan pendapatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.</p> <p><b>Perbedaan: dalam penelitian terdahulu terdapat beberapa hambatan salah satunya adanya tekanan dari</b></p>

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<b>pesaing-pesaing lainnya dalam melakukan penjualan.</b>
5.	Diana Aprilia (2020)	Implementasi Service Recovery Pelayanan Oleh Customer Service Untuk Meningkatkan kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung	Peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah yaitu melalui service recovery oleh pihak Bank Syariah mandiri kantor cabang Teluk Betung dengan melakukan hal-hal yang dapat mengembalikan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank seperti memberikan bentuk service recovery. Bentuk recovery berupa ucapan permintaan maaf terhadap ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah, memberikan perlakuan yang ramah, memberikan empati pada nasabah yang menyampaikan keluhan, dan memberikan tindakan atas keluhan yang telah disampaikan nasabah. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. <b>Perbedaan: terdapat pada subjek dan objek penelitian yang dilakukan.</b>
6.	Isty Evrilla Rahayu (2020)	Strategi Bisnis Dalam Meningkatkan Pendapatan Pedagang Kaki Lima di Alun-Alun Ponorogo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini tingkat keramaian dan eksistensi dari Alun-alun Ponorogo mulai menurun, minat masyarakat untuk mengunjungi Alun-alun Ponorogo semakin berkurang sehingga sering kali Alun-alun Ponorogo sangat sepi jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Karena hal tersebut membuat

pendapatan para pedagang semakin berangsur menurun. Disinyalir karena semakin banyaknya pesaing dari luar yang membuat konsumen beralih. Dengan strategi bisnis yang saat ini diterapkan oleh pedagang kaki lima di alun-alun Ponorogo yaitu strategi produk dan pelayanan, strategi harga, strategi pemasaran dan strategi tempat belum mampu membawa pedagang untuk bersaing secara baik dengan pesaingnya. Strategi tersebut mengalami kendala dalam proses pengembangan dan belum mampu meningkatkan pendapatan pedagang saat ini. Berikut adalah beberapa alternatif strategi yang dapat diterapkan kedepannya diantaranya mengembangkan produk, berinovasi pada produk dan merek, memperbaiki manajemen, meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar pedagang, pihak indakop memberikan fasilitas untuk mempromosikan produk-produk milik pedagang kaki lima di alun-alun ponorogo, pemerintah daerah atau indakop memberikan soft skill berupa keterampilan kepada pedagang, mencari alternatif sumber modal untuk mengembangkan usaha, aktif mengikuti pameran dagang dan kerjasama dengan lainnya

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<p>untuk menambah relasi guna meningkatkan pendapatan dan kinerja, mengikuti perkembangan dan memanfaatkan teknologi yang ada. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (<i>Field research</i>).</p> <p><b>Perbedaan: dalam penelitian terdahulu terjadi penurunan konsumen dan semakin banyak pesaing yang membuat pendapatan terus menurun.</b></p>
7.	Bambang Budianto (2020)	Analisis Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Usaha Kedai Kampus Jl. Majapahit No. 1A Mataram	<p>Hasil penelitian dapat diketahui bahwa strategi pemasaran yang diterapkan sudah terarah dan maksimal dengan menentukan segmentasi pasar, <i>targetting</i>, <i>positioning</i> yang diterapkan, tetapi dalam kegiatan pemasaran yang dilakukan masih perlu evaluasi kembali dalam penerapan strategi pemasaran guna mendukung upaya peningkatan pendapatan yang ingin dicapai. Penerapan strategi pemasaran yang dilakukan usaha Kedai Kampus sangat membantu dalam kegiatan pemasaran dengan memanfaatkan variabel <i>marketing mix</i> untuk bersaing dengan usaha sejenis dan mendapatkan peningkatan pendapatan yang dijadikan target. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.</p> <p><b>Perbedaan: penelitian terdahulu lebih</b></p>

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<b>membahas tentang strategi pemasaran.</b>
8.	Fitri Nur Latifah (2022)	Penerapan Strategi Pemasaran Syariah Pada UMKM Franchise Pentol Kabul Dalam Meningkatkan Pendapatan	Munculnya wabah Covid-19 memberikan dampak negatif bagi masyarakat tentunya dalam hal perekonomian masyarakat yang sangat menurun, sehingga banyak masyarakat berbondong-bondong mencari pekerjaan baru maupun mencari pendapatan tambahan dengan bergabung menjadi mitra franchise UMKM Pentol Kabul di Desa Tulangan, Sidoarjo merupakan salah satu hal yang dapat membantu perekonomian masyarakat. Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. <b>Perbedaan: dalam penelitian Fitri Nur Ltifah lebih membahas tentang strategi pemasaran untuk meningkatkan pendapatannya sedangkan dalam penelitian ini lebih membahas tentang strategi pada pelayanannya untuk meningkatkan pendapatan.</b>
9.	Mohamad Hamam Khoirudin, Arasy Fahrullah (2020)	Implementasi Strategi Pemasaran Berbasis Internet Marketing Untuk Meningkatkan Pendapatan Pada Laznas Nurul Hayat Surabaya	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi strategi pemasaran berbasis internet marketing berpengaruh besar terhadap pendapatan dalam sebuah perusahaan atau lembaga, akan tetapi masih terdapat kendala-kendala pada kualitas SDM yang ada. Penelitian ini menggunakan metode



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<p>penelitian deskriptif kualitatif.</p> <p><b>Perbedaan:</b> penelitian terdahulu dalam meningkatkan pendapatnya dengan cara promosi berbasis internet sedangkan dalam penelitian ini untuk meningkatkan pendapatan dibutuhkan strategi pelayanan.</p>
10.	Wayan Suartini Ningsih (2019)	Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Rama Candidasa	<p>Hasil penelitian F-test menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara keadilan prosedural, keadilan intereksional, keadilan distributif terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Rama Candidasa. Dari hasil analisis korelasi menyatakan bahwa ada terdapat hubungan yang positif dan sangat kuat antara keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.</p> <p><b>Perbedaan:</b> dalam penelitian Wayan Suartini Ningsih menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.</p>

Dari penjelasan tabel diatas penelitian yang telah saya lakukan ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya karena penelitian saya berfokus pada bagaimana analisis pelayanan *excellent service* terhadap pelanggan dalam meningkatkan pendapatan usaha paket data internet *Rani Cell* serta bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap *excellent service* untuk meningkatkan pendapatan pada *Rani Cell*.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan prosedur dan langkah yang akan dilakukan dalam mengumpulkan data atau informasi dan pengolahan data untuk memecahkan permasalahan.

### A. Bentuk dan Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan melihat dan mengamati kejadian secara langsung dan nyata. Yang ditemukan di konter *Rani Cell* di Kota Tembilahan Hulu, Kabupaten Indragiri Hilir.

### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di konter *Rani Cell* kecamatan Tembilahan Hulu, kabupaten Indragiri Hilir, alasan penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan pendapatan di *Rani Cell* ini cenderung stabil ditengah upaya untuk meningkatkan layanan pada pelanggan.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah pemilik atau karyawan usaha paket data internet pada *Rani Cell* di kecamatan Tembilahan Hulu. Objek dalam penelitian ini adalah analisis pelayanan *excellent service* terhadap pelanggan dalam meningkatkan pendapatan pada *Rani Cell* di kecamatan Tembilahan Hulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari data yang diperoleh. Data merupakan suatu sumber penting dalam penyusunan sebuah laporan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Data primer

Data primer adalah keterangan yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh langsung dari pengamatan penulis, serta dari data yang diperoleh dari sumber asli baik dari masyarakat atau lapangan melalui wawancara.

### 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari tangan kedua. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan dari perpustakaan, buku-buku literatur dan data data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada dilembaga yang berkaitan dengan masalah.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Wawancara

Wawancara pada penelitian ini ditujukan oleh pemilik dan karyawan pada konter *Rani Cell*. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara ini sebagai data pelengkap dalam penelitian. Wawancara dilaksanakan kepada pemilik

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konter *Rani Cell* Yang dilakukan dengan menyiapkan terlebih dahulu pertanyaan yang akan diteliti.<sup>25</sup>

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data-data secara tertulis dan menganalisis dokumen-dokumen yang mencantumkan penjelasan serta pemikiran tentang kejadian yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti.<sup>26</sup>

**F. Informan Penelitian**

Informen penelitian adalah orang yang terpercaya. Dari merekalah diperoleh informasi yang akurat mengenai karakteristik unsur-unsur yang terdapat dalam fokus penelitian.<sup>27</sup> Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci (*key informan*) dan informan pendukung. Diantaranya 1 orang informan kunci (*key infomerman*) yaitu pemilik konter *Rani Cell* dan 2 orang informan pendukung yaitu karyawan yang bekerja di konter *Rani Cell*.

**G. Teknik Analisi Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data secara kualitatif, yaitu proses dan makna lebih ditonjolkan dalam jenis penelitian ini dengan landasan teori yang dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan. Penelitian kualitatif memperoleh data utama

<sup>25</sup>Lexy J. Moleong, M.A. *Metodologi Penelitian Kulitatif, Edisi Revisi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017). Cet 36. h.186.

<sup>26</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2019) cet ke-15, h. 172.

<sup>27</sup>Nurul Ulfatin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan: Teori dan Aplikasinya*, (Malang: Media Nusa Creative, 2022), h. 177.

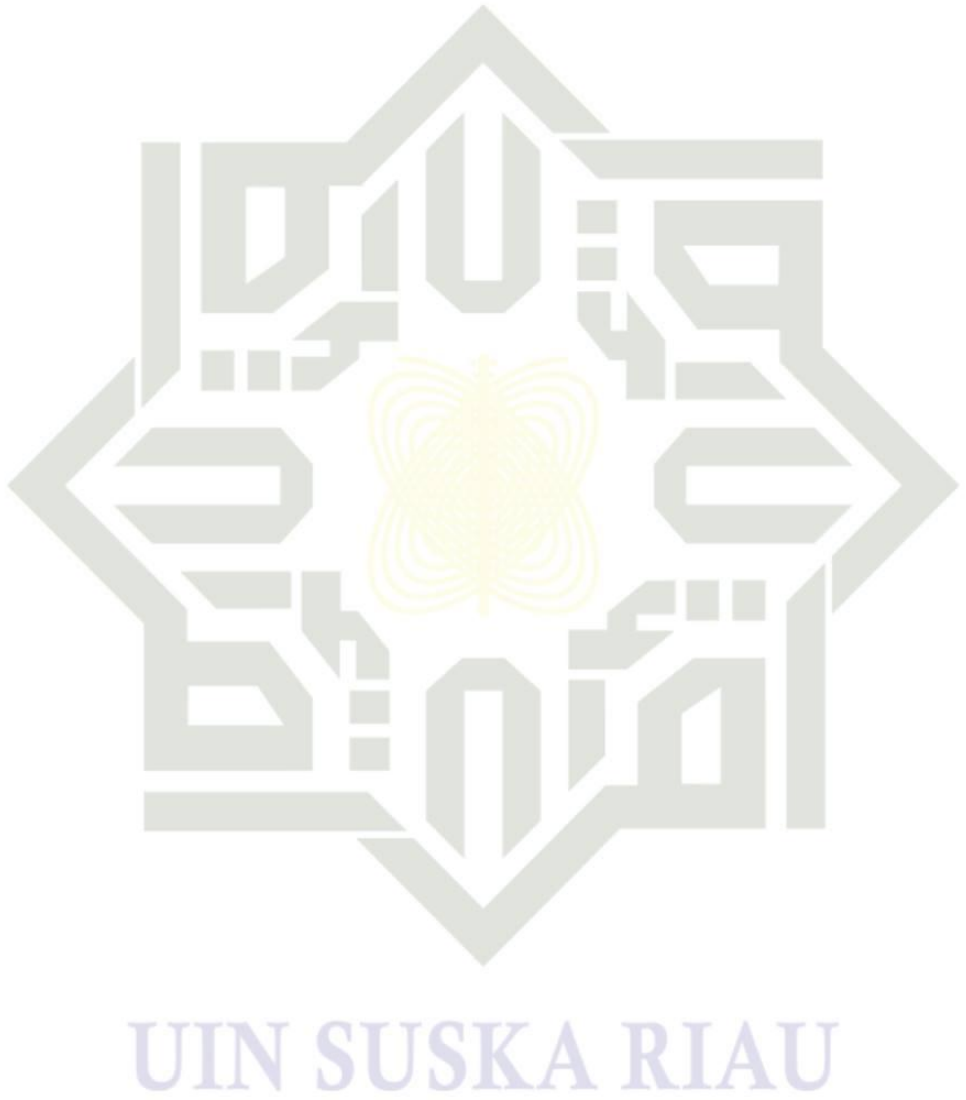
dari wawancara dan observasi yang dianalisis dengan memilah data sesuai dengan kuantitas data.<sup>28</sup>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<sup>28</sup>Muhammad Ramadhan, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta media Nusantara, 2021), C.1. Ke. 1, h. 6.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian dan kajian teori yang telah peneliti lakukan, maka diambil beberapa simpulan diantaranya:

Analisis pelayanan (*excellent service*) terhadap pelanggan dalam meningkatkan pendapatan *Rani Cell* dinilai dari lima dimensi yaitu, *Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*.

- a. *Tangibles* (bukti fisik), *Rani Cell* sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan seperti ruangan yang luas dan nyaman, lampu yang terang, parkir yang memadai, serta adanya kursi tunggu untuk pelanggan sehingga pelanggan bisa duduk ketika ada pelanggan lain yang melakukan transaksi jual beli.
- b. *Reliability* (kehandalan), menunjukkan bahwa kehandalan serta profesionalisme para karyawan *Rani Cell* dapat dikatakan handal. Dimana karyawan *Rani Cell* dapat menginformasikan dengan jelas mengenai produk yang diberikan, ketepatan waktu layanan, karyawan juga memberikan layanan dengan cepat, karyawan *Rani Cell* selalu bersedia membantu pelanggan dan selalu memperhatikan keinginan pelanggan sehingga keinginan pelanggan terpenuhi sesuai produk yang diinginkan.
- c. *Responsiveness* (data tanggap), dalam penelitian ini sudah sesuai apa yang diinginkan pelanggan. Dimana karyawan *Rani Cell* sangat tanggap dalam

merespon ketika ada pelanggan yang datang, waktu pelayanan yang diberikan dimulai dari melakukan pembelian hingga pembayaran sudah bagus, pelayanan yang cepat dan tidak berbelit mencerminkan waktu pelayanan dan kesigapan dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang cepat dan tepat akan dapat memuaskan pelanggan.

- d. *Assurance* (jaminan), jaminan yang diberikan *Rani Cell* sudah baik, dimana karyawan *Rani Cell* cekapan dalam melakukan perbaikan ketika ada keluhan atau komplain dari pelanggan terhadap produk yang dibeli.
- e. *Emphaty* (empati), berdasarkan hasil penelitian pada *Rani Cell* bahwa karyawan *Rani Cell* sudah menerapkan empati ini. Hal ini dilihat dari sikap karyawan yang ramah dan penuh perhatian terhadap pelanggan, dan memperhatikan pelanggan terkait adanya permasalahan yang dihadapi pelanggan dan memberikan solusi agar pelanggan puas dan tidak merasa dirugikan.

Berdasarkan teori, konsep pelayanan dalam Islam ada 6 antara lain yaitu prinsip tolong menolong (*Ta'awun*), prinsip memberi kemudahan (*At-Tasyir*), prinsip persamaan (*Musawah*), prinsip saling mencintai (*Muhabbah*), prinsip kekeluargaan (*Ukhuwah*). Pelayanan atau service yang dilakukan oleh karyawan *Rani Cell* sudah sesuai dengan 6 prinsip tersebut, dimana karyawan *Rani Cell* sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, tau apa yang diinginkan pelanggan, membantu ketika adanya keluhan dari pelanggan, dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## B. Saran

Pelaku usaha dapat lebih meningkatkan fasilitas yang ada didalam ruangan seperti menambah pendingin ruangan yaitu AC, kemudian memanfaatkan media sosial dalam usahanya, karena dengan teknologi internet akan banyak perubahan yang diperoleh, bisa meningkatkan penjualan dan pendapatan dengan melayani melalui media sosial.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan hasil penelitian mengenai analisis pelayanan (*excellent service*) terhadap pelanggan dalam meningkatkan pendapatan usaha paket data internet secara lebih luas.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### BUKU

- Adhari, Indy Zelviean. (2021). *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*, Pasuruan: Qiara Media.
- Alkuno, Suharismi. (2019). *Prosedur Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Brahim, Nur Eli. (2021). *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga*, Yogyakarta: Andi.
- Darmansah, Tengku. (2020). *Manajemen Perkantoran*, Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).
- Husein, Abdul Rachman. (2013). *Seven Motivations of Islamic Business*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Widya Saputra I Gede. (2021). *How to Create Service Excellent for Your Guests*, Bandung: NILACAKRA.
- Juniarti , Kiki Farida. (2022). *Pelayanan SDM*, Yogyakarta: Selat Media Patners.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Prakasi, Idris. (2020). *Pemasaran Syariah Era Digital*, Lindan Bestari.
- Ramadhan, Muhammad. (2021). *Metode Penelitian*, Surabaya: Cipta media Nusantara, Cet. Ke. 1.
- Rizki Wulanita Batu bara, dkk. (2023). *Pengantar Bisnis*, Jawa Tengah: Wawasan Ilmu.
- Rizal, Khairul. (2021). *Faktor Sosial Ekonomi Terhadap Pendapatan Petani Kelapa Sawit*, Malang: Literasi Nusantara.
- Tiptono, Fandy. (2022). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*, Yogyakarta: ANDI.
- Ulfatin, Nurul. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan: Teori dan Aplikasinya*, Malang: Media Nusa Creative.
- Zulham. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada Media.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## JURNAL/SKRIPSI

Kurniawan Willytiyo. (2023). *Analisis Manajemen Hotel Dalam Menciptakan Service Excellent Terhadap Pelanggan*, Jurnal Penelitian dan Kajian Sosial Keagamaan Volume 20 Nomor 2.

Kusumaningtyas, M. S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Paket Internet Pada Mahasiswa IAIN Ponorogo*, Skripsi. Ponorogo: IAIN Ponorogo.

Labis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*, Jurnal off Business Administration Vol 1, No 2.

Nurhadi. (2020). *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No. 2.

Primandona, Yayang dan Yusep Rafiqi. (2019). *Analisis Swot Pada Strategi Persaingan Usaha Mini Market Madina Purbaratu Kota Tasikmalaya*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol.4. No. 1.

Situmeang, Indah Fitriani Munawaroh. (2018). *Konsep Distribusi Pendapatan Dalam Sistem Ekonomi Islam Menurut Perspektif Muhammad Abdul Mannan*, Skripsi. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

Suparman, Dadang. (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penjualan Spare Part Motor di PT. SLM (Selamat Lestari Mandiri)*, Jurnal Ekonomedia: ISSN 2252-8369; STIE PASIM; Sukabumi, Vol. 7 No. 2.

Vanesa Pitoy, Claudia. (2016). *Analisi Strategi Bersaing Dalam Persaingan Usaha Bisnis Document Solution (Studi Kasus Pada PT. Astragraphia, TBK Manado)*, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Vol 16 No. 03.

Wibowati, Januar Ida. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang*, Jurnal Unpal.

## LAMPIRAN

### Pedoman Wawancara

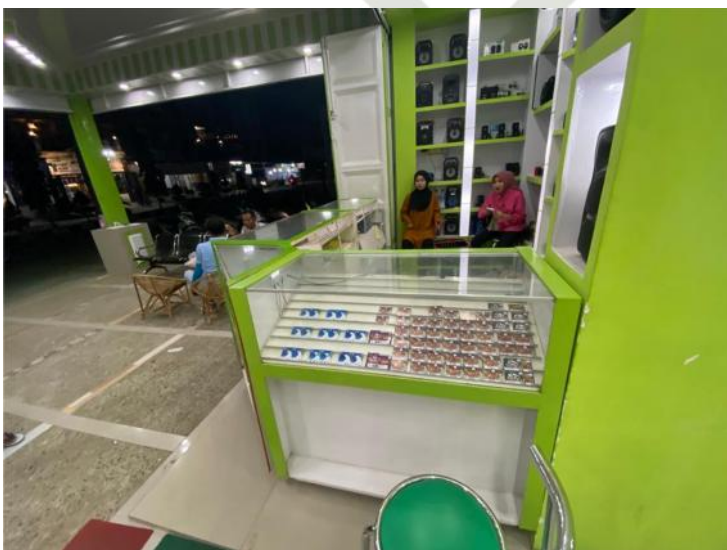
1. Pada tahun berapa *Rani Cell* ini berdiri?
2. Bagaimana fasilitas untuk pengguna layanan/pelanggan, seperti tempat duduk, area parkir? Bagaimana kapasitas ruang/gedung di *Rani Cell*?
3. Bagaimana sistem dan proses pelayanan yang dilakukan karyawan *Rani Cell* mulai dari pemesanan hingga pembayaran
4. Apakah tata letak produk yang baik dan rapi mampu menarik pelanggan untuk membeli? Bagaimana penyusunannya agar terlihat rapi?
5. Apa upaya yang dilakukan karyawan *Rani Cell* ketika ada pelanggan yang komplain terhadap barang yang dibeli?
6. Apakah karyawan mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk?
7. Dalam pembelian voucher paket data tersebut apakah ada pelanggan yang tidak tahu cara mengaktifkannya?
8. Produk paket data apa saja yang dijual belikan *Rani Cell*?
9. Bagaimana kerapian setiap karyawan? Apakah ada baju seragam untuk karyawan? Jika ada kapan waktu ditentukannya untuk memakai seragam tersebut?
10. Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *Rani Cell*?
11. Apakah pelayanan yang dilakukan karyawan *Rani Cell* cepat dan tepat?
12. Dalam pembelian voucher paket data apakah pernah terjadi kendala?

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Dokumentasi

### 1 Produk voucher paket data pada konter *Rani Cell*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### 2. Wawancara



### 3. Pelayanan kepada pelanggan *Rani Cell*



## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

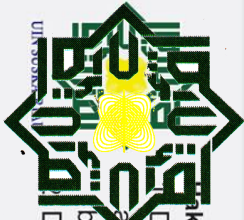
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**4 Area parkir dan gedung *Rani Cell***



**5 Gedung lama *Rani Cell***





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. /Fax 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
The Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Diangkat dari Ciri dan Simbol UIN Suska Riau  
Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Untuk tujuan lain yang merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
Dilarang mengutip dan menerbitkan karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: Un. 04/F.I/PP.00.9/6994/2023  
: Basa  
: 1 (Satu) Proposal  
: **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 23 Agustus 2023

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Riau

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Yusmanita  
NIM : 11820520952  
Jurusan : Ekonomi Syariah S1  
Semester : X (Sepuluh)  
Lokasi : Rani Cell Tembilahan

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :  
Strategi Service Dalam Meningkatkan Pendapatan Pada Usaha Paket Data Internet Rani Cell di Kec. Tembilahan Hulu Kab. Indragiri Hilir Menurut Ekonomi Syariah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor  
Dekan



Dr. Zulkifli, M. Agf  
NIP.19741006 200501 1 005

Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau





**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmpptsp@riau.go.id](mailto:dpmpptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/58829  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

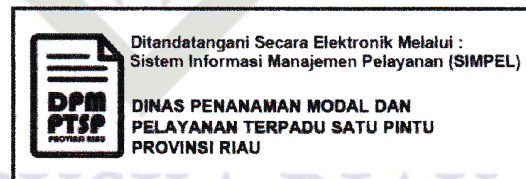
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 044/PP.00.9/6994/2023 Tanggal 23 Agustus 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | <b>YUSMANITA</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11820520952  |
| 3. Program Studi     | : | EKONOMI SYARIAH  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>STRATEGI SERVICE DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PADA USAHA PAKET DATA INTERNET RANI CELL DI KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KAB. INDRAGIRI HILIR MENURUT EKONOMI SYARIAH</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | RANI CELL TEMBILAHAN   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
  - Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
  - Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.
- Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 29 Agustus 2023



**Tembusan :**

**Ditampilkan Kepada Yth :**

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Bupati Indragiri Hilir  
Up. Kaban, Kesbangpol dan Linmas di Tembilahan
- Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan



## BIOGRAFI PENULIS



Yusmanita lahir di Belantaraya Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Pada tanggal 13 Oktober tahun 2000. Lahir dari pasangan Bapak Maskur dan Ibu Hamidah yang merupakan anak ke enam dari enam bersaudara. Pada tahun 2006 menempuh pendidikan sekolah dasar di SDN 004 Desa Belantaraya dan lulus pada tahun 2012. Pada tahun 2012 melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Gaung dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun itu juga melanjutkan pendidikan di MAN 1 Tembilahan dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018 melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum. Pada tahun 2020 melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bank Riau Kepri Syariah Capem Tembilahan. Pada Juli 2021 melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN DR PLUS) di Desa Sungai Luar Kabupaten Indragiri Hilir. Penulis melaksanakan penelitian pada bulan Desember sampai Februari 2023 dengan judul “Analisis Service Dalam meningkatkan Pendapatan Pada Usaha Paket Data Internet *Rani Cell* di kec. Tembilahan Hulu kab. Indragiri Hilir Menurut Ekonomi Syariah” dibawah bimbingan Bapak Bambang Hermanto, M. Ag. dan Dr. Arisman, M. Sy. Pada tanggal 24 Oktober 2023 penulis dinyatakan lulus melalui sidang akhir dan berhak menyandang gelar sarjana ekonomi (SE) dengan predikat memuaskan.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.