

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.

BAB III

TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Pengertian Sistem

Sistem adalah jaringan proses kerja yang saling terkait dan berkumpul guna untuk mencapai sebuah tujuan serta melakukan suatu kegiatan. (Erawati, 2019)

Sistem adalah gabungan dari beberapa elemen, komponen atau variabel yang saling terintegrasi guna untuk membentuk sebuah satu kesatuan sehingga dapat tercapainya suatu tujuan dan sasaran. (Andrianof, 2018)

Dalam jurnal Sistem Informasi Manajemen, menyatakan bahwa sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu. (Sutabri, 2016)

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah segala rangkaian jaringan kegiatan yang dilakukan oleh beberapa orang yang saling terkait guna mencapai suatu tujuan perusahaan.



3.1.2 Elemen Sistem

Sistem memiliki sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Elemen-elemen sistem merujuk pada komponen atau bagian-bagian yang membentuk suatu sistem. Elemen sistem bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan sistem secara keseluruhan. Secara umum elemen sistem terdiri dari masukan, proses, keluaran, pengendalian, tujuan dan umpan balik.

1. Masukan (*Input*)

Elemen ini mencakup semua sumber atau data yang dimasukkan ke dalam sistem untuk diproses. *Input* menjadi dasar bagi sistem untuk menghasilkan output.

2. Proses (Pemrosesan)

Elemen sistem yang melakukan operasi atau transformasi padainput untuk menghasilkan *output*. Proses ini melibatkan aktivitas pemrosesan, analisis, dan manipulasi data.

3. Keluaran (*Output*)

Elemen *output* merupakan luaran atau informasi yang dihasilkan oleh sistem setelah pemrosesan *input*. *Output* ini digunakan untuk pengambilan keputusan atau sebagai masukan untuk sistem lain.

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.

4. Pengendalian (*Control*)

Elemen sistem yang mengatur dan mengontrol operasi keseluruhan. Pengendali memastikan bahwa sistem berfungsi sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

5. Tujuan (*Goal*)

Sasaran atau hasil yang ingin dicapai oleh sistem. Elemen sistem ini memberikan arah dan tujuan bagi semua elemen dalam suatu sistem.

6. Umpan Balik (*Feedback*)

Elemen feedback merupakan suatu informasi yang diberikan kepada sistem setelah *output* dihasilkan. *Feedback* memungkinkan sistem untuk memantau kinerjanya dan membuat perubahan jika diperlukan.

Dengan adanya elemen-elemen sistem maka suatu sistem dapat dirancang dan dioperasikan dengan lebih baik untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Bagian-bagian dari sistem yang membentuk sistem dan memiliki fungsi tertentu dalam mencapai suatu tujuan disebut subsistem. Sedangkan sistem yang lebih besar yang terdiri dari satu atau lebih sistem yang berbeda disebut dengan supersistem. Supersistem dapat terdiri dari beberapa sistem yang lebih kecil, dan setiap sistem dapat terdiri dari subsistem yang lebih kecil lagi.



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.

3.1.3 Karakteristik Sistem

Karakteristik sistem merupakan atribut atau sifat-sifat yang melekat pada suatu sistem yang dapat membantu mendefinisikan dan memahami suatu sistem beroperasi. Berikut beberapa karakteristik umum sistem:

1. Komponen (*Component*)

Komponen adalah elemen-elemen atau bagian-bagian yang membentuk sistem dan beberapa diantaranya melakukan interaksi dengan membentuk satu kesatuan yang saling bekerja sama yang terdiri dari berbagai cabang sistem untuk mencapai tujuan tertentu. Contohnya dalam sistem informasi, komponen dapat mencakup perangkat keras, perangkat lunak, database, dan pengguna.

2. Lingkungan Sistem (*Environment*)

Lingkungan sistem mencakup semua elemen dari luar batas sistem yang berinteraksi dengan sistem dan dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh sistem. Interaksi dengan lingkungan adalah kunci dalam pemahaman sistem. Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi operasi sistem, sistem perubahan regulasi, dan teknologi baru.

3. Batasan Sistem (*Boundary*)

Sistem memiliki batasan yang memisahkan entitas dari lingkungannya. Batasan sistem menentukan apa yang termasuk dalam sistem dan apa yang berada diluar sistem. Dengan adanya



batasan sistem dapat membantu mengidentifikasi ruang lingkup operasional sistem.

4. Penghubung Sistem (*Interface*)

Penghubung sistem mencakup hubungan dan interaksi antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung sistem membantu sumber-sumber daya mengalir dari subsistem ke subsistem lainnya. Keluaran (*output*) dari subsistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem lain melalui penghubung sistem. Dengan adanya penghubung sistem dapat memfasilitasi aliran informasi, energi, atau bahan di dalam sistem.

5. Masukan Sistem (*Input*)

Masukan sistem adalah segala sesuatu yang dimasukkan ke dalam sistem untuk diolah. Masukan dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*). Contoh pada sistem komputer, program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputer, sedangkan data adalah *signal input* yang akan diolah menjadi informasi.

6. Keluaran Sistem

Keluaran sistem adalah hasil dari proses atau pengolahan masukan (*input*). Hasil masukan sistem yang diolah dan diklasifikasikan akan menjadi keluaran yang merupakan masukan bagi subsistem lain.

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.

7. Pengolah Sistem (*process*)

Pengolah sistem merupakan suatu bagian dari pengolahan yang merubah masukan menjadi keluaran. Bagian ini bertanggung jawab untuk memproses masukan menjadi keluaran. Pada pengolahan sistem melibatkan proses atau aktivitas yang terjadi dalam sistem.

8. Sasaran Sistem

Sasaran sistem adalah tujuan atau hasil yang diinginkan atau dicapai oleh sistem. komponen-komponen saling bekerja sama atau berkolaborasi untuk mencapai sasaran sistem tersebut. Sistem memiliki sasaran yang pasti dan bersifat deterministik. Suatu sistem dikatakan berhasil jika mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

3.1.4 Klasifikasi Sistem

Klasifikasi sistem merupakan suatu bentuk kesatuan antara satu komponen dengan komponen lainnya dalam sistem. Sistem dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai kriteria tergantung konteksnya.

Secara umum sistem dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Sistem Tertutup (*Close System*)

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berinteraksi dengan lingkungannya dan tidak menerima *input* eksternal.



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.

Operasinya independen dan tidak terpengaruh oleh perubahan lingkungan eksternal.

2. Sistem Terbuka (*Open System*)

Sistem terbuka merupakan sistem yang selalu berhubungan dengan lingkungan luarnya untuk melakukan proses yang menghasilkan keluaran (*output*). Sistem ini rentan terhadap perubahan lingkungan, dapat beradaptasi, memiliki batasan dan antarmuka dengan lingkungan.

3. Sistem Alamiah (*Natural System*)

Sistem alamiah merupakan sistem yang terdapat dalam alam dan melibatkan unsur-unsur alam seperti organisme hidup dan elemen fisik. Sistem ini beroperasi sesuai dengan hukum-hukum alam dan memiliki kompleksitas intrinsik.

4. Sistem Buatan Manusia (*Human Made System*)

Sistem yang dibuat atau dirancang oleh manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem ini bergantung pada teknologi dan desain manusia seperti mesin, perangkat lunak, bangunan, dll.

5. Sistem Konseptual atau Abstrak (*Conceptual/Abstract System*)

Sistem yang terdiri dari konsep atau ide-ide tanpa keberadaan fisik yang nyata. Sistem ini digunakan untuk mewakili ide atau model dalam bentuk konseptual.



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.

6. Sistem Fisik (*Physical System*)

Sistem yang memiliki keberadaan fisik atau nyata yang terdiri dari elemen-elemen yang dapat diidentifikasi. Sistem ini melibatkan komponen fisik seperti perangkat keras komputer, mesin atau infrastruktur lainnya.

7. Deterministik Sistem

Sistem yang perilakunya sepenuhnya dapat diprediksi dan ditentukan oleh kondisi awal atau *input*. Sistem ini tidak ada unsur ketidakpastian atau probabilitas dalam perilakunya.

8. Probabilistik Sistem

Sistem dimana terdapat unsur ketidakpastian atau probabilitas dalam perilakunya. Keluaran atau *output* dalam sistem ini diungkapkan sebagai distribusi probabilitas dan prediksi bersifat statistik.

9. Sistem Artifisial (*Artificial System*)

Sistem yang dibuat oleh manusia dan melibatkan teknologi atau kecerdasan buatan. Contohnya termasuk perangkat lunak komputer, robot atau sistem AI.

10. Sistem Penjelasan Tingkah Laku (*Manned System*)

Sistem yang melibatkan intervensi atau partisipasi manusia dalam pengoperasiannya. Sistem ini memerlukan kehadiran atau kontrol manusia untuk fungsi yang optimal.



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.

3.1.5 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Sampara Lukman, 2014)

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. (Moenir, 2015)

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain guna meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan.

Maka dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan adalah suatu rangkaian pekerjaan yang saling berkaitan yang dikerjakan oleh satu pihak kepada pihak lain secara teratur guna mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.1.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan

Prinsip-prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mencantumkan sepuluh prinsip pelayanan publik sebagaimana diuraikan berikut ini:



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.

1. Kesederhanaan

Dimana prosedur pelayanan publik harus diselenggarakan secara sederhana dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, cepat, tepat, tidak berbelit-belit.

2. Kejelasan

Dimana adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan dan persyaratan pelayanan yang meliputi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas dan mudah dimengerti, adanya kejelasan tanggung jawab dari unit kerja maupun pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian berbagai permasalahan terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik, serta adanya kejelasan rincian biaya pelayanan publik, kejelasan tata cara pembayaran, dan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan.

3. Kepastian waktu

Dimana pelaksanaan pelayanan publik harus dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Dimana produk dan proses pelayanan publik harus dapat diterima dengan benar sesuai dengan kenyataannya, tepat, dan sah secara legalitas yang berlaku



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.

5. Keamanan

Dimana proses dan produk pelayanan publik harus mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Dimana pimpinan penyelenggara pelayanan publik maupun pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Dimana tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, layak, nyaman, dan memberikan kepuasan bagi penerima layanan termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informasi.

8. Kemudahan akses

Dimana tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Dimana petugas pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan



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.

10. Kenyamanan

Dimana lingkungan pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih, sehat, tertib, teratur seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu, lahan parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

3.1.7 Asas-Asas Pelayanan

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Transparansi

Artinya pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dimengerti, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan tersedia secara memadai.

2. Akuntabilitas

Artinya pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



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. Kondisional

Artinya pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan petugas sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Artinya pelayanan publik harus mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Artinya pelayanan publik harus tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, agama, ras, antar golongan (SARA), jenis kelamin, maupun status ekonomi penerima layanan.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Artinya petugas sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

3.1.8 Dasar-Dasar Pelayanan

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya ia harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Berpakaian tidak kumal dan



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.

baju lengan panjang. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat pelanggan.

- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman.

Dalam melayani pelanggan tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi, juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani pelanggan kita haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

Pada saat pelanggan datang kita harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebut namanya. Namun jika belum kenal menyapa dengan sebut Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu. (berusahalah menghafal nama dan suara pelanggan)

- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan.

**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. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan.

- f. Bergairah dalam melayani pelanggan dan tunjukkan kemampuannya.

Dalam melayani pelanggan jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan layanan prima seolah-olah anda memang sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan pelanggan.

- g. Jangan menyelah dan memotong pembicaraan.

Pada saat pelanggan sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyelah pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

- h. Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan.

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal dan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

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.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Artinya jika ada permasalahan atau pertanyaan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Artinya jika pada saat tertentu sibuk atau tidak dapat melayani salah satu pelanggan, maka beritahukan kepada pelanggan kapan akan dilayani dengan simpatik

3.1.9 Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yakni : layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan.

- a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

- b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya

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.

pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya, (pengetikan, penandatungannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan

3.1.10 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki suatu perusahaan. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan pelanggan nyaman untuk berurusan dengan perusahaan.

b. Tersedia personil yang baik.

Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari petugas. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu



petugas harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Petugas juga harus mampu mengikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga kerja harus cepat dan cekatan.

- c. Bertanggungjawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. Pelanggan akan merasa puas jika petugas bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggungjawabnya.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani pelanggan diharapkan petugas dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

- e. Mampu berkomunikasi.

Petugas harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggan.

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.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Menjaga rahasia perusahaan sama halnya dengan menjaga rahasia pelanggan. Rahasia perusahaan merupakan taruhan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

- g. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

3.1.11 Pengertian Jasa Servis

Jasa adalah suatu kinerja penampilan yang tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik karena pengertian sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh produsen. (Isnaeni, Zulfah and Raharjo, 2016).

Servis sering juga disebut dengan istilah perbaikan. Pengertian dari perbaikan itu sendiri adalah usaha untuk mengembalikan kondisi dan fungsi dari suatu benda atau alat yang rusak akibat pemakaian alat tersebut pada kondisi semula.

Proses perbaikan tidak menuntut penyamaan sesuai kondisi awal, yang diutamakan adalah alat tersebut bisa berfungsi normal kembali. Perbaikan memungkinkan untuk terjadinya pergantian bagian

alat/*spare part*. Terkadang dari beberapa produk yang ada dipasaran tidak menyediakan spare part untuk penggantian saat dilakukan perbaikan, meskipun ada, harga spare part tersebut hampir mendekati harga baru satu unit produk tersebut. Hal ini yang memaksa user/pelanggan untuk membeli baru produk yang sama .

Jasa memiliki karakteristik yaitu :

a. Tidak Berwujud (*intangibilitas*)

Bahwa jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi atau disentuh, oleh karena itu jasa tidak dapat disimpan, akibatnya turun naiknya suatu harga yang di pengaruhi oleh permintaan jasa sulit untuk dikendalikan. Selanjutnya, jasa tidak dapat dipatenkan, akibatnya suatu konsep jasa akan mudah ditiru oleh pesaing, jasa juga sulit untuk dinilai oleh konsumen, penentuan harga jasa juga sulit karena biaya pemrosesan jasa sulit dibedakan mana biaya tetapnya dan mana yang termasuk biaya variabel.

b. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Jasa sering kali diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Misalnya, seorang dokter memberikan perawatan medis pada saat yang sama ketika pasien menerima perawatan tersebut.

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.

c. Variabilitas (*Variability*)

Kualitas jasa dapat bervariasi tergantung pada siapa yang memberikan, kapan, di mana, dan bagaimana jasa tersebut diberikan.

d. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan atau diinventarisasi. Misalnya, kursi yang tidak terisi dalam penerbangan tidak dapat disimpan untuk dijual nanti.

e. Ketergantungan pada Orang (*People Dependency*)

Kualitas jasa sering kali bergantung pada keterampilan dan kompetensi individu yang memberikan jasa tersebut.

Jasa servis adalah proses perbaikan yang dilakukan oleh seseorang yang sesuai dengan keahliannya dan kemampuannya sehingga membuat barang yang di perbaiki berfungsi kembali.

3.1.12 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, hal ini berarti bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman aktual atau pelanggan dan konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. (Eny, 2019)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang

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.

memenuhi dan melebihi harapan. (Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono, 2012)

Kualitas adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (Lewis dan Booms dalam Tjiptono, 2012)

Menurut Kotler (2012:284) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

(1) Keandalan (*Reliability*)

Suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan) merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan.

(2) Bukti langsung (*tangibles*)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Penampilan fisik pelayanan (seperti penampilan fisik, peralatan), karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan.

(3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) kepada pelanggan,



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.

membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

(4) Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

(5) Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan konsumen.

3.1.13 Pandangan Islam

Dalam Islam dijelaskan bahwa salah satu prinsip muamalah adalah pelayanan. Muamalah Islami sangat memperhatikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, simpatik, sopan, dan bersahabat dalam melakukan bisnis. Al Qur'an telah memerintahkan dengan perintah yang sangat ekspresif agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut dan sapaan yang baik dan sopan manakala ia berbicara dengan orang lain. Untuk menciptakan keinginan dan harapan pelanggan maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan



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.

menjadi lebih baik, hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. Ali-Imran (3) : 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ۝

Artinya : *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”* (QS. Ali-Imran (3) : 159)

Karena pelayanan adalah salah satu bagian penting dalam mu'amalah Islami. Kejujuran, adalah pondasi pertama dalam menjalankan bisnis. Sikap ini harus dipraktekkan terutama ketika proses negosiasi yakni dengan menyampaikan informasi yang jelas dan tulus. Dalam QS. at- Taubah/9 : 119 yang berbunyi

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ ۝

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar. (QS. at- Taubah/9 : 119).*

Adapun dalam hadist riwayat Bukhari dan Muslim, Rasulullah

SAW bersabda :

“Sesungguhnya berkata jujur itu menunjukkan jalan kebaikan dan sesungguhnya jalan kebaikan itu menunjukkan syurga. Sesungguhnya seseorang itu perlu berkata jujur sehingga dia dicatat disisi Allah sebagai orang yang jujur (HR Bukhari dan Muslim)”

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.

Pelayanan yang baik ialah melayani dengan sepenuh hati dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan agar mereka percaya dan tidak kebingungan dan ragu terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, dan tanpa menambahkan sebuah kebohongan didalamnya. Kejujuran, dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman itu akan membuat pelanggan senang dan mendapat pelayanan yang memuaskan. Allah berfirman dalam QS. An-Nahl (16):97

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أَنَّثِي وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ۝٧

Artinya : “Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang Telah mereka kerjakan”(QS. An-Nahl (16) : 97)

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah (2) : 267

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ ۗ وَاَلَمْ يَكُنْ لَكُمْ وَالِدٌ ۙ وَارْتَبٰتٌ ۙ فَاَنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ غَفِيْرٌ رَّحِيْمٌ ۙ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan 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 nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak



mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”(QS.Al-Baqarah (2) : 267)

Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai didalam Al-Quran secara eksplisit, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapun dalilnya terdapat dalam Al-Quran surat An-Nisa ayat 86 sebagai berikut:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا رُدُّوا وَهَإِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya : *“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa), Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”*.

Dari ayat diatas maka dapat disimpulkan bahwa sesama manusia harus saling menghormati, jika dihubungkan dengan sebuah perusahaan dibidang jasa bisa menjadi landasan bagi penyedia jasa untuk menghormati konsumennya. Salah satu bentuk memberikan penghormatan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya. Jadi segala sesuatu dalam melakukan sebuah bisnis haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi perusahaan yaitu kepuasan kepada konsumen.

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
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

3.2 TINJAUAN PRAKTEK

3.2.1 Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan Pada AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu

a. Keandalan (*Reliability*)

Dealer honda AHASS CV. Hidayahh konsisten dalam memberikan pelayanan serta tepat waktu dalam memperbaiki kendaraan sesuai dengan etimasi waktu yang dijanjikan sebelumnya.

b. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dealer honda AHASS CV. Hidayahh memberikan sarana dan prasarana seperti bengkel yang rapi dan terorganisir, kemudian penampilan para karyawan yang profesional serta menarik dan terawat dengan baik semua peralatannya.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Karyawan mempunyai daya tanggap yang bagus mulai dari bagian depan seperti *service advisor* dan *front disk*(kasir) hingga para mekaniknya mereka memberikan respon yang baik kepada para konsumen dan memberikan pelayanan atau informasi secara cepat kepada para konsumen yang sedang membutuhkan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Karyawan yang bekerja di Dealer honda AHASS CV. Hidayahh merupakan karyawan pilihan yang dikirim dari pusat ke cabang-cabangnya, sehingga CV. Hidayahh dapat

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.

menjamin kinerja para karyawannya baik dan tidak mengecewakan para konsumen.

e. Empati (*Empathy*)

Karyawan CV. Hidayahh mendengarkan keluhan konsumen tentang permasalahan pada sepeda motornya dengan sabar dan memberikan solusi ataupun saran yang tepat serta efisien.

3.2.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu

Pelayanan memiliki 3 kategori bentuk yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan tulisan dan pelayanan dalam perbuatan

a. Pelayanan dalam lisan

Pada CV. Hidayahh pelayanan dalam lisan yaitu seperti karyawan menjelaskan langsung kepada konsumen mengenai kondisi kendaraannya ataupun informasi lainnya yang dibutuhkan konsumen secara jelas.

b. Pelayanan dalam tulisan

Pada CV. Hidayahh pelayanan dalam tulisan yaitu seperti mengirim email ataupun pesan whatsapp ke konsumen untuk mengingatkan kembali jadwal servis berikutnya atau mengenai informasi-informasi lainnya yang berhubungan dengan penawaran yang diberikan CV. Hidayahh.



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.

c. Pelayanan dalam perbuatan

Para mekanik CV. Hidayahh melakukan perbaikan atau perawatan motor konsumen.

3.2.3 Pelayanan Yang Baik Pada AHASS CV. Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Adapun Sarana dan prasarana pada AHASS CV. Hidayahh yaitu :

- (1) Terdapat area parkir yang luas.
- (2) Pada ruang servis terdapat kompresor angin, lift motor dan tool box (tempat peralatan untuk memperbaiki dan merawat motor.
- (3) Pada ruang tunggu terdapat meja dan kursi, televisi, wifi, minuman dan kamar mandi.
- (4) Pada ruang administrasi terdapat meja resepsionis, komputer dan brosur-brosur yang berkaitan dengan penawaran.
- (5) Pada ruang suku cadang terdapat rak penyimpanan suku cadang.
- (6) Adapun sarana keamanan dan keselamatan yaitu memberi ccvt disetiap sudut ruang dan memiliki alat pemadam api.



- b. Tersedia personil yang baik

Karyawan CV. Hidayahh ramah saat menyambut konsumen dan mereka menggunakan seragam yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

- c. Bertanggungjawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga selesai

Karyawan CV. Hidayahh melayani konsumen dari awal datang hingga sepeda motornya selesai diperbaiki.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Proses pelayanan ataupun perbaikan dilakukan dengan cepat sesuai dengan etimasi yang diberikan kepada konsumen dan mengerjakannya dengan teliti agar mendapatkan hasil yang sesuai harapan.

- e. Mampu berkomunikasi

Karyawan CV. Hidayahh berbicara kepada konsumen dengan sopan dan ramah serta menjelaskan secara jelas permasalahan ataupun informasi kepada konsumen dengan menggunakan bahasa yang mudah di mengerti.

- f. Memberi jaminan kerahasiaan setiap transaksi

CV. Hidayahh memberikan jaminan kerahasiaan terkait data pribadi konsumen maupun transaksinya.

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.

- g. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

Setiap karyawan CV. Hidayahh diberi pelatihan khusus agar meningkatkan kemampuan dan pengetahuannya tentang pelayanan maupun perbaikan dan perawatan.

- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan CV. Hidayahh selalu meluangkan waktu untuk para konsumen yang ingin konsultasi terkait permasalahan pada sepeda motornya.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Dealer AHASS CV. Hidayahh selalu memberi garansi untuk perbaikan ataupun suku cadang yang digunakan dan selalu terbuka mengenai estimasi biaya ataupun waktu.

3.2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Jasa ServiceMotor Di AHASS CV.Hidayahh Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu

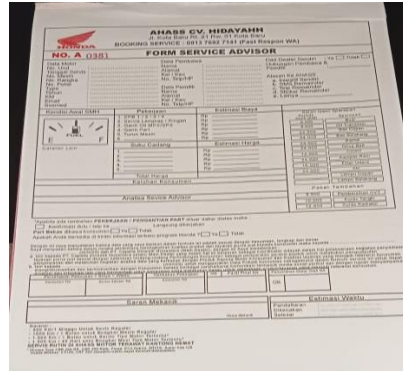
Dealer Honda AHASS CV.Hidayahh memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan servis yaitu :

- a. *service advisor* (SA) menyambut konsumen dan menggali segala informasi tentang konsumen seperti nama, nomor hp, alamat serta permasalahan pada kendaraannya untuk pengisian form service advisornya.

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.

Gambar 3.1 Form Service Advisor



Sumber : Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh, 2024

- b. Setelah itu, *service advisor* (SA) mengkonfirmasi ulang jenis pekerjaan, estimasi biaya dan waktunya yang akan dikerjakan oleh mekanik kepada konsumen.
- c. Kepala mekanik mengambil unit motor yang akan dikerjakan sesuai nomor urut antrean kendaraan untuk diserahkan ke bagian mekanik agar dilakukan proses pengecekan serta perbaikan.
- d. Pada saat pengerjaan, mekanik mengerjakan unit sesuai dengan perintah kerja bengkel. Akan tetapi jika di saat pengerjaan atau pengecekan unit ditemukan part yang harus diganti karena usia pakai atau pun karena kondisi part sudah memang waktunya ganti, maka pihak mekanik akan menyampaikan ke konsumen bahwa ada part yang diharuskan ganti, para mekanik menjelaskan setransparan dan sedetail mungkin agar pihak konsumen mengerti. Untuk perihal setuju atau tidaknya, semua

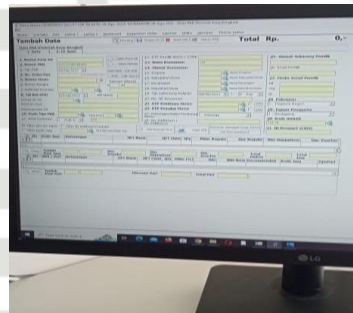
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

diserahkan kepada konsumen. Setelah mendapatkan keputusan dari konsumen, maka pihak mekanik akan melanjutkan pekerjaan sesuai keputusan yang telah didapat.

- e. Pada saat itu juga bagian *fornt disk*/kasir melakukan penginputan data konsumen serta part-part yang keluar untuk perbaikan sepeda motor tersebut ke sistem perusahaan sesuai dengan data pada form service advisor.

Gambar 3.2 Sistem Data PKB(Perintah Kerja Bengkel)



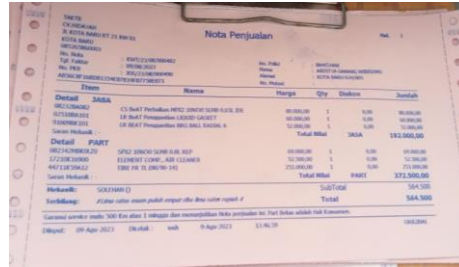
Sumber : Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh, 2024

- f. Setelah sepeda motor selesai dikerjakan mekanik, maka kepala mekanik akan melakukan mengecek ulang unit yang sudah dikerjakan oleh mekanik.
- g. Selesai di cek, lalu konsumen menyelesaikan pembayaran di bagian kasir. Kemudian kasir akan memberikan faktur pembayar kepada konsumen.

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

Gambar 3.3 Faktur Pembayaran (Nota Penjualan)



Detail	Nama	Harga	Qty	Diskon	Jumlah
Detail JASA					
0010000000	03.001 Perbaikan PERC. 20000 0.00 0.00 0.00	80.000,00	1	0,00	80.000,00
0010000000	03.002 Perbaikan PERC. 20000 0.00 0.00 0.00	80.000,00	1	0,00	80.000,00
0010000000	03.003 Perbaikan PERC. 20000 0.00 0.00 0.00	12.000,00	1	0,00	12.000,00
Subtotal JASA					172.000,00
Detail PART					
0010000000	03.004 PERC. 20000 0.00 0.00 0.00	40.000,00	1	0,00	40.000,00
0010000000	03.005 PERC. 20000 0.00 0.00 0.00	30.000,00	1	0,00	30.000,00
0010000000	03.006 PERC. 20000 0.00 0.00 0.00	20.000,00	1	0,00	20.000,00
Subtotal PART					90.000,00
Total					262.000,00
Diskon					0,00
Total					262.000,00

Sumber : Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh,2024

- h. Setelah konsumen selesai melakukan pembayar maka kepala mekanik akan menyerahkan unit kepada konsumen. Di saat penyerahan unit kepada konsumen, kepala mekanik akan menjelaskan pekerjaan yang sudah dikerjakan oleh mekanik dan mengonfirmasi part-part bekas yang sudah diganti. Untuk seperpart bekas kepala mekanik akan menawarkan konsumen untuk di bawa pulang atau tidaknya.

Gambar 3.4 Ruang Pendaftaran Dan Kasir



Sumber : Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh,2024



3.2.4.1 Tanggung Jawab, Tugas Pokok Dan Fungsi

Adapun tanggung jawab, tugas pokok serta fungsi masing-masing bagian pada pelayanan service motor yaitu :

(a) Owner

Owner atau pemilik perusahaan bertanggung jawab pada pengelolaan dan seluruh operasional pada dealer Honda AHASS CV. Hidayahh agar lancar usahanya. Dan memiliki tugas pokok/fungsi yaitu mengelola bisnis, mengambil keputusan, mengelola sumber daya manusia serta keuangan dan menjaga hubungan baik dengan pemasok atau patner bisnisnya.

(b) Service Advisor

Service advisor (SA) merupakan perantara antara konsumen dengan para mekanik CV. Hidayahh. Adapun tugas pokok/fungsinya yaitu menyambut konsumen, menerima kendaraan yang datang untuk service, mendengarkan dan mencatat keluhan konsumen, mengetimasi biaya dan waktu serta menjelaskan apa saja yang akan dikerjakan oleh mekanik.

(c) Kepala Mekanik

Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan perbaikan di bengkel CV. Hidayahh. Adapun tugas pokok/fungsinya yaitu melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pelaksanaan perbaikan kendaraan serta sebagai penyalur kendaraan dari service

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.

advisor (SA) ke mekanik setelah dilakukan pengecekan oleh kepala mekanik.

(d) Mekanik

Mekanik bertanggung jawab melakukan perbaikan dan pemeliharaan kendaraan sesuai dengan SOP perusahaan. Adapun tugas pokok/fungsinya yaitu melakukan diagnosis masalah pada kendaraan, memperbaiki bagian-bagian yang rusak, mengganti suku cadang, melakukan pengujian untuk memastikan kendaraan berfungsi dengan baik, dan mencuci kendaraan sebelum di berikan kepada pihak konsumen.

(e) Front Desk/ Kasir

Front desk/kasir bertanggung jawab menangani transaksi keuangan dan administrasi di dealer. Tugas pokok/fungsinya yaitu menerima pembayaran dari konsumen untuk jasa perbaikan dan pembelian suku cadang, mengelola asuransi, memesan separt dan menyediakan informasi mengenai layanan di dealer.

3.2.4.2 Keahlian Mekanik

Wisnu Dermawan merupakan mekanik 1 dan Bayu Candrah merupakan mekanik 2 pada dealer Honda AHASS CV. Hidayahh. Mereka lulusan dari SMK Program Studi teknik dan bisnis sepeda motor (TBSM), semua keahlian seperti ahli dalam mengidentifikasi masalah pada kendaraan secara akurat, membongkar dan merakit



kembali mesin kendaraan, mengganti shock, memperbaiki dan memelihara sistem kelistrikan kendaraan seperti lampu dan starter, mengatasi masalah pada sistem bahan bakar seperti injeksi bahan bakar, berkomunikasi dengan baik kepada para pelanggan serta melakukan perbaikan-perbaikan ringan seperti ganti oli, kampas rem, cakram dan lain sebagainya mereka bisa lakukan. Akan tetapi setiap mekanik punya keahlian yang lebih menonjol seperti Wisnu lebih ahli dalam masalah sistem kelistrikan kendaraan dan Bayu lebih ahli dalam sistem bahan bakar kendaraan seperti injeksi.

Walaupun mereka hanya lulusan SMK akan tetapi kemampuan dalam memperbaiki sepeda motor tidak perlu diragukan lagi karena para mekanik yang dikirimkan ke cabang biasanya sudah melewati masa training ataupun pelatihan terlebih dahulu.

3.2.4.3 Jumlah Perbaikan/Perawatan

Pada dealer Honda AHASS CV.Hidayahh tingkat perbaikan setiap bulannya tidak tetap terkadang tidak mencapai target dan terkadang melebihi target. Target perbaikan kendaraan setiap bulannya adalah 200 kendaraan sepeda motor.

Jumlah perbaikan sepeda motor yang dicapai oleh dealer Honda AHASS CV.Hidayahh mulai dari bulan November 2023 sampai dengan April 2024

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.

Tabel 3.1 Jumlah Perbaikan kendaraan

Bulan	Jumlah Kendaraan
November	183
Desember	224
Januari	210
Februari	176
Maret	231
April	251

Sumber : Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh,2024

3.2.4.4 SOP Perbaikan

Adapun SOP perbaikan pada dealer AHASS CV. Hidayahh yaitu:

- a. Menggunakan alat pelindung diri (APD) untuk keselamatan kerja
- b. Menyiapkan peralatan kerja
- c. Melakukan penerimaan motor dari kepala mekanik
- d. Mengambil kertas perintah kerja dari bagian service advisor (SA)
- e. Melakukan pengecekan pada motor
- f. Mengkonfirmasi ke konsumen bila ada kerusakan dan pergantian seperpart motor
- g. Melakukan perbaikan sesuai persetujuan konsumen
- h. Pengecekan ulang oleh kepala mekanik setelah di lakukan perbaikan

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.

- i. Setelah pengecekan motor dicuci, konsumen membayar ke bagian kasir
- j. Menyerahkan kembali kunci motor ke konsumen.

Gambar 3.5 Ruang Bengkel/ Perbaikan CV. Hidayahh

Sumber : Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh, 2024

3.2.4.5 Jaminan After Service

Jaminan after service yaitu sebagai suatu layanan yang disediakan oleh produsen kepada konsumen, setelah melakukan pembelian pada produsen ataupun setelah melakukan perbaikan.

Adapun jaminan after service pada dealer AHASS CV. Hidayahh yaitu jika service ringan seperti ganti oli maka memiliki garansi 1 minggu, sedangkan untuk service berat seperti penyetelan ulang mesin maka garansi 1 bulan.



Setiap perusahaan pastinya akan mengalami komplain dari para konsumennya karena kurang merasa puas terhadap hasil yang dikerjakan. Berikut ada beberapa komplain dari konsumen dan upaya penanganan yang dilakukan dealer AHASS CV. Hidayahh.

a. Komplain Konsumen

Ada beberapa komplain konsumen ke dealer Honda AHASS CV.Hidayahh yang sering terjadi yaitu:

- 1) Ketika konsumen telah melakukan service akan tetapi bagian yang telah diperbaiki mengalami kerusakan kembali dalam waktu singkat sehingga konsumen tidak merasa puas terhadap hasil servicenya.
- 2) Konsumen merasa bosan dengan waktu tunggu yang lama ketika menunggu antrian kendaraannya bisa diperbaiki oleh mekanik dan proses perbaikan yang memakan waktu lebih lama.
- 3) ketika suku cadang yang diperlukan tidak tersedia yang menyebabkan terjadinya penundaan dalam perbaikan sehingga konsumen merasa kecewa harus menunggu lebih lama lagi.

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. Penanganan Komplain

Cara mengatasi komplain-komplain konsumen pada dealer Honda AHASS CV. Hidayahh yaitu :

- 1) Karyawan akan memperbaiki kembali dan konsumen tidak akan dikenakan biaya jasa lagi. Dan owner perusahaan akan memberikan pelatihan rutin untuk para mekanik dan staf lainnya agar meminimalisir kesalahan-kesalahan tersebut terulang kembali.
- 2) Karyawan akan memberikan estimasi waktu yang lebih akurat untuk waktu tunggu dan waktu pengerjaan serta memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar konsumen tidak merasa bosan ketika menunggu.
- 3) Karyawan memastikan kembali suku cadang yang umum dibutuhkan dan selalu menjaga stok suku cadang. Jika ada suku cadang yang stoknya sudah menipis maka karyawan sesegera mungkin memesan agar tidak kehabisan stok.

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.

3.2.5 Pelayanan Ke Konsumen**3.2.5.1 Ruang Tunggu**

Pada dealer AHASS CV. Hidayahh ada beberapa fasilitas pada ruang tunggunya yaitu

- (a) Memiliki kursi dan meja yang mengarah ke ruang perbaikan sehingga konsumen bisa nyaman duduk sekaligus melihat motornya yang diservice.
- (b) Terdapat wifi gratis bagi konsumen yang service
- (c) Terdapat hiburam seperti televisi yang berguna untuk menghibur pelanggan selama menunggu motornya selesai diservice.
- (d) Tersedia air minum untuk konsumen
- (e) Terdapat toilet agar saat konsumen ingin buang air kecil atau besar maka konsumen tidak perlu mencari jauh-jauh toilet karena sudah disediakan didekat ruang tunggu yaitu toilet khusus konsumen.

Gambar 3.6 Ruang Tunggu CV. Hidayahh

Sumber : Dealer Honda AHASS CV. Hidayah, 2024



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.

3.2.5.2 Tingkat Kebisingan

Tingkat kebisingan dealer Honda AHASS CV.Hidayahh sedikit mengganggu para konsumen walaupun antara ruang tunggu dengan ruang bengkel terpisah akan tetapi antara ruang uji coba kendaraan dengan ruang perbaikan menjadi satu ruang sehingga menimbulkan suara-suara tidak nyaman untuk didengar para konsumen. Adapun cara mengatasi kebisingan tersebut dengan memasang peredam suara pada dinding, langit-langit, dan lantai agar dapat menyerap suara-suara yang bising tersebut kemudian membuat ruang terpisah antara ruang perbaikan dengan ruang uji coba kendaraan yang lebih besar peredam suaranya agar tingkat kebisingan menjadi rendah.

3.2.5.3 Keramahan

Para karyawan dealer Honda AHASS CV.Hidayahh saat ada konsumen yang datang ke dealer maka akan disambut dengan senyuman dan sapaan yang ramah. Biasanya karyawan akan segera menyapa konsumen dengan penuh hangat serta menanyakan apakah ada yang bisa dibantu.



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.

3.2.5.4 Kemudahan Dan Keterbatasan Informasi

Kemudahan dalam menyampaikan informasi melalui beberapa cara yaitu :

- (a) Memberikan informasi secara langsung saat konsumen melakukan perbaikan dan melalui kontak telepon dengan memberikan pesan lewat whatsapp
- (b) Menggunakan platform media sosial seperti facebook dan instagram untuk berbagi informasi terbaru seperti memberi penawaran promo dan jam operasional dealer Honda AHASS CV. Hidayahh
- (c) Menggunakan brosur yang berisi tentang layanan dealer, harga, promosi, dan penawaran khusus lainnya.

Selain ada kemudahan pasti ada juga keterbatasan dalam menyampaikan informasi, berikut merupakan keterbatasan dalam menyampaikan informasi yaitu:

- (a) Kurangnya informasi tentang kebijakan harga suku cadang dari pusat sehingga membuat karyawan terbatas dalam menyampaikan informasi ke konsumen.
- (b) Terbatasnya jumlah karyawan sehingga pada saat jumlah konsumen meningkat dan konsumen memerlukan bantuan atau informasi maka karyawan kerepotan dalam memberikan informasi tersebut ke para konsumen secara langsung.

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.

- (c) Ketersediaan suku cadang yang belum lengkap, ketika konsumen melakukan perbaikan pada motornya ada part yang harus diganti akan tetapi di gudang seperpart stoknya tidak tersedia dan sulit di cari ditoko-toko cabang Honda membuat karyawan sulit untuk memberikan informasi tentang perkiraan harga dan waktunya secara tepat.

3.2.6 After Sales**3.2.6.1 Pelayanan Produk Suku Cadang**

Pelayanan produk suku cadang merupakan aspek penting dalam pelayanan purna jual. Pada hal ini mencakup beberapa kegiatan yaitu :

- (a) Menyediakan suku cadang yang diperlukan oleh para konsumen
- (b) Proses pemesanan yang cepat dan tepat waktu ketika konsumen memesan suku cadang yang stoknya tidak tersedia di gudang seperpart
- (c) Pemasangan suku cadang dilakukan oleh para mekanik yang sudah terlatih
- (d) Melayani pelanggan dengan ramah serta memberikan informasi secara jelas terkait pertanyaan atau masalah pada kendaraannya.

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.

Gambar 3.7Ruang Seperpart CV. Hidayahh



Sumber : Dealer Honda AHASS CV. Hidayahh, 2024

3.2.6.2 Permasalah-Permasalah Dalam Suku Cadang

Pada dealer Honda AHASS CV.hidayahh terdapat beberapa permasalahan terkait suku cadang yaitu :

- (a) Ketersediaan suku cadang yang terbatas, ada beberapa suku cadang tertentu yang sulit ditemukan atau memiliki proses produksi yang lama, sehingga dapat mengganggu kegiatan perbaikan.
- (b) Kesalahan dalam pemesanan atau pengiriman. Ketika karyawan tidak teliti dalam melakukan pemesanan suku cadang maka dapat mengakibatkan terjadinya salah pengiriman suku cadang dari pusat dan harus melakukan pemesanan dan pengiriman ulang yang memakan waktu lebih lama lagi untuk menunggu barang tersebut sampai ke perusahaan

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.

- (c) Biaya yang relatif tinggi. Ada beberapa suku cadang yang sulit ditemukan dan jarang di produksi membuat harga suku cadang tersebut relatif lebih tinggi daripada harga-harga suku cadang yang lainnya, hal ini dapat membebani konsumen ataupun perusahaan.

3.2.6.3 Cara Mengatasi Permasalahan–permasalahan Dalam Suku Cadang

Adapun cara mengatasi permasalahan terkait suku cadang tersebut yaitu :

- (a) Bekerjasama dengan pemasok-pemasok suku cadang yang lain agar tidak ketergantungan pada satu pemasok saja.
- (b) Memesan suku cadang menggunakan sistem perangkat lunak (*software*) dan mengkonfirmasi ulang sebelum barang tersebut dikirim
- (c) Bernegosiasi dengan pemasok dan membeli barang dalam jumlah banyak agar mendapatkan diskon dari pemasok.