

**PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PADA SWALAYAN CUPIDO
DALAM MEMAKSIMALKAN LABA DITINJAU DARI
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus di Kecamatan Ujung Batu
Kabupaten Rokan Hulu)**

S K R I P S I

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagai Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy)



Oleh:

ROTA EFFIAN SASTRA
NIM. 10825003500

**PROGAM S1
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1435 H/ 2014M**



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

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

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PADA SWALAYAN CUPIDO DALAM MEMAKSIMALKAN LABA DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS DI KECAMATAN UJUNG BATU KABUPATEN ROKAN HULU)" yang dituliseleh :

Nama : ROTA EFFIAN SASTRA
Nim : 10825003500
Jurusan : EKONOMI ISLAM

Telah di Munaqasyahkan dalam siding panitia sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Senin
Tanggal : 16 Juni 2014

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satusyarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy).



Pekanbaru, September 2014

DEKAN

Dr. H. AKBARIZAN, M.Ag, M.Pd
NIP. 1971 1001 1995 03 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA


KETUA


Dr. H. AKBARIZAN, M.Ag, M.Pd
NIP. 1971 1001 1995 03 1 002

PENGUJI I


Dr. H. MUH. SAID HM, MA, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

SEKRETARIS


MAWARDI S. Ag, M.Si
NIP. 19710409 199903 1 004

PENGUJI II


Drs. H. SUHAYIB, M.Ag
NIP. 19631231 199203 1 037

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Penerapan Etika Pelayanan Pada Swalayan Cupido Dalam Memaksimalkan Laba Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. Swalayan ini merupakan usaha yang bergerak dalam bidang penjualan barang-barang sehari-hari dan kebutuhan pokok lainnya. Tujuan dari setiap pendirian perusahaan adalah untuk mencari keuntungan yang semaksimal mungkin. Dalam satu perusahaan konsumen merupakan suatu bagian yang terpenting karena itu wajib bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Pelayanan merupakan kunci utama tercapainya target suatu perusahaan karena dengan pelayanan yang baik dan menyenangkan akan memberikan kenyamanan tersendiri bagi konsumen.

Latar belakang penulis mengambil judul ini karena ingin mengetahui bagaimana penerapan etika pelayanan pada Swalayan Cupido Ujung Batu guna memaksimalkan laba. Dan bagaiman tinjauan Ekonomi Islam terhadap Penerapan Etika Pelayanan Pada swalayan Cupido.

Skripsi ini adalah penelitian lapangan (*fiel Research*). Lokasi penelitian ini bertempat pada Swalayan Cupido Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Dalam penulisan ini yang menjadi populasi adalah pimpinan, karyawan atau pramuniaga serta pelanggan. Dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan 100 orang pelanggan. Pemilihan sampel berdasarkan *Tekhnik Random Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, angket dan dokumentasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari responden melalui angket dan wawancara, dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari tulisan atau buku-buku. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, bahwa Swalayan Cupido untuk memaksimalkan laba menerapkan Etika pelayanan yang terdiri dari: kejujuran, berbicara sopan, tanggap dalam melayani, ramah tamah dalam melayani, tidak berburuk sangka, melayani konsumen dengan baik tanpa pilih kasih dan berpakaian yang rapi, didalam penerpannya karyawan yang telah melaksanakan etika pelayanan dengan baik terlihat dari penilaian yang cukup memuaskan dari pelanggan kecuali keinginan karyawan untuk menolong konsumen yang kesulitan.

Tinjauan Ekonomi Islam terhadap penerapan etika pelayanan pada Swalayan Cupido sebagian sudah diterapkan sesuai dengan syariah islam dan ada yang belum yaitu keinginan karyawan untuk menolong konsumen yang kesulitan. Dalam islam manusia dituntut untuk berbuat baik terhadap sesama manusia dan dianjurkan untuk saling tolong-menolong dan ikhlas dalam melakukan sesuatu.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa memberikan kenikmatan dan kesehatan tiada henti-hentinya, memberikan kesabaran dan kegigihan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Shalawat dan Salam kita kirimkan kepada Baginda Rasulullah SAW. Skripsi ini berjudul: **“PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PADA SWALAYAN CUPIDO DALAM MEMAKSIMALKAN LABA DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM.**

Skripsi ini dapat terwujud dengan baik berkat dari kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih karena telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan juga penulis ucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Orang tua penulis ibunda tercinta Hj. Sasmarnil dan ayahanda tercinta H. Bukhari Efendi, serta adik penulis Rizki Dwi Putri dan Satria Pratama Putra yang sangat besar sumbangsuhnya dalam memotivasi dan mendoakan keberhasilan penulis serta dalam memberikan bantuan baik moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.
2. Bapak Prof. Dr. Munzir Hitami, MA selaku Rektor UIN SUSKA Riau beserta Staf yang telah memberikan fasilitas dan sarana dalam proses perkuliahan.

3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum beserta Pembantu Dekan.
4. Bapak Mawardi, S.Ag.M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam yang telah memberikan bimbingan bagi penulis selama perkuliahan di Jurusan Ekonomi Islam.
5. Bapak Darmawan Tia Indrajaya, MA selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam.
6. Bapak Budi Azwar,SE,Mc,Sc,AK, selaku Pembimbing penulis yang telah banyak meluangkan waktu dan pemikirannya untuk penulis yang semestinya beliau pergunakan untuk yang lain.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan arahan selama perkuliahan serta staf karyawan Fakultas Syariah dan Hukum.
8. Pimpinan dan seluruh karyawan Swalayan Cupido yang telah membantu dan memberikan motivasi dan data untuk menyempurnakan Skripsi ini.
9. Bapak Ridarmanto S.Ip selaku Camat di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penting dalam penyelesaian dan penyempurnaan penelitian ini. Akhirnya, besar kiranya harapkan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, Mei 2014
Penulis,

ROTA EFFIAN SASTRA
NIM. 10825003500

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	11
A. Sejarah Berdirinya Swalayan Cupido di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu	11
B. Visi dan Misi	11
C. Produk-produk Swalayan Cupido	12
D. Struktur Organisasi Swalayan Cupido	13
E. Tugas dan Tanggung Jawab Setiap Bagian	13
BAB III TINJAUAN TEORITIS	15
A. Pengertian Etika	15
a. Dasar Hukum Etika	16
b. Pengertian Pelayanan	18
c. Dasar-Dasar Pelayanan	21
d. Kualitas Pelayanan	23
B. Pengertian Etika Pelayanan	25
C. Etika Pelayanan Dalam islam	26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Penerepan Etika Pelayanan Pada Swalayan Cupido dalam Memaksimalkan Laba	29
B. Fungsi Etika Pelayanan Dalam Meningkatkan Volume Penjualan	45
C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Etika Pelayanan Pada Swalayan Cupido	53
 BAB V PENUTUP	 67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA