

**SISTEM PELAYANAN PADA PELANGGAN *RESTAURANT* BATAGOR IHSAN
CABANG SUKAJADI DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy)



OLEH

MAHFUD HABIBUDDIN

10925007462

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2014



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

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "SISTEM PELAYANAN PADA PELANGGAN RESTAURANT BATAGOR IHSAN CABANG SUKAJADI DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM", yang ditulis oleh:

Nama : MAHFUD HABIBUDDIN
Nim : 10925007462
Jurusan : EKONOMI ISLAM

Telah dimunaqasahkan dalam sidang 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 satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam (S.E.Sy).

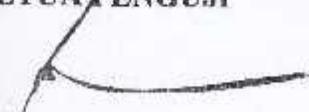
Pekanbaru, September 2014



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

PANITIA UJIAN SARJANA

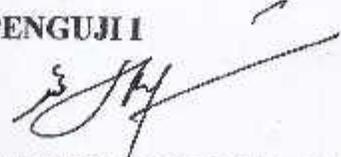
KETUA PENGUJI


Dr. H. AKBARIZAN, M. Ag, M. Pd
NIP. 19711001 1995 03 1 002

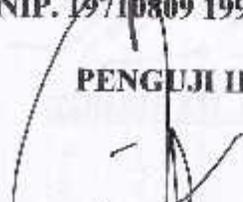
SEKRETARIS


MAWARDI, S. Ag, M.Si
NIP. 19710809 199903 1 004

PENGUJI I


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

PENGUJI II


DRS. H. SUBAYTI, M.Ag
NIP. 19631231 199203 1 037

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul *Sistem Pelayanan Pada Pelanggan Restaurant Batagor Ihsan Cabang Sukajadi Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*. Restaurant Batagor Ihsan merupakan restoran waralaba yang berasal dari Bandung yang telah membuka cabang di Padang, Palembang dan Pekanbaru. Tujuan dari setiap pendirian perusahaan adalah untuk mencari keuntungan yang semaksimal mungkin. Dalam suatu perusahaan pelanggan atau konsumen merupakan suatu bagian yang terpenting. karena itu wajib bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen maupun pelanggan. Pelayanan merupakan kunci utama tercapainya target suatu perusahaan karena dengan pelayanan yang baik dan menyenangkan, akan memberi kenyamanan tersendiri bagi konsumen ataupun pelanggannya.

Latar belakang penulis mengambil judul ini karena ingin mengetahui bagaimana sistem pelayanan pada pelanggan *restaurant* Batagor Ihsan cabang Sukajadi. Dan bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap Sistem Palayanan Pada Pelanggan Restaurant Batagor Ihsan Cabang Sukajadi.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini berlokasi di *restaurant* Batagor Ihsan yang beralamat di Jl. Pepaya No. 40, Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru.

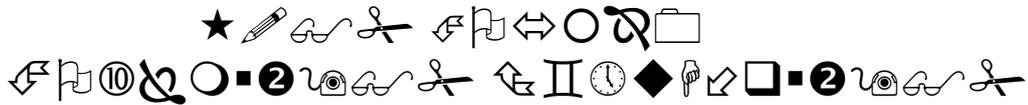
Dalam penulisan ini yang menjadi populasi adalah pimpinan, manajer, dan karyawan atau pramusaji Batagor Ihsan serta pelanggan. Untuk pengambilan sampel pada populasi pimpinan, manajer, dan karyawan atau pramusaji menggunakan metode *purposive sampling*. Sedangkan populasi pelanggan tidak diketahui berapa pasti jumlahnya atau tidak tetap, maka penulis mengambil sampel dari populasi pelanggan menggunakan metode *accidental sampling*. Dengan demikian, yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pimpinan, 6 orang karyawan dan 40 orang pelanggan.. Teknik pengambilan 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 skunder

yaitu data yang diperoleh dari tulisan atau buku-buku. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data deskriptif Kualitatif.

Penerapan sistem pelayanan pada *Restaurant* Batagor Ihsan cabang Sukajadi untuk meningkatkan pelanggan dan mencapai profit yang maksimal terdiri dari: kejujuran, berbicara yang sopan, cekatan dalam melayani, ramah tamah dalam melayani, sabar dalam melayani, dalam hal tolong menolong, melayani konsumen dengan baik tanpa pilih kasih dan berpakaian yang rapi, telah dilaksanakan dengan baik oleh karyawan. Mengenai keramah-tamahan masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan dan mempersilahkan pelanggan menikmati hidangan. Penerapan yang masih belum maksimal adalah tentang kebersihan dan kenyamanan pelanggan. Padahal pelayanan yang baik dan maksimal sangat menunjang keberhasilan dalam meningkatkan pelanggan dan *profit* bagi perusahaan. Sistem pelayanan yang diterapkan pada *Restaurant* Batagor Ihsan cabang Sukajadi ada sebagian yang telah diterapkan dengan baik dan sesuai dengan syariah Islam, sedangkan beberapa yang penerapan yang masih belum sesuai dengan syariah, yaitu tentang keramahan dalam melayani pelanggan, kebersihan dan kenyamanan pelanggan.

KATA PENGANTAR



Segala puji serta syukur hanya milik Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul “Sistem Pelayanan Pada Pelanggan Restaurant Batagor Ihsan Cabang Sukajadi Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang peneliti menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Dengan kekuatan yang diberikan Allah SWT, dan juga bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulis telah dapat menyelesaikan tugas akademis yang cukup berat ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Yang mulia Ayahanda H. Jalaluddin dan Ibunda Hj. Nur’aini tercinta yang senantiasa mencurahkan perhatian dan kasih sayang serta doa bagi kebahagiaan dan kesuksesan penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir, selaku Rektor UIN SUSKA Pekanbaru Riau beserta Staf.
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M. Ag, M.Pd selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, beserta jajarannya.

4. Ibu DR. Hertina, M. Pd selaku wakil Dekan I fakultas Syariah dan Ilmu Hukum beserta jajarannya.
5. Ibu Zuraidah, M. Ag selaku pembimbing yang telah banyak berperan dan memberikan petunjuk hingga selesainya penulisan skripsi ini.
6. Bapak Mawardi, S. Ag. M. SI, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
7. Bapak Darmawan Tia Indrajaya, M. A, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam.
8. Bapak Drs. Pardi Syamsuddin, M. A, selaku Penasehat Akademis.
9. Bapak Andri Anis, selaku pimpinan restaurant Batagor Ihsan Cabang Sukajadi.
10. Bapak Novel, selaku manajer restaurant Batagor Ihsan Cabang Sukajadi.
11. Seluruh dosen di lingkungan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA Riau yang telah membekali ilmu kepada penulis.

Terakhir segala jasa dan budi baik dari semua pihak yang tersebut diatas penulis mengucapkan terima kasih. Semoga segala bantuan yang diberikan menjadi amal baik dan mendapatkan balasan dari Allah SWT, Amin.

Pekanbaru, April 2014

Penulis

MAHFUD HABIBUDDIN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

NOTA PEMBIMBING

PERSEMBAHAN

MOTTO

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRA	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TEBEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	14
A. Sejarah berdirinya <i>Restaurant</i> Batagor Ihsan cabang Sukajadi	14
B. Visi dan misi	15

	C. Struktur organisasi	16
	D. Kedudukan dan uraian tugas/pekerjaan	18
	E. Aktivitas usaha.....	25
	F. Produk-produk <i>Restaurant</i> Batagor Ihsan	26
BAB III	TINJAUAN TEORI TENTANG MANAJEMEN	
	PELAYANAN DALAM ISLAM.....	31
	A. Pengertian Sistem Pelayanan	31
	B. Tujuan dan Manfaat Sitem Pelayanan	47
	C. Pandangan Islam Tentang Pelayanan	48
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
	A. Sistem Pelayanan Pada Pelanggan	
	<i>Restaurant</i> Batagor Ihsan Cabang Sukajadi	52
	B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Sistem Pelayanan Pada	
	Pelanggan <i>Restaurant</i> Batagor Ihsan Cabang Sukajadi.....	67
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	84
	A. Kesimpulan	84
	B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN