

**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.

**STRATEGI MANAJEMEN DALAM MENANGANI KELUHAN  
PELANGGAN PADA TOKO AZKA BANGUNAN  
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Syari'ah dan Hukum



**OLEH:**

**MUHAMMAD RAJU**  
**NIM : 12120510946**

**PROGRAM S1**

**EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**1447 H / 2025 M**



**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.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul "*Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Delivery Order Toko Semangat Bersaudara Desa Rimbo Panjang Dalam Perspektif Ekonomi Syariah*", yang ditulis oleh :

Nama : Muhammad Raju  
 NIM : 12120510946  
 Jurusan : Ekonomi Syariah

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


Pekanbaru, 22 Desember 2025

Pembimbing Skripsi

Pembimbing Materi

  
Dr. Syahpawi, S. Ag, M.sh  
 NIP. 197303072007011032

Pembimbing Metodologi

  
Nurvanti, S.E.I, M.E.Sy  
 NIP. 198701032023212035



**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.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“Strategi Manajemen Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Toko Azka Bangunan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah”** yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Raju  
 NIM : 12120510946  
 Program Studi : Ekonomi Syariah

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

Pekanbaru, 15 Januari 2026  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Darnilawati, SE., M.Si**

Sekretaris  
**Desi Devrika Devra, S.HI, M.Si**

Penguji I  
**Dr. Amrul Muzan, S.HI, MA**

Penguji II  
**Wali Saputra, SE.Ak, MA**



Mengetahui,  
 Wakil Dekan I

**Dr. Muhammad Darwis, S.HI, MH**  
 NIDP 197802272008011009

**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.

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Raju  
 NIM : 12120510946  
 Tepat/Tgl. Lahir : Rimbo Panjang, 23 Januari 2003  
 Fakultas : Syariah Dan Hukum  
 Prodi : Ekonomi Syariah  
 Judul Skripsi : Analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan *delivery order* (DO) pada toko semangat bersaudara desa rimbo panjang perspektif ekonomi syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas 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. Apabila 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 pihak manapun juga.

Pekanbaru, 23 Desember 2025

Yang membuat pernyataan



Muhammad Raju

NIM. 12120510946





## ABSTRAK

**Muhammad raju (2025) : Strategi Manajemen Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Toko Azka Bangunan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah**

Persaingan usaha di sektor ritel bahan bangunan menuntut toko untuk memberikan pelayanan terbaik agar pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam menangani keluhan, seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian barang, dan komunikasi yang kurang efektif. Dalam konteks ekonomi syariah, penanganan keluhan tidak hanya berorientasi pada keuntungan materi, tetapi juga harus mencerminkan nilai kejujuran, amanah, dan keadilan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus di Toko Azka Bangunan, Desa Rimbo Panjang, Kabupaten Kampar. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pemilik toko sebagai informan kunci, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai keluhan pelanggan, strategi manajemen, dan penerapan prinsip ekonomi syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan pelanggan terutama berkaitan dengan keterlambatan pengiriman dan ketidaksesuaian barang. Strategi manajemen yang diterapkan meliputi penanganan responsif dan solutif, serta evaluasi internal agar kesalahan tidak terulang. Penerapan prinsip ekonomi syariah, berupa kejujuran, amanah, dan keadilan, meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberkahan usaha. Disarankan agar toko memperkuat sistem pengiriman dan komunikasi, serta bagi penelitian selanjutnya meneliti lebih banyak objek untuk perbandingan strategi penanganan keluhan pelanggan.

**Kata Kunci : Strategi Manajemen, Keluhan Pelanggan, 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.



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

Alhamdulillahirabbil'alamin, Segala puji milik Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW. Allahumma shalli 'alaa Muhammad wa'alaa aali Muhammad. Skripsi ini telah disusun dengan tujuan mencapai kesempurnaan. Namun penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan karena mengingat keterbatasan pengetahuan dan wawasan yang dimiliki. Segala saran dan kritik penulis menerima demi kesempurnaan skripsi ini.

Dengan harapan bahwa skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti, penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan. Pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang, doa yang tiada putus, semangat, serta dukungan moral dan materi yang luar biasa. Keringat dan perjuangan kalian adalah sumber kekuatan terbesar penulis dalam menapaki setiap jenjang pendidikan. Semoga Allah senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Ayah dan Ibu.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M. Si, Ak, CA, selaku Rektor UIN Suska Riau dan Wakil Rektor I Prof. H. Raihani, M.Ed, Ph.D, Wakil Rektor II



**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.

Dr. Alex Wenda, S.T., M.Eng, dan Wakil Rektor III Dr. Harris Simaremare, M.T.

3 Bapak Dr. H. Maghfirah, MA, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum, Bapak Dr. Muhammad Darwis, SH.I., SH., MH, selaku Wakil dekan I, Ibu Dr. Nurnasrina, M.Si selaku Wakil Dekan II, Bapak Dr. Alpi Syahrin, SH., MH, selaku Wakil Dekan III Fakultas Syari'ah dan Hukum kemudian Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak., CA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Bapak Zilal Afwa Ajidin, SE., MA selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi Penulis.

4. Dr. Syahpawi, S.Ag, M.sh selaku dosen pembimbing I dan Nuryanti, S.E.I, M.E.Sy selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan nasehat kepada penulis selama menyelesaikan perkuliahan dan penelitian.

5. Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag sebagai Penasehat Akademis (PA) yang telah membimbing, memotivasi serta mengarahkan penulis selama menjalani pendidikan selama masa perkuliahan.

6 Bapa awi selaku pengelola toko azka bangunan yang telah memberikan izin serta dukungan dalam pelaksanaan penelitian dan wawancara terkait toko bangunan.

7 Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu selama proses pembuatan skripsi 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

8. Pihak Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah menyediakan berbagai referensi, termasuk buku, jurnal, dan skripsi, yang sangat membantu dalam penyempurnaan skripsi.

9. Sahabat seperjuangan Lailatu Nikmah Ramadhani Sukri, Asshyfa Dwi Yuliani, Tengku aburahman, Riwan diki yang telah banyak membantu dan menemani proses penulis dalam menyelesaikan skripsi. Dan teman-teman disekeliling penulis yang selalu membantu dan memberi semangat, semoga kebaikan dan ketulusannya mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca dan pihak-pihak terkait. Semoga Allah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, Amiin Yarabbal Alamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru 23 juni 2025  
Penulis,

**MUHAMMAD RAJU**  
**NIM: 12120510946**





**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  
UIN Suska Riau  
State Islamic University  
Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan manfaat peneliti.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Kerangka Teoritis .....	9
1. Konsep manajemen.....	9
2. Strategi manajemen.....	12
3. Keluhan pelanggan.....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Pembaruan ( novelty) peneliti.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian .....	28
B. Lokasi Penelitian .....	28
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	28
D. Sumber Data .....	29
E. Informan Penelitian .....	29
F. Teknik Pengumpulan Data .....	29
G. Metode Analisis Data .....	31
H. Gambaran Umum Toko azka bangunan.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	38
A. Hasil Penelitian .....	38
1. Apa saja keluhan pelanggan terhadap toko azka bangunan. ....	35
2. Bagaimana strategi manajemen dalam menghadapi keluhan pelanggan	39
3. Bagaimana penanganan keluhan pelanggan dalam perspektif ekonomi syariah	44



**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 V PENUTUP .....	55
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	





**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 TABEL**

Tabe l 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Tingkat Pendidikan .....	34
Tabel 3.2 Agama Masyarakat Rimbo Panjang.....	36





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 Masalah

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, toko bangunan harus mampu bersaing melalui kualitas produk dan layanan yang prima. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi loyalitas pelanggan dan keberlanjutan usaha. Pelanggan yang merasa puas cenderung menjadi pelanggan tetap, sedangkan ketidakpuasan biasanya diekspresikan melalui keluhan yang harus ditangani dengan baik oleh manajemen. Keluhan pelanggan merupakan bentuk umpan balik yang muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan atau produk yang diterima. Penanganan keluhan yang buruk akan berdampak langsung terhadap reputasi toko dan berpotensi menurunkan tingkat loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penanganan keluhan (*complaint handling*) berpengaruh terhadap kepuasan dan retensi pelanggan.<sup>1</sup>

Penanganan keluhan dalam praktik manajemen modern tidak hanya disengaja untuk menyelesaikan masalah, tetapi juga digunakan sebagai alat untuk memperbaiki kualitas layanan. Strategi yang efektif mencakup kebijakan respons cepat, komunikasi yang baik, dan solusi yang memuaskan. Dalam konteks ritel, strategi ini dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.<sup>2</sup>

Di Indonesia, penerapan strategi manajemen untuk menangani keluhan

<sup>1</sup> Endri saprudin, Hasan al banna, *The Effect of Service Quality, Personal Selling, and Complaint Handling on Customer Retention of Sharia Bank Customers with Customer Satisfaction as Intervening Variable*, Vol.1, No. 2, (2022), hlm 21.

<sup>2</sup> Siti munawaroh, Sri yuni wulandari, *Analisis strategi penanganan keluhan dan kepuasan konsumen pada toko lantiknya store jombang*, Vol.6, No. 2, (2023), hlm 410.





### 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.

pelanggan telah banyak dibahas dalam konteks lembaga keuangan dan ritel, namun belum banyak yang fokus pada sektor ritel bangunan dengan pendekatan ekonomi syariah. Studi-studi sebelumnya terutama fokus kepada lembaga perbankan syariah dan kualitas layanan mereka, termasuk penanganan keluhan dalam konteks syariah.<sup>3</sup>

Manajemen yang efektif dalam menangani keluhan pelanggan dapat memperbaiki persepsi dan pengalaman pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Contoh penelitian pada lembaga keuangan syariah menunjukkan bahwa kualitas layanan dan handling complain memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan retensi nasabah.<sup>4</sup>

Permasalahan muncul ketika strategi yang diterapkan masih bersifat reaktif dan belum terintegrasi dengan nilai-nilai syariah yang mengedepankan prinsip etika bisnis Islam, seperti amanah (kepercayaan), siddiq (kejujuran), tabligh (komunikasi yang baik), dan fathonah (kecerdasan dalam manajemen). Prinsip ini menuntut pelaku usaha untuk bertindak tidak hanya profesional, tetapi juga adil dan etis dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan.

Dalam perspektif ekonomi syariah, pelayanan kepada pelanggan bukan semata-mata untuk mendapatkan keuntungan materi, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai moral Islam yang menjamin keadilan dan kepuasan pelanggan. Rasulullah SAW bersabda:

<sup>3</sup> Yuyun, dkk, costumer loyalty nasabah bsi: peran costumer satisfaction terhadap service quality dan complain handling, Vol. 8, No.2, (September 2025), hal 525

<sup>4</sup> Anindhyta budiarti, pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank umum syariah di Surabaya, Vol. 15, No. 2, ( juni 2011), hal 211



#### 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.

“Sesungguhnya Allah menyukai jika seseorang melakukan sesuatu maka ia harus melakukannya dengan itqan (profesional dan bersungguh-sungguh).”

(HR.

Al-Baihaqi)

Hadis ini mendorong pelaku usaha untuk menjalankan tugasnya secara profesional termasuk dalam menangani keluhan.<sup>5</sup> Prinsip syariah dalam muamalah (interaksi bisnis) juga mengajarkan tentang keadilan (‘adl) dan tidak merugikan pihak lain. Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَى أَنْفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ إِنْ يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَنْ تَعْدِلُوا وَإِنْ تَلَوْا أَوْ تُعْرَضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak keadilan dan saksi karena Allah, walaupun kesaksian itu memberatkan dirimu sendiri, ibu bapakmu, atau kerabatmu. Jika dia (yang diberatkan dalam kesaksian) kaya atau miskin, Allah lebih layak tahu (kemaslahatan) keduanya. Maka, janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang (dari kebenaran). Jika kamu memutarbalikkan (kata-kata) atau berpaling (enggan menjadi saksi), sesungguhnya Allah Mahateliti terhadap segala apa yang kamu kerjakan”. QS.An-Nisa (4): 135

Ayat ini menekankan pentingnya keadilan dalam setiap aspek hubungan dengan pelanggan termasuk penanganan masalah.<sup>6</sup> Ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti kualitas produk

<sup>5</sup> Al-Baihaqi, *Syū‘ab al-Īmān*, Juz IV, (Beirut: Dār al-Kutub al-‘Ilmiyyah, t.t.), hlm. 334.

<sup>6</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur‘an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019), QS. An-Nisa (4): 135.



#### 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.

yang kurang baik, pelayanan yang lambat, respons terhadap keluhan yang tidak memadai, atau kurangnya komunikasi yang efektif antara pelanggan dan pihak toko. Secara manajerial, hal ini harus diantisipasi dengan strategi yang tepat untuk mencegah dampak negatif jangka panjang.

Toko Azka Bangunan sebagai sebuah unit usaha ritel bangunan perlu menggali secara sistematis jenis – jenis keluhan pelanggan yang sering terjadi. Identifikasi keluhan merupakan langkah awal agar manajemen dapat menyusun strategi yang efektif untuk mengatasi setiap masalah yang dialami pelanggan. Strategi manajemen dalam menghadapi keluhan pelanggan harus mencakup pendekatan proaktif, seperti pelatihan karyawan dalam keterampilan komunikasi, SOP penanganan komplain, dan penggunaan sistem feedback yang terstruktur. Pendekatan ini akan membantu toko merespon masalah secara cepat dan efektif.

Dalam perspektif syariah, strategi tersebut harus dipadukan dengan nilai-nilai etik Islam yang mendorong pelaku usaha untuk menyelesaikan keluhan dengan sikap jujur, adil, dan komunikatif. Ini sejalan dengan konsep pelayanan terbaik dalam Islam yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai bagian dari amanah yang harus dijaga.<sup>7</sup>

Penelitian sebelumnya pada lembaga perbankan syariah menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah dalam penanganan keluhan juga berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Hal ini mengungkapkan bahwa strategi

<sup>7</sup> Habibi, dkk, *Islamic Economic Ethics in Customer Complaint Handling: Enhancing Customer Satisfaction at BSI*, Vol. 9, No. 1, (februari 2025), hal 59





#### 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.

penanganan keluhan yang sesuai dengan etika Islam dapat menjadi keunggulan kompetitif dalam jangka panjang.<sup>8</sup> Namun demikian, implementasi prinsip-prinsip syariah dalam manajemen keluhan masih menjadi tantangan bagi pelaku usaha ritel. Belum banyak toko ritel, termasuk toko bangunan, yang secara eksplisit menerapkan kerangka ekonomi syariah dalam kebijakan pelayanan dan penanganan komplain. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan agar dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai keluhan pelanggan, strategi manajemen dalam menangannya, serta penanganannya dalam perspektif ekonomi syariah pada Toko Azka Bangunan — sehingga diharapkan dapat menjadi model pelayanan yang tidak hanya efektif tetapi juga sesuai dengan prinsip syariah yang berlaku.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **STRATEGI MANAJEMEN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PADA TOKO AZKA BANGUNAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**”.

#### **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan ,maka penulis hanya membatasi beberapa masalah yang muncul pada strategi manajemen dalam menangani keluhan pelanggan pada toko azka bangunan dalam perspektif ekonomi syariah.

<sup>8</sup> Endri saprudin, Hasan al banna, op. Cit., hlm 19



**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. Rumusan Masalah**

1. Apa saja keluhan pelanggan terhadap toko azka bangunan.
2. Bagaimana strategi manajemen dalam menghadapi keluhan pelanggan.
3. Bagaimana penanganan keluhan pelanggan dalam perspektif skonomi syariah.

**D. Tujuan dan manfaat peneliti**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, tujuan yang hendak dan ingin di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Apa saja keluhan pelanggan terhadap toko azka bangunan.
2. Untuk mengetahui Bagaimana strategi manajemen dalam menghadapi keluhan pelanggan.
3. Untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan pelanggan dalam perspektif ekonomi syariah.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka ada beberapa manfaat yang akan di dapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis dengan adanya penelitian ini dapat sebagai pengembangan wawasan keilmuan dan pengetahuan serta untuk penulisan karya ilmiah guna mendapat gelar sarjana.
2. Bagi mahasiswa dengan adanya penelitian ini penulis berharap agar dapat digunakan dalam proses belajar dan menambah informasi serta

**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.

menambah referensi bagi penelitian berikutnya.

3. Bagi masyarakat dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi pengetahuan mengenai strategi manajemen dalam menangani keluhan pelanggan yang disediakan perusahaan. sehingga pelanggan akan senantiasa memutuskan pelayanan yang terbaik yang di berikan oleh perusahaan atau bidang lainnya yang bergerak di beberapa sektor khusus nya sektor bahan bangunan
4. Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat dijadikan sebagai sumbasih kepustakaan fakultas syariah dan hukum.

**E. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini akan diberikan gambaran secara garis besar mulai dari bab pertama sampai bab terakhir untuk memudahkan pembaca memahami hasil penulisan ini, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini terdiri dari kerangka teoritis, penelitian terdahulu.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan menjelaskan tentang metode penelitian

**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.

yang meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian strategi manajemen dalam menangani keluhan pelanggan pada toko azka bangunan dalam perspektif ekonomi syariah.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini mengemukakan tentang kesimpulan dari apa yang telah penulis uraikan dan juga saran yang berkaitan dengan penelitian 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.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teoritis

##### 1. Konsep manajemen

###### a. Pengertian manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris "to manage" yang artinya mengurus, mengatur, mengelola. Menurut Mary Parker Follet (dalam T. Hani Handoko) mendefinisikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan, atau berarti dengan tidak melakukan tugas-tugas itu sendiri. Pengertian Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan suatu organisasi dengan cara bekerja dalam team.<sup>9</sup>

###### b. Fungsi manajemen

Fungsi manajemen menurut Henry Fayol terbagi menjadi 4 yaitu:

###### 1. Perencanaan (Planning)

Sebuah fungsi manajemen yang meliputi pendefinisian sasaran, penetapannya strategi untuk dapat mencapainya sasaran, dan pengembangan rencana kerjanya untuk mengelola aktivitas-aktivitasnya.

<sup>9</sup> Siti Mariska, Sukiyah, Penerapan teori manajemen Henry Fayol untuk menjalankan bisnis, Vol. 1, No.1, (agustus 2023) hal 3



#### 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. Pengorganisasian (Organizing)

Sebuah fungsi manajemen yang melibatkannya tindakan-tindakan penataan dan pengaturannya berbagai aktivitas kerja secara terstrukturnya demi mencapai sasarannya organisasi.

## 3. Kepemimpinan (Leading)

Sebuah fungsi manajemen yang melibatkannya interaksinya dengan orang- orang lain untuk mencapainya suatu sasaran organisasinya.

## 4. Pengendalian (Controlling)

Sebuah fungsi manajemen yang melibatkannya tindakan- tindakan pengawasan, penilaian, dan koreksi terhadap kinerja seseorang dan hasil pekerjaannya.<sup>10</sup>

### c. Unsur unsur manajemen

Dalam menjalankan fungsi manajemen, suatu organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya yang disebut juga sebagai unsur-unsur manajemen. Setiap unsur ini memiliki hubungan yang sangat saling berkaitan dan tidak terpisahkan satu dengan lainnya. Adanya unsur-unsur manajemen ini bisa membantunya kita untuk mencapai tujuan perusahaan. Unsur-unsur tersebut antara lain;

#### 1. Manusia (Human)

Sumber daya manusia merupakan unsur paling utama dalam menjalankan fungsi manajemen untuk dapat mencapai tujuan. Seluruh aktivitas akan dilakukannya oleh manusia, mulai dari perencanaan

<sup>10</sup> <https://feb.umsu.ac.id/unsur-manajemen-dalam-fungsi-manajemen/>, diakses 14 januari

#### 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.

hingga pada proses pelaksanaannya. Seluruh aktivitas dalam organisasi atau perusahaan tidak akan berjalan jika unsur sumber daya manusianya tidak terpenuhi.

#### 2. Uang (Money)

Uang adalah unsur manajemen yang berpengaruhnya, karena hasil kegiatan yang bisa diukur dari jumlah uang yang beredar di perusahaan. Uang juga menjadikan alat ini dalam proses pencapaian tujuan dengan penggunaan yang diperhitungkan secara rasional.

Penggunaannya uang dalam perusahaan sebagai biaya operasional, baik seperti gaji, pembelian dan perawatan alat kantor serta alat lainnya.

#### 3. Mesin (Machines)

Machines atau mesin adalah unsur manajemen yang berupa barang. Mesin dapat berupa peralatan logistik maupun teknologi yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan. Pembelian serta penggunaan mesin pun harus diatur supaya efektif artinya mendapatkan alat yang bagus dengan harga yang ekonomis, namun tetap memiliki performa yang baik untuk produksi.

#### 4. Material (Bahan)

Mesin adalah alat yang digunakan untuk bisa membuat hasil produksi. Mesin ini biasanya dalam bentuk peralatan atau sistem teknologi yang mendukungnya agar menghasilkan barang. Manajemen mesin diperlukannya untuk memilih alat yang efektif untuk produksi, dapat digunakan dalam jangka waktu yang sangat lama, sampai dengan

**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.

harga ekonomis. Jangan lupa bahwa setiap mesin memerlukan perawatan agar dapat bertahan lama.

## 5. Metode (Methods)

Dalam mengelolanya sesuatu diperlukan yang namanya metode atau standard operational procedure yang baku. Pekerjaan agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien jika dilakukannya dengan metode yang tepat. Suatu metode kerja perlu mempertimbangkan sasarannya, fasilitas, waktu, uang, dan kegiatan bisnis. Metode yang tepat dan baik sebagai salah satu unsur manajemen juga harus dipahami manusia yang menjalankannya. Maksudnya, sebuah metode bisa berjalan dengan baik jika manusia terlibat di dalamnya.

## 6. Pasar (Market)

Hasil produk manajemen perlu menyasarinya pasar tertentu atau masyarakat secara luas. Namun, produk manajemen bisa gagal dan berhenti diproduksi. Supaya masyarakat mau menerima dan mengakui produk, maka manajemen perlu kemampuannya marketing. Sebab tidak ada permintaan dan bisa berakibat pada produksi terhenti. Bahkan aktivitas perusahaan bisa vakum.<sup>11</sup>

## 2. Strategi manajemen

### a. Pengertian strategi manajemen

Strategi manajemen adalah serangkaian keputusan dan tindakan yang dirumuskan oleh manajemen untuk mencapai tujuan organisasi

<sup>11</sup> Ibit

#### 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.

secara berkelanjutan. Strategi ini mencakup perencanaan jangka panjang yang diarahkan untuk menyesuaikan kemampuan internal organisasi dengan peluang dan tantangan lingkungan eksternal. Strategi manajemen berfungsi sebagai pedoman bagi organisasi dalam menjalankan aktivitas operasional agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.<sup>12</sup>

Strategi manajemen juga dipahami sebagai proses penentuan arah organisasi dan alokasi sumber daya yang tepat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dalam konteks pelayanan, strategi manajemen tidak hanya berorientasi pada pencapaian keuntungan, tetapi juga pada upaya membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas.<sup>13</sup> Dalam usaha ritel seperti toko bangunan, strategi manajemen menjadi landasan utama dalam mengelola pelayanan, sumber daya manusia, serta sistem penanganan keluhan pelanggan. Strategi yang tepat akan membantu perusahaan merespons kebutuhan pelanggan dan menjaga keberlangsungan usaha.<sup>14</sup>

#### b. Jenis-Jenis Strategi Manajemen

Jenis strategi manajemen dapat diklasifikasikan berdasarkan tingkatannya dalam organisasi. Strategi tingkat korporasi merupakan strategi yang berkaitan dengan arah dan tujuan utama organisasi secara

<sup>12</sup> Fred R. David, *Strategic Management: Concepts and Cases* (New Jersey: Pearson Education, 2011), hlm. 35.

<sup>13</sup> John A. Pearce, *Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control* (New York: McGraw-Hill, 2013), hlm. 42.

<sup>14</sup> William F. Glueck, *Business Policy and Strategic Management* (New Delhi: McGraw-Hill, 2014), hlm. 18.



#### 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.

keseluruhan. Strategi ini menentukan bidang usaha yang dijalankan serta kebijakan umum yang menjadi pedoman dalam pengelolaan organisasi.<sup>15</sup>

Strategi tingkat bisnis merupakan strategi yang berfokus pada bagaimana organisasi bersaing dalam pasar tertentu. Strategi ini menekankan pada penciptaan nilai bagi pelanggan melalui kualitas produk dan pelayanan. Dalam konteks pelayanan, strategi ini berkaitan dengan bagaimana perusahaan membedakan layanannya dari pesaing.<sup>16</sup>

Strategi tingkat fungsional adalah strategi yang diterapkan pada unit-unit kerja tertentu seperti pemasaran, pelayanan pelanggan, dan operasional. Strategi ini berperan langsung dalam pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan, termasuk dalam menangani keluhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.<sup>17</sup>

#### c. Peran Strategi Manajemen dalam Kepuasan Pelanggan

Strategi manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari penerapan strategi yang tepat dalam mengelola pelayanan dan hubungan dengan pelanggan. Strategi yang berorientasi pada pelanggan akan membantu perusahaan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan secara lebih baik.<sup>18</sup> Strategi manajemen yang efektif

<sup>15</sup> Thomas L. Wheelen, *Strategic Management and Business Policy* (New Jersey: Pearson Education, 2015), hlm. 54.

<sup>16</sup> Michael E. Porter, *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors* (New York: Free Press, 2008), hlm. 11.

<sup>17</sup> J. David Hunger, *Strategic Management* (Boston: Pearson Education, 2012), hlm. 67.

<sup>18</sup> Philip Kotler, *Marketing Management* (New Jersey: Pearson Education, 2016), hlm.

#### 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.

memungkinkan perusahaan untuk mengelola keluhan pelanggan sebagai bagian dari proses perbaikan berkelanjutan. Keluhan yang ditangani dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperkuat citra positif perusahaan.<sup>19</sup> Dalam jangka panjang, strategi manajemen yang berfokus pada kepuasan pelanggan akan berdampak pada loyalitas pelanggan dan keberlangsungan usaha. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi kepada pihak lain.<sup>20</sup>

### 3. Keluhan pelanggan

#### a. Pengertian keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan adalah ungkapan ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan akibat adanya perbedaan antara harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan atau produk yang diterima. Keluhan muncul ketika pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar atau janji yang ditetapkan oleh perusahaan. Keluhan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan suatu usaha.<sup>21</sup>

Keluhan pelanggan juga dapat dipahami sebagai bentuk komunikasi pelanggan kepada perusahaan yang bertujuan untuk memperoleh solusi atas permasalahan yang dialami. Oleh karena itu, keluhan tidak selalu bersifat negatif, melainkan dapat menjadi masukan

144.

<sup>19</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2017), hlm. 156.

<sup>20</sup> Richard L. Oliver, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (New York: McGraw-Hill, 2010), hlm. 8.

<sup>21</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2017), hlm. 184.

#### 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.

berharga bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.<sup>22</sup>

b. Jenis jenis keluhan pelanggan

Jenis keluhan pelanggan dapat dibedakan menjadi keluhan yang bersifat langsung dan tidak langsung. Keluhan langsung disampaikan secara lisan atau tertulis kepada pihak perusahaan, sedangkan keluhan tidak langsung disampaikan melalui pihak ketiga atau media lain. Perusahaan perlu memahami jenis keluhan ini agar dapat merespons dengan tepat.<sup>23</sup> Keluhan pelanggan juga dapat diklasifikasikan berdasarkan penyebabnya, seperti keluhan terhadap kualitas produk, keluhan terhadap proses pelayanan, serta keluhan terhadap sikap dan perilaku karyawan. Setiap jenis keluhan memerlukan pendekatan penanganan yang berbeda sesuai dengan karakteristik permasalahan yang dihadapi.<sup>24</sup>

c. Penyebab keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan umumnya disebabkan oleh ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Harapan pelanggan terbentuk dari pengalaman sebelumnya, informasi yang diterima, serta janji pelayanan yang disampaikan oleh perusahaan. Apabila kinerja pelayanan berada di bawah harapan tersebut, maka

<sup>22</sup> Christopher Lovelock, *Services Marketing* (New Jersey: Pearson Education, 2011), hlm. 302.

<sup>23</sup> Philip Kotler, *Marketing Management* (New Jersey: Pearson Education, 2016), hlm.

<sup>24</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm.

**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.

pelanggan cenderung menyampaikan keluhan.<sup>25</sup>

Selain itu, keluhan pelanggan juga dapat disebabkan oleh faktor internal perusahaan, seperti kurangnya kompetensi karyawan, lemahnya sistem pelayanan, keterlambatan pengiriman, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara perusahaan dan pelanggan. Faktor-faktor tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.<sup>26</sup>

d. Dampak keluhan pelanggan terhadap usaha

Keluhan pelanggan yang tidak ditangani dengan baik dapat berdampak negatif terhadap perusahaan, seperti menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Pelanggan yang tidak puas berpotensi menghentikan hubungan dengan perusahaan dan beralih ke pesaing.<sup>27</sup> Di sisi lain, keluhan pelanggan yang dikelola dengan baik dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan. Keluhan dapat menjadi sumber informasi untuk evaluasi dan perbaikan layanan, sehingga membantu perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.<sup>28</sup>

e. Strategi penangana keluhan pelanggan

Strategi penanganan keluhan pelanggan merupakan upaya sistematis yang dilakukan perusahaan untuk menerima, menanggapi, dan menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat. Penanganan

<sup>25</sup> Richard L. Oliver, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (New York: McGraw-Hill, 2010), hlm. 27.

<sup>26</sup> Christian Grönroos, *Service Management and Marketing* (Chichester: John Wiley & Sons, 2010), hlm. 96.

<sup>27</sup> Philip Kotler, *Marketing Management* (New Jersey: Pearson Education, 2016), hlm. 156.

<sup>28</sup> fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2017), hlm. 190



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.

keluhan yang efektif menuntut adanya sikap empati, komunikasi yang baik, serta pemberian solusi yang adil kepada pelanggan<sup>29</sup>.

Strategi penanganan keluhan juga mencakup proses evaluasi terhadap penyebab keluhan agar kesalahan yang sama tidak terulang di masa mendatang. Dengan demikian, penanganan keluhan tidak hanya berfungsi sebagai penyelesaian masalah, tetapi juga sebagai sarana perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan.<sup>30</sup>

f. Strategi manajemen dalam perspektif ekonomi syariah

Dalam perspektif ekonomi syariah, penanganan keluhan pelanggan harus dilandasi oleh prinsip amanah, kejujuran, dan keadilan. Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan serta menyelesaikan keluhan pelanggan sesuai dengan kesepakatan dan nilai-nilai Islam.<sup>31</sup>

Prinsip keadilan menuntut perusahaan untuk memperlakukan seluruh pelanggan secara setara tanpa diskriminasi dalam proses penanganan keluhan. Selain itu, prinsip ihsan mendorong pelaku usaha untuk memberikan pelayanan terbaik sebagai bentuk ibadah dan tanggung jawab moral kepada Allah SWT.<sup>32</sup>

Strategi manajemen penanganan keluhan yang sesuai dengan ekonomi syariah diyakini mampu menciptakan kepuasan pelanggan yang

<sup>29</sup> Christopher Lovelock, *Services Marketing* (New Jersey: Pearson Education, 2011), hlm. 308.

<sup>30</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2017), hlm. 196.

<sup>31</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2011), hlm. 67.

<sup>32</sup> M. Umer Chapra, *The Future of Economics: An Islamic Perspective* (Leicester: The Islamic Foundation, 2000), hlm. 102.

**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.

berkelanjutan karena tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada kemaslahatan dan keberkahan dalam aktivitas bisnis.<sup>33</sup>

**Penelitian Terdahulu**

Beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang ada hubungannya dengan tema penulisan penelitian ini antara lain:

**Tabel 2. 2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan judul	Hasil penelitian	Persamaan	perbedaan
1	Fandy Tjiptono (2017) Manajemen Keluhan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan	Penanganan keluhan yang cepat dan adil meningkatkan kepuasan pelanggan	Sama-sama membahas keluhan pelanggan dan kepuasan	Tidak menggunakan perspektif ekonomi syariah
2	Rambat Lupiyoadi (2016) Strategi Pelayanan Jasa dan Dampaknya terhadap Kepuasan Konsumen	Kualitas pelayanan menjadi penyebab utama munculnya keluhan pelanggan	Sama-sama membahas strategi pelayanan	Tidak fokus pada penanganan keluhan
3	Philip Kotler (2016) Customer Complaint Management and Customer Satisfaction	Keluhan yang ditangani dengan baik meningkatkan loyalitas pelanggan	Sama-sama membahas keluhan pelanggan	Objek penelitian perusahaan besar
4	Richard L. Oliver (2010) Customer Satisfaction and	Ketidaksesuaian harapan dan kinerja memicu keluhan	Sama-sama membahas penyebab keluhan	Tidak membahas strategi manajemen

<sup>33</sup> Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 2019), hlm. 59.

## 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.

	Complaint Behavior			
5	Christopher Lovelock (2011) Service Failure and Complaint Handling	Penanganan keluhan bagian penting strategi pelayanan	Sama-sama membahas penanganan keluhan	Tidak menggunakan pendekatan syariah
6	Christian Grönroos (2010) Service Quality and Customer Complaints	Keluhan sebagai alat evaluasi kualitas layanan	Sama-sama membahas kualitas pelayanan	Tidak fokus pada kepuasan pelanggan
7	Muhammad Syafi'i Antonio (2011) Etika Pelayanan dalam Bisnis Syariah	Prinsip amanah dan kejujuran wajib dalam pelayanan	Sama-sama menggunakan perspektif syariah	Tidak meneliti keluhan pelanggan
8	M. Umer Chapra (2000) Islamic Business Ethics and Customer Satisfaction	Kepuasan pelanggan bersifat material dan spiritual	Sama-sama menggunakan ekonomi syariah	Tidak fokus pada sektor ritel
9	Afzalur Rahman (2019) Prinsip Keadilan dalam Pelayanan Bisnis Islam	Keadilan meningkatkan kepercayaan pelanggan	Sama-sama membahas etika Islam	Tidak membahas strategi manajemen
10	Nurul Huda (2018) Strategi Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah	Pelayanan syariah meningkatkan kepuasan	Sama-sama membahas strategi manajemen	Objek penelitian lembaga keuangan
11	Fitria (2019) Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan	Penanganan keluhan meningkatkan loyalitas	Sama-sama membahas keluhan pelanggan	Tidak meneliti perspektif syariah
12	Ahmad Fauzi (2020) Strategi Pelayanan dalam	Pelayanan islami meningkatkan kepuasan	Sama-sama membahas pelayanan syariah	Tidak fokus pada keluhan



**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.

	Perspektif Ekonomi Islam			
13	Siti Aisyah (2021) Manajemen Keluhan Pelanggan pada Usaha Ritel	Sistem keluhan membantu peningkatan layanan	Sama-sama meneliti usaha ritel	Tidak membahas ekonomi syariah
14	Dedi Supriadi (2018) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	Kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan	Sama-sama membahas kepuasan	Tidak membahas keluhan
15	Rina Marlina (2020) Penanganan Keluhan Konsumen dalam Bisnis Syariah	Penanganan islami membangun hubungan jangka panjang	Sama-sama membahas kepuasan	Tidak membahas keluhan
16	Agus Salim (2019) Strategi Manajemen Pelayanan pada Usaha Kecil	Strategi pelayanan menentukan keberlangsungan usaha	Sama-sama membahas strategi manajemen	Tidak membahas keluhan pelanggan
17	Hendra Wijaya (2017) Analisis Keluhan Pelanggan dalam Industri Ritel	Keluhan dominan terkait keterlambatan dan pelayanan	Sama-sama membahas keluhan ritel	Tidak membahas ekonomi syariah
18	Lina Fitriani (2021) Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Syariah	Kepuasan dikaitkan dengan nilai amanah	Sama-sama membahas kepuasan syariah	Tidak meneliti keluhan
19	Yusriadi (2020) Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan	Strategi manajemen meningkatkan kepuasan	Sama-sama membahas strategi manajemen	Tidak fokus pada keluhan
20	Sulastri (2022) Penanganan	Keluhan dominan terkait	Sama-sama objek toko	Tidak menggunakan



**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.

	Keluhan Pelanggan pada Toko Bangunan	pengiriman dan kualitas	bangunan	perspektif syariah
21	Suryani (2021) Manajemen Penanganan Keluhan Pelanggan pada Usaha Ritel	Penanganan keluhan yang sistematis meningkatkan kepuasan pelanggan	Sama-sama membahas keluhan pelanggan ritel	Tidak menggunakan perspektif syariah
22	Wahyuni & Rahman (2020) Pengaruh Complaint Handling terhadap Loyalitas Konsumen	Penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan	Sama-sama membahas penanganan keluhan	Tidak membahas strategi manajemen
23	Rizki Maulana (2019) Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	Strategi pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan	Sama-sama membahas strategi pelayanan	Tidak fokus pada keluhan pelanggan
24	Dewi Kartika (2021) Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Syariah	Pelayanan berbasis syariah meningkatkan kepercayaan pelanggan	Sama-sama menggunakan perspektif syariah	Tidak membahas keluhan pelanggan
25	Andi Pratama (2020) Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	Kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan	Sama-sama membahas kepuasan pelanggan	Tidak membahas penanganan keluhan

**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.

	Pelanggan			
26	Nur Hidayah (2019) Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Konsumen	Etika Islam meningkatkan citra perusahaan	Sama-sama membahas etika syariah	Tidak meneliti strategi manajemen
27	Riko Saputra (2022) Penanganan Keluhan Konsumen pada Usaha Kecil Menengah	Penanganan keluhan membantu mempertahankan pelanggan	Sama-sama membahas keluhan UMKM	Tidak membahas perspektif syariah
28	Fitriani & Zahra (2021) Strategi Manajemen Pelayanan Berbasis Kepuasan	Strategi pelayanan meningkatkan loyalitas pelanggan	Sama-sama membahas strategi manajemen	Tidak fokus pada keluhan pelanggan
29	Hasan Basri (2020) Pengaruh Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	Etika pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan	Sama-sama membahas kepuasan pelanggan	Tidak menggunakan pendekatan syariah
30	Mulyadi (2022) Manajemen Keluhan Pelanggan pada Sektor Perdagangan	Sistem keluhan memperbaiki kualitas pelayanan	Sama-sama membahas penanganan keluhan	Tidak fokus pada toko bangunan
31	Indah Permata Sari (2021) Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan pada	Penanganan keluhan yang cepat meningkatkan kepuasan pelanggan	Sama-sama membahas keluhan pelanggan ritel	Tidak menggunakan perspektif 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.

	Usaha Ritel			
32	Ahmad Ridwan (2020) Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen	Pelayanan yang baik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan	Sama-sama membahas strategi pelayanan	Tidak fokus pada keluhan pelanggan
33	Putri Lestari (2022) Pengaruh Complaint Handling terhadap Kepuasan Pelanggan	Penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Sama-sama membahas penanganan keluhan	Tidak membahas strategi manajemen
34	M. Fikri Ramadhan (2019) Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Konsumen	Etika bisnis Islam meningkatkan kepercayaan pelanggan	Sama-sama menggunakan perspektif syariah	Tidak membahas keluhan pelanggan
35	Dewi Sartika (2021) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Usaha Dagang	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Sama-sama membahas kepuasan pelanggan	Tidak meneliti keluhan pelanggan
36	Rina Oktaviani (2020) Strategi Manajemen Pelayanan pada Usaha Kecil Menengah	Strategi pelayanan meningkatkan daya saing usaha	Sama-sama membahas strategi manajemen	Tidak fokus pada penanganan keluhan
37	Hendra Gunawan	Penanganan keluhan	Sama-sama membahas	Tidak menggunakan



**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.

	(2022) Manajemen Keluhan Pelanggan dalam Meningkatkan Citra Perusahaan	meningkatkan citra usaha	keluhan pelanggan	perspektif syariah
38	Siti Rahmawati (2019) Pelayanan Islami dan Kepuasan Pelanggan	Pelayanan berbasis syariah meningkatkan kepuasan pelanggan	Sama-sama membahas ekonomi syariah	Tidak meneliti strategi manajemen
39	Yusuf Hidayat (2021) Pengaruh Strategi Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	Strategi pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan	Sama-sama membahas kepuasan pelanggan	Tidak membahas keluhan pelanggan
40	Andri Kurniawan (2022) Penanganan Keluhan Konsumen pada Sektor Perdagangan	Sistem penanganan keluhan meningkatkan kualitas layanan	Sama-sama membahas penanganan keluhan	Tidak fokus pada toko bangunan

**Pembaruan ( novelty) peneliti****1 Pembaruan pada objek peneliti\**

Penelitian-penelitian terdahulu sebagian besar dilakukan pada lembaga keuangan syariah, perusahaan jasa, dan ritel umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengambil objek usaha ritel bahan bangunan,



#### 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.

yaitu Toko Azka Bangunan. Fokus pada toko bangunan menjadi pembaruan karena karakteristik keluhan pelanggan pada sektor ini berbeda, seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian jumlah dan kualitas bahan bangunan, serta pelayanan langsung di lapangan, yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya.

#### 2 Pembaruan pada fokus kajian

Sebagian besar penelitian terdahulu hanya meneliti keluhan pelanggan, kualitas pelayanan, atau kepuasan pelanggan secara parsial. Penelitian ini menghadirkan pembaruan dengan mengintegrasikan tiga aspek sekaligus, yaitu:

1. identifikasi keluhan pelanggan,
2. strategi manajemen dalam menangani keluhan, dan
3. analisis penanganan keluhan tersebut dalam perspektif ekonomi syariah.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjelaskan fenomena keluhan, tetapi juga mengkaji strategi manajerial secara komprehensif dalam satu kerangka penelitian.

#### 3 Pembaruan pada pendekatan ekonomi syariah

Penelitian terdahulu yang menggunakan perspektif ekonomi syariah umumnya hanya menekankan pada etika pelayanan secara normatif, tanpa mengaitkannya secara langsung dengan praktik penanganan keluhan pelanggan di tingkat operasional usaha ritel.

Penelitian ini memberikan pembaruan dengan menganalisis strategi manajemen penanganan keluhan pelanggan berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi syariah seperti amanah, keadilan ('adl), kejujuran (sidq), dan ihsan, serta melihat bagaimana prinsip tersebut diterapkan secara nyata dalam praktik pelayanan di Toko Azka Bangunan.

**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. 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

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam kategori penelitian lapangan, dengan pendekatan kualitatif. Secara harfiah, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk cara cara lainnya yang menggunakan angka. Kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta. Kualitas, nilai atau makna hanya dapat dijelaskan dan diungkapkan melalui linguistik (sudut ilmiah terhadap bahasa), bahasa ataupun kata – kata.<sup>34</sup>

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Desa Rimbo Panjang Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Lokasi ini di pilih berdasarkan pengamatan penelitian, bahwa toko azka bangunan kabupaten kampar selalu mengutamakan kepuasan pelanggannya

#### C. Subjek dan Objek Penelitian

##### 1. Subjek penelitian

Subjek penelitian ialah individu, lokasi, atau objek yang menjadi fokus perhatian dalam kegiatan penelitian. Pada penelitian ini, subjek yang diteliti merupakan pemilik toko azka bangunan yang relevan dengan isu yang diangkat dalam penelitian.

<sup>34</sup> Iman Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), h. 82

**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. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu hal yang menjadi fokus utama untuk kemudian diamati dan dilakukan penelitian.<sup>35</sup> Objek dalam penelitian ini ialah strategi manajemen dalam menangani keluhan pelanggan khususnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan toko azka bangunan yang ditinjau berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi syariah.

## D. Sumber Data

### 1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, yaitu individu yang diwawancarai yang selanjutnya disebut sebagai informan.<sup>36</sup> Sumber Informasi yang dimaksud berasal dari hasil menangani keluhan pelanggan pada toko azka bangunan dalam perspektif ekonomi syariah

## E. Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan satu orang informan kunci, yaitu pemilik Toko Azka Bangunan. Pemilik toko dipilih karena memiliki peran sentral dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi manajemen, termasuk dalam menangani keluhan pelanggan.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam proses penelitian, maka

<sup>35</sup> Muh. Fitrah Dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus*, (Sukabumi: CV. Jejak, 2017), Cet. Ke-1, Jilid 1, h. 151

<sup>36</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), cet, ke-1, h.123.



**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.

penulis melakukan pengumpulan data penelitian dengan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran<sup>37</sup> Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen dalam menangani keluhan pelanggan pada toko Azka Bangunan dalam perspektif ekonomi syariah.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.<sup>38</sup> Adapun wawancara dilakukan dengan informan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden.<sup>39</sup> Dokumentasi diartikan sebagai teknik mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip dan juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah

<sup>37</sup> Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hal 104.

<sup>38</sup> *Ibid*, hal 105.

<sup>39</sup> *Ibid*, h. 112.

**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.

penelitian. Metode dokumentasi digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mencari data-data mengenai hal-hal yang berhubungan dengan strategi manajemen dalam menangani keluhan pelanggan pada toko azka bangunan dalam perspektif ekonomi syariah.

## G. Metode Analisis Data

Secara umum, terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan tertulis di lapangan. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penarikan kesimpulan adalah dimana peneliti terus menarik kesimpulan pada saat di lapangan. Penarikan kesimpulan merupakan akhir dari analisis data penelitian kualitatif. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan pemaknaan melalui refleksi data.<sup>40</sup>

Data dianalisis dan dijabarkan secara kualitatif, sehingga menggambarkan secara rinci pokok permasalahan mengenai strategi manajemen dalam menangani keluhan pelanggan pada toko azka bangunan dalam perspektif ekonomi syariah

## H. Gambaran Umum Toko azka bangunan

### 1. Sejarah desa

Desa Rimbo Panjang adalah sebuah Desa di Kecamatan Tambang

<sup>40</sup> Galang Surya Gemilang, "Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Bimbingan dan Konseling," *Jurnal Fokus Konseling*, Vol. 2 No. 2, (2016), h. 148

#### 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.

yang sekarang berbatas langsung dengan kota Pekanbaru. Desa Rimbo Panjang yang membentang jalan Raya Pekanbaru -Bangkinang lebih kurang 10 km persegi. pada awalnya Desa Rimbo Panjang adalah Daerah hutan dan rimba yang mulai di tempati oleh masyarakat yang berasal dari Sumatra Barat pada tahun 1951 yang hanya ditempati oleh beberapa kepala keluarga. dulunya hanya sebuah korong atau dusun dalam Desa Tambang yang di kepalai oleh Bapak Djanah. seiring dengan waktu dan sudah mulai banyaknya di tempati oleh warga dari sumatra barat, maka pada tahun 1971 di usulkan menjadi Desa Muda pada tahun 1974 yang di pimpin oleh Bapak Abdul Malik Yusuf. kemudian pada tahun 1979 di usulkan menjadi Desa Definitif sampai dengan Sekarang, selama kurun waktu tersebut sudah di pimpin oleh Kepala Desa yaitu Bapak Abdul Malik Yusuf, Dasrul AR, Masril, Zalka Putra, Heri dan Ben Zainal Arifin. Rimbo Panjang adalah sebuah Desa yang kehidupan Masyarakatnya adalah Petani, Perkebunan dan Buruh Harian Hasil Pertanian yang paling di kenal menjadi buah segar unggulan Kampar yaitu Nenas. disamping itu ada juga karet dan sawit. tapi sekarang sudah mulai agak bergeser menjadi daerah pemukiman dan daerah industri. yang sesuai dengan visi dan misi yaitu mewujudkan Desa Rimbo Panjang sebagai Pusat Industri di Kabupaten Kampar.<sup>41</sup>

#### a. Keadaan Sosial

Penduduk Desa Rimbo Panjang berasal dari beberapa Daerah yang berbeda-beda dimana mayoritas penduduknya berasal dari

<sup>41</sup> <https://rimbopanjang.desa.id/artikel/2024/1/19/sejarah-des> diakses 22 juni 2025



**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.

Sumatra Barat.<sup>42</sup>

b. Keadaan Ekonomi

Kondisi Ekonomi Masyarakat Desa Rimbo Panjang, terlihat jelas perbedaannya antara rumah tangga yang berkategori miskin, sedang dan kaya. hal ini disebabkan karena mata pencariannya di sektor-sektor usaha yang berbeda-beda pula. sebagian besar di sektor non formal seperti buruh tani, perkebunan karet dan sawit, sebagian kecil di sektor formal seperti PNS Pemda. honorer, Guru, Tenaga Medis dll.<sup>43</sup>

- c. Pembagian wilayah Desa Rimbo Panjang di bagi menjadi 3 Dusun dengan batas Dusun masing-masing yang telah di tentukan. kemudian setiap Dusun dipimpin oleh kepala kewilayahan . dan setiap kepala kewilayahan terdiri dari RW dan RT.<sup>44</sup>

2. Demografis

Keadaan demografis Desa Rimbo Panjang terletak di dalam wilayah Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau yang berbatas dengan

- a. Sebelah Utara berbatasan Desa Karya Indah
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Pekanbaru
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Parit Baru
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Kualu Nenas

Luas wilayah desa rimbo panjang adalah 9000 Ha, yang sebagian

<sup>42</sup> ibid

<sup>43</sup> ibid

<sup>44</sup> ibid



#### 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.

besar merupakan lahan pertanian dan perkebunan iklim desa Rimbo Panjang mempunyai musim kemarau dan penghujan yang juga mempengaruhi pola pertanian yang ada di Desa Rimbo Panjang.<sup>45</sup>

### 3. Penduduk

Jumlah penduduk Desa Rimbo Panjang pada tahun 2024 adalah 15.368 jiwa. Data ini mencakup 7.748 jiwa laki-laki dan 7.620 jiwa perempuan. Desa Rimbo Panjang termasuk dalam wilayah Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, Riau.<sup>46</sup>

### 4. Pendidikan

Jumlah penduduk berdasarkan tingkat pendidikan yang ada di desa rimbo panjang kecamatan kampar kabupaten tambang bisa di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	Presentase
1	Belum masuk TK/ kelompok bermain	336	2,19%
2	Sedang TK/ kelompok bermain	129	0,84%
3	Tidak pernah sekolah	19	0,12%
4	Sedang SD/ sederajat	1462	9,51%
5	Tamat SD/ sederajat	20	0,13%

<sup>45</sup> [https://repository.uin-suska.ac.id/14782/9/9.%20BAB%20IV\\_201829KOM.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/14782/9/9.%20BAB%20IV_201829KOM.pdf) di akses 22 juni 2025

<sup>46</sup> <https://rimbopanjang.desa.id/first/statistik/4> di akses 22 juni 2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta a 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.

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	Presentase
6	Sedang SLPT/ sederajat	612	3,98%
7	Sedang SLTA/ sederajat	550	3,58%
8	Sedang D-1 sederajat	20	0,13%
9	Sedang D-2 sederajat	2	0,01%
10	Sedang S-3 sederajat	8	0,05%
11	Sedang S-1 sederajat	166	1,08%
12	Sedang S-2 sederajat	5	0,03%
13	Sedang S-3 sederajat	1	0,01%
14	Sedang SLB/ sederajat	1	0,01%
15	Tidak dapat membaca dan menulis huruf latin/ arab	4	0,03%
16	Tidak sedang sekolah	4299	27,97%
Jumlah		7634	49,67%
Belum mengisi		7734	50,33%
Total		15368	100,00%

( Sumber: <https://rimbopanjang.desa.id/first/statistik/14>, 2024 )

Dari Tabel diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan tingkat pendidikan penduduk yang terbanyak adalah penduduk yang tidak sedang sekolah 4299, sedangkan jumlah penduduk yang tingkat pendidikannya paling sedikit adalah S-3 sederajat dan SLB/ sederajat yaitu masing masing 1. Ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan penduduk di desa rimbo panjang masih tergolong rendah atau masih

**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 tahap pengembangan.

**5. Agama**

Jumlah penduduk berdasarkan agama yang ada di desa rimbo panjang kecamatan kampar kabupaten tambang bisa di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.2**

**Agama Masyarakat Rimbo Panjang**

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Islam	15118	98,37%
2	Kristen	218	1,42%
3	Katholik	28	0,18%
4	Buddha	4	0,03%
	Jumlah	15368	100,00%
	Belum mengisi	0	0,00%
	Total	15368	100,00%

( Sumber <https://rimbopanjang.desa.id/first/statistik/3> , 2024 )

Dari Tabel diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan agama mayoritas penduduk di desa rimbo panjang yaitu beragama islam atau muslim dengan presentase mencapai 98,37%.

**6. Toko azka bangunan**

Toko azka bangunan merupakan salah satu toko yang menyediakan bahan bahan bangunan yang terletak di desa rimbo panjang kecamatan kampar kabupaten tambang, toko bangunan ini sudah berdiri dari sejak tahun 2020 dan mulai beroperasi pada tahun 2021 dan telah menjadi

#### 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.

salah satu toko terbaik yang sering di kunjungi oleh masyarakat desa rimbo panjang sebagai toko yang menjual bahan bangunan yang murah dan lengkap.<sup>47</sup>

<sup>47</sup> awi, wawancara di akses tanggal 13 januari 2026



**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 V****PENUTUP****A. Kesimpulan**

1. Keluhan pelanggan yang paling dominan adalah keterlambatan pengiriman barang dan ketidaksesuaian barang dengan pesanan. Faktor yang memengaruhi keluhan ini antara lain kondisi cuaca, jarak pengiriman, tingginya volume pesanan, serta komunikasi pelayanan yang masih kurang cepat. Ketepatan waktu pengiriman dan kesesuaian barang merupakan indikator utama yang paling diperhatikan pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan.
2. Strategi manajemen Toko Azka Bangunan dilakukan melalui pendekatan responsif dan solutif, yang meliputi mendengarkan keluhan, menelusuri penyebab masalah, serta memberikan solusi berupa penjelasan, penggantian barang, atau pengaturan ulang pengiriman. Penanganan keluhan dilakukan langsung oleh pemilik toko, sehingga keputusan cepat dan tepat dapat diambil untuk menjaga kepuasan pelanggan. Strategi ini juga mencakup evaluasi internal agar kesalahan serupa tidak terulang.
3. Penanganan keluhan pelanggan dilandasi prinsip kejujuran (şidq), amanah, dan keadilan (‘adl). Kejujuran diwujudkan dalam penyampaian informasi terkait kondisi barang dan kendala pengiriman, amanah diterapkan melalui tanggung jawab dalam menjaga kualitas barang dan memenuhi kesepakatan, serta keadilan dilakukan dengan menyelesaikan keluhan

**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.

tanpa merugikan pelanggan. Penerapan prinsip ini diyakini meningkatkan kepuasan pelanggan dan membawa keberkahan bagi usaha.

**B. Saran**

1. Untuk Toko Azka Bangunan
  - a. Memperkuat sistem manajemen pengiriman untuk mengurangi keterlambatan, misalnya dengan menggunakan jadwal pengiriman yang lebih terstruktur.
  - b. Meningkatkan komunikasi dan respons kepada pelanggan melalui media yang lebih efisien.
  - c. Terus menerapkan prinsip ekonomi syariah dalam pelayanan untuk menjaga kepercayaan, kepuasan, dan keberkahan usaha.
2. Untuk Peneliti Selanjutnya
  - a. Disarankan meneliti pada lebih banyak informan atau toko lain untuk membandingkan strategi manajemen dalam menangani keluhan pelanggan.
  - b. Penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kepuasan pelanggan, loyalitas, atau efektivitas operasional dalam perspektif ekonomi syariah.



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 PUSTAKA

### A. Buku

- Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011)
- Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 2019)
- Al-Baihaqi, *Syū'ab al-Īmān*, Juz IV, (Beirut: Dār al-Kutub al-‘Ilmiyyah, t.t.)
- Christian Grönroos, *Service Management and Marketing* (Chichester: John Wiley & Sons, 2010)
- Christopher Lovelock, *Services Marketing* (New Jersey: Pearson Education, 2011)
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2017)
- Fred R. David, *Strategic Management: Concepts and Cases* (New Jersey: Pearson Education, 2011)
- Iman Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013),  
J. David Hunger, *Strategic Management* (Boston: Pearson Education, 2012)
- John A. Pearce, *Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control* (New York: McGraw-Hill, 2013)
- Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006)
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019), QS. An-Nisa (4): 135.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2011)
- Michael E. Porter, *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors* (New York: Free Press, 2008),
- M. Umer Chapra, *The Future of Economics: An Islamic Perspective* (Leicester: The Islamic Foundation, 2000)





**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.

Muh. Fitrah Dan Luthfiah, *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus*, (Sukabumi: CV. Jejak, 2017)

Philip Kotler, *Marketing Management* (New Jersey: Pearson Education, 2016)

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013)

Richard L. Oliver, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (New York: McGraw-Hill, 2010)

Thomas L. Wheelen, *Strategic Management and Business Policy* (New Jersey: Pearson Education, 2015)

William F. Glueck, *Business Policy and Strategic Management* (New Delhi: McGraw-Hill, 2014),

**B. Jurnal**

Anindhyta budiarti, pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank umum syariah di Surabaya, Vol. 15, No. 2, (juni 2011)

Endri saprudin, Hasan al banna, *The Effect of Service Quality, Personal Selling, and Complaint Handling on Customer Retention of Sharia Bank Customers with Customer Satisfaction as Intervening Variable*, Vol.1, No. 2, (2022)

Galang Surya Gemilang, "Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Bimbingan dan Konseling," *Jurnal Fokus Konseling*, Vol. 2 No. 2, (2016)

Habibi, dkk, *Islamic Economic Ethics in Customer Complaint Handling: Enhancing Customer Satisfaction at BSI*, Vol. 9, No. 1, (februari 2025)

Siti Mariska, sukiyah, Penerapan teori manajemen henry fayol untuk menjalankan bisnis, Vol. 1, No.1, (agustus 2023)

Siti munawaroh, Sri yuni wulandari, Analisis strategi penanganan keluhan dan kepuasan konsumen pada toko lantiknya store jombang, Vol.6, No. 2, (2023)

Yuyun, dkk, customer loyalty nasabah bsi: peran customer satisfaction terhadap service quality dan complain handling, Vol. 8, No.2, (September 2025)





#### 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. Website

<https://feb.umsu.ac.id/unsur-manajemen-dalam-fungsi-manajemen/>,

<https://rimbopanjang.desa.id/artikel/2024/1/19/sejarah-desa>

[https://repository.uin-suska.ac.id/14782/9/9.%20BAB%20IV\\_201829KOM.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/14782/9/9.%20BAB%20IV_201829KOM.pdf)

<https://rimbopanjang.desa.id/first/statistik/4>





**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.

## PEDOMAN WAWANCARA

- A. Pertanyaan Umum (Pembuka)
  1. Sejak kapan Bapak mengelola Toko Azka Bangunan dan bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan?
  2. Seberapa penting kepuasan pelanggan bagi keberlangsungan usaha?
- B. Wawancara Rumusan Masalah 1
  1. Keluhan Pelanggan
    - a. Apa saja keluhan pelanggan terhadap toko?
    - b. Apakah keterlambatan pengiriman pernah dikeluhkan?
    - c. Apakah pernah terjadi ketidaksesuaian barang?
    - d. Bagaimana tanggapan pelanggan?
    - e. Apakah ada keluhan lain?
    - f. Faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pelanggan?
- C. Wawancara Rumusan Masalah 2
  1. Strategi Manajemen
    - a. Bagaimana prosedur menangani keluhan?
    - b. Siapa yang bertanggung jawab?
    - c. Strategi penyelesaian keluhan?
    - d. Bagaimana mencegah kesalahan terulang?
    - e. Apakah strategi efektif?
- D. Wawancara Rumusan Masalah 3
  1. Perspektif Ekonomi Syariah
    - a. Bagaimana penerapan kejujuran pada pelayanan toko terhadap



**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.

pelanggan?

- b. Bagaimana penerapan amanah pada pelayanan toko terhadap pelanggan?
- c. Bagaimana sikap adil pada pelayanan toko terhadap pelanggan?
- d. Apakah pernah memberi kompensasi terhadap pelanggan?
- e. Bagaimana hubungan kepuasan pelanggan dan keberkahan usaha?



UIN SUSKA RIAU

## LAMPIRAN



- 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.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM**

**كلية الشريعة والقانون**

**FACULTY OF SHARIAH AND LAW**

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

Nomor : 11739/Un.04/F.I/PP.00.9/12/2025  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : Mohon Izin Riset

15 Desember 2025

Kepada  
Yth. Pimpinan  
Toko Semangat Bersaudara  
Desa Rimbo

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Muhammad Raju  
NIM : 12120510946  
Jurusan : Ekonomi Syariah S1  
Semester : IX (Sembilan)  
Lokasi : Kampar

Bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :  
"Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Delivery Order (DO) Toko Semangat Bersaudara Desa Rimbo Panjang dalam Perspektif 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, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n.Dekan  
Wakil Dekan I,



Dr. Muhammad Darwis, S. HI., MH  
NIP.19780227 200801 1 009

Tembusan:  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).  
Token : haTEitBe

Dipindai dengan CamScanner