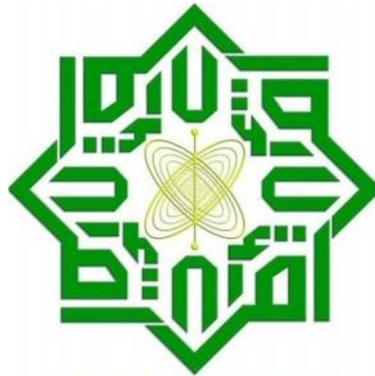


**KEBIJAKAN MANAJEMEN DALAM MENYELESAIKAN
MASALAH PELAYANAN** (Study kasus pada Pt. Ramayana Lestari Sentosa
Panam Square Jl.H.R.Soebrantas)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Untuk Memperoleh Gelar
Saejana Ekonomi Islam (SE.Sy)**



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh

EMMI HAIRANI

Nim. 10825003781

**PROGRAM SI JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

RIAU

2013

ABSTRAK

Emmi Hairani (2013) Skripsi ini berjudul : **Kebijakan Manajemen Dalam Menyelesaikan Masalah Pelayanan Pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square ditinjau dari Prespektif Ekonomi Islam.** Penelitian ini dilaksanakan di PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Jln. Soebrantas Pekanbaru Tujuan Penelitian Ini adalah bagaimana Kebijakan manajemen Dalam menyelesaikan Masalah Pelayanan.

Subjek dalam penelitian ini adalah pengelola PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square yaitu Pimpinan, karyawan dan konsumen. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah kebijakan Manajemen dalam Menyelesaikan Masalah Pelayanan ditinjau dari Prespektif Ekonomi Islam. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pimpinan dan seluruh Karyawan yang telah menjabat Organisasi di PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square. Jumlah karyawan yang telah Terlibat dalam Organisasi Sebanyak 130 orang dan konsumen tidak diketahui jumlahnya, tetapi penelitian mengambil sampel sebanyak 40 Orang, dengan metode Insidental, yaitu siapa yang penulis temui pada waktu penelitian.

Tehnik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Adapun data dari penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu setelah semua data yang berhasil penulis kumpulkan, kemudian penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

Hasil penelitian ini yaitu bahwa PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam square secara umum telah memiliki manajemen yang baik dan memberikan pelayanan yang baik kepada

Konsumennya, diantaranya transportasi barang yang bagus, keramah dan Harga barang yang Stantar. Namun masih ada beberapa Indikator yang belum bisa dikatakan memuaskan Pelayanan terhadap Konsumen diantaranya Sebagian Harga barang yang tidak tercantum dirak barang, jika ada terdapat masalah tentang pelayanan ataupun sebagainya yang membuat konsumen tidak nyaman manajemen tidak langsung menangani masalah tersebut jika kesalahan itu terjadi karena karyawan maka karyawan akan dikenakan sanksi yaitu berupa pemotongan gaji, tidak mendapatkan bonus. Jika kesalahan itu terulang kembali maka pimpinan menurunkan surat pernyataan terhadap karyawan tersebut.

Dalam pandangan islam memberikan pelayanan dengan adanya kejujuran, keramahan, kenyamanan dan keadilan adalah suatu kewajiban dan harus dilaksanakan sebaik mungkin. Tetapi belum sepenuhnya sesuai dengan syara'. Dalam penelitian ini PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square telah melaksanakan sebaik mungkin, namun belum sepenuhnya sesuai dengan hukum Islam contohnya pihak PT. Ramayana Lestari sentosa Panam square belum memberikan pelayanan yang memuaskan bagi Konsumennya dan menyelesaikan masalah sesuai dengan ajaran syar'i.

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil'Alamin. Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan. Kemudian tidak lupa penulis ucapkan Slawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, *Allahumma shalli 'ala Muhammad wa 'ala ali Muhammad* yang mana dia telah membawa Risalah yang benar di sisi Allah SWT, sehingga penulis mempunyai pedoman untuk hidup yang benar.

Penulisan skripsi ini merupakan suatu kewajiban bagi penulis untuk memenuhi syarat-syarat penyelesaian studi, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Syariah dan Ilmu hukum UIN SUSKA Pekanbaru. Tulisan ini masih jauh dari taraf kesempurnaan namun hal ini sudah merupakan suatu hasil usaha yang maksimal yang penulis lakukan selama ini.

Disamping itu penulisan Skripsi ini banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung untuk itu maka sewajarnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Untuk seluruh keluarga besarku yaitu: Ayahanda dan Ibunda, abang serta kakak dan adik – adik sekalian. Terima kasih banyak atas pengorbanannya serta dukungan dan selalu memberi semangat demi kesuksesan dan kejayan penulis, yang selalu jadi inspirasi, motivasi hidupku dalam setiap langkahku dan setiap doa-doanya semoga semua diberi kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Amin ya rob.....

2. Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. H. M.Nazir, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Yang terhormat Bapak Dr. H. Akbarizan M.Ag, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum beserta jajarannya yang selalu memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Mawardi, S.Ag, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan Bapak Darmawan Tia Indrajaya selaku Sekretaris Jurusan.
5. Bapak Darmawan Tia Indrajaya selaku pembimbing Skripsi Penulis, terima kasih yang sedalam dalamnya yang telah memberi bimbingan, arahan, dan saran yang berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak Andi dan Bapak Diko, selaku pimpinan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru terima kasih telah memberikan ilmu kepercayaan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Maz Dedy apy yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan di jurusan Ekonomi Islam khususnya Ei 6 seperti: Titin, Ida, Erna, Agtma army, Nur aini, Mariati, Fitri ramadani, dan bagi teman – temen kost seperti Dewi, Dika, Ana, Lia dan Nartik. Terimakasih atas saran dan dukungan yang telah kalian berikan kepada penulis yang gunanya untuk membangun dan menimbulkan semangat penulis kembali.
9. Dan bagi pihak yang belum disebutkan namanya penulis ucapkan terima kasih banyak karena sudah mendukung dan mendo'akan penulis.

Dalam penulisan skripsi ini penulis membuka diri dalam menerima pemasukan berupa kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk penyempurnaan

keEmail penulis "emmyhairaini@gmail.com" agar dapat lebih baik untuk masa yang akan datang.

Pekanbaru, 26 Mei 2013

Wassalam

penulis

DAFTAR ISI

PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGESAHAN SKRIPSI

	Halaman
Abstrak	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
a Latar Belakang.....	1
b Batasan Masalah.....	7
c Rumusan Masalah.....	7
d Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
e Metode Penelitian.....	9
f Sistematika Penulisan.....	12
BAB II Gambaran Umum Pt. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square	14
a Sejarah Berdirinya Pt. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square.....	14
b Program Singkat Pt. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square.....	17
c Visi dan Misi.....	18
d Struktur Organisasi	18
BAB III Telaah Pustaka.....	24
a Pengertian Pelayanan.....	24

b	Bentuk – Bentuk Pelayanan.....	29
c	Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik	30
d	Dasar – Dasar Pelayanan.....	32
e	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	33
a.	Pengertian Pelanggan.....	33
b.	Perilaku Konsumen dalam Pembelian Produk.....	36
c.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	36
f	Sifat – Sifat Pelanggan.....	38
g	Jasa.....	39
a.	Pengertian Jasa.....	39
b.	Karakteristik Jasa.....	40
c.	Kualitas Pelayanan Jasa.....	41
h	Pelayanan Dalam Ekonomi Islam.....	43
	BAB IV Hasil Penelitian.....	47
a.	Masalahan Pelayanan Pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square	47
b.	Kebijakan Manajemen Dalam Menyelesaikan Masalah.....	58
c.	Pelayanan Dalam Ekonomi Islam.....	64
	BAB V Penutup.....	76
a.	Kesimpulan.....	76
b.	Saran.....	77

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB I

A. Latar Belakang

Seperti yang telah kita ketahui ilmu manajemen berkembang terus hingga saat ini. Ilmu manajemen memberikan pemahaman kepada kita tentang pendekatan ataupun tatacara penting dalam meneliti, menganalisis dan memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan manajer.¹ Manajemen pemasaran adalah salah satu dari kegiatan yang dilakukan oleh seorang pengusaha untuk mendapatkan keuntungan ataupun laba. Sebuah perusahaan dikatakan berhasil menjalankan, fungsinya apabila mampu menjual produknya dan melayani konsumen.

Karena konsumen sebagai salah satu elemen, memegang peranan penting dimana dari waktu ke waktu mereka semakin kritis dalam menyikapi suatu produk. Sebuah perusahaan dagang menyadari bahwa berhasil tidaknya perusahaan dalam menjual barang dagangan tergantung pada usaha para manajemen dan organisasi memahami para konsumen yang datang berkunjung, dan pelayanan yang diberikan kepada mereka yang beraneka ragam.²

Islam memandang agama sebagai suatu jalan hidup yang melekat pada setiap aktivitas kehidupan, baik ketika manusia melakukan hubungan spritual dengan tujuannya maupun ketika manusia berinteraksi dengan sesama manusia atau alam semesta. Ekonomi, secara umum didefinisikan sebagai hal yang mempelajari perilaku manusia dalam menggunakan sumber daya yang langka untuk memproduksi barang dan jasa yang dibutuhkan manusia.³

¹Ritha F. Dlimunthe, *Sejarah perkembangan ilmu manajemen*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara) Tahun: 2003, h: 23-24

²Philip Kotler, *Marketing Essentialis*, alih bahasa oleh Mulya, (Jakarta, Erlangga:1987) 2004, 15.

³ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 14

Dengan adanya relasi yang baik, terjaminlah hubungan antara sesama manusia hablum minannas disamping hablum minallah yang akan mempunyai efek kumulatif meningkatkan ketaqwaan muslim pengelola bisnis. Akhirnya suatu keberhasilan dalam usaha, keberhasilan mencari rezeki dijanjikan oleh yang maha kuasa, seperti hadist berikut:

عَنْ أَبِي تَمِيمٍ الْجَيْشَانِيِّ قَالَ سَمِعْتُ عُمَرَ يَقُولُ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ لَوْ أَنَّكُمْ تَوَكَّلْتُمْ عَلَى اللَّهِ حَقَّ تَوَكُّلِهِ لَرَزَقَكُمْ كَمَا يَرْزُقُ الطَّيْرَ تَعْدُو

Artinya: Dari Abi Tamim Al-jaisari berkata aku mendengar Umar berkata: aku mendengar Rasulullah Saw bersabda Andaikan kamu tawakal kepada Allah dengan sungguh-sungguh, niscaya akan memberi rezeki kepadamu, sebagaimana dia memberi rezeki kepada burung, yang keluar sangkar dipagi hari dengan perut kosong, dan pulang disenja hari dengan perut kenyang.⁴

Manajemen merupakan aspek yang cukup penting untuk dianalisis untuk kelayakan suatu usaha, karena walaupun usaha tersebut telah dinyatakan layak untuk dilaksanakan namun tanpa dukungan manajemen dan organisasi yang baik bukan tidak mungkin akan mengalami kegagalan.⁵ Bila organisasi diteliti lebih mendalam maka organisasi mempunyai beberapa ciri – ciri dan kelompok – kelompok yang diantaranya ialah: terdiri dari sekumpulan orang sepakat berkelompok untuk mencapai tujuan – tujuan tertentu dan melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan – tujuan tersebut, organisasi tidak akan dapat terbentuk apabila hanya seorang saja yang mempunyai satu tujuan, pada umumnya perusahaan merupakan satu tetapi operasinya dijalankan oleh banyak orang.

⁴ Ibnu Majah, *Sunan Ibnu Majah*, Juz 12 (Mesir: Muzaratu al-auqaf,tt) h. 315

⁵ Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta PT. Prenada Media Group tahun: 2003) h: 161

Manajemen dalam perspektif Islam merupakan landasan sistem yang mengantarkan pada keberhasilan pada sebuah kegiatan ekonomi. Dengan manajemen pelaku ekonomi dapat memperhitungkan keuntungan yang diperoleh dan resiko kerugian yang mungkin akan dideritanya, kegiatan ekonomi yang dilakukan hendaknya dibangun diatas landasan “keuntungan dan kerugian ditanggung bersama”(profit and loss sharing).⁶

Disamping itu setiap orang yang ada dalam perusahaan boleh dianggap telah bersepakat untuk melakukan pekerjaan tersebut guna untuk mewujudkan tujuan perusahaan. pengarahan dan pengawasan yang dilakukan oleh para manajer. dalam sebuah organisasi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan dan dapat diwujudkan.⁷Dengan kata lain manajemen merupakan kegiatan pimpinan perusahaan bersama manajer lain untuk dilakukan diantaranya ialah .

- a) Melakukan perencanaan terhadap tindakan – tindakan yang akan dilakukan
- b) Mengorganisasi sumber daya manusia untuk melakukan tindakan – tindakan yang direncanakan.
- c) Mengarahkan dan Mengawasi pelaksanaan

Kegiatan ini adalah hal-hal pokok yang perlu dilakukan dalam mengelolah suatu organisasi maupun manajemen dalam perusahaan, berdasarkan tugas yang dijalankan. Adapun yang harus dijalankan seorang menejer dalam poin tersebut salah satunya ialah mengarahkan dan mengawasi, yang mana menejer disini bertugas membagi pekerjaan kepada pegawainya agar tercapai target yang telah ditentukan, disamping itu fungsi pengarahan ini juga dijalankan oleh manejer setelah memberikan tugas. selain itu menejer juga harus bisa menunjukkan kemahiranya untuk menjadi seorang pimpinan yang baik, selain itu manajer juga mengadakan pengawasan kepada karyawanya agar dapat mengukur

⁶ Mawardi, *Ekonomi Islam* (Pekanbaru: Alaf Riau, 2007), Cet 1, h: 72.

⁷*Ibid*: h 95-97

prestasi pelaksanaan kegiatan. Pimpinan bukan hanya memberikan pengarahan tetapi juga mampu menciptakan motivasi yang menyebabkan para pegawainya menjalankan tugas sesuai yang diharapkan.⁸

Karena letak beratnya suatu organisasi dan pimpinan itu ialah bukan soal letak kemewahan dan kesenangan suatu golongan tersebut. Bukanlah dengan membesar – besarkan pertengkaran antara golongan yang mampu dengan yang tidak mampu, adapun kunci kemakmuran yang sejati ialah mempertemukan dan membicarakan serta menghapuskan segala perbedaan dan pertentangan atas dasar yang benar, dan memberikan solusi – solusi yang tepat bagi karyawan – karyawan jika ada terjadi permasalahan.⁹

Sebagai mana sabdah Rasulullah Saw ialah:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَبْدِ الرَّحْمَنِ بْنِ صَخْرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ

صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : مَا نَهَيْتُكُمْ عَنْهُ فَاجْتَنِبُوهُ، وَمَا أَمَرْتُكُمْ بِهِ فَأَتُوا مِنْهُ مَا

اسْتَطَعْتُمْ، فَإِنَّمَا أَهْلَكَ الَّذِينَ مِنْ قَبْلِكُمْ كَثْرَةُ مَسَائِلِهِمْ وَاجْتِلَافُهُمْ عَلَى أَنْبِيَائِهِمْ

[]

Artinya: Dari Abu Hurairah Abdurrahman bin Sakhr radhiallahuanhu dia berkata : Saya mendengar Rasulullah Shallallahu'alaihi wasallam bersabda : Apa yang aku larang hendaklah kalian menghindarinya dan apa yang aku perintahkan maka hendaklah kalian laksanakan semampu kalian. Sesungguhnya kehancuran orang-orang sebelum kalian adalah karena banyaknya pertanyaan mereka (yang

⁸ Sadono Sukirno, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta:, PT. Prenada Media) tahun: 2004. h: 99

⁹KH. Abdullah Zaky Al Kaaf," *Ekonomi Dalam Prespektif Islam*"(Bandung: CV.Pustaka Setia) Tahun; 2008, h: 103

tidak berguna) dan penentangan mereka terhadap nabi-nabi mereka. (Bukhori dan Muslim)¹⁰

Proses menejemen atau kaedah ini akan tergambar dari masing – masing fungsi yang ada dalam manajemen. Masing – masing fungsi tidak akan berjalan sendiri – sendiri, akan tetapi harus dilaksanakan secara berkesinambungan. Karena kaitan antara satu fungsi dengan fungsi yang lainnya sangat erat. Apabila salah satu fungsi tidak dapat dijalankan secara baik, maka jangan diharapkan tujuan perusahaan dapat tercapai. Jadi tidak ada satupun cara terbaik untuk merencanakan struktur yang dapat diterapkan bagi seluruh organisasi dan struktur yang paling sesuai adalah sesuatu yang bersifat khusus dan berbeda dari satu organisasi lain. bahkan didalam tiap organisasi strukturnya akan dapat berbeda dari waktu kewaktu.¹¹

Pada PT Ramayana lestari sentosa panam square yang beralamat di Jl.HR. Subrantas pekanbaru adalah salah satu perusahaan pemasaran dagang, oleh karena itu didalam manajemen persoalan menyusun struktur organisasi dan manajemen yang sesuai yang dapat mendorong untuk meningkatkan efisiensi kegiatan usaha merupakan satu fungsi penting yang perlu dilaksanakan. Pendekatan – pendekatan tradisional dalam penataan pekerja perlu dipertanyakan dan dinilai kembali. Para manajer mencari desain – desain struktur organisasi yang paling mendukung, sehingga dapat mempermudah karyawan dalam melakukan pekerjaan diorganisasi tersebut.

Adapun pelayanan yang diberikan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square tidak seperti yang diharapkan Pelanggan seperti harga – harga barang sebagian tercantum

¹⁰ As-sayid Ahmad Al-Hasyimi, Muktamatul Al-Hadist ke 9 Al-arbai'in An-Nawawi, Beyrouth Liban: Dar Al-kutubal ilmiah, 1993 h: 33

¹¹Drs. H. Moh.Pabundu Tika “ *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*”(Jakarta PT. Bumiaksara) 200, h:21

dirak barang sebagian tidak, kemudian harga barang tidak sesuai dengan barkot, kemudian karyawan/ti kurang bertanggung jawab dengan kejadian yang ada, seperti yang alami olah ibu Nirwana yang kesal kepada karyawan Ramayana karena tidak menganggapi pertanyaan ibu tersebut serta tidak bertanggung jawab dengan pelanggannya.¹² Selain itu manajer kurang memantau karyawan/tinya dalam bekerja.

Oleh karena itu latar belakang ini bisa menjadi gambaran bagaimana kegiatan organisasi dan manajemen dalam melaksanakan bisnis. Dan bisa dijadikan sebagaipanduan. Karena Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan dan maksud tertentu yang harus dicapai dalam waktu atau jumlah tertentu artinya setiap perusahaan harus membuat suatu rencana mengenai hal – hal yang ingin dicapai. Dan Untuk mencapai target yang telah ditentukan maka diperlukan suatu kerja sama antara berbagai pihak yang terdapat dalam organisasi tersebut.¹³

Oleh karena itu berdasarkan uraian dan keterangan diatas maka penulis ingin meneliti lebih lanjut dengan judul: **KEBIJAKAN MANAJEMEN DALAM MENYELESAIKAN MASALAH PELAYANAN PADA PT. RAMAYANA LESTARI SENTOSA PANAM SQUARE DITINJAU DARI PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM.**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meyimpang dari yang dipersoalkan maka penulis membatasi permasalahan penelitian ini, pada “ Kebijakan manajemen dalam menyelesaikan suatu masalah pelayanan pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square ditinjau dari prespektif ekonomi Islam.

C. Rumus Masalah

¹² Ibu Susi, *wawancara*’ tgl. 23 april 2012, hari, rabu. Jam: 09.00

¹³ Kasmir “ *Pemasaran Bank*” jakarta (Jakarta, PT.Peranada Media) 2005,h: 217

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka penulis merumuskan pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa masalah pelayanan pada PT. Ramayana lestari sentosa panam square?
2. Bagaimana kebijakan manajemen dalam menyelesaikan masalah pelayanan pada PT. Ramayana lestari sentosa panam square?
3. Bagaimana pandangan ekonomi islam terhadap kebijakan manajemen dalam menyelesaikan masalah pelayanan pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square tersebut?

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a) Untuk mengetahui bagaimana kebijakan manajemen dalam menyelesaikan masalah pelayanan pada PT. Ramayana lestari sentosa panam square?
 - b) Untuk mengetahui bagaimana pandangan ekonomi islam terhadap kebijakan manajemen dalam menyelesaikan masalah pelayanan pada PT. Ramayana lestari sentosa panam square tersebut.
2. Kegunaan Penelitian
 - a) Diharapkan penelitian ini dapat menjadi Wadah untuk menuangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 - b) Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam menetapkan kebijakan untuk meningkatkan organisasi yang ada diperusahaan tersebut.
 - c) Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan pada program SI Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT.Ramayana Lestari Sentosa Panam Square yang beralamat diJln.H.R.suebrantas karena Ramayana Panam Sequer merupakan perusahaan yang sedang berkembang khususnya dipekanbaru sehingga dapat mempermudah penulis untuk mengumpulkan data – data yang diperlukan penulis.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a) Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah pengelolaPT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru yang terdiri dari pimpinan dan karyawan.
- b) Sebagai Objek kebijakan manajemen dalam menyelesaikan masalah pelayanan pada PT.Ramayana Lestari Sentosa Panam Square.

3. Populasi Dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam peneliti ini adalah seluruh karyawan yang telah masuk dalam jabatan organisasi di Perusahaan Ramayana Panam SequerPekanbaru sejumlah 130 orang, Mengingat jumlah organisasiRamayana Panam Squer pekanbaru cukup banyak, Dan keterbatasan waktu dan biaya maka pengambilan sampel sebanyak 40 orang yaitu 25 %, Adapun tehnik Penarikan sampel dilakukan dengan cara acak (Random sampeling).

4. Sumber Data

- a) Data primer adalah data yang diambil langsung dari nara sumber melalui wawancara yang menjadi sumberdata prime ialah karyawan dan manajer.
- b) Data sekunder adalah data yang tidak berhubungan langsung dengan responden yang diteliti dan merupakan data pendukung bagi penelitian yang dilakukan yaitu berupa data yang diambil dari beberapa buku yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

5. Teknik Pengumpulan Data

Agar mendapatkan informasi yang aktual maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara:

- a) Melakukan Observasi, yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Tujuannya adalah untuk lebih mengetahui keadaan sesungguhnya terjadi dilapangan.
- b) Wawancara adalah melakukan wawancara langsung dengan responden guna melengkapi data – data yang diperlukan tentang bagaimana kebijakan organisasi dan tanggapan mereka tentang kasus yang ada.
- c) Penelitian kepustakaan yaitu untuk memperoleh data yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian dan untuk memperoleh pemikiran – pemikiran secara teori yang menunjang penelitian perlu dikakukan studi kepustakaan dari bahan tertulis yang sudah ada mengenai masalah tersebut.
- d) Dokumentasi adalah dalam penulisan ini juga mengumpulkan dokumen dari Ramayana Lestari Sentosa Panam Sequere Pekanbaru untuk melengkapi data dan informasi yang diperlukan penulis.
- e) Angket adalah kertas yang berisi pertanyaan yang diberikan penulis kepada responden yang berhubungan dengan penelitian.

6. Metode Analisis Data

Analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis Kualitatif yaitudeskriftip kualitatif yaitu setelah semua data terkumpul, kemudian penulis jelaskan secara rinci sehingga dapat tergambar secara utuh dan mudah dipahami.

7. Metode Penulisan.

Dalam penulisan ilmiah ini yaitu menggunakan metode–metode yang terdiri:

- a) Deduktif ialah menggunakan kaedah umum yang ada kaitannya dengan tulisan ini kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b) Induktif ialah menggunakan kaedah khusus yang ada kaitannya dengan tulisan ini kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.
- c) Deskriptif ialah mengemukakan data-data dan keterangan yang diperoleh untuk dipaparkan dan dianalisa.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I : Bab ini terdiri dari pendahuluan, latar belakang, batas masalah, rumus masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian yang digunakan, dan sistematika penulisannya.

BAB II : Dalam bab ini terdiri dari gambaran umum perusahaan, diuraikan tentang sejarah singkat PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam yang terdiri dari Visi dan Misi serta Struktur Organisasinya.

BAB III : Tinjauan umum tentang kebijakan Manajemen dalam menyelesaikan masalah pelayanan dalam islam. Bab ini merupakan, pengertian manajemen, Manajemen dalam Islam serta landasan hukum tentang Kebijakan manajemen dalam menyelesaikan masalah.

BAB IV : Pelaksanaan Hasil Penelitian

Bagian ini merupakan bab tentang pandangan Ekonomi Islam tentang kebijakan manajemen dalam menyelesaikan masalah pelayanan pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru.

BAB V : Bab ini merupakan bab yang terakhir yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

GAMBARAN UMUM PT.RAMAYANA LESTARI SENTOSA PANAM SQUARE

PEKANBARU

A. Sejarah Berdirinya PT.Ramayana Lestari Sentosa Panam Square

Ramayana Departement didirikan oleh Bapak Paulus Tumewu padatahun 1974, berawal dari sebuah toko busana sederhana dijalan H.Agus salim(sabang) jakarta pusat. Kiprah usah Paulus dibisnis eceran ini boleh dikatakan memang tak terlepas dari latar belakang keluarganya sendiri, yang sebagian besar memang bergelut dalam usaha eceran. Mereka telah membuat sebuah Departement store yang menjual barang- barang berkualitas dengan harga terjangkau untuk segmen berpenghasilan menengah kebawah. Dari hasil kerja kerasnya bersama istrinya, lie cuan, paulus berhasil mewujudkan sebuah toko yang diberi nama Ramayana. Saat itu tokonya hanya mempekerjakan sekitar 40 tenaga kerja.

Paulus ini boleh dikatakan memulai segalanya dari awal sekali. Kendati masih berbentuk sebuah toko kecil pada waktu itu Ramayana sudah menerapkan prinsip Swalayan(melayani sendiri) meski dalam taraf kecil- kecilan. Seiring dengan bergesernya perekonomian dalam negeri, konsumen indonesia tampak mulai mengenali konsep toserba, menyadari kenyataan itu Paulus mulai berfikir untuk memperluas usahanya dengan membuka satu cabang Ramayana dikawasan Blok M. Sejalan dengan hadirnya cabang Ramayana ini pada tahun 1978, Paulus juga mulai memberi bendera bagi usahanya dengan nama PT.Ramayana Lestari Sentosa, serta anak perusahaan Ramayana lainnya diberi nama Robinson dan Cahaya dibawah Bendera PT. Ramayana Group. Mereka membuka toko pertama yang khusus terutama di garmen dan pakaian dijalan sabang, mereka beri nama toko tersebut “ Ramayana Fasihion Store”.

Dengan pertumbuhan yang baik dari toko tersebut, maka pada tahun 1985, mode pakaian, sepatu, tas, aksesoris diperkenalkan bergerak dengan maju dan sangat optimisme, Ramayana juga memperluas coverage areanya. Dan pada tahun yang sama toko outlet pertama diluar Jakarta dibuka di Bandung. Pada tahun 1989 Ramayana telah menjadi jaringan ritel, yang terdiri dari 13 gerai dan mempekerjakan sebanyak 2.500 pekerja. Mereka menjual berbagai produk kebutuhan rumah tangga, dan juga mainan anak-anak serta alat tulis. Kemudian pada tahun 1993 pusat perbelanjaan one stop shopping dilaksanakan disetiap toko Ramayana karena jangkauan produk dan harga yang terjangkau.

Ramayana terus tumbuh, meliputi kota – kota lebih banyak dan membangun jaringan ritel yang lebih besar, saat ini Ramayana mengoperasikan 105 gerai di 42 kota besar dengan total area penjualan kotor sebesar 765.735 meter persegi, yang mempekerjakan 17.867 karyawan. Perusahaan keluarga tradisional telah berkembang menjadi bisnis raksasa ritel modern. Cerita mengesankan pertumbuhan Ramayana atas waktu yang relatif singkat dari 29 tahun, sebagian besar kontribusi dari kerja keras, didefinisikan suatu bisnis yang fokus terus berlangsung pada penyediaan penghasilan dasar menengah kebawah dengan nilai yang sangat baik untuk barang dagangan dengan menyediakan produk – produk berkualitas dengan harga terjangkau. Ramayana ini telah banyak membuka cabang – cabang sebelum membuka di pekanbaru diantaranya ialah:

1. 1978 pertama Ramayana membuka cabang di jalan Sabang
2. 1985 pertama kali Ramayana membuka diluar Jakarta, bertepatan dilokasi Bandung, Jawa Barat. Menjual aksesoris, sepatu dan tas.
3. 1989 Ramayana mulai menjual peratan rumah tangga dan sudah mempekerjakan 2.500 karyawan.
4. 1994 Ramayana membuka cabang dengan nama one stop shopping.

5. 1996 Ramayana memebuka cabang kembali dengan sebutan IPO Rantai Dominan.
6. 1997 Pertama kali Ramayana Toko diluar Pulau Jawa yang berlokali di Bali
7. 1999 Pertama kali ramayana membuka toko di Sumatera yang berketepatan di daerah Bandar Lampung
8. 2000 pertama toko dibuka di Kalimantan bertepatan di daerah Banjarmasin
9. 2002 membuka toko didaerah Sulawesi yang terletak di Ujung Pandang.
10. 2005 Bigger menambahkan format Supermarket elektronik siap untuk makan dan lebih tahan lama.
11. 2006 pertama Ramayana membuka toko Bontang di Kalimantan.
12. 2007 pertama Ramayana membuka cabang di Sumatra Barat yang terletak di Padang.
13. 2008 Ramayana telah membuka cabang di daerah Sumatera Selatan
14. 2009 Ramayana telah membuka Cabang kembali di Riau, yang terletak di Jl.H.R Subrantas Pekanbaru.
15. 2010 Ramayana telah membuka kembali didaerah Adipura jaya.

B. Program Singkat Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru.

PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru Merupakan cabang yang terdapat di Sumatera Selatan. PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru yang berlokasi di jalan HR. Subrantas Panam kecamatan Tampan kelurahan Sidomulyo Barat No. 45 Pekanbaru memiliki luas areal saat ini mencapai 750 m² yang terdiri atas tiga lantai dan halaman depan yang terdiri dari:

1. Basement, Produk – Produk busana (pakaian) wanita, yang terdiri dari pakaian Remaja wanita, dewasa dan pakaian dalam wanita.

2. Lantai 1 terdiri dari, produk – produk pakaian busana pria, dan pakaian – pakaian yang bermerek tinggi.
3. Lantai 2 terdiri atas produk – produk busana (pakain) Balita, anak pria dan wanita.

Bangunan Ramayana Lestari Sentosa panam Square ini terdapat beberapa bagian, ada halaman belakang dan halaman depan. Halaman depan ini terdiri Barang – Barang murah yang terdiri dari sembako (sembilan bahan pokok) serta perlengkapan lainnya juga terdapat fasilitas parkir mobil bagi pelanggan Ramayan Lestari Sentosa Panam Square. Kemudian bagian halaman belakang terdapat Gudang penyimpanan barang – barang serta parkir motor bagi pelanggan yang datang serta tempat parkir karyawan – karyawan Ramayana Lestari Sentosa panam Square pekanbaru.

C. Visi dan Misi PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru.

1. VISI

Kami bertekad untuk memperkuat posisi kami sebagai pengecer terbesar di indonesia dan paling menguntungkan disektor kita dengan mengendalikan biaya. Meningkatkan layanan pelanggan, mengembangkan sumber daya manusia dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok kami dan rekan bisnis, tujuan akhir kami adalah untuk memaksimalkan nilai pemegang saham.

2. MISI

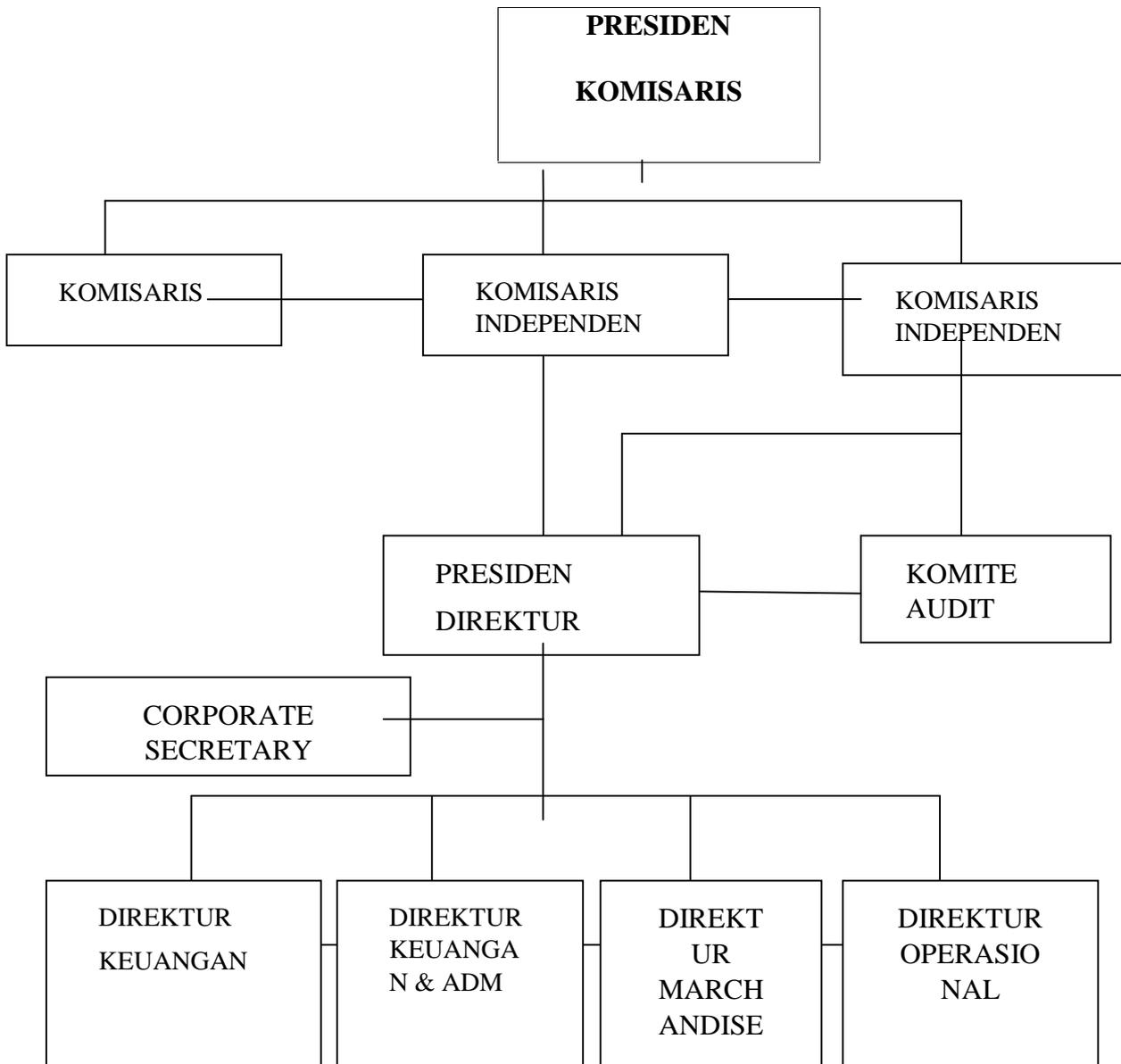
Kami adalah perusahaan ritel rantai berkomitmen untuk melayani kebutuhan rendah dan segmen menengah berpenghasilan rendah dengan menyediakan berbagai nilai untuk uang dan barang dagangan layanan pelanggan yang sangat baik.

3. Struktur Organisasi PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru Dari atasan sampai Staf.

Agar organisasi perusahaan dapat berjalan lebih baik perusahaan mempunyai struktur organisasi yang sesuai dengan aktivitas perusahaan, struktur organisasi agar tampak jelas dan tegas, biasanya perusahaan menyusun suatu badan organisasi yang menggambarkan fungsi – fungsi departemen atau jabatan dalam organisasi dan menunjukkan hubungan mereka dengan yang lain. Tiap – tiap bagian dalam organisasi mempunyai tugas dan tanggung jawab pada bidangnya masing – masing. Sebagaimana struktur organisasi dapat di gambarkan sebagai berikut.

DEWAN KOMISARIS PRESIDEN

KOMISARIS



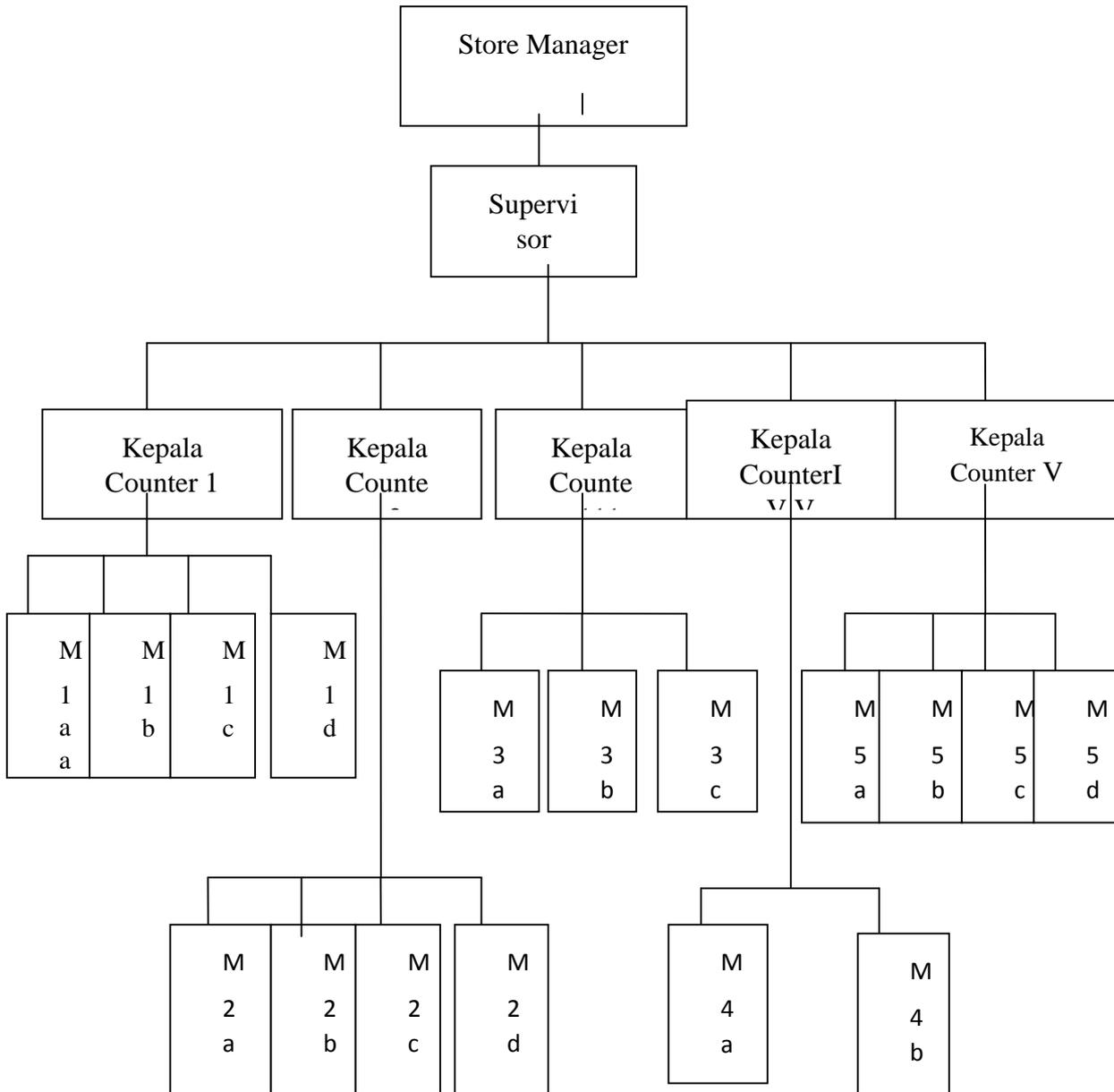
Sumber: *PT.Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru.*

4. Struktur Organisasi PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru dari Operasional 1 sampai karyawan yang terjabat jadi organisasi.

Adapun keorganisasian PT.Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru yang akan dibahas dalam bagian bab ini meliputi struktur organisasi dan deskripsi jabatannya adalah sebagai berikut ini.

STRUKTUR ORGANISASI RAMAYANA LESTARI SENTOSA PANAM

SQUARE PEKANBARU.



Sumber: *PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru.*

Keterangan:

M = Merchandise, terdiri dari:

- 1) Counter I, terbagi menjadi
 - M I a = Pakaian Wanita Dewasa
 - M I b = Pakaian remaja Putri
 - M I c = Studio *ladies/ t-shirt*
 - M I d = Perlengkapan dalam wanita
- 2) Counter II, terbagi menjadi:
 - M 2a = Pakaian oblong *t-shirt* pria dewasa
 - M 2b = Kemeja
 - M 2c = Perlengkapan dalam pria
 - M 2d = Celana Panjang Pria
- 3) Caunter III, terbagi menjadi:
 - M 3a = Pakaian dan perlengkapan bayi
 - M 3b = Pakaian anak wanita
 - M 3c = pakaian anak pria
- 4) Counter IV terbagi manjadi:
 - M 4a = Sepatu dan sandal anak
 - M 4b = Sepatu dan Sandal wanita pria.

BAB III

TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan

Salah satu kegiatan yang dilakukan pembisnis selain dari pelayanan yaitu pemasaran, pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia melalui proses pertukaran.¹⁴ Pemasaran juga didefinisikan sebagai hasil prestasi kerja kegiatan usaha yang berkaitan dengan mengalirnya barang dan jasa dari produsen ke konsumen.¹⁵ Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggannya terhadap produk dan jasa, untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka setiap perusahaan perlu melakukan riset pemasaran. Karena dengan melakukan riset pemasaran inilah dapat diketahui keinginan dan kebutuhan pelanggan yang sebenarnya.¹⁶

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Persaingan yang semakin ketat sekarang ini, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepada pemenuhan kepuasan pelanggan sebagai tugas utama.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan itu sendiri. Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

¹⁴Fandy Tjiptono, Gregorius, Dadi, *Pemasaran Strategi*, (Yogyakarta : ANDI, 2008), Ed.1.cet.Ke-1,h.2

¹⁵Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*,(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persad, 2007), Ed.1.h.3

¹⁶Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2005) cet.Ke-2,h.61

Dibawah ini ada beberapa konsep pemasaran yaitu:

- a) Konsep produk (*Production concept*) berkeyakinan bahwa pelanggan akan menyukai produk – produk yang tersedia dimana – mana dan harganya murah. Penganut konsep ini akan berkonsentrasi pada upaya menciptakan efisiensi produksi, biaya rendah dan distribusi masal. Dengan demikian fokus utama konsep ini adalah distribusi dan harga. Konsep ini masih banyak dijumpai dinegara – negara berkembang.
- b) Konsep Produk (*Produc concept*) berpandangan bahwa pelanggan akan menyukai produk – produk yang memberikan kualitas dan kinerja yang baik. Jadi fokus utamanya adalah pada aspek produk konsep ini sering ditemui dalam pemasaran produk elektronik.
- c) Konsep penjualan penjualan terdiri dari semua kegiatan pemasaran yang mencoba merangsang terjadi aksi pembelian suatu produk dengan cepat atau terjadinya pembelian dalam waktu yang singkat. Promosi penjualan diarahkan baik untuk perdagangan (kepada pedagang besar dan pengecer) maupun kepada konsumen.
- d) Konsep Promosi Promosi bertujuan untuk merubah tingkah laku dan pendapat serta memperkuat tingkah laku calon pembeli. Selain itu, pemasar hendaknya selalu berusaha menciptakan kesan baik tentang dirinya atau perusahaan dan mendorong pembelian barang dan jasa.

Pelayanan dapat di defenisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak yang lain atau pelanggan dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan umum dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara

transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Sedangkan dalam definisi lain ada yang disebut dengan layanan prima, adapun yang dimaksud dengan layanan prima ialah merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a) Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b) Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan
- c) Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d) Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal

Sejalan dengan hal itu pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. Pelayanan berasal dari orang-orang, bukan dari perusahaan. Tanpa memberi nilai pada diri sendiri, tidak akan mempunyai arti apa-apa. Demikian halnya pada organisasi atau perusahaan yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah

unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

Kata kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Defenisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti : kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Sedangkan dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Tjiptono (2011) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.¹⁷

Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi .¹⁸ Berdasarkan pemaparan tentang pengertian kualitas dan pelayanan diatas maka yang penulis maksud dengan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam arti lain kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan yang cukup berat karena semua orang adalah pelanggan. Tanggung jawab untuk kualitas produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada sebuah perusahaan.

¹⁷ <http://www.mampu.gov.my>,1993). Hari, Senin, Pukul: 14.00

¹⁸ [http:// skripsi.Manajemen.blogspot.com/2011/02](http://skripsi.Manajemen.blogspot.com/2011/02) pengertian, definisi, kualifikasi. Pelayanan. hlmp

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, dan menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

B. Bentuk – Bentuk Pelayanan

pelayana dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

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

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling manonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari tiga segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah ataupun dalam proses penyelesaiannya

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dari karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.¹⁹

C. Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik

¹⁹ <http://.Leristidasi Managemen.com, 20/10/07/ bentuk, pelayanan.html>. hari: Minggu, tgl, 30 Mei 2013 pukul: 21.00

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki suatu perusahaan. Tempat – tempat penitipan barang konsumen harus nyaman udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan pelanggan nyaman untuk berurusan dengan perusahaan.

b. Tersedia personil yang baik

Kenyamanan pelanggan juga tergantung kepada petugas. Petugas harus sopan, ramah, dan menarik. Disamping itu petugas harus juga cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas juga harus pandai mengikat dan mengambil pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga kerja harus cepat dan cekatan.

c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal sampai selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. Pelanggan akan merasa puas jika petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya, jika terjadi sesuatu maka segera petugas yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabannya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

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

e. Mampu berkomunikasi

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

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

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

g. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.²⁰

D. Dasar – Dasar Pelayanan

a) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya ia harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik, berpakaian tidak kumal dan baju lengan panjang. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat pelanggan.

b) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman

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

c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan namanya jika kenal.

Pada saat pelanggan datang kita harus segera menyapa dengan ramah dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan sebutan bapak/ibu, apa yang dapat kami bantu (berusahalah menghaf dan mengingat suara pelanggan/ konsumen).

²⁰ Kasmir. *Op Cit.* hal. 209-213

- d) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap bicara.

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

- e) Bicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan/konsumen gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar, pola suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah – istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan/konsumen.

- f) Bergairah dalam melayani pelanggan dan tunjukkan kemampuannya.

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

E. Konsep Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Pelanggan

Pada hakikatnya tujuan bisnis ialah untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi. Ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Keinginan dan kebutuhan pelanggan memang tidak mudah ditebak tetapi bukan berarti tidak bisa diketahui. Ada cara yang bisa dilakukan untuk mengetahui lebih dalam mengenai tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Apakah pelayanan yang selama ini dianggap suatu perusahaan sudah memenuhi suatu kebutuhan pelanggan sejalan juga sejalan juga dengan pandangan pelanggannya.

Dibawah ini Richard M.S.Mc Howat membagi lima dimensi pelayanan diantaranya :

a. *Reability*

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang tepat serta dapat dipercaya dan diandalkan.

b. *Responsiveness*

Yaitu kesediaan untuk memberikan bantuan pelanggan dan tidak memberikan pelanggan menunggu terlalu lama.

c. *Empathy*

Yaitu pelanggan merasa bahwa kepentingannya lebih diutamakan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

d. *Tangible*

Yaitu kemampuan memberikan fasilitas fisik, perolehan alat – alat dan komunikasi yang baik.²¹

Pelanggan juga diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara pelanggan dan dikerja atau hasil yang dirasakan.

Dalam pandangan tradisional, pelanggan adalah orang yang membeli dan menggunakan produknya. Pelanggan tersebut merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk.²²

2. Perilaku Konsumen dalam Pembelian Produk.

²¹Wayoto Adi Anton, *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: Bina Aksara, 1997)cet. Ke-1, h: 21

²² Tiantono Anastasia Diana, *Total Quality management*,(Yogyakarta: PT. Media Group, 2004) hal: 42-45

- a. Harga yang rendah / diskon
- b. Adanya sedikit kebutuhan dengan produk tersebut.
- c. Siklus kehidupan produknya pendek
- d. Ukurannya kecil dan ringan
- e. Mudah disimpan
- f. Posisi pajangan yang menarik
- g. Lokasi dan jaringan toko yang berdekatan dengan tempat tinggal pelanggan.
- h. Lingkungan fisik (*Phyxicual surrounding*) yaitu aspek-aspek lingkungan fisik dan ruang yang nyata yang mencakup aktivitas pelanggan seperti warna, suara, cahaya, cuaca dan pengaturan ruangan yang nyaman.²³

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dapat dilakukan melalui empat sarana:

- a. Sistem Keluhan dan usulan

Artinya seberapa banyak keluhan dan komplain yang dilakukan pelanggan dalam suatu periode. Semakin banyak keluhan berarti semakin kurang baik, demikian juga sebaliknya.

- b. Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini perusahaan secara berkala melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuesioner, tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan tempat pelanggan melakukan transaksi selama ini.

- c. Konsumen samaran

²³ [http:// www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-368-1898979481-bab%201-6.pdf](http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-368-1898979481-bab%201-6.pdf)

Perusahaan dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk mensurvei guna untuk melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani pelanggan sesungguhnya.

d. **Analisi mantan pelanggan**

Dengan melihat catatan pelanggan yang pernah menjadi pelanggan guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi pelanggan perusahaan itu lagi. Sementara Richard F. Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

1. Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan
3. Menutup segala kesenjangan yang ada
4. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak
5. Dengan ukuran peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.
6. Mempelajari bagaimana melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
7. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus.²⁴

F. Sifat – Sifat Pelanggan

- a. Pelanggan adalah Raja

²⁴ Fandy Tjiptono, *Op Cit*, hal: 240

Petugas harus menganggap pelanggan adalah raja. Artinya seorang harus dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja. Dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dan tidak merendahkan perusahaan atau petugasnya.

b. Mau dipenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Kedatangan pelanggan adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi. baik berupa info ataupun keluhan-keluhan.

c. Tidak mau didebat dan diganggu

Sudah menjadi hukum alam bahwa pelanggan paling tidak suka dibantah atau didebat. Diusahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks.

d. Pelanggan mau diperhatikan

Jangan jangan sekali – kali menyepelkan ataupun meremehkan pelanggan/konsumen berikan perhatian secara penuh sehingga pelanggan benar-benar merasa diperhatikan.

e. Pelanggan/konsumen

Merupakan sumber pendapatan perusahaan. Pendapatan utama perusahaan adalah transaksi oleh pelanggan oleh karena itu jika membiarkan pelanggan maka berarti menghilangkan pendapatan perusahaan karena pelanggan adalah sumber pendapatan yang harus dijaga.²⁵

²⁵Kasmir' *Manajemen Perbankan*'(Jakarta: PT. Grafindo Persada. 2010) hal: 78-79

G. Jasa

a. Pengertian Jasa

Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain pengertian produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersama, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak terwujud (*intangibel*) bagi pembelinya pertama. Jasa adalah kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan mengakibatkan seseorang memiliki sesuatu.²⁶

Jasa service umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, perdagangan, rekreasi dan seterusnya.²⁷ Berdasarkan beberapa definisi di atas jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang mempunyai beberapa ciri – ciri diantaranya ialah:

- a) Sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen
- b) Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik
- c) Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan
- d) Terdapat interaksi antara jasa dengan pengguna jasa

b. Karakteristik Jasa

Karakteristik Jasa, sifat – sifat khusus jasa yang menyatakan” diberitakan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan” perlu diperhatikan dan dipertimbangkan dalam merancang program pemasaran. Jasa memiliki empat ciri utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran yaitu sebagai berikut:

²⁶ Sentot Imam Wahjono, Op Cit, hal; 88

²⁷ Fandy Tjiptono, Op Cit, hal: 1

- a) Tidak wujud hal ini menyebabkan pelanggan tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya.
- b) Tidak terpisahkan. Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya yaitu perusahaan jasa yang menghasilkannya. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan.
- c) Bervariasi. Jasa yang diberikan sering kali berubah – ubah tergantung dari siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana penyajian jasa tersebut dilakukan, ini mengakibatkan sulitnya menjaga kualitas jasa berdasarkan suatu standart.
- d) Mudah musnah. Jasa tidak dapat disimpan atau mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang.

c. Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas apabila tidak dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan.

Kualitas juga dapat mengurangi biaya, biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standart kualitas, perusahaan yang menawarkan barang atau jasa berkualitas superior akan mampu mengalahkan pesaing yang berkualitas lebih inferior.²⁸ konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif yaitu tergantung dari prespektif yang digunakan untuk memenuhi ciri – ciri dan spesifikasi. Menyatakan pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain.

²⁸ Fandy Tjiptono, Op Cit, h: 8

- a) Persepsi Pelanggan
- b) Produk atau Jasa
- c) Proses

Untuk yang berwujud barang ketiga orientasi tersebut dapat dibedakan dengan jelas namun untuk jasa produk dan proses tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya ialah proses itu sendiri kualitas suatu jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat memberi kontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, dan profitabilitas organisasi.²⁹ Kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri dari:

- a. Kinerja (*Performance*) kinerja disini merujuk pada karakter produk inti misal ketepatan, kenyamanan, kemudahan.
- b. Fitur (*features*) yaitu atribut produk yang melingkupi kinerja dasar sebuah produk
- c. Reabilitas, yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya Tahan (*durability*) berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, stres atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti. Atau berapa produk tersebut dapat terus digunakan.

²⁹ Rahmat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat , 2006) h; 175

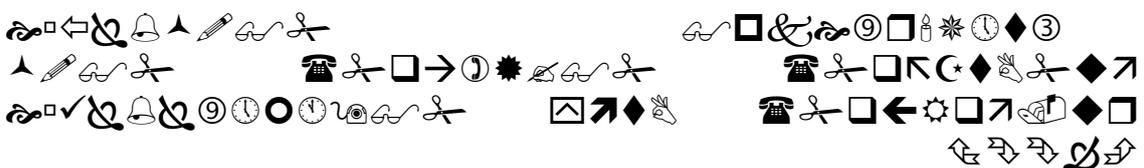
H. Pelayanan Dalam Ekonomi Islam

Dalam Islam dijelaskan bahwa salah satu prinsip muamalah ialah pelayanan. Muamalah Islam sangat memperhatikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, simpatik, sopan, dan bersahabat dalam melakukan bisnis. Al- Qur'an telah memerintahkan dengan perintah yang sangat ekspres agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut dan sopan manakala ia berbicara dengan orang lain. Untuk menciptakan keinginan dan harapan pelanggan maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan menjadi lebih baik hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. Ali-Imran (3) : 159 yang berbunyi:



Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.

Karena pelayanan adalah salah satu bagian penting dalam muamalah Islami, Kejujuran adalah pondasi pertama yang harus dimiliki untuk menjalankan bisnis. Sikap ini harus diperaktekkan terutama ketika proses negosiasi yakni dengan menyampaikan informasi yang jelas dan tulus.



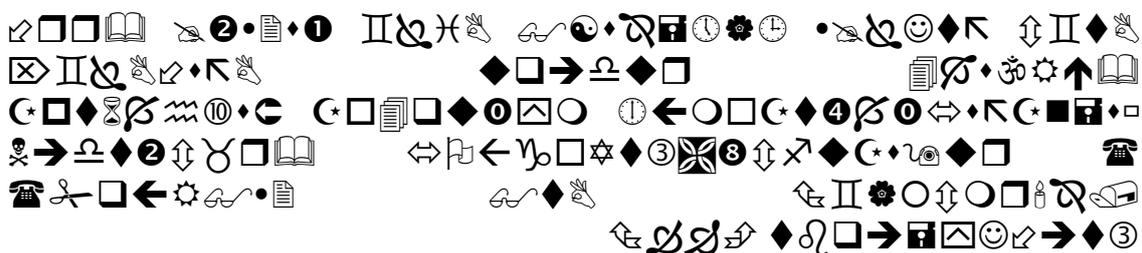
Artinya: Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.(QS. At-Taubah/9: 119)

“ Rasullullah SAW bersabda”

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

Pelayanan yang baik ialah melayani dengan sepenuh hati dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan agar mereka percaya dan tidak kebingungan dan ragu terhadap pelayanan yang telah kita berikan kepada pelanggan, dan tanpa menambahkan sebuah kebohongan didalamnya, kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman itu akan membuat pelanggan senang dan mendapat pelayanan yang memuaskan.

Allah berfirman dalam QS. An-Nahal (16) : 97



Artinya: Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang Telah mereka kerjakan.Ditekankan dalam ayat Ini bahwa laki-laki dan perempuan dalam Islam mendapat pahala yang sama dan bahwa amal saleh harus disertai iman.

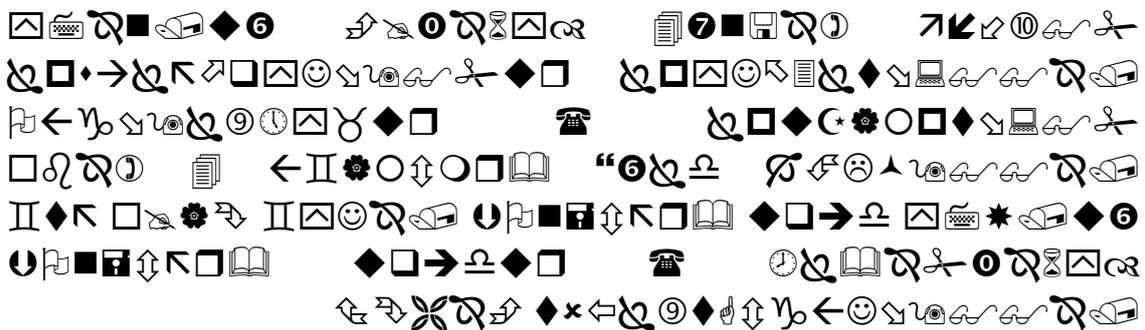
Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa baranga maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain seperti yang dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah (2) ; 267





Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Pelayana yang berkualitas juga harus kompeten, karena kompeten adalah umsyarat utama untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sebagai pengusaha kita tidak cukup sekedar mampu memasarkan produk/jasa namun kita harus menguasai ilmu dalam usaha yang kita jalankan.³⁰ Allah SWT berfirman dalam QS.An-Nahl (16) : 125



Artinya: Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah[845] dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk. Hikmah ialah perkataan yang tegas dan benar yang dapat membedakan antara yang hak dengan yang bathil.

³⁰ Muhammad Sulaiman, *Ibit*, h: 185

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN DALAM MENYELESAIKAN MASALAH PELAYANAN PADA PT.RAMAYANA LESTARI SENTOSA PANAM SQUARE

A. Permasalahan Pelayanan Pada PT. Ramayana Lestari Panam Square.

Seiring dengan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia, kondisi sosial ekonomi masyarakat juga mengalami perubahan terutama tentang sistem nilai yang dianut dan cara pandang masyarakat masyarakat lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan pihak manajemen dan observasi yang dilakukan serta disesuaikan dengan teori yang ada, diketahui bahwa kegiatan pelayanan yang dilakukan Ramayana ialah

a Harga Barang

Penentuan harga merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan pemasaran. Harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat harga sangat berperan dalam menentukan laku atau tidaknya produk dan jasa suatu produksi di pasar. Ketika upaya kebijaksanaan harga salah dalam penetapannya, maka harga akan berakibat fatal terhadap produk yang ditawarkan nantinya.³¹ Oleh karena itu, tugas seorang manajer pemasaran

³¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 146

sebelum menetapkan strategi harga adalah terlebih dahulu mempertimbangkan faktor lain yang memengaruhinya (seperti citra merek, lokasi/tempat, pelayanan, nilai dan kualitas produk), serta biaya yang dikeluarkan dan persaingan dari produk sejenis.

Menetapkan harga jual merupakan salah satu unsur yang penting bagi perusahaan, karena hal ini bisa menentukan bagian pasar dan tingkat keuntungan yang akan diperoleh dari pada perusahaan itu sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh William J. Stanton bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya.³² Artinya harga merupakan kata lain dari uang yang digunakan untuk membeli barang-barang kebutuhan lainnya yang bisa memenuhi kepuasan konsumen.

Menurut hasil observasi yang penulis lakukan, PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square telah menetapkan harga dengan harga mulai dari ribuan sampai ratusan Rupiah, karena Ramayana merupakan pemasana yang memenuhi semua kebutuhan pelanggan, Mereka berharap konsumen dapat memilih sesuai dengan pilihannya masing-masing.³³

Barang yang digunakan harus diperhatikan masa pakai dan kebersihannya, karena masyarakat yang membeli Barang – Barang tersebut ingin yang sehat dan berkualitas baik. Menurut penuturan para pengelola Ramayana pada umumnya masa pemakaian Barang – barang yang ada maksimal adalah 3 tahun, dan minimal dalam 1 bulan barang – barang tersebut harus sudah diambil dari rak barang.³⁴ Jika Barang – barang yang sudah habis masa aktifnya tidak diambil maka ini bisa salah satu faktor yang membuat pelanggan akan kabur. Kemudian penulis juga mengadakan wawancara dengan pelanggan yang bernama Yunica dia mengatakan bahwasanya terkadang ada barang – barang yang tidak tercantum harganya dan juga harga barang tidak sesuai dengan Barkot Ramayana dan masalah seperti ini terkadang membuat konsumen marah dan jengkel.

³² Marius P. Angipora, *Dasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000), hal. 87

³³ Diko, Kepala Operasional II, *Wawancara*, Hari; Selasa, tgl: 27 juni 2013, pukul; 10.00 wib

³⁴ *Ibid*

b Keramahan dan Kesopanan

Sementara itu selain memberikan pelayanan karyawan juga dituntut untuk bersifat Ramah dan sopan dalam melayani pelanggan, karena dengan adanya keramahan dan kesopanan maka akan melahirkan rasa cinta dan kasih sayang sesama manusia. Adapun dari segi kesopanan karyawan harus menggunakan pakian yang bagus, bersih serta rapi dan menggunakan pakaian yang sopan sehingga enak untuk dilihat. Pelayanan merupakan suatu tuntutan zaman dan kebutuhan manusia untuk mendapatkan yang terbaik dalam pemenuhan segala kebutuhannya dalam kehidupan ini. Untuk itu setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain lebih-lebih organisasi yang bergerak dalam bidang jasa khususnya jasa pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam setiap interaksi yang dilakukan dengan publiknya.³⁵

c Disiplin dalam Kerja

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Dengan demikian bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar maka karyawan mempunyai disiplin yang buruk. Dan sebaliknya bila karyawan tunduk kepada ketetapan perusahaan menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik, dalam arti yang lebih sempit dan lebih banyak dipakai disiplin berarti tindakan yang diambil dengan penyediaan untuk mengeroksi perilaku dan sikap yang salah pada sementara karyawan. Bentuk disiplin yang baik ialah:

- a Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
- b Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para karyawan dalam melakukan pekerjaan

³⁵ Ambar, Operasional I PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square “wawancara”hari: Senin, jam: 14.30

- c Besarnya rasa tanggung jawab para karyawan untuk melakukan tugas dengan sebaik – baiknya.
- d Berkembangnya raa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dokalangan karyawan.
- e Meningkatkan efesiensi dan produktivitas kerja karyawan.³⁶

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis maka dapat dilihat dibawah ini bebrapa pengakuan Pelanggan tentang Ramayana.

Tabel V1.1
Pelayanan Yang Diberikan PT.Ramayana Lestari Sentosa Panam Square

NO	Alternatif jawaban	Jumlah pelanggan	Persentase (%)
1	Memuaskan	22	55%
2	Kurang memuaskan	18	45%
3	Sangat memuaskan	-	0%
4	Total	40	100%

Sember Data: *Olahan Angket.*

Dari Tabel.VI.1 diatas dapat kita lihat pelayanan yang diberikan Ramayana terhadap konsumen sudah baik, responden yang mengatakan memuaskan sebanyak 22 konsemen dengan persentase 55% yang mengatakan belum memuaskan sebanyak 19 konsumen dengan persentase 47.5% dan yang mengatakan kurang memuaskan sebanyak 0 konsumen dengan persentase 0% dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen yang diberiakn PT. Ramayana sudah baik.

³⁶ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Penerbit Prenada Media Group, 2009)Hal: 85

Tabel VI.2
Keramahan dan Kesopanan Karyawan PT. Ramayana Lestari Panam Square

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah pelanggan	Persentase %
1	Sudah	27	67.5%
2	Belum	10	25 %
3	Kurang	3	7.5 %
4	Total	40	100%

Sumber Data: *Olahan angket*

Dari tabel VI.2 dapat kita lihat bahwasanya keramahan dan kesopanan karyawan dikategorikan Bagus, adapun tanggapan responden yang mengatakan Sudah sebanyak 20 konsumen dengan persentase 67.5% dan responden yang mengatakan Belum sebanyak 10 konsumen dengan persentase 25% , adapun responden yang mengetakan Kurang 7 sebanyak 3 konsumen dengan persentase 7.5%, dapat kita lihat bahwasanya keramahan dan kesopanan karyawan Ramayana Bagus berdasarkan tanggapan responden tersebut, dapat kita simpulkan bahwasanya karyawan Ramayana sudah bagus.

Tabel VI.3
Kedisiplinan Karyawan PT.Ramayana Lestari Sentosa Panam Square

NO	Alternatif Jawaban	JumlahPelanggan	Persentase %
1	Sudah	16	40 %
2	Belum	19	47.5 %
3	kurang	5	12.5 %
4	Total	40	100 %

Sumber Data: *Olahan Angket*

Dari tabel VI.3. dapat kita lihat bahwasanya kedisiplinan yang terdapat pada PT. Ramayana Lestari Semtosa Panam Square dikategorikan bagus, adapun responden yang mengatakan sudah sebanyak 16 Konsumen dengan persentase 40%, kemudian responden yang mengatakan belum sebanyak 19% dengan persentase sebanyak 47.5%, dan responden yang mengatakan Kurang sebanyak 5% konsemen dengan persentase 12.5%.

dari tabel tersebut dapat kita simpulkan bahwasanya kedisiplinannya Ramayana cukup bagus. Adapun hasil wawancara yang penulis lakukan ialah bahwasanya pada Ramayana mulai beroperasi jam stengan sepuluh, akan tetapi mulai dari jam sembilan seluruh karyawan harus sudah berkumpul diruangan .³⁷

Tabel .4
Responden Mengatakan Tentang Harga Barang PT. Ramayana Lestari sentosa Panam Square

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah Pelanggan	Persentase %
1	Mahal	22	55%
2	Standart	15	37.5%
3	Murah	3	7.5%
4	Total	40	100%

Sumber Data: *Olahan angket*

Dari tabel VI.4. dapat kita lihat bahwasanya harga yang telah ditetapkan Ramayana dikategorikan Standart, adapun tanggapan responden yang mengatakan mahal sebanyak 22 konsemen dengan persentase 55%, dan responden yang mengatakan standart sebanyak 15 konsumen dengan persentase sebanyak 37.5%, kemudian adapun responden yang mengatakan murah sebanyak 3 konsumen dengan persentase 7.5%. dari tabel yang telah ada dapat kita lihat bahwasanya harga barang yang telah ditetapkan Ramayana dikategorikan Standart.nadapun hasil wawancara yang penulis lakukan ialah Susi mengatakan terkadang harga yang telah dicantumkan dirak barang tidk sesuai dengan harga yang ada dibarkot kasir³⁸

³⁷Ibu diah, wati, lestari karyawati“wawancara” diPT.Ramayana Lestari Sentosa Panam Square, tanggal, 15 Febuari 2013, jam: 14.15

³⁸ Mahasiswa/wi “wawancara” hari: senin, tgl, 20 Febuari 2013:jam: 15-16

Tabel VI.5
Responden Yang Menanggapi Tentang Mutu Barang PT.Ramayana Lestari
Sentosa Panam Square Mengadakan Promosi

NO	Alternatif jawaban	Jumlah pelanggan	Persentase %
1	Sangat Baik	13	32.5%
2	Baik	11	27.5%
3	Kurang Baik	16	40%
4	Total	40	100%

Sumber Data: *Olahan angket*

Dari tabel VI.5. dapat kita lihat responden yang mengatakan Mutu barang Ramayana Sangat baik 13 konsumen dengan persentase sebanyak 32.5%, kemudian responden yang mengatakan Baik sebanyak 11 konsumen dengan persentase 27.5%, dan responden yang mengatakan Kurang baik sebanyak 16 konsumen dengan presentase sebanyak 40%. Dari tabel tersebut dapat kita simpulkan banwasanya Barang – barang yang ada diRamayana dikategorikan baik.

Tabel VI.6.
Responden Menanggapi Tentang Tanggung Jawab Karyawan/Ti
PT.Ramayana Lestari Sentosa Panam Square

NO	Alternatif jawaban	Jumlah pelanggan	Persentase%
1	Bagus	23	57.5%
2	Kurang bagus	10	25%
3	Sangat bagus	7	17%
4	Total	40	100%

Sumber: *Olahan angket*

Dari tabel VI.6. dapat kita lihat adapun tanggapan responden tentang tanggung Jawab karyawan Ramayana Bagus sebanyak 23 konsumen dengan persentase 57.5%, kemudian responden yang mengatakan kurang bagus sebanyak 10 konsumen dengan persentase 25%, dan konsumen yang mengatakan sangat bagus sebanyak 7 konsumen

dengan persentase 17%. Kemudian dari tabel diatas dapat kita simpulkan bahwasanya tanggung jawab karyawan/ti dikategorikan Bagus

Tabel VI.7
Tanggapan Responden Tentang Harga Barang
PT.Ramayana Lestari Sentosa Panam Square

NO	Alternatif jawaban	Jumlah pelanggan	Persentase%
1	Mahal	24	60%
2	Sedang-Sedang	14	35%
3	Sangat Mahal	2	5%
4	Total	40	100%

Sumber Data: *Olahan angket*

Dari tabel VI.7. dapat kita lihat bahwasanya responden yang mengatakan wajar sebanyak 24 konsumen dengan persentase 60% dan yang mengatakan kurang wajar sebanyak 14 konsumen dengan persentase sebanyak 35%, kemudian yang mengatakan sangat wajar 2 konsumen dengan persentase 5%. Jadi dari tabel diatas dapat kita simpulkan bahwasanya jika konsumen dikenakan biaya parkir ini sangat wajar. Kemudian responden yang mengatakan kurang wajar alasannya terkadang kita Cuma sebentar tapi sudah dihitung 1 jam dan itu dikatakan kurang wajar.³⁹

Tabel VI.8
Responden Yang Menanggapi Tempat Barang Yang Disediakan PT.Ramayana
Lestari Sentosa Panam Square

NO	Alternatif jawaban	Jumlah pelanggan	Persentase %
1	Nyaman	17	42.5%
2	Kurang nyaman	17	42.5%
3	Sangat nyaman	6	15%
4	Total	40	100%

Sumber Data: *Olahan angket*

³⁹ Rahman, dini, dani, indra, "wawancara" Ramayana Lestari Sentosa Panam square, hari: rabu, jam: 09-10

Dari tabel VI.8. dapat kita lihat bahwa tanggapan responden yang mengatakan Nyaman sebanyak 17 konsumen dengan persentase 42.5%, kemudian responden yang mengatakan kurang nyaman sebanyak 17 konsumen dengan persentase 42.5%, dan responden yang mengatakan sangat nyaman sebanyak 6 konsumen dengan persentase 15%. Dari tabel diatas dapat kita simpulkan bahwasanya tempat parkir yang disediakan Ramayana cukup nyaman. Dari tabel – tabel diatas dapat kita lihat bahwasanya pelayanan yang diberikan Ramayana kepada konsumen sudah memuaskan.

B. Kebijakan Manajemen Dalam Menyelesaikan Masalah

Seorang Pengusaha berpendapat bahwa tujuan akhir dari suatu bisnis adalah mendapatkan keuntungan yang maksimal bagi perusahaan serta menciptakan kepuasan kepada para pelanggan. Oleh karena itu, hal terpenting yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan konsumen atau pelanggan, sehingga pada dasarnya, kunci keberhasilan perusahaan-perusahaan yang menyelenggarakan jasa terletak pada kemampuan pelayanan pelanggan yang dapat memenuhi dan menjawab segala kebutuhan dan permasalahan pelanggan setiap saat, di manapun dan dalam kondisi apapun secara cepat dan tepat.

Salah satu cara utama suatu perusahaan untuk dapat membedakan dirinya sendiri adalah dengan cara konsisten menyampaikan mutu pelayanan yang lebih tinggi. Setiap perusahaan harus sadar bahwa mutu pelayanan yang luar biasa dapat memberikan keunggulan bersaing yang kuat.

Seperti perusahaan kebanyakan yang memerlukan pelayanan, PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Pekanbaru juga sangat memperhatikan pelayanan yang digunakan untuk memaksimalkan keuntungan mereka. Adapun yang menjadi fokus dalam pelayanan yang diberikan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square ialah.

a) Harga Barang

Memberikan harga yang standar pada barang-barang yang telah disediakan untuk kepuasan para pengunjung Ramayana. Memberikan pelayanan baik dan harga yang standar dengan. dapat menunjukkan bisnis yang professional, karena konsumen sangat teliti tentang harga, sebagai konsumen yang suka berbelanja mereka tidak akan mau jika ada perselisihan harga, walaupun nilainya sangat kecil.

Tugas dari pemasaran tidak lain dan tidak bukan hanyalah menentukan harga jual dari barang, adakalanya persoalan menentukan harga merupakan masalah yang rumit.

Karena harga yang tinggi dengan keuntungan per unit yang tinggi belum tentu mewujudkan keuntungan yang diharapkan. Karena ada kalanya tingkat harga sudah ditentukan oleh perusahaan lain yang memproduksi harga barang yang sama.

PT. Ramayana harus menyesuaikan harga semaksimal mungkin. Jika ada kesalahan harga yang terdapat dirak barang kemudian tidak sesuai dengan harga yang telah ditetapkan dibarkot Ramayana, maka kebijakan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square ialah mengecek kembali harga yang sebenarnya dan mencari kesalahan harga tersebut. Dan bila ada permasalahan konsumen tentang harga barang maka Ramayana akan menindak lanjutinya. Kemudian adapun kebijakan manajemen dalam kasus tersebut:

- a) Mereka akan menanyakan langsung kepada konsumen yang bersangkutan merasa membutuhkan barang tersebut atau tidak.
- b) jika konsumen tidak membutuhkan barang tersebut maka barang tersebut akan ditarik kembali oleh pihak Ramayana paling lambat 1 hari dan jika pemilik tidak datang maka dikatan gugur, dan jika konsumen membutuhkan barang tersebut maka kebijakan ramayana untuk mengganti barang yang sesuai dengan barang tersebut.

Tetapi jika kesalahan tersebut berasal dari karyawan maka kebijakan manajemen ialah:

- a) Pimpinan akan memanggil yang bertugas tersebut dan menanyakan tentang hal kejadian.
- b) Pimpinan akan memerintahkan untuk mengganti keselipan harga tersebut
- c) Pimpinan akan memotong gaji pokok karyawan tersebut karena kelalaiannya.
- d) Pimpinan memberikan peringatan kepada karyawan tersebut agar tidak terulang kembali.⁴⁰

Karena menentukan Harga barang bukanlah hal yang mudah, karena keputusan tersebut akan mempengaruhi penjualan dan keuntungan, keputusan itu akan semakin rumit jika suasana persaingan sangat meluas, yang berarti dalam pasar terdapat banyak barang lain yang sama jenis dan sifatnya. Ada perusahaan yang menentukan harga barang lebih tinggi dari pasaran dan mampu mengatasi persaingan dan meningkatkan penjualan ada sebagian perusahaan menjual barang dengan murah tetapi barang tersebut tidak laku.⁴¹

b) Nilai Mutu Barang

Semua kegiatan manajemen selalu diawali dengan perencanaan, begitu pula dengan kegiatan bagian personalia. Merencanakan perekrutan dan penempatan karyawan yang sesuai merupakan sebuah strategi dalam usaha menemukan kebutuhan pekerja dalam jangka pendek dan panjang maka diadakan sebuah layanan yang disebut dengan Penjualan perseorangan (*Personal Selling*) ini adalah salah satu pelayanan yang diteparkan PT. Ramayana karena penjualan perseorangan ini merupakan bentuk komunikasi antar individu dimana tenaga

⁴⁰ Andi Saputra Manajer PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square “wawancara” hari: Senin, jam: 14.30

⁴¹ Diko, *Wawancara*, Operasional II, PT. Ramayana Lestari Sentosa panam Square, Hari: Selasa, Pukul: 10.00

penjual atau wiraniaga menginformasikan, mendidik, dan melakukan persuasi kepada calon pembeli untuk membeli produk perusahaannya.⁴²

Dalam kegiatan ini biasanya dilakukan oleh karyawan. Di Ramayana Panam Square ini yang selaku *personal selling*nya yaitu Irma Wati, Muhammad Rais, Doni dan Yandra.

Hal penting lainnya yang harus diperhatikan yaitu, pelanggan yang kurang puas dengan suatu produk tidak akan membeli ataupun menggunakan lagi produk yang kita tawarkan. Selain itu pelanggan yang kurang puas juga dapat menceritakan kepada konsumen lain tentang keburukan produk yang mereka dapatkan, sehingga dapat menimbulkan citra buruk di kalangan para konsumen. Untuk itu, Ramayana memberikan beberapa strategi meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya ialah:

- a Berikan produk yang berkualitas, serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan saat sampai di tangan pelanggan. Sebaiknya cek terlebih dahulu kualitas produk atau jasa yang akan diberikan kepada pelanggan
- b Berikan kualitas pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para pelanggan. Sehingga para pelanggan tidak merasa kesulitan dengan pelayanan yang diberikan, baik pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung.
- c Fokus pada kepentingan atau pencapaian kepuasan pelanggan, sehingga produk serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan
- d Memperhatikan harga produk maupun biaya pelayanan yang sesuai dengan kondisi pasar saat ini, serta sesuaikan dengan nilai produk atau jasa yang ditawarkan. Karena pelanggan akan membandingkan antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari suatu produk.

⁴² Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: ANDI. 2008). h. 224.

- e Berikan jaminan keamanan dari produk maupun pelayanan yang diberikan sehingga para pelanggan percaya dengan produk ataupun jasa yang ditawarkan dan akan terus menjadi pelanggan setia perusahaan kita.⁴³

c) Kedisiplinan

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Akan tetapi jika ada karyawan Ramayana yang kurang disiplin terhadap peraturan yang telah ditetapkan maka masalah tersebut diatas dengan Implementasinya dengan memberikan peringatan dan sanksi kepada karyawan yang kurang disiplin karena kedisiplinan bisa menjadi contoh dan membuat harum nama Ramayanan, adapun sanksi yang diberikan kepada karyawan yang tidak disiplin ialah karyawan hanya mendapatkan gaji pokok bulannya saja tanpa Bonus. Jika karyawan Ramayanan disiplin, gaji yang diterima setiap bulan biasanya dua kali lipat dari gaji pokok bulannya

d) Keramahan dan kesopanan

Persepsi tentang suatu tindakan itu beretika atau tidak adalah sangat relatif. Masyarakat dari latar budaya yang berbeda mempunyai interpretasi berbeda terhadap satu isu yang sama, mungkin satu masyarakat menilainya baik dan masyarakat yang lainya menilai buruk, jadi keramahan dan sepanan sangat menjadi ukuran terhadap perusahaan tersebut baik dan buruknya manajemen yang ada didalamnya.

C. Pelayanan Dalam Ekonomi Islam

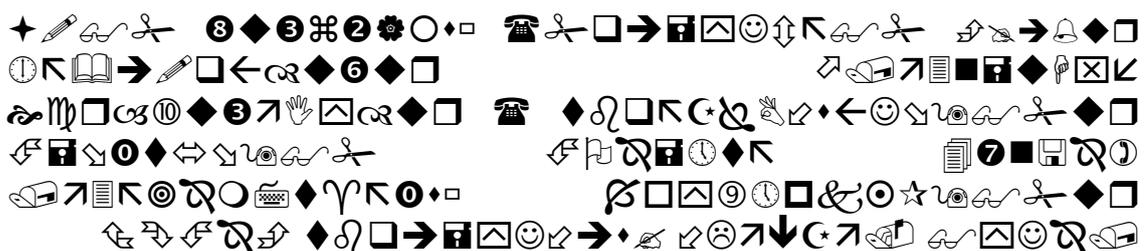
Islam adalah agama yang universal dan komprehensif, artinya Islam adalah agama yang tidak sempit dan bisa menerima serta mengkaji dengan bijak segala masalah dan perubahan zaman. Segala perubahan dan perkembangan itu dapat diakomodir dengan

⁴³ Diko, *Wawancara*, Operasional II, PT. Ramayana Lestari Sentosa panam Square, Hari: Selasa, Pukul: 10.00

catatan kesemuanya itu tidak bertentangan dengan syariat. Manusia diciptakan dengan sifat saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya, dan tidak seorangpun yang dapat mencapai sebahagian yang dihajatkan seorang diri.

Islam mendorong umatnya untuk bekerja dan mencari rizki yang berkah, berproduksi dan menekuni aktivitas ekonomi diberbagai bidang usaha, seperti bidang pertanian, perkebunan, dan perdagangan.⁴⁴ Dengan bekerja, setiap individu dapat memenuhi hajat hidup keluarganya, memberikan pertolongan kepada kaum kerabat dan orang lain yang membutuhkannya serta ikut berpartisipasi bagi kemaslahatan umat, dan bertindak di jalan Allah dalam menegakkan kalimat-Nya.⁴⁵

Bekerja merupakan bagian dari kegiatan ekonomi, maka wacana mengenai filsafat ekonomi mengajarkan bahwa motivasi, niat serta tujuan kegiatan ekonomi sangat penting dan menjadi pilar utama dalam ekonomi seorang muslim. Berdasarkan prinsip ini maka seluruh kegiatan yang memiliki niat terpuji dan landasan mencari ridha Allah, maka ia termasuk kepada kategori ibadah. Perintah bekerja tersebut sepadan dengan perintah shalat, shodaqah dan jihad di jalan Allah SWT, sebagaimana firmanNya dalam Al-Qur'an surat At-Taubah (9): 105:



Artinya: "Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (QS. At-Taubah/9: 105)

Dari ayat di atas dapat diketahui bahwa Islam mengajarkan kepada setiap umatnya untuk bekerja dan berusaha dengan baik dan niat yang ikhlas dalam menjaga amanah dari

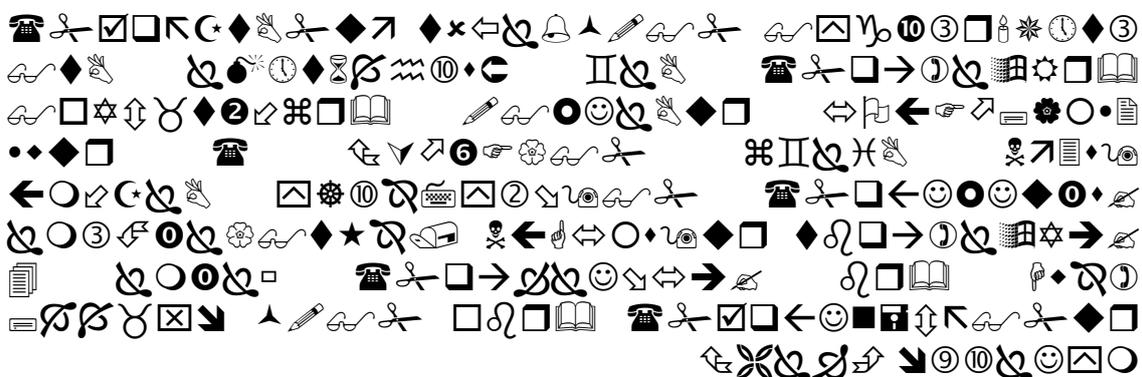
⁴⁴ Mawardi, *Ekonomi Islam*, cet. ke-1, (Pekanbaru: Alaf Riau, 2007), hal. 6

⁴⁵ Jusmaliani, *op. cit.*, hal. 24

Allah SWT serta melaksanakan tugasnya sebagai khalifah dimuka bumi ini, baik khalifah bagi diri sendiri maupun bagi keluarga dan karib kerabatnya. Menjalankan semua kegiatan pekerjaan yang bisa bermanfaat bagi semua orang dan Allah akan mengganti semua usaha tersebut dengan amal ibadah.⁴⁶

Dalam perspektif syariah, produksi merupakan sesuatu hal yang penting. Al-Quran menggunakan konsep produksi barang dalam arti yang sangat luas. Tekanan Al-Quran diarahkan pada manfaat dari barang yang di produksi. Disamping itu, Islam mengajarkan untuk memperhatikan keberadaan produk tersebut dan melarang jual beli suatu produk yang belum jelas (*gharar*) bagi pembeli. Pasalnya, ini bisa berpotensi terjadinya penipuan dan ketidakadilan terhadap salah satu pihak.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur menilai suatu pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah Islam mengsyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

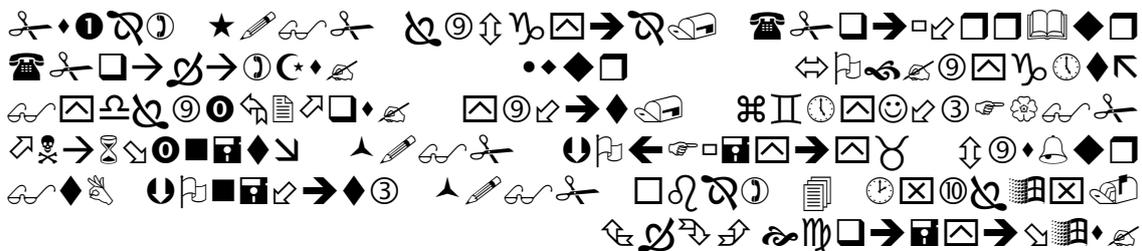


Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari

⁴⁶ Jariban bin Ahmad Al-Haritsti, *Fikih Ekonomi Umar Bin Al-Khathab*, terjemah Asmuni Sholihan Zamakhsyari, edisi Indonesia ke-1, (Jakarta: Khalifa, 2006), hal. 28

bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Dimensi *reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:



Artinya: “ Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu Telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

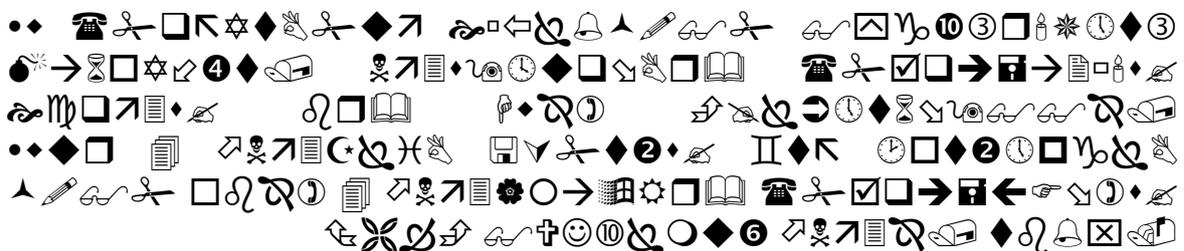
Pelayanan yang baik ialah melayani dengan sepenuh hati dan memberikan karya yang terbaik untuk pelanggan agar mereka percaya dan tidak kebingungan dan ragu terhadap pelayanan, kejujuran dan pelayanan yang baik membuat mereka merasa nyaman dan mereka juga merasa pelanggan senang karena mendapatkan pelayanan yang sangat memuaskan.

a Harga Barang

Upaya dalam penetapan harga dalam Islam tidak ditemukan ketentuan yang menetapkan secara rinci berapa persen keuntungan atau laba atau patokan harga satuan barang yang diperbolehkan. Dikatakan dengan jelas bahwa harga yang ditetapkan tidak

boleh menyaingi harga orang lain, harga tidak mendzolimi konsumen dan harga tidak jauh dibawah harga pasar.⁴⁷ Artinya harga yang akan diambil harus berdasarkan riset pasar dan tidak membebani konsumen.

Jika terdapat perbedaan harga, maka hal tersebut harus benar-benar telah disesuaikan dengan kemampuan pasar dan konsumen, artinya penetapan harga dalam Islam dibolehkan selama hal itu tidak membebani dan mendzolimi konsumen dan pedagang lainnya serta tidak menyaingi harga pesaing lainnya. Sebagaiman tertuang dalam firman Allah dalam surat An-Nissa' ayat 29:

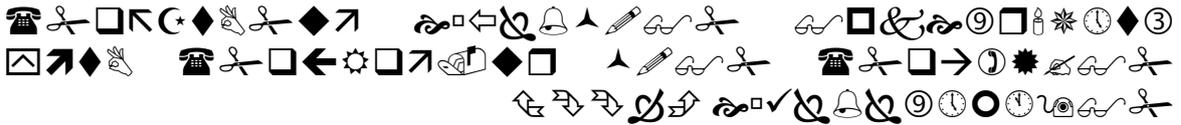


Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. larangan membunuh diri sendiri mencakup juga larangan membunuh orang lain, sebab membunuh orang lain berarti membunuh diri sendiri, Karena umat merupakan suatu kesatuan.

Dari ayat di atas dapat dipahami bahwa diperbolehkan bagi siapapun untuk mencari keuntungan tanpa ada batas keuntungan tertentu selama mematuhi hukum Islam. Serta boleh menentukan standar harga sesuai dengan kondisi pasar yang sehat. Namun, apabila terjadi kesimpangan dan kesewenang-wenangan harga dengan merugikan pihak konsumen, maka tidak ada halangan bagi pihak penguasa (pemerintah) sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya untuk membatasi keuntungan pedagang atau mematokan harga. Tindakan ini harus dilakukan melalui konsultasi dan musyawarah dengan pihak-pihak terkait agar tidak ada yang dilangkahi maupun dirugikan hak-haknya.

⁴⁷ Zen Abdurrahman, *op. cit*, hal. 66

Untuk memenuhi keinginan pelanggan maka Ramayana memberikan pelayanan dan harga yang standart dengan baik, kecepatan dalam pelayanan dan kecepatan dalam menanggapi masalah konsumen ini salah satu yang membuat para pelanggan tetap bertahan untuk terus berkunjung ke Ramayana sebagai mana Allah SWT berfirman dalam surat At-Taubah (9): 119



Artinya: Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.

Ayat ini menegaskan bahwasanya dalam menetapkan harga haruslah sesuai dengan jenis – jenis barangnya jangan melebihi harga barang yang tujuannya hanya untuk mendapatkan keuntungan semata.

Sebagai mana dikatakan dalam Hadist yang berbunyi

وَعَنْ سَمُرَةَ بْنِ جُنْدَبٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ (أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ
 عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَهَى عَنْ بَيْعِ الْحَيَّوانِ بِالْحَيَّوانِ نَسِيئَةً) رَوَاهُ لُحْمَسَةُ، وَصَحَّحَهُ التِّرْمِذِيُّ، وَابْنُ
 الْجَارُودِ

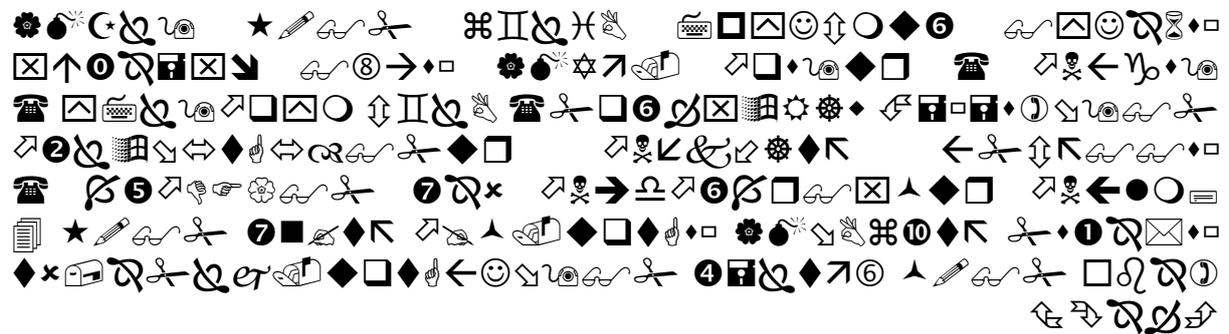
Artinya: Dari Samurah Ibnu Jundab bahwa Nabi Shallallaahu 'alaihi wa Sallam melarang jual-beli hewan dengan hewan penundaan. Riwayat Imam Lima. Hadits shahih menurut Tirmidzi dan Ibnu al-Jarud.

b Kesopanan dan keramahan

Ini adalah salah satu sifat yang harus dimiliki setiap individu contohnya ketika konsumen masuk Ramayana maka karyawan menyapa dengan ramah dan menanyakan ada perlu bantuan atau tidak, terkadang karyawan juga mendampingi konsumen yang sedang berbelanja dan terkadang menerima keluhan – keluhan konsumen. Kesopanan dan keramahan

Islam juga menganjurkannya sebagai mana Allah SWT berfirman dalam surat Ali-Imran (3) :

159 yang berbunyi:



Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.

Selain itu Juga pelayanan didasarkan pada ketetapan yang sudah permanen bahwa kaum wanita pada permulaan Islam juga melakukan jual beli dengan penuh rasa sopan dan benar-benar menjaga diri, agar perhiasannya tidak terlihat. Tetapi jika jual beli yang dilakukan wanita mengharuskan dirinya memperlihatkan perhiasannya yang dilarang oleh Allah untuk diperlihatkan, seperti misalnya wajah atau melakukan perjalanan tanpa didampingi oleh mahram, atau harus berbaur dengan laki-laki asing yang dikhawatirkan akan munculnya fitnah, maka mereka tidak diperbolehkan melakukan aktivitas perdagangan seperti itu, bahkan wajib mencegahnya agar mereka tidak melakukan hal-hal yang haram untuk suatu hal yang mubah.⁴⁸

c Tanggunga Jawab Karyawan

Berkenaan dengan tanggung jawab pegawai, peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi,

⁴⁸ Almanhajadm @ gmail[d o t]com 'Kitab Ahlusunnah Wal-Jamaah' (Yogyakarta: tahun: 2005) hal. 321

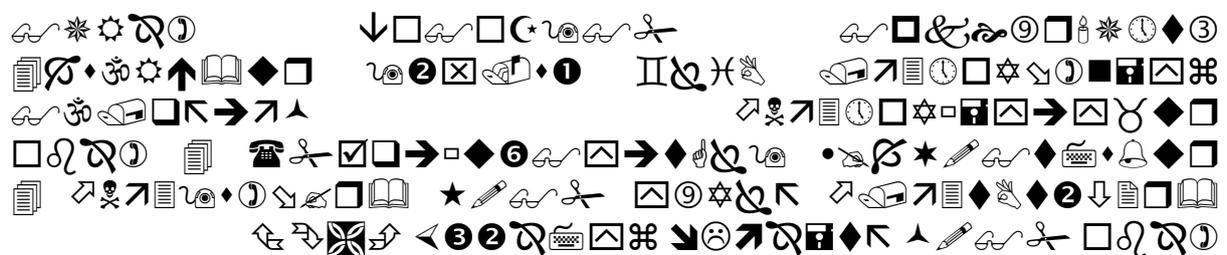
memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap Tanggung jawab ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap rasa Tanggung jawab pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Karyawan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Rasullulah saw yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim, menyatakan:

“Abu Musa al-Asy’ary ra. Berkata: bersabda Nabi saw, “seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah”.

konsep pelayanan dalam Islam terwujud dalam suatu hubungan antara manusia jikalau mengajarkan beberapa prinsip pokok yaitu:

a. Prinsip persamaan (Musawah)

Prinsip persamaan ini telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Pada hakikatnya setiap manusia sama disisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketaqwaan masing-masing orang terhadap Allah, seperti firman Allah Surat Al-Hujarat ayat 13

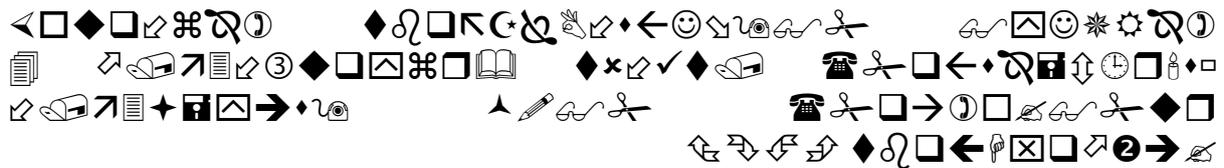


Artinya: Hai manusia, Sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.

Prinsip persamaan ini wajib dianut karena merupakan dasar dalam mengatur hubungan antara manusia. Dengan demikian jikaterdapat perbedaan didalam suatu organisasi hal itu adalah sebagai akibat dari adanya pembagian kerja atau tugas saja.

b. Prinsip persaudaraan (Ukhuwah)

Semua Muslim bersaudara, prinsip ini dengan sendirinya mengatasiadanya perbedaan bangsa, ras, suku dan status sosial. Seperti firman Allah dalam Surat Al-Hujarat ayat 10.

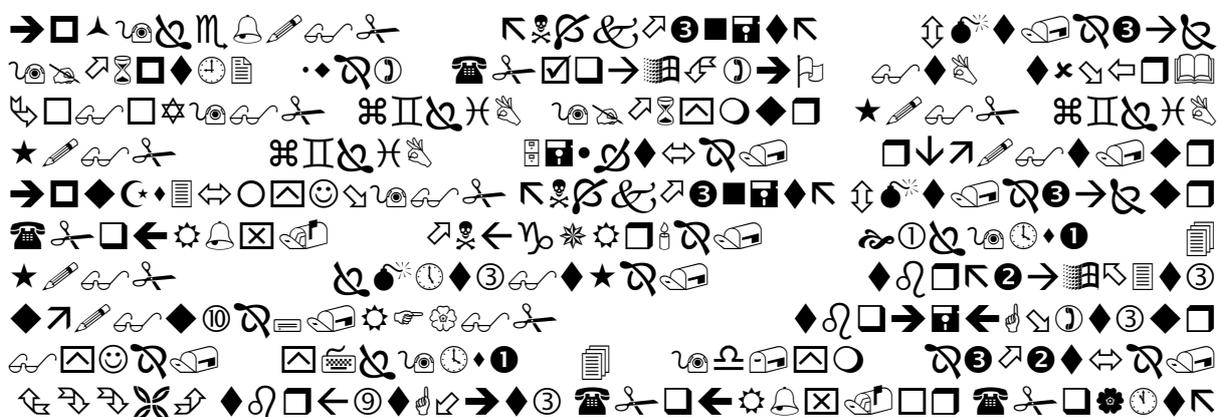


Artinya: Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.

Jadi sekalipun berbeda status sosial masing-masing manusia, prinsip persaudaraan harus dipegang teguh dalam perilaku hidup sehari-hari dan dalam memberikan nilai kepada manusia.

c. Prinsip cinta kasih (Muhabbah)

Manusia diciptakan oleh Allah sebagai makhluk yang paling muliadan paling sempurna dari pada makhluknya yang lain. Oleh karenaitu, sudah sepantasnya jika manusia itu saling cinta-mencintai dansaling memuliakan antara sesamanya. Sesuai dengan firman Allah Surat Ali-Imron ayat 112.



Artinya: Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia, dan

mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. yang demikian itu Karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa alasan yang benar. yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas. Maksudnya: perlindungan yang ditetapkan Allah dalam Al Quran dan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah Islam atas mereka. Yakni: ditimpa kehinaan, kerendahan, dan kemurkaan dari Allah. Yakni: kekafiran dan pembunuhan atas para nabi-nabi.

Oleh karena itu setiap pemimpin, karyawan, maupun pelanggan/nasabah diharuskan saling menyayangi antar mereka.

d. Prinsip perdamaian

Prinsip damai harus selalu menjadi kebajikan bagi setiap umat manusia untuk menciptakan masyarakat yang damai, aman dan sejahtera. Dalam hal ini pelayanan yang baik akan memberikan suatu kesenangan, dan kesenangan akan membuahkan kedamaian, baik kepada pelanggan yang kita layani maupun kepada orang yang memberikan pelayanan.

Jadi penegakan dalam pelayanan akan memberikan nilai lebih terhadap pelanggan. Sesuai dengan firman Allah Surat Al-Anfal ayat 6,



Artinya: Mereka membantahmu tentang kebenaran sesudah nyata (bahwa mereka pasti menang), seolah-olah mereka dihalau kepada kematian, sedang mereka melihat (sebab-sebab kematian itu).

Prinsip tolong-menolong (Ta'awun) Seorang manusia tidak akan bisa berbuat banyak tanpa ada persatuan dengan manusia yang lain, sehingga benar dalam ilmu sosial yang mengatakan manusia adalah makhluk sosial atau makhluk yang selalu membutuhkan bantuan orang lain dalam menjalankan kehidupannya. Oleh karena itu tolong;-menolong antarsesama harus tetap terjalin karena merupakan sandaran utama bagi manusia dalam menjalankan kehidupan.⁴⁹

⁴⁹ <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2205261-konsep-pelayanan-dalam-islam/#ixzz2XamDO3Gq>

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengajian dan analisa data yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam square secara umum sudah dapat dikatakan baik, diantaranya kesopanan, keramahan, kedisiplinan serta tanggung jawab yang dimiliki setiap karyawan/ti kepada konsumen sudah membuat sebagian konsumen merasa diperlakukan dengan baik. kemudian harga barang yang standar (kompetitif) ini juga salah satu persaingan yang diadakan Ramayana untuk mencuri perhatian para pelanggan. Kebijakan manajemen dalam menanggapi masalah secara umum sudah dikatakan baik, karena jika seorang konsumen ataupun karyawan sudah terdakwa bersalah tetapi manajer tidak langsung memponis ataupun memberikan hukuman akan tetapi bertahap – tahap sehingga kemungkinan nantinya pasti ada perubahan.
 2. Pada umumnya pelayanan yang diberikan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square tidak bertentangan dengan syariat. Hal ini dapat kita lihat bagaimana seorang manajer dalam menyelesaikan masalah serta bagaimana manajer menggapai konsumen yang sedang bermasalah. Dalam Islam juga diajarkan untuk jangan langsung memponis seseorang yang telah melakukan salah ataupun bermasalah akan tetapi harus melakukan tahapan demi tahap .
 3. Pada umumnya pelayanan yang telah diberika Ramayana tidak bertentangan dengan syariat. Hal ini dapat dilihat dari keseharian aktivitas karyawan/ti Ramayana yang berlangsung saat ini. Dalam ajaran Islam pelayanan merupakan
-

aspek kehidupan yang dikelompokkan kedalam kemanusiaan yaitu masalah yang berkenaan dengan hubungan manusia yang bersifat *horizontal*. Segala aktivitas manusia dalam hal muamalah untuk memenuhi kebutuhan hidup pada dasarnya diperbolehkan atau *mubah* selama tidak bertentangan dengan etika. Pada dasarnya etika sangatlah dituntut dari setiap manusia agar jangan sembarangan untuk melakukan sesuatu apa pun.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan/konsumen PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square. Adapun saran-saran yang diberikan bagi Ramayana adalah sebagai berikut:

1. Untuk para karyawan PT. Ramayana Lestari Sentosa Pnam Square agar lebih banyak lagi belajar tentang pelayanan dan tatakerama sehingga para pelanggan ataupun konsumen tidak merasa terganggu dengan layanan yang karyawan berikan.
2. Untuk para karyawan/ti harus lebih bertanggung jawab lagi dalam menyikapi masalah yang terjadi terhadap konsumen, dan jangan pernah menunjukkan wajah yang membuat pelanggan tidak senang.
3. Untuk keseluruhan karyawan/ti serta pimpinan ataupun manajemen Ramayana Harus ada kesabaran dalam menjalani lika-liku kehidupan bahwa semua manusia di dunia ini pasti diberikan kesempatan oleh Allah untuk bisa menjadi lebih baik lagi selama manusia itu sendiri mau berusaha merubah kehidupannya kearah yang lebih baik. Maka yang terbaik pada saat ini adalah mengusahakan bisnis usaha ini tetap bertahan lebih maju lagi berkembang menjadi lebih besar jangkauan pangsa

pasarnya, dalam membuka lapangan kerja. Dan untuk menatap masa depan yang lebih baik, dengan adanya manajemen yang baik, dan komitmen yang kuat

DAFTAR PUSTAKA

- As-sayid Ahmad Al-Hasyimi, Muktamatul Al-Hadist ke 9 Al-arbai'in An-Nawawi,
Beyrouth Liban: Dar Al-kutubal ilmiyah, 1993
- Assauri Sofjan, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persad, 2007
- Anastasia Diana Tiantono, *Total Quality management*, Yogyakarta: PT. Media Group, 2004
- Almanhajadm @ gmail[d o t]com '*Kitab Ahlusunnah Wal-Jamaah*' (Yogyakarta: tahun:
2005
- Ahmad Al-Haritsti Jariban bin, *Fikih Ekonomi Umar Bin Al-Khathab*, terjemah Asmuni
Sholihan Zamakhsyari, edisi Indonesia ke-1, (Jakarta: Khalifa, 2006
- Dlimunthe Ritha F. *Sejarah perkembangan ilmu manajemen*,(Jakarta,PT. Bumi Aksara)
Tahun: 2003
- Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*,(Yogyakarta: Penerbit Prenada Media
Group, 2009
- Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis* Jakarta PT. Prenada Media Group tahun: 2003
- Kotler Philip, *Marketing Esentialis*, alih bahasa oleh Mulya, Jakarta,Erlangga:1987, 2004
- Kasmir "*Pemasaran Bank*" jakarta Jakarta, PT.Peranada Media 2005
- Mawardi, *Ekonomi Islam Pekanbaru: Alaf Riau*, 2007
- NgiporaMarius P. A, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam* Jakarta: PT Raja
GrafindoPersada, 2008
- Sukirno Sadono, *Pengantar Bisnis* , Jakarta:, PT. Prenada Media tahun: 2004

Tika Moh.Pabundu Drs. H. “ *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*”

Jakarta PT. Bumiaksara 2001

<http://www.mampu.gov.my>,1993). Hari, Senin, Pukul: 14.00

[http:// skripsi.Manajemen,blogspot.com/2011/02](http://skripsi.Manajemen.blogspot.com/2011/02) pengertian, definisi, kualifikasi. Pelayanan.

Hlmp. Hari: minggu tanggal. 30 Mei 2013 pukul: 08.00

Tjiptono. Gregorius, Dadi Fandy, *Pemasaran Strategi*, Yogyakarta : ANDI, 2008

[http:// www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-368-1898979481-bab%201-6.pdf](http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-368-1898979481-bab%201-6.pdf)

Wayoto Adi Anton, *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*, Jakarta: Bina Aksara,
1997

[http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2205261-konsep-pelayanan-dalam-](http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2205261-konsep-pelayanan-dalam-islam/#ixzz2XamDO3Gq)

[islam/#ixzz2XamDO3Gq](http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2205261-konsep-pelayanan-dalam-islam/#ixzz2XamDO3Gq). Hari: Rabu, tgl 1 Mei 2013 pukul: 12.00

Zaky Al Kaaf KH. Abdullah,” *Ekonomi Dalam Presfektif Islam*” Bandung: CV.Pustaka
Setia Tahun; 2008

[http:// .Leristidasi Managemen.com](http://.Leristidasi.Managemen.com), 20/10/07/ bentuk, pelayanan.html. hari: Minggu, tgl, 30

Mei 2013 pukul: 21.00

WAWANCARA

Nama : EMMI HAIRANI

Jurusan/Fak : Ekonomi Islam, Syariah dan Ilmu Hukum

Nim : 10825003781

- Apa sajakah Usaha-Usaha yang dilakukan oleh PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square untuk meningkatkan pelayanan ?
- Bagaimana PT. Ramayana membentuk Karyawan yang sopan dan bertanggung jawab?
- Bagaimana PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square meningkatkan kesiapan terhadap pegawai ?
- Bagaimana PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square menentukan harga yang standart dengan keadaan pesaing yang cukup kuat saat ini?

QUESTIONER UNTUK KONSUMEN

Questioner ini harap di isi dengan benar karena kejujuran bapak dan ibu sangat diharapkan disini, berilah tanda (√) jika pilihan itu benar kemudian berilah tanda (×) jika pilihan itu salah.

1. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan (service) yang diberikan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square?
 - a) Memuaskan
 - b) Kurang memuaskan
 - c) Sangat memuaskan

2. Menurut Bapak/Ibu apakah karyawan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square sudah ramah dan sopan dalam melayani?
 - a) Sudah
 - b) Belum
 - c) Kurang

3. Menurut Bapak/Ibu apakah karyawan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Sudah disiplin dalam bekerja?
 - a) Sudah
 - b) Kurang
 - c) Kurang

4. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang harga barang yang ditawarkan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square?
 - a) Mahal
 - b) Standart
 - c) Murah

5. Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah kualitas barang PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square?
 - a) Sangat baik
 - b) Baik
 - c) Kurang baik

6. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang tanggung jawab karyawan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square?
- a) Bagus
 - b) Kurang Bagus
 - c) Sangat bagus
7. Menurut Bapak/Ibu wajarkah setiap pelanggan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square dikenakan biaya parkir kendaraan?
- a) Wajar
 - b) Kurang wajar
 - c) Sangat wajar
8. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang tempat barang yang diberikan PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square?
- a) nyaman
 - b) Kurang nyaman
 - c) Sangat nyaman

BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama **EMMI HAIRANI**, lahir di Desa Sukaramay Kec. Rantau Perapat Kab. Labuhan Batu, Provinsi Sumatera Utara, pada tanggal 10 Agustus 1989, anak ketiga dari sembilan bersaudara yang lahir dari pasangan ayahanda MARUDDIN Siregar.S.Pdi dan ibunda NUR ANISAH

Penulis mengawali pendidikan dimulai dari SD042 Bangan. Nibung kec. Simpangan pada tahun 1996 selama 6 tahun dan selesai pada tahun 2002, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke MTS Ponpes. Ahmadul Jariah Kota. Pinang Kec. Labuhan Batu pada tahun 2002 dan selesai pada tahun 2005, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan MAS di Ponpes. Ahmadul Jariah Kota. Pinang Kec. Labuhan Batu pada tahun 2005 dan lulus pada tahun 2008.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau angkatan 2008 di fakultas Syariah dan Ilmu Hukum mengambil jurusan Ekonomi Islam Strata Satu (S1), selanjutnya pada bulan Februari sampai Maret tahun 2011 penulis menjalani program magang pada BTM (Baitul Muhammadiyah) Jln. Adi Sucipto. Setelah magang, pada bulan Juli hingga bulan Agustus 2011 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Tanjung Sari kec. Meranti Hingga akhirnya, pada tanggal 29 Mei 2013 penulis mengikuti ujian Sidang Munaqasah di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum dan dinyatakan “LULUS” dengan predikat “sangat memuaskan” serta mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syari’ah (SE, Sy).

Darwmawan Tia Indrajaya .M.Ag
Dosen Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 26 September 2013

Kepada Yth.

Nomor : Nota Dinas
Hukum

Dekan fakultas Syariah dan Ilmu

Lamp :-

UIN SUSKA RIAU

Hal : Pengajuan Skripsi
a.n EMMI HAIRANI

di

Pekanbaru

Assalamu alaikum wr,wb

Dengan hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memeriksa serta memberikan petunjuk seperlunya serta mengadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi atas nama "EMMI HAIRANI" yang berjudul **KEBIJAKAN MANAJEMEN DALAM MENYESAIKAN MASALAH PELAYANAN** (Studi Kasus PT. Ramayana Lestari Sentosa Panam Square Jln, Soebrantas Panam), telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu yang dekat, saudari EMMI HAIRANI dapat dipanggil dalam Sidang Munaqasah di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.

Demikianlah harapan kami, mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat hendaknya.

Wassalam

Dosen pembimbing

DARMAWAN TIA INDRAJAYA, M.Ag

NIP : 197209012005011005

