

**TINJAUAN NILAI-NILAI ETIKA PELAYANAN ISLAM
TERHADAP SISTEM PELAYANAN JASA DI BENGKEL RICKY
MOTOR KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

AGUNG WIBOWO

NIM. 1516130036

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
2021/1443 H**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Patah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Agung Wibowo, NIM 1516130036 dengan judul "Tinjauan Nilai-nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Jasa Di Bengkel Ricky Motor Kota Bengkulu", Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Agustus 2021 M
Muharam 1443 H

Pembimbing I

Dra. Fatimah Yunus, M.A

NIP. 19630319200003003

Pembimbing II

Kustin Hartini, MM

NIDN. 2002038102



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276,51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **“(Tinjauan Nilai-nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Jasa Di Bengkel Ricky Motor Kota Bengkulu)”**

oleh **Agung Wibowo NIM. 1516130036**, Program Studi **Ekonomi Syariah**

Jurusan **Ekonomi Islam**, telah diuji dan dipertahankan di depan **Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu (IAIN) Bengkulu** pada:

Hari : **Jum’at**

Tanggal : **03 September 2021 M/ 25 Muharam 1443 H**

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar **Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah** dan diberi gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)**.

Bengkulu, **06 September 2021 M**
28 Muharam 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Sekretaris

Kustin Hartini, MM
Nidn. 200203810

Penguji I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Penguji II

Herlina Yustati, MA, Ek
NIP. 198505222019032004

**Mengetahui,
Pir. Dekan**



Dr. Ashaini, MA
NIP. 197304121998032003

MOTTO

وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا

شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

Bisa Jadi kamu membenci sesuatu, Padahal ia Amat baik bagimu, dan boleh Jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, Padahal ia Amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

(Al Baqarah 216)

Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kamu berusaha menangkapnya, ia akan lari. Tetapi kalau kamu membelakanginya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu. Ibnu Qayyim Al Jauziyyah

PERSEMBAHAN

Ya Allah hanya kepada-mu lah hamba menyembah dan memohon pertolongan, begitu panjang perjalanan yang aku Lewati dengan hari-hari yang penuh dengan naungan limpahan Rahmat-Mu.

Alhamdulillahirobbil'alamin, sujud syukur pada-Mu Ya Allah, akhirnya ku genggam jua harapan ini. Akan kupersembahkan sebarang karya kecil ini untuk:

- ❖ Yang Maha Kasih Allah SWT yang tak pernah sedetikpun meninggalkan hamba-Nya, memberikan nikmat yang terindah dan tak ternilai ku karena mengenal-Mu dan Rasul-Nya Muhammad SAW*
- ❖ Kedua orang tua tercinta dan terkasih ayahanda Sidirhan dan ibunda Mini Seni Hayati. Yang selalu mendoakanku dan memberi semangat untukku sehingga mengantarkanku menuju gerbang kesuksesan masa mendatang. Terimakasih Ayahanda dan Ibunda atas semua yang telah diberikan kepadaku. Semoga Allah senantiasa mencurahkan kebahagiaan untuk Ayahanda dan Ibunda. Amiin Allahhumma Amiin.*
- ❖ Untuk Adikku Uci Fitri, Adikku Aris dan Adikku Ulfami yang telah menjadi penyemangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga saya bisa memberikan contoh yang terbaik untuk kalian. Amiin Allahhumma Amiin.*
- ❖ Untuk seluruh keluarga pihak Ayah maupun Ibu dan tetangga terimakasih atas doa dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian. Amiin Allahhumma Amiin.*
- ❖ Untuk pembimbing 1 dan 2 skripsi saya ibunda Dra.Fatimah Yunus, M.A dan ibunda Kustin Hartini, MM terimakasih atas doa*

dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian. Amiin Allahhumma Amiin.

- ❖ Untuk pembimbing akademik saya ibunda Yetti Afrida Indra, M.Akt terimakasih atas doa dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini.*
- ❖ Untuk teman-teman seperjuangan seluruh Mahasiswa ekis angkatan 2015 terimakasih atas bantuan, doa, dan dukungan kalian selama ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian. Amiin Allahhumma Amiin.*
- ❖ Untuk teman-teman KKN Kelompok 80 Desa Cahaya Negeri, terimakasih atas bantuan, doa, dan dukungan kalian selama ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian. Amiin Allahhumma Amiin.*
- ❖ Untuk para Sahabatku Adhi Ismantoro dan Guspan Ali Hamzah terima kasih banyak atas doa dan dukungan kalian selama ini, Semoga Allah membalas kebaikan kalian. Amiin Allahhumma Amiin.*
- ❖ Untuk kekasihku Weli Juniarti, S.Pd, yang telah memberikan support dan doa selama ini, semoga Allah membalas kebaikanmu selama ini. Aamin Allahhuma Aamin.*
- ❖ Untuk semua pihak Bengkel Ricky Motor Kota Bengkulu dan orang-orang yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini, saya ucapkan terimakasih.*
- ❖ Untuk Pemerintah yang telah memberikan Beasiswa Bidikmisi terimakasih atas bantuannya sehingga saya dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.*
- ❖ Untuk Almamaterku Institut Agama Islam Negeri Bengkulu yang telah memberikanku banyak pelajaran sehingga menjadikanku pribadi yang lebih baik.*

SURAT PERNYATAAN PLAGIASI

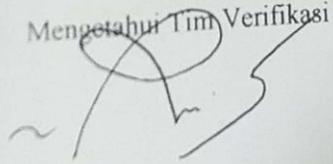
Nama : Agung Wibowo
NIM : 1516130036
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem
Pelayanan Jasa Di Bengkel Ricky Motor Kota Bengkulu

Telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <http://smallseotools.com/plagiarism-checker/> skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjauan ulang kembali.

Bengkulu, Agustus 2021
Dzulhijjah 1442 – Muharam 1443 H

Mengetahui Tim Verifikasi



Dr. Nurul Hak, M.A
NIP. 196606161995031003

Yang Membuat Pernyataan



Agung Wibowo
NIM. 1516130036

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Jasa Di Bengkel Ricky Motor Kota Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 27 Agustus 2021 M
Muharam 1443 H
Mahasiswa yang menyatakan



Agung Wibowo
NIM 1516130036

ABSTRAK

Tinjauan Nilai-nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Jasa
Di Bengkel Ricky Motor Kota Bengkulu
oleh Agung Wibowo NIM 1516130036

Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui sistem pelayanan jasa di Bengkel Ricky Motor. (2) untuk mengetahui tinjauan nilai-nilai etika pelayanan Islam di Bengkel Ricky Motor. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini: Data primer diolah kemudian di analisis menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana bentuk uraian terhadap subjek yang diteliti selanjutnya pembahasan disimpulkan secara deduktif yaitu menarik kesimpulan dari pertanyaan. Sistem pelayanan jasa di Bengkel Ricky Motor baik. Sistem pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan yang lebih memprioritaskan kepuasan pelanggan, mengedepankan sikap kejujuran, tanggungjawab dan kehati-hatian dalam proses atau pelaksanaan *service* motor. Sistem pelayanan jasa yang diberikan oleh bengkel ricky motor sesuai dengan tinjauan nilai-nilai etika pelayanan islam.

Kata kunci: Nilai-nilai Etika Pelayanan, Sistem Pelayanan Jasa.

ABSTRACT

*A Review of Islamic Service Ethical Values Against the Service System
At Ricky Motor Workshop, Bengkulu City
by Agung Wibowo NIM 1516130036*

This study aims: (1) to determine the service system at Ricky Motor Workshop. (2) to find out the review of the ethical values of Islamic service at Ricky Motor Workshop. The research is a field research using qualitative methods. The data used in this study: Primary data is processed and then analyzed using descriptive qualitative methods, where the form of description of the subject under study is then concluded deductively, namely drawing conclusions from questions. The service system at Ricky Motor Workshop is good. The service system provided is a service that prioritizes customer satisfaction, prioritizing an attitude of honesty, responsibility and prudence in the process or implementation of motorcycle service. The service system provided by Ricky Motor's workshop is in accordance with a review of the ethical values of Islamic service.

Keywords: Service Ethics Values, Service System.

KATA PENGANTAR

Atas berkat Allah SWT Penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul **“Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Jasa Di Bengkel Ricky Motor Kota Bengkulu ”**. *Shalawat dan Salam* juga tak henti penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam *Jahiliyah* menuju alam yang maju dan modern.

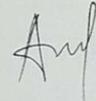
Penyusunan skripsi bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimah kasih semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M,Ag., M.H selaku Rektor Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Bengkulu dan selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
3. Dra. Fatimah Yunus. M.A selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Kustin Hartini. MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan masukan-masukan pada skripsi ini.

5. Ibu Yeti Afrida Indra, M.Akt selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, nasihat dan motivasi kepada penulis semasa kuliah.
6. Kedua orang tua ku yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajarkan dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi, oleh karena itu, penulis mohon maaf

Bengkulu, 07 juli 2021 M
27 Dzulhijah 1442 H



Agung Wibowo
NIM 1516130048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN SURAT PERNYATAAN PLAGIASI.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Penelitian Terdahulu	13
F. Metode Penelitian	18
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	18
2. Waktu dan Tempat Penelitian	19
3. Subject atau Informan Penelitian	19
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	21
5. Teknik Analisis Data	23
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pelayanan Jasa	25
1. Pengertian Pelayanan (Jasa).....	29
2. Dasar-dasar pelayanan	30
3. Prinsip-prinsip pelayanan.....	30
4. Ciri-ciri pelayanan yang baik.....	32
5. Karakteristik Pelayanan (Jasa)	34
6. Tujuan pelayanan	34
7. Pengertian Kualitas Pelayanan	34
8. Karakteristik Kualitas Pelayanan	38
9. Dimensi Kualitas Pelayanan	39
B. Etika Pelayanan Dalam Islam	45
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya Bengkel Ricky Motor	52
B. Letak Geografis Bengkel Ricky Motor	53
C. Struktur Organisasi	53

D. Jasa Pada Bengkel Ricky Motor	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	56
1. Perilaku Pelayanan Jasa di Bengkel Ricky Motor Kota Bengkulu	
2. Tinjauan Nilai-nilai Etika Pelayanan Islam di Bengkel Ricky Motor	62
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan suatu ajaran/agama yang memiliki aturan-aturan tertentu bagi mahluknya. Aturan itu mencakup dalam berbagai persoalan, apakah persoalan itu dalam bidang muamalah (*sosial*), dan bidang ibadah. Ibadah merupakan sarana manusia untuk berhubungan dengan sang penciptanya, (*hablum minallah*), sedangkan muamalah digunakan sebagai aturan main manusia dalam berhubungan dengan sesamanya (*hablum minannas*).¹

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan manusia-manusia lain yang bersama-sama hidup bermasyarakat. Dalam hidup bermasyarakat manusia selalu berhubungan satu sama lain, disadari atau tidak untuk mencukupi kebutuhan-kebutuhan dalam hidupnya. Pergaulan hidup tempat setiap orang melakukan perbuatan dalam hidupnya dengan orang lain disebut muamalat.²

Hukum Islam adalah tata aturan yang mencakup dan memberikan ketentuan hukum terhadap semua perbuatan manusia dalam segala keadaannya, baik dalam hubungan pribadi, hubungan dengan masyarakat

¹ Eko Supriyanto, *Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu.2005), cet. ke-1, h.1

² Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta: UII Press, 2000, edisi revisi, cet. ke-1, h.11-12

maupun hubungan antar agama.³ Al-Qur'an sebagai pegangan hidup umat Islam telah mengatur kegiatan bisnis secara *eksplisit*, dan memandang bisnis sebagai sebuah pekerjaan yang menguntungkan dan menyenangkan, sehingga al-Qur'an sangat mendorong dan memotivasi umat Islam untuk bertransaksi bisnis dalam kehidupan mereka. Meskipun demikian dalam melakukan transaksi bisnis, seorang muslim juga harus memperhatikan keadilan sosial bagi masyarakat luas.⁴

Ekonomi Islam merupakan sebuah studi tentang masalah-masalah ekonomi dari setiap individu dalam masyarakat yang memiliki kepercayaan terhadap nilai-nilai kehidupan Islami.⁵ Manusia dapat bekerja apa saja, yang penting tidak melanggar garis-garis yang telah ditentukan Allah SWT. Manusia bisa melakukan aktifitas produksi, seperti pertanian, perkebunan, pengolahan makanan, minuman dan sebagainya serta dapat melakukan aktifitas distribusi, seperti perdagangan atau dalam bidang jasa seperti transportasi, kesehatan dan sebagainya.⁶

Menurut Schnaars (1991) seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan

³ Ahmad Hanafi, *Pengantar dan Sejarah Hukum Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1990), cet. ke-1, h. 9.

⁴ Veithzal Rivai, Dkk, *Islamic Transaction Law In Business*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), cet. ke-1 h.1.

⁵ Mohamad Aslam Haneef, *Pemikiran Ekonomi Islami Kontemporer*, Analisis Komparatif Terpilih, (Jakarta: PT. Grafindo Persada. 2010), cet ke-1, h.17.

⁶ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), cet. ket-9, h.169

menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.⁷

Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si penjual jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipresepsikan konsumen.⁸ Pada dasarnya, kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Dari perspektif manajerial, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah hal yang kritis, bahwa pelanggan yang merasa puas secara positif mempengaruhi arus kas masa depan perusahaan.⁹ Ketika pelanggan merasa puas terpenuhi harapannya dan merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang dan jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut dan produk-produknya. Jadi kecil kemungkinan mereka akan berpaling kepesaing-pesaing perusahaan.

Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan para pelanggan. Hal ini dapat

⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: ANDI. 2008), edisi cet. ke-3, h. 24

⁸ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), cet. ke-4, h.53

⁹ John Women, Michael Minor, *Prilaku Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002), cet. ke-1, h. 89

meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.¹⁰ Kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk meraih kepuasan konsumen. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹¹

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya, dimana Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan menyebabkan frekuensi pelanggan yang menggunakan jasa tersebut berkurang. Jadi perusahaan harus memulai memikirkan betapa pentingnya pelayanan pelanggan atau pelayanan terhadap konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena sekarang semakin di sadari bahwa pelayanan kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Dalam pandangan Islam, pelayanan merupakan segala sesuatu yang harus dilakukan dengan benar, rapi, tertib, teratur dan prosesnya harus baik. Segala sesuatu tidak boleh dikerjakan secara asal-asalan.

¹⁰ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank* , (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), cet. ke-1, h. 17

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), cet. ke-1, h. 180.

Dalam Islam pelayanan diatur dalam al-Quran surat at-Taubah (9):105

وَرَسُولُهُ عَمَلَكُمْ اللَّهُ فَسِيرَى أَعْمَلُوا وَقُلْ
وَالشَّهَدَةِ الْغَيْبِ عِلْمِ إِلَى وَسْتُرْدُونَ وَالْمُؤْمِنُونَ ط
١٠٥ تَعْمَلُونَ كُنْتُمْ بِمَا فَيُنَبِّئُكُمْ

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”.*¹²

Pelayanan menurut ensiklopedia Islam adalah keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah agar suatu pelayanan disuatu perusahaan harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan kebebasan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen dengan merasakan kepuasan secara maksimum.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya.

Pada dasarnya, Kualitas pelayanan dapat artikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan

¹² Depertemen Agama RI, *al-Quran Dan Terjemahannya*, (Bandung : CV diponegoro,2008), h. 203

tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹³ Dengan adanya pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk dan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.¹⁴

Kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang (produk) atau pelayanan jasa Islam mengajarkan, hendaknya menjual produk atau jasa yang berkualitas. Tidak memberikan produk atau jasa yang berkualitas buruk pada pembeli.¹⁵

Konsumen merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh dalam bentuk berjalannya sebuah perusahaan yang maju. Selain dari pada itu konsumen juga berperan penting dalam menjalankan kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Untuk itu perusahaan haruslah memperhatikan kualitas dari produk atau jasa yang mereka berikan kepada konsumen, agar dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Persaingan yang semakin ketat terjadi pada dunia otomotif khususnya produk sepeda motor karena produk ini merupakan alat transportasi darat yang paling dominan dimiliki dan dibutuhkan oleh masyarakat. Meng

¹³ Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2003), cet. ke-2, h. 81.

¹⁴ Frendy Rangkuti, *Measurung Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.2002), cet. ke-1, h. 6

¹⁵ Adiwarmar Karim, *Ekonomi Islam, Suatu Kajian Kontemporer.*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), cet. ke-1, h.49

tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas (*reasonable*). Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen.¹⁶

Bengkel adalah salah satu bisnis atau usaha menjanjikan dalam dunia bisnis menjual jasa atau pelayanan jasa yang dimana Semakin bertambahnya permintaan pelanggan akan kebutuhan, Oleh karena itu, kualitas pelayanan, montir yang dapat dipercaya, dan keramah tamahan kepada pelanggan yang datang adalah menjadi hal yang dibutuhkan pelanggan.

Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah usaha di bidang bengkel yang akhir-akhir ini berkembang pesat, baik secara kualitas maupun kuantitas. Dapat

¹⁶Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997), h.19

dilihat hampir disetiap jalan raya maupun wilayah perkampungan banyak tempat tempat yang menyediakan jasa bengkel. Dengan banyaknya usaha dibidang perbengkelan ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antara satu bengkel dengan bengkel lainnya. Dengan adanya persaingan ini pula maka masing-masing bengkel berusaha meningkatkan jumlah pelanggan serta mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan jasanya dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepadatan aktivitas di jalan menuntut kenyamanan dalam berkendara. Untuk itu kendaraan yang dipakai harus selalu dalam keadaan baik. Agar kendaraan selalu dalam keadaan baik maka diperlukan perawatan dan servis berkala. Untuk itu sangat dibutuhkan jasa bengkel motor. Bengkel motor adalah usaha yang didirikan dengan tujuan menerima jasa perawatandan perbaikan kendaran roda dua atau umumnya disebut motor.

Kunci sukses agar pelanggan memilih jasa layanan bengkel adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan atau alami terhadap harapannya. Kepuasan tersebut dapat dicapai melalui pemberian layanan dan dukungan yang optimal kepada pelanggan.¹⁷

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah bengkel harus menawarkan layanan

¹⁷Arief, Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), h. 167

yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas.

Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi bengkel, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi bengkel akan semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya. Oleh karena itu, setiap bengkel perlu berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan pelanggan dan atas dasar itu kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin.

Cara yang dapat ditempuh untuk memahami harapan pelanggan dan kebutuhan pelanggan antara lain dengan melakukan pemantauan kepuasan pelanggan (misalnya dengan *observasi, survei, ghost shooping, lost customer analysis*).¹⁸

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh memang tidak mudah, bahwa tidak realitas bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Dan pada saat yang bersamaan perusahaan perlu pula memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas.¹⁹

Menurut Parasuraman, dalam Tjiptono terdapat lima aspek penting yang harus diperhatikan dalam kualitas jasa pelayanan, yaitu bukti fisik

¹⁸Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997), h. 19

¹⁹Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997), h.146

(*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).²⁰

Banyaknya pesaing tidak menghalangi Bengkel Ricky motor untuk tetap bertahan, bahkan mampu berkembang pesat sampaisekarang ini. Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan merupakan visi dari Bengkel Ricky motor untuk tetap eksis di dunia perbengkelan. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan jumlah pelanggan Bengkel Ricky motor selama bulan Juni sampai Oktober 2019:

Tabel 1.1

Data Jumlah Pelanggan Bengkel Ricky Motor

Bulan Juni – Oktober 2019

Bulan	Jumlah Pelanggan Bengkel	Job Return
Juni	437	1
Juli	451	2
Agustus	481	1
September	334	2
Oktober	447	-
Jumlah	2.150	6

Berdasarkan Tabel 1.1, menunjukkan bahwa jumlah pelanggan Bengkel Ricky motor cukup banyak. Namun hal tersebut tidak menjamin bahwa pelanggan akan selalu loyal pada Bengkel Ricky motor.

Karena dibalik banyaknya pelanggan terkadang masih ada saja pelanggan yang kembali karena kurang puas (*job return*), rata-rata dalam 1

²⁰Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997), h. 146

bulan ada 2 pelanggan yang merasa kurang puas. Bengkel Ricky Motor mempunyai peluang dan tantangan seperti bengkel-bengkel pada umumnya. Pelanggan akan membandingkan layanan dan dukungan yang diberikan.

Bengkel Ricky motor dengan layanan dan dukungan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali lagi ke Bengkel Ricky motor dan menjadi pelanggan yang setia serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain, sehingga jumlah pelanggan Bengkel Ricky motor akan bertambah. Tetapi jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan akan mengeluhkan ketidakpuasannya tersebut kepada pihak bengkel Ricky motor.

Keluhan atau ketidakpuasan pelanggan seharusnya ditanggapi pihak bengkel dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak bengkel. Pemberian layanan dan dukungan yang optimal itu dapat diberikan kepada pelanggan melalui pemberian layanan yang cepat sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama di bengkel, keramahan karyawan dalam melayani pelanggan, dan pemberian saran saran perawatan mesin kepada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas dan melihat betapa pentingnya kualitas jasa dalam rangka mewujudkan kepuasan pelanggan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Nilai-Nilai Etika

Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Jasa Di Bengkel Ricky Motor Kota Bengkulu”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan jasa di bengkel ricky motor kota Bengkulu?
2. Bagaimana tinjauan nilai-nilai etika pelayanan Islam di bengkel ricky motor kota Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas penelitian ini bertujuan

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan jasa di bengkel ricky motor kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui tinjauan nilai-nilai etika pelayanan Islam di bengkel ricky motor kota Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini tentunya dapat menambah pengetahuan, wawasan dan dapat menjadi referensi bagi penulis.

2. Bagi Masyarakat Desa

Penelitian ini diharapkan dapat masukan-masukan yang bermanfaat bagi masyarakat desa sebagai bahan evaluasi guna mengambil kebijakan-kebijakan yang berkait dengan skripsi ini.

3. Bagi Penelitian

Penelitian ini kiranya dapat menjadi acuan bagi peneliti lain untuk mengadakan penelitian selanjutnya.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu kepada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tinjauan nilai-nilai etika pelayanan Islam ,yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nirmawati dalam skripsi yang berjudul “Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada BRI Syariah” pada tahun 2017. Metode penelitian ini adalah kepustakaan, penelitian lapangan. Pada penelitian ini rumusan masalah adalah prinsip-prinsip etika perbankan syariah dan penerapan etika pelayanan pada perbankan syariah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, maka digunakan metode kepustakaan, sebagai upaya memperkuat landasan teori, serta penelitian lapangan sebagai metode pengumpulan data dari objek penelitian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prinsip dan penerapan etika pada bank BRI syariah.

Hasil dari penelitian ini adalah dalam melayani nasabah selalu murah tersenyum dan baik terhadap nasabahnya. Dalam melayani nasabah para pegawai bank terlebih dahulu memberikan salam kepada

nasabahnya. Etika pegawai yang selalu jujur dalam bertindak dan bersikap rajin, tepat waktu dalam menjalankan tugas.²¹

Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu terletak pada metode penelitian dan sama-sama membahas tentang etika pelayanan. Namun untuk perbedaannya adalah pada penelitian ini objek yang diambil adalah bank syariah dimana lebih mengedepankan pelayanan yang ramah sedangkan yang akan penulis teliti adalah etika pelayanan menurut Islam.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Reni handayani, yang berjudul: “Pelayanan Jasa Mobil Dalam Meningkatkan Pelanggan Ditinjau Dari Ekonomi Islam Bengkel Mobil Qta Soebrantas Pekanbaru” program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dalam skripsi tahun 2012.

Penelitian ini menjelaskan tentang: Pelayanan Jasa Servis Mobil Bengkel Qta dalam Meningkatkan Pelanggan, tinjauan Ekonomi Islam terhadap Pelayanan Jasa Servis Mobil Bengkel Qta dalam Meningkatkan Pelanggan, dan mengatakan bahwa pelayanan dibengkel mobil Qta kurang maksimal, setelah diperbaiki dan melihat hasil dari kerja mekanik tersebut masih belum begitu rapi, dan kebersihannya yang kurang terjaga, sehingga kejadian seperti kasus diatas membuat pelanggan kurang puas. 8 Permasalahannya, Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Pelayanan Jasa

²¹ Nirmawati, *Penerapan Etika Terhadap Pelayanan pada BRI Syariah*, Skripsi, 2019.

Servis Mobil Bengkel Qta, Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap Pelayanan Jasa Servis Mobil Bengkel Qta dalam Meningkatkan Pelanggan.

Motode dasar yang digunakan dalam penelitian ini bersifat motode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian bertujuan untuk Untuk mengetahui apa faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan jasa servis mobil bengkel Qta dalam meningkatkan pelanggan dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap Pelayanan Jasa Servis Bengkel Mobil Qta dalam meningkatkan pelanggan.²²

Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu terletak pada metode penelitian dan sama-sama membahas tentang etika pelayanan. Namun untuk perbedaannya adalah pada penelitian ini lebih fokus bagaimana cara meningkatkan pelanggan dalam proses pelayanan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Fauzi dalam skripsi yang berjudul “Perilaku Pengusaha Bengkel dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam” pada tahun 2019. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tinjauan etika bisnis Islam pada perilaku pelayanan jasa di bengkel”. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik penelitian lapangan.

Secara deduktif, perilaku pelayanan jasa di bengkel S.B di kota bengkulu masih buruk atau kurang baik. Hal ini peneliti buktikan

²² Reni Handayani, *Pelayanan Jasa Mobil Dalam Meningkatkan Pelanggan Ditinjau Dari Ekonomi Islam Bengkel Mobil Qta Soebrantas Pekanbaru*, Skripsi, (Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau), 2012.

berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan selama 1 minggu melalui wawancara kepada 10 orang nasabah yang melakukan service kendaraan. 7 di antaranya masih mengatakan bahwa pelayanan masih kurang baik atau masih buruk. Sedangkan untuk mencapai pelayanan jasa yang baik menurut prinsip etika bisnis Islam harus memenuhi lima aspek yaitu, tauhid, keseimbangan atau keadilan, kehendak bebas dan bertanggung jawab.²³

Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu terletak pada metode penelitian dan sama-sama membahas tentang etika pelayanan. Namun untuk perbedaannya adalah pada penelitian ini lebih fokus pada etika bisnis Islam.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Yusdi Maulana dalam jurnal yang berjudul “Tinjauan nilai-nilai etika pelayanan Islam terhadap sistem pelayanan pasien di klinik Harapan Sehat Kecamatan Ciluku Kabupaten Cianjur”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ketentuan pelayanan kesehatan di lembaga pelayanan kesehatan publik menurut konsep pelayanan Islam. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kualitatif yaitu melakukan analisis pelaksanaan pelayanan kesehatan pada klinik khususnya mengenai pembayaran jasa layanan kesehatan dengan membaca alquran kemudian di tinjau menurut nilai-nilai etika pelayanan kesehatan dalam Islam.

²³ Rahmat Fauzi, *Perilaku Pengusaha Bengkel dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam*, Skripsi, (Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu), 2019

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelaksanaan dan penerapan sistem pelayanan kesehatan pada klinik harapan sehat tidak sesuai kriteria dari ketentuan pelayanan kesehatan menurut Islam karena adanya fenomena kekecewaan dari salah satu pasien mengenai sistem pelaksanaan pelayanan yang belum memenuhi nilai-nilai Islam yang menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal.²⁴

Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu terletak pada metode penelitian dan sama-sama membahas tentang etika pelayanan. Namun untuk perbedaannya adalah pada penelitian ini objek yang di ambil adalah klinik dimana, pelayanan yang diberikan harus menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan bagi pasien dan keluarga.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Naushad Alam dalam jurnal internasional yang berjudul “*service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of oman*” pada July 2020. Penelitian ini menguji tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh bank syariah di Oma, selain itu juga bertujuan untuk mengetahui dimensi mana yang lebih mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap dimensi lain yang dipilih untuk penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik random stratified sampling.

Kualitas pelayanan institusi manapun merupakan faktor penarik dan mempertahankan nasabah. Penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan

²⁴ Yusdi Maulana, *Tinjauan Nilai-nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Pasien di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur*, Jurnal, V 5 No 1, 2019.

nasabah terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh bank syariah di Oman.²⁵

Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu terletak pada metode penelitian dan sama-sama membahas tentang etika pelayanan. Namun untuk perbedaannya adalah pada penelitian yang lebih diutamakan membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan data apa adanya, pendapat yang sudah tumbuh proses yang sedang berlangsung, akibat dan efektif yang terjadi atau kecenderungan yang telah berkembang. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggali informasi yang sesuai gambaran kondisi, objek, atau fenomena sosial saat dilakukan penelitian.²⁶ Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan membuat deskripsi, gambar, dan lukisan secara sistematis, faktual dan aktual. Hal ini sesuai dengan apa yang ditemukan oleh Arikunto bahwa penelitian

²⁵ Naushad Alam, *Service Quality Perception And Customer Satisfaction In Islamic Banks Of Oman*, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, Vol 7 No 9 (2020)

²⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 1

deskriptif tidak dimasukkan untuk menguji hipotesis tetapi hanya menggambarkan apa adanya suatu hal.

Penelitian ini termasuk pada penelitian deskriptif yang dilakukan dengan penelitian kualitatif, yang berusaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta. Sebagaimana yang ditemukan oleh Sudjana dan Ibrahim, penelitian deskriptif merupakan “penelitian yang mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah actual sebagaimana adanya pada saat penelitian diadakan.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukannya suatu penelitian oleh peneliti. Adapun tempat Penelitian ini dilaksanakan pada Bengkel Ricky motor yang terletak di Jl.Adam Malik Pagar Dewa Kota Bengkulu.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai dari penetapan judul hingga selesai, dimulai dari bulan Oktober 2020 sampai dengan Agustus 2021.

3. Subjek/Informan Penelitian

Informan atau subjek dalam penelitian ini adalah narasumber yang memberikan data atau informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan pada saat penelitian. Dalam hal ini menentukan atau menetapkan

informan menggunakan teknik *puposive sampling* yaitu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah yang akan di ambil, terdiri dari pemimpin, karyawan dan pelanggan bengkel Ricky di kota Bengkulu dengan cara pendekatan kualitatif. Untuk konsumen yang akan menjadi informan jika sudah lebih dari 2 kali bertransaksi atau melakukan service pada bengkel ricky motor.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Dan berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi:

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya.²⁷ Data primer dalam studi lapangan didapatkan dari hasil wawancara kepada informan penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah pelanggan dari bengkel Rizky. Adapun data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara kepada pelanggan.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah jadi atau yang dipublikasikan untuk umum oleh instansi atau lembaga yang mengumpulkan, mengelola dan menyajikan. Data sekunder

²⁷ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2001), hlm.81

disebut juga data yang tersedia.²⁸ Data sekunder merupakan data pelengkap dari data primer yang diperoleh dari data-data jumlah pelanggan yang datang dan dokumentasi terkait objek penelitian.

Kedua sumber data tersebut dipergunakan dengan saling melengkapi karena data yang ada dilapangan tidak akan sempurna apabila tidak ditunjang dengan data-data jumlah pelanggan yang datang. Dengan menggunakan kedua sumber data tersebut maka yang terhimpun dapat memberikan validitas dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Adapun teknik yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data berkenaan dengan permasalahan yang peneliti angkat yaitu:

1) Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung kelapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Observasi menurut

²⁸ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, ...hlm.81*

kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata-kata yang cermat dan tepat apa yang diamati. Mencatatnya kemudian mengelolanya dan teliti sesuai dengan cara ilmiah. Dalam hal ini peneliti akan mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung, melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan.

2) Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi secara respon antara penanya dan narasumber yang bertujuan untuk mendapatkan informasi. Dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan informan.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data penting yang dihasilkan oleh kegiatan. Kegiatan dokumentasi pada penelitian digunakan untuk mendapatkan gambar atau foto pada saat melakukan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model analisis interaksi, dimana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan

bersamaan proses pengumpulan data. Tiga tahap dalam menganalisis data, yaitu:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data juga dapat dibantu dengan menggunakan peralatan elektronik.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

c. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kuantitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang akan dikemukakan merupakan yang *kredibel*.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pelayanan (Jasa)

1. Pengertian Pelayanan (Jasa)

Ada beberapa pendapat mengenai pengertian tentang jasa (pelayanan). Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.²⁹

Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksidan memberikan nilai tambah, seperti kenikmatan, hiburan,santai, sehat yang sifatnya tidak berwujud.³⁰

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik atau sebaliknya.³¹

Atep Adya Brata menyatakan bahwa *service* adalah singkatan yang mempunyai arti sebagai berikut³²:

²⁹Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 243

³⁰Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), h. 243

³¹Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke Dua*, (Jakarta:Salemba Empat, 2006), h. 5

³²Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), h.18

- S (*self awareness*): menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar memberikan pelayanan dengan cepat, benar dan akurat.
- E (*euthusiasm*): melaksanakan pelayanan penuh gairah
- R (*reform*): memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu
- V (*value*): memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah.
- I (*impressive*): menampilkan diri secara menarik tetapi tidak berlebihan
- C (*care*): memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan (nasabah) secara optimal
- E (*evaluation*): mengevaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan.

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan dapat memenuhi segala kebutuhan konsumen.

Pelayanan juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan konsumen adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku karyawan atau petugas dan menerima kehadiran atau komunikasi secara langsung dan tidak langsung.

Menurut siagian, pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang berikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.³¹ Konsep Islam mengajarkan bahwa memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa jasa ataupun barang memberikan pelayanan tidak baik dan kualitas barang kepada manusia.

Hal tersebut dijelaskan dalam Al-Quran, Al-Baqarah ayay 267 :

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

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 memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan (jasa) adalah kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, dimana tidak disertai dengan pemindahan hak atau kepemilikan atas produk atau jasa tersebut dan bersifat tidak berwujud.

Secara spesifik H. Munir membagi pelayanan dalam bentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan dengan lisan Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Pelayanan melalui tulisan Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

- c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu factor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja.

2. Dasar-Dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya. Dan berdasarkan penelitian Selanjutnya, Tjiptono (1998:91) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu :

1. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi
2. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5. Berbicara dengan bahasa baik dan benar
6. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai

3. Prinsip Prinsip Pelayanan

Adapun prinsip pelayanan yang baik dan sesuai, antara lain sebagai berikut :

- a. Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati pada setiap tindakan yang dilakukan terhadap konsumen.
- b. Memberikan dahulu dan kita akan menerima *ROSE Return on service excellent*
- c. Mengerti orang terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
- d. Bahagiakanlah orang terlebih dahulu kelak kita akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang kita harapkan.
- e. Menghargai orang lain sebagaimana diri kita yang ingin dihargai.

4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut⁷ :

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
2. Tersedia karyawan yang baik Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
3. Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.
5. Mampu berkomunikasi Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

5. Karakteristik Pelayanan (Jasa)

Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik yaitu :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjasi di tempat yang sama.

Karakteristik utama jasa bagi pembeli pertama dibagi menjadi lima, yaitu:

- a. *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Bagi para pelanggan, ketidakpastian dalam pembelian jasa relatif tinggi karena terbatasnya *search qualities*, yakni karakteristik fisik yang dapat di

evaluasi pembeli sebelum pembelian dilakukan. Untuk jasa, kualitas apa dan bagaimana yang akan diterima konsumen, umumnya tidak diketahui sebelum jasa bersangkutan dikonsumsi.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Barang biasa diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

c. *Variability* atau *Heterogeneity* (Berubah-ubah)

Jasa bersifat variabel karena merupakan nonstandardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal ini dikarenakan jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya yang cenderung tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilakunya.

d. *Perishability* (Tidak Tahan Lama)

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

e. *Lack of Ownership*

Lack of ownership merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa

mengonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personel atas suatu jasa untuk jangka waktu terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan dan pendidikan).³³

6. Tujuan pelayanan

Tujuan pelayanan adalah untuk mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.

Selain itu, pelayanan juga dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya. Dalam pelaksanaannya, pelayanan merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas.

7. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁴

Menurut Kotler & Keller (2006) pelayanan adalah segala jenis tindakan atau performa yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada

³³Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), h. 18

³⁴Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), h. 18

pihak lainnya yakni sesuatu yang intangible serta tidak menghasilkan kepemilikan kepada pihak yang ditawarkan. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu “tindakan dari suatu pihak ke pihak lain dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pihak yang lain dalam pembelian produk.”

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Laksana, kualitas dapat juga didefinisikan sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan menurut Islam yaitu melayani dengan cinta bukan karena tugas atau pengaruh di luar, melainkan benar-benar sebuah obsesi yang sangat mendalam bahwa saya bahagia karena melayani. Melayai atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliann terhadap nilai kemanusiaan. Memberikan pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang kelak dipetik keuntungannya, tidak hanya akhirat, tapi juga di dunia pun mereka merasakannya.

Pelayanan atau lebih dikenal dengan service dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dengan kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dengan kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Kualitas produk barang atau jasa adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.³⁵ Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang

³⁵Nasution, M.N, *Total Service Management Manajemen Jasa Terpadu Edisi Pertama*, (Bogor Selatan: Penerbit Gahalia Indonesia, 2004), h. 40

diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

- a. *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. *Technical quality* dapat diperinci lagi menjadi :
 - 1) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - 2) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil
 - 3) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- b. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporate quality*, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.³⁶

Dari pengertian dan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan

³⁶Nasution, M.N, *Total Service Management Manajemen Jasa Terpadu Edisi Pertama*, (Bogor Selatan: PenerbitGahalia Indonesia, 2004), h. 40

dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Disini, pelangganlah yang berhak menilai baik buruknya kualitas jasa karena pelanggan yang mengkonsumsi dan merasakan jasa tersebut.

8. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Menurut Griffin dalam Lupiyoadi menyatakan bahwa karakteristik pelayanan terdiri atas tiga, yaitu:

a. *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.

b. *Unstorability*

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. *Customization*

Jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan.

9. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono terdapat tiga kriteria pokok dimensi kualitas, yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Ketiga kriteria tersebut dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu:

a. *Professionalism and Skill*

Kriteria ini merupakan *outcome-related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan dengan profesional.

b. *Attitudes and Behavior*

Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan (*contact person*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

c. *Accessibility and Flexibility*

Kriteria ini termasuk *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain

itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat *fleksibel* dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

d. *Reliability and Trustworthiness*

Kriteria ini juga termasuk *process-related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

e. *Recovery*

Kriteria ini termasuk *process-related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

f. *Reputation and Credibility*

Kriteria ini termasuk *images-related criteria*. Pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.³⁷

Kriteria lain yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan yang meliputi lima dimensi yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

³⁷Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), h. 18

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak *eksternal*. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasaranafisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan pemberijasa. Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fisik, peralatan, karyawan, mekanik, media komunikasi dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan.

Bukti fisik dari perusahaan penyedia jasa dapat mempengaruhi keyakinan dan persepsi pelanggan. Harapan pelanggan dapat meningkat dengan melihat bukti fisik dari perusahaan penyedia jasa. *Dimensi tangibles* dalam suatu bengkel dapat diukur dengan penampilan karyawan yang rapi dan bersih, kelengkapan peralatan bengkel, kebersihan bengkel, letak strategis bengkel serta fasilitas fisik yang memadai.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan

yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Dimensi *reliability* pada suatu bengkel dapat diukur dengan penilaian pelanggan terhadap kemampuan para mekanik, kecepatan mekanik dalam menyelesaikan pekerjaan atau dalam menangani keluhan pelanggan, serta ketepatan informasi yang dapat diberikan bengkel kepada pelanggan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Dimensi *responsiveness* suatu bengkel dapat diukur dengan mekanik yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan tentang permasalahan atau kerusakan yang terjadi serta kecepatan dan ketepatan mengambil tindakan sesuai permintaan pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk

menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen, antara lain:

- 1) Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga pelanggan dapat mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
- 2) Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- 3) Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
- 4) Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- 5) Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan

dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara *spesifik*, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dimensi *empathy* suatu bengkel dapat diukur dengan perhatian karyawan yang sungguh-sungguh kepada pelanggan, sikap karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan tanpa memandang status sosial.³⁸

Berdasarkan berbagai pendapat dan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

³⁸Lupiyadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke Dua*, (Jakarta:Salemba Empat, 2006), h. 5

Disini, pelangganlah yang berhak menilai baik buruknya kualitas jasa karena pelanggan yang mengkonsumsi dan merasakan jasa tersebut.

Indikator kualitas pelayanan adalah:

- 1) *Intangibility*
- 2) *Unstorability*
- 3) *Customization*

B. Etika Pelayanan Dalam Islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di berikan harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.³⁹

Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:⁴⁰

1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana dijelaskan dalam ayat al Qur'an :

³⁹ Muhammad, Pengantar Akuntansi Syari'ah, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999), Cet.ke-1, h.96

⁴⁰ Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 2 No 2, h.144-145.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَآ لَتَّقُوا ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَآ
لْعُدْوَانِ ۖ وَآ تَقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya :

Dan tolong menolong lah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (al-maidah 5 :2).

Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa: **الدُّاءُ عَلَى الْكَيْدِ كَغَا عِلْمٍ**

Artinya:

“Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (Hr. Muslim)

Maksud hadist diatas adalah di ibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

2. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang

dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat Islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia.

Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah:185 yaitu:

Artinya:

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

1. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
2. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.

3. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata karma untuk kebaikan prilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis.

Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang Islami rasulullah mengatakan "*saidul kaunkhalimuhum*" (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi *customernya*). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.

Adapun budaya kerja dalam Islam yang mengacu kepada sifat-sifat nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dilandasi oleh :

1. *Shiddiq* Berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dengan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan.
2. *Istiqamah* Berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqamah

dalam kebaikan ditampilkan dalam keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

3. *Fathanah* Berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.
4. *Tabligh* Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam. *Tabligh* yang disampaikan dengan hikmah, sabar, *argumentative* dan *persuasive* akan membutuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.
5. *Amanah* (tanggung jawab). Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. *Amanah* ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan *ihsan* (berbuat yang baik) dalam segala hal.

Prinsip-prinsip yang berlaku dalam etika bisnis Islam yang baik dan benar dalam Islam menawarkan nilai-nilai dasar atau prinsip-prinsip umum yang penerapannya dalam bisnis yang sesuai nilai nilai etika bisnis yaitu:

1) Tauhid (Kesatuan dan Integrasi-Kesamaan)

Dalam hal ini adalah tauhid sebagaimana terefleksikan dalam konsep kesatuan yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial menjadi keseluruhan yang homogen, serta mementingkan konsep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh. Dari konsep ini maka Islam

menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan ini pula maka etika dan bisnis menjadi terpadu, vertikal maupun horizontal, membentuk suatu persamaan yang sangat penting dalam sistem Islam.

2) Khilafah (Intelektualitas Kehendak Bebas Tanggung jawab dan Akuntabilitas)

Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggung jawaban dan akuntabilitas. Untuk memenuhi tuntunan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggung jawabkan tindakannya, secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggung jawab atas semua yang dilakukannya.

3) Equilibrium (Keseimbangan atau keadilan)

Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali pada pihak yang lain yang tidak disukai.

4) Ikhtiar (kehendak bebas)

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja segala potensi yang dimilikinya.

5) Ibadah (Penyerahan Total)

Kemampuan pelaku bisnis untuk menjadikan penghambaan manusia kepada Tuhan sebagai wawasan batin sekaligus komitmen moral yang berfungsi memberikan arah, tujuan dan pemaknaan terhadap aktualisasi kegiatan bisnisnya.

6) Ihsan (Kebaikan Orang Lain Kebersamaan Profesionalisme)

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai Etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Adapun dalam buku Kasmir, ada empat pokok yang merupakan pendapat yang dijadikan pedoman dasar dan menjadi pernyataan yang diterima sebagai kebenaran dan bersifat umum, tanpa memerlukan pembuktian. Prinsip etika tersebut meliputi Tauhid, keseimbangan, kehendakan bebas dan bertanggung jawab.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Bengkel Ricky Motor

Bengkel Ricky motor adalah sebuah usaha perseorangan yang bergerak dibidang dagang dan jasa otomotif atau yang lebih dikenal dengan sebutan “bengkel”. Untuk kegiatan perdagangannya, Bengkel Ricky motor ini melakukan kegiatan dagang dengan menjual spare parts dan oli.

Bengkel Ricky motor didirikan oleh Marzuky Siregar, Bengkel Ricky motor berdiri kurang lebih 6 tahun yang lalu, Bengkel Ricky motor mempunyai 2 orang karyawan.

Bengkel Ricky motor yang beralamat di jl. Adam malik pagar dewa Bengkulu. Dan untuk kegiatan jasa Ricky motor lebih ke arah service. Dan untuk kegiatan lainnya seperti dagang, Ricky motor melakukan penggantian spare part atau pun lainnya yang berkenaan dengan service motor di Ricky motor.

Setelah beridirinya usaha bengkel, mengalami kesulitan dalam awal menjalankan usaha, seperti kekurangan dana, sepi pelanggan dan kurang tenaga ahli, tapi seiring waktu usaha beliau mengalami perkembangan dengan keuntungan pendapatan yang lumayan. Atas bantuan teman-teman sepejuangan saling membantu dalam usaha bengkel. Pada saat itu beliau masih berkerja sendiri, setelah kemajuan usaha beliau mulai mempekerjakan 4 orang karyawan. usaha ini, beliau menawarkan layanan jasa pada pelanggan

seperti layan jasa servis, dan menjualkan suku cadang yang dimana banyaknya dibutuhkan oleh pemilik kendaraan saat sekarang ini.

B. Letak Geografis Bengkel Ricky Motor

Objek dalam penelitian ini adalah usaha perseorangan yang bergerak di bidang dagang dan jasa khususnya dalam bidang otomotif motor, dengan nama usaha yaitu Bengkel Ricky motor yang berlokasi di:

Alamat : Jalan Adam malik

Kelurahan . : Pagar Dewa

Kota : Kota Bengkulu

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan dengan tiap bagan serta posisi yang ada pada suatu perusahaan dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dan juga yang diinginkan dalam suatu perusahaan.

Deskripsi tugas (*Job Description*) adalah rincian yang mendeskripsikan posisi, tanggung jawab, wewenang, fungsi serta tugas yang harus dilakukan oleh orang tersebut. Deskripsi tugas ini diperlukan di buat agar masing-masing orang mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sendiri-sendiri. Dan deskripsi tugas pada bengkel Ricky motor sebagai berikut:

1. Pemilik

- a. Memiliki kuasa dan juga pengambil keputusan sepenuhnya atas kegiatan yang terjadi di bengkel

- b. Bertanggung jawab penuh terhadap semua kegiatan yang berhubungan.
- c. Mengontrol seluruh pekerjaan pegawainya.
- d. Memberikan contoh terbaik kepada karyawan

2. Mekanik

Mengecek serta menservice sepeda motor pelanggan yang bermasalah. Mekanik di bengkel Ricky motor berjumlah 3 orang.

3. Admin

Menerima juga melayani pelanggan, serta mencatat seluruh transaksi penjualan maupun pelayanan service dan juga membuat laporan pemasukan harian dan laporan jasa service harian serta pembelian barang.

D. Jasa pada Bengkel Ricky Motor

Jasa adalah suatu kegiatan atau tindakan yang tidak berwujud, tidak bisa di raba namun bisa diidentifikasi, direncanakan dan dilakukan untuk memenuhi suatu permintaan dan juga kepuasan pelanggan atau konsumen. Kegiatan jasa Ricky motor lebih ke arah service. Dan untuk kegiatan lainnya seperti dagang, Ricky motor melakukan penggantian spare part atau pun lainnya yang berkenaan dengan service motor di Ricky motor.

E. Visi dan Misi Bengkel Ricky Motor

1. Menciptakan lapangan kerja, memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen
2. Memprioritaskan kepuasan pelanggan

3. Memberikan jasa bengkel yang unggul berdasarkan nilai-nilai kejujuran, keadilan dan kehati-hatian.
4. Memberikan pelayanan yang ramah, sopan, beretika dan bertanggungjawab.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sistem pelayanan jasa di bengkel Ricky motor Kota Bengkulu

Berbagai aktivitas dalam bengkel yang harus dikerjakan oleh pemilik atau karyawan memerlukan adanya pengatur atau disebut dengan manajemen. Sistem pelayanan merupakan cara teratur untuk melakukan suatu kegiatan atau operasi pelayanan agar memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Marzuki Siregar selaku pemilik bengkel ricky motor mengatakan bahwa:

“bengkel ricky motor memiliki visi dan misi memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen, memprioritaskan kepuasan pelanggan, memberikan jasa bengkel yang unggul berdasarkan nilai-nilai kejujuran, keadilan dan kehati-hatian, serta memberikan pelayanan yang ramah sopan, beretika dan bertanggung jawab”⁴¹

Dari penjelasan bapak Marzuki Siregar menyatakan bahwa bengkel ricky motor memiliki sistem pelayanan yaitu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, memprioritaskan kepuasan pelanggan, memberikan jasa bengkel yang unggul berdasarkan nilai-nilai kejujuran, keadilan dan kehati-hatian serta memberikan pelayanan yang ramah, sopan, beretika dan bertanggung jawab.

⁴¹ Bapak Marzuki Siregar, Pemilik bengkel Wawancara pada tanggal 8 July 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Muhammad Sopiandi selaku pelanggan di bengkel Ricky motor mengatakan bahwa:

“saya sudah 1 tahun menjadi konsumen di bengkel ricky motor. Menurut saya pelayanan di bengkel ini baik dan cepat respon. Namun pada bengkel ricky motor peralatan yang disediakan kurang lengkap jadi saya harus memerlukan waktu unjuk menunggu peralatan ada”⁴²

Dari penjelasan di atas bapak Muhammad Sopiandi menyatakan bahwa pelayanan yang ada di bengkel ricky motot baik. Karyawan pada bengkel ricky motor bertanggung jawab atas apa yang sudah mereka kerjakan. Namun hanya saja untuk perlatan yang ada kurang memadai. Jadi pelayanan jasa di bengkel Ricky motor cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Adianto selaku pelanggan di bengkel Ricky motor mengatakan bahwa :

“saya sudah 1 tahun menjadi konsumen di bengkel Ricky motor. Menurut saya pelayanan di bengkel ricky motor cukup memuaskan. Tidak ada kendala-kendala atau masalah yang saya dapatkan selama melakukan service motor di bengkel ini.”⁴³

Berdasarkan penjelasan bapak Adianto pelayanan yang diberikan bengkel Ricky motor cukup memuaskan tidak terdapat cela kesalahan yang diberikan karyawan bengkel ricky motor. Jadi pelayanan jasa di bengkel Ricky motor cukup memuaskan.

⁴² Bapak Muhammad Sopiandi, Pelanggan Wawancara pada tanggal 8 july 2021

⁴³ Bapak Adianto, Pelanggan Wawancara pada tanggal 8 july 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Aiko selaku pelanggan di bengkel Ricky motor mengatakan bahwa:

“saya sudah 1 tahun menjadi konsumen di bengkel ricky motor. Menurut saya pelayanan di bengkel bagus. Pelayanan yang diberikan karyawan pun ramah. Etika pelayanan yang diberikan bengkel Ricky motor sesuai dengan syariat Islam karena karyawan/pihak bengkel ricky motor bertanggungjawab terhadap pelayanan.”⁴⁴

Berdasarkan penjelasan bapak Aiko pelayanan yang diberikan bengkel Ricky motor bagus, karyawan selalu bersikap ramah terhadap konsumen dan bertanggungjawab atas pekerjaannya. Jadi pelayanan jasa di bengkel Ricky motor bagus dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Bily Setiawan selaku pelanggan di bengkel Ricky motor mengatakan bahwa:

“saya sudah 6 bulam menjadi konsumen di bengkel ricky motor. Menurut saya pelayanan di bengkel baik. Etika pelayanan yang diberikan bengkel ricky motor ini sesuai dengan etika pelayanan Islam karena karyawan bertanggung jawab atas pekerjaannya. Namun saya pernah mengalami ketidakpuasan selama menjadi konsumen karena pelayanan lambat sehingga harus mengantri.”⁴⁵

Berdasarkan penjelasan bapak Bily Setiawan pelayanan yang diberikan bengkel Ricky motor baik, namun karena banyak nya konsumen jadi pelayanan nya sedikit lambat. Jadi pelayanan jasa di bengkel Ricky motor cukup baik.

⁴⁴ Bapak Aiko, Pelanggan Wawancara pada tanggal 8 July 2021

⁴⁵ Bapak Bily Setiawan, Pelanggan Wawancara pada tanggal 9 July 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Apra Remawan selaku pelanggan di bengkel Ricky motor mengatakan bahwa:

“saya sudah 2 tahun menjadi konsumen di bengkel ricky motor. Menurut saya pelayanan di bengkel bagus, karyawannya ramah tamah dan sopan santun terhadap pelanggan, bertanggung jawab atas pekerjaannya. Namun karena banyaknya konsumen, saya harus menunggu beberapa waktu.”⁴⁶

Berdasarkan penjelasan bapak Apra Remawan pelayanan yang diberikan bengkel Ricky bagus, karyawannya ramah tamah terhadap konsumen dan bertanggungjawab atas pekerjaannya, namun karena banyak nya konsumen jadi pelayanan nya sedikit lambat. Jadi pelayanan jasa di bengkel Ricky motor bagus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Raka Pratama selaku pelanggan di bengkel Ricky motor mengatakan bahwa:

“saya sudah 6 bulan menjadi konsumen di bengkel ricky motor. Menurut saya pelayanan di bengkel bagus, karyawannya sopan santun terhadap pelanggan, bertanggung jawab atas pekerjaannya. Alhamdulillah selama saya menjadi konsumen saya tidak pernah mendapatkan kesalahan ataupun ketidakpuasan.”⁴⁷

Berdasarkan penjelasan bapak Raka Pratama pelayanan yang diberikan bengkel Ricky bagus, karyawannya sopan santun dan bertanggungjawab atas pekerjaannya, Jadi pelayanan jasa di bengkel Ricky motor bagus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Heli Medya selaku pelanggan di bengkel Ricky motor mengatakan bahwa:

⁴⁶ Bapak Apra Remawan, Pelanggan Wawancara pada tanggal 9 july 2021

⁴⁷ Bapak Raka Pratama, Pelanggan Wawancara pada tanggal 9 july 2021

“saya sudah 1 tahun menjadi konsumen di bengkel ricky motor. Menurut saya pelayanan di bengkel bagus, pelayanan yang diberikan sesuai dengan etika pelayanan dalam Islam karena karyawannya sopan santun terhadap pelanggan, bertanggung jawab atas pekerjaannya. Alhamdulillah selama saya menjadi konsumen saya tidak pernah mendapatkan kesalahan ataupun ketidakpuasan.”⁴⁸

Berdasarkan penjelasan Ibu Heli Medya pelayanan yang diberikan bengkel Ricky bagus, pelayanana sesuai dengan etika pelayanan dalam Islam karena karyawannya sopan santun dan bertanggungjawab atas pekerjaannya, Jadi pelayanan jasa di bengkel Ricky motor bagus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Dicky Fernandes selaku pelanggan di bengkel Ricky motor mengatakan bahwa:

“saya sudah 1,5 tahun menjadi konsumen di bengkel ricky motor. Menurut saya pelayanan di bengkel baik, karyawannya ramah, jujur dan bertanggung jawab atas pekerjaannya. Namun karena banyaknya konsumen, saya harus menunggu beberapa waktu.”⁴⁹

Berdasarkan penjelasan bapak Dicky Fernandes pelayanan yang diberikan bengkel Ricky baik, karyawannya ramah, jujur terhadap konsumen dan bertanggungjawab atas pekerjaannya, namun karena banyaknya konsumen jadi pelayanannya sedikit lambat. Jadi pelayanan jasa di bengkel Ricky motor baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arzdii selaku pelanggan di bengkel Ricky motor mengatakan bahwa:

⁴⁸ Ibu Heli Medya, Pelanggan Wawancara pada tanggal 10 July 2021

⁴⁹ Bapak Dicky Fernandes, Pelanggan Wawancara pada tanggal 10 July 2021

“saya sudah 1 tahun menjadi konsumen di bengkel ricky motor. Menurut saya pelayanan di bengkel bagus, pelayanan yang diberikan sesuai dengan etika pelayanan dalam Islam karena karyawannya sopan santun terhadap pelanggan, bertanggung jawab atas pekerjaannya. Alhamdulillah selama saya menjadi konsumen saya tidak pernah mendapatkan kesalahan ataupun ketidakpuasan.”⁵⁰

Berdasarkan penjelasan Bapak Arzdii pelayanan yang diberikan bengkel Ricky bagus, pelayanana sesuai dengan etika pelayanan dalam Islam karena karyawannya sopan santun dan bertanggungjawab atas pekerjaannya, Jadi pelayanan jasa di bengkel Ricky motor bagus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Guspan Ali Hamzah selaku pelanggan di bengkel Ricky motor mengatakan bahwa:

“saya sudah 2 tahun menjadi konsumen di bengkel ricky motor. Menurut saya pelayanan di bengkel sangat baik, selalu mementingkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan etika pelayanan dalam Islam karena karyawannya sopan santun terhadap pelanggan, bertanggung jawab atas pekerjaannya dan mampu memberikan pelayanan yang optimal. Alhamdulillah selama saya menjadi konsumen saya tidak pernah mendapatkan kesalahan ataupun ketidakpuasan.”⁵¹

Berdasarkan penjelasan Bapak Guspan Ali Hamzah pelayanan yang diberikan bengkel Ricky sangat baik, karyawan selalu mementingkan kepuasan pelanggan. Pelayanan sesuai dengan etika pelayanan dalam Islam karena karyawannya sopan santun dan bertanggungjawab atas pekerjaannya, Jadi pelayanan jasa di bengkel Ricky sangat baik.

⁵⁰ Bapak Arzdii, Pelanggan Wawancara pada tanggal 10 July 2021

⁵¹ Bapak Guspan Ali Hamzah, Pelanggan Wawancara pada tanggal 11 July 2021

2. Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Di Bengkel Ricky Motor

a. Analisis Kualitas Pelayanan

1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik meliputi penampilan fisik, peralatan, karyawan, mekanik, media komunikasi dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan. Pada kasus ini bengkel ricky motor selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumennya. Sesuai dengan yang dijelaskan oleh Bapak Marzuki Siregar dalam wawancara. *Bengkel ricky motor mempunyai visi dan misi memprioritaskan kepuasan pelanggan, memberikan jasa bengkel yang unggul berdsarkan nilai-nilai kejujuran, keadilan dan kehatia-hatian.*

2) Keandalan (*Reliability*)

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara oleh bapak aiko bahwa *Bengkel Ricky Motor bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan. Karyawan selalu bekerja dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar kinerja yang baik.*

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada bengkel ricky motor tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas. Jika ada kendala yang sedang dihadapi oleh bengkel Ricky motor, maka karyawan selalu cepat untuk mengkomunikasikan kepada konsumen.

4) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen, sesuai dengan hasil wawancara oleh bapak Apra Rwmawan bahwa karyawan bengkel Ricky motor memberikan pelayanan yang bagus, ramah tamah sehingga konsumen merasa nyaman untuk menunggu kendaraannya di service.

5) Empati (*Empathy*)

Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara *spesifik*, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

b. Nilai pelayanan jasa dalam Islam pada pelayanan bengkel Ricky motor⁵²

1) Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Pada kasus ini bengkel ricky motor selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumennya. Sesuai dengan yang dijelaskan oleh Bapak Guspan Ali Hamzah dalam wawancara. *Bengkel ricky motor sudah sangat optimal dalam memberikan pelayanan dan selalu mementingkan kepuasan pelanggan.*⁵³

2) Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

⁵² Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 2 No 2, h.144-145

⁵³ Bapak Guspan Ali Hamzah, Pelanggan Wawancara pada tanggal 11 July 2021

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

- a) Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum. Sesuai dengan yang dijelaskan oleh bapak Adianto bahwa *“saya tidak pernah merasakan ketidakpuasan pada bengkel Ricky motor. Bengkel ini selalu mengedepankan kepuasan pelanggan”*.⁵⁴
- b) Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya. Sesuai dengan yang dijelaskan oleh bapak Aiko bahwa *bengkel ricky motor bertanggung jawab terhadap konsumen atas kepercayaan yang sudah diberikan oleh konsumen. Pihak bengkel ricky motor berusaha untuk menutupi kesulitan-kesulitan yang sedang mereka hadapi dalam proses service*.⁵⁵
- c) Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pada pelanggan, karyawan atau pihak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan ibu Hely Medya bahwa *bengkel ricky motor tidak pernah bangga atau merasa*

⁵⁴ Bapak Adianto, Pelanggan Wawancara pada tanggal 8 July 2021

⁵⁵ Bapak Aiko, Pelanggan Wawancara pada tanggal 8 July 2021

puas atas pelayanan yang diberikan ke konsumen. Mereka selalu meminta maaf jika ada terdapat kejanggalan pada konsumen selama dalam proses service.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Sistem pelayanan jasa di bengkel Ricky motor Kota Bengkulu baik. Sistem pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan yang lebih memprioritaskan kepuasan pelanggan, mengedepankan sikap kejujuran, tanggungjawab dan kehati-hatian dalam proses atau pelaksanaan *service* motor. 7 narasumber diantaranya mengatakan puas akan sistem pelayanan yang diberikan oleh bengkel Ricky motor
2. Tinjauan nilai-nilai etika pelayanan Islam dalam pelayanan jasa di bengkel Ricky motor Kota Bengkulu bahwa nilai-nilai etika pelayanan Islam terdapat pada bengkel Ricky motor. Karyawan pada bengkel ini selalu menerapkan sikap jujur dalam melakukan *service* motor, sopan santun dalam berinteraksi dengan konsumen, bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, dan loyal terhadap konsumen.

B. Saran

Adapun saran yang terkait masalah pelayanan jasa di bengkel Ricky motor Kota Bengkulu antara lain:

1. Tingkatkan pelayanan melalui kebijakan yang lebih efektif untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi
2. Pihak bengkel lebih berusaha lagi untuk melengkapi peralatan, supaya jika banyak konsumen yang datang, antrian tidak terlalu panjang, dan konsumen tidak menunggu terlalu lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman Karim, *Ekonomi Islam, Suatu Kajian Kontemporer.*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), cet. ke-1, h.49
- Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta: UII Press, 2000), edisi revisi, cet. ke-1, h.11-12
- Ahmad Hanafi, *Pengantar dan Sejarah Hukum Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1990), cet. ke-1, h. 9.
- Arief, Muhtosim. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: BayumediaPublishing, 2007.
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: RinekaCipta, 2010.
- Buchari, Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Depertemen Agama RI, *al-Quran Dan Terjemahannya*, (Bandung : CV diponegoro, 2008), h.203
- Eko Supriyanto, *Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2005), cet. ke-1, h.1
- Fandy, Tjiptono. *Total Quality Manajemen, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andy, 2003.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: ANDI. 2008), edisi cet. ke-3, h. 24
- Frendy Rangkuti, *Measuring Customer Statisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama. 2002), cet. ke-1, h. 6
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), cet. ke- 4, h.53
- John Women, Michael Minor, *Prilaku Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002), cet. ke-1, h. 89
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), cet. ke-1, h.180.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009. Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia, 2004.

- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke Dua*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Mohamad Aslam Haneef, *Pemikiran Ekonomi Islami Kontemporer, Analisis Komparatif Terpilih*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada. 2010), cet ke-1, h.17.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), cet. ket-9, h.169
- Nasution, M.N. *Total Service Management Manajemen Jasa Terpadu Edisi Pertama*. Bogor Selatan: Penerbit Gahalia Indonesia, 2004.
- Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2003), cet. ke-2, h. 81.
- Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), cet. ke-1, h. 17
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997.
- Veithzal Rivai, Dkk, *Islamic Transaction Law In Business*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), cet. ke-1 h.1.