

**APLIKASI PELAYANAN PRIMA
PADA PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI BGS TRANS
DESA KARANGGAYAM KECAMATAN LUMBIR
DALAM PERSPEKTIF ISLAM**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy.)

**Oleh:
EMILIA WAYAH SAPUTRI
1123205022**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2015**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya:

Nama : Emilia Wayah Saputri

NIM : 1123205022

Jenjang : S-1

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syari'ah

Menyatakan bahwa Naskah skripsi berjudul **“Aplikasi Peayanan Prima Pada Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans Desa Karanggayam Kecamatan Lumbir Dalam Perspektif Islam”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 28 Desember 2015

Saya yang menyatakan,



Emilia Wayah Saputri
NIM.1123205022



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**APLIKASI PELAYANAN PRIMA PADA PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI
BGS TRANS DESA KARANGAYAM KECAMATAN LUMBIR DALAM
PERSPEKTIF ISLAM**

Yang disusun oleh Saudara/i **EMILIA WAYAH SAPUTRI** NIM. **1123205022**
Jurusan/Program Studi **Ekonomi Syariah**, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN
Purwokerto, telah diujikan pada hari Rabu tanggal 13 Januari 2016 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy.)** oleh **Sidang
Dewan Penguji Skripsi**.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Rahmini Hadi, S.E., M.Si.
NIP. 19701224 200501 2 001

Pembimbing/Penguji

H. Sochimir, Lc., M.Si.
NIP. 19691009 200312 1 001

Purwokerto, Januari 2016

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan,



Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 19680403 199403 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara:

Nama : Emilia Wayah Saputri

NIM. : 1123205022

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul : **Aplikasi Pelayanan Prima Pada Perusahaan Jasa**

Transportasi BGS Trans Desa Karanggayam

Kecamatan Lumbir Dalam Perspektif Islam

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ekonomi Syariah (S.E.Sy)

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 28 Desember 2015
Pembimbing



H. Sochim, Ic. M.Si.
NIP. 19691009 200312 1 001

**APLIKASI PELAYANAN PRIMA PADA PERUSAHAAN JASA
TRANSPORTASI BGS TRANS DESA KARANGGAYAM
KECAMATAN LUMBIR DALAM PERSPEKTIF ISLAM**

Emilia Wayah Saputri

NIM. 1123205022

E-mail : Emielputri@yahoo.com

**Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat di era modern ini semakin banyak dan bermacam-macam, dan konsumen dalam melakukan kegiatan konsumsi sangat memperhatikan kualitas suatu barang atau jasa. Sehingga membuat perusahaan terus membuat strategi atau program untuk menjadikan perusahaannya terus berkembang dan tidak mudah tersaingi. Untuk itu perusahaan jasa, seperti BGS Trans yang bergerak di bidang jasa transportasi atau angkutan darat selalu mengupayakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan.

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mampu membuat *Standard Operational Procedure* yang mengedepankan dan memenuhi kebutuhan, kenyamanan, dan keamanan konsumen, dan melaksanakan S.O.P. tersebut dengan baik. Untuk itu diperlukan evaluasi setiap waktu agar dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan perusahaan. Pelayanan prima atau jasa dapat dikatakan berkualitas jika memenuhi lima dimensi mutu jasa yaitu, *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan Keamanan), *Empathy* (Kepedulian), dan *Tangibles* (Fisik).

Penelitian ini dilakukan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan teknik analisis data model Miles and Huberman. Sedangkan dalam pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Perusahaan jasa transportasi BGS Trans Desa Karanggayam Kecamatan Lumbir ini melaksanakan *Standard Operational Procedure* Pelayanan dengan baik. Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan ajaran agama Islam yang memuat nilai-nilai kebaikan. Hal tersebut termuat di dalam ayat Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 86 dan surat Ali Imran ayat 159, yaitu tentang perintah untuk memberikan penghormatan yang terbaik kepada orang lain, dalam hal ini perusahaan harus mengutamakan keamanan dan kenyamanan konsumen. Dan tertera dalam QS. Al-Baqarah ayat 267 yang menjelaskan tentang perintah memberikan sesuatu yang terbaik kepada orang lain, dalam hal ini perusahaan harus mampu memberikan fasilitas yang terbaik sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan keinginan konsumen.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, *Standard Operational Procedure*, Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/ 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا | alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | ba' | b | be |
| ت | ta' | t | te |
| ث | ša | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | jim | j | je |
| ح | ḥ | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha' | kh | ka dan ha |
| د | dal | d | de |
| ذ | zal | z | ze (dengan titik di atas) |
| ر | ra' | r | er |
| ز | zai | z | zet |
| س | sin | s | es |
| ش | syin | sy | es dan ye |
| ص | šad | š | es (dengan titik di bawah) |
| ض | ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa' | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓa' | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |

| | | | |
|---|--------|----|-----------------------|
| ع | 'ain | ' | koma terbalik di atas |
| غ | gain | g | ge |
| ف | fa' | f | ef |
| ق | qaf | q | qi |
| ك | kaf | k | ka |
| ل | lam | l | 'el |
| م | mim | m | 'em |
| ن | nun | n | 'en |
| و | waw | w | w |
| ه | ha' | h | ha |
| ء | hamzah | ' | apostrof |
| ي | ya' | y' | ye |

Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

| | | |
|--------|---------|---------------------|
| متعددة | Ditulis | <i>muta'addidah</i> |
| عدة | Ditulis | 'iddah |

Ta' Marbūṭah diakhir kata Bila dimatikan tulis *h*

| | | |
|------|---------|---------------|
| حكمة | Ditulis | <i>ḥikmah</i> |
| جزية | Ditulis | <i>jizyah</i> |

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

| | | |
|----------------|---------|--------------------------|
| كرامة الأولياء | Ditulis | <i>Karāmah al-auliā'</i> |
|----------------|---------|--------------------------|

- b. Bila *ta'marbūṭah* hidup atau dengan *ḥarakat*, *fathah* atau *kasrah* atau *ḍammah* ditulis dengan *t*

| | | |
|------------|---------|----------------------|
| زكاة الفطر | Ditulis | <i>Zakāt al-fīṭr</i> |
|------------|---------|----------------------|

Vokal Pendek

| | | | |
|----|---------------|---------|---|
| ـَ | <i>fathah</i> | ditulis | A |
| ـِ | <i>kasrah</i> | ditulis | I |
| ـُ | <i>ḍammah</i> | ditulis | U |

Vokal Panjang

| | | | |
|----|----------------------------|---------|-------------------|
| 1. | Fathah + aiif جاهلية | ditulis | <i>jāhiliyyah</i> |
| 2. | Fathah + ya' mati تنسى | ditulis | <i>tansā</i> |
| 3. | Kasrah + ya' mati كريم | ditulis | <i>karīm</i> |
| 4. | Ḍammah + wāwu mati فروض | ditulis | <i>furūḍ</i> |

Vokal Rangkap

| | | | |
|----|--------------------|---------|-----------------|
| 1. | Fathah + ya' mati | ditulis | ai |
| | بينكم | ditulis | <i>bainakum</i> |
| 2. | Fathah + wawu mati | ditulis | au |
| | قول | ditulis | <i>qaul</i> |

Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

| | | |
|----------|---------|------------------------|
| أنتم | ditulis | <i>a'antum</i> |
| أعدت | ditulis | <i>u'iddat</i> |
| لأبشكرتم | ditulis | <i>la'in syakartum</i> |

Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

| | | |
|--------|---------|------------------|
| القرآن | ditulis | <i>al-Qur'ān</i> |
| القياس | ditulis | <i>al-Qiyās</i> |

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan/ (el)nya.

| | | |
|--------|---------|------------------|
| السماء | ditulis | <i>as-Samā'</i> |
| الشمس | ditulis | <i>asy-Syams</i> |

Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

| | | |
|------------|---------|----------------------|
| ذوى الفروض | Ditulis | <i>Ẓawī al-furūd</i> |
| أهل السنة | Ditulis | <i>ahl as-Sunnah</i> |

MOTTO

Tanamlah selalu kebaikan, hingga suatu saat nanti akan menuai ribuan kali lipat
kebaikan yang telah kita tanam, karena dengan itu kita tidak akan merugi,

Keraslah pada diri sendiri (jangan bermalas-malasan), maka dunia akan ramah
kepada kita (dapat kita taklukkan),

الصَّمَدُ اللَّهُ

Artinya: “Allah adalah Tuhan yang bergantung kepada-Nya segala
sesuatu.” (QS. Al-Ikhlâs : 2)

لَصَلِحْتِ وَعَمِلُوا أَمْنُوا الَّذِينَ إِلَّا خُسْرٍ لِي الْإِنْسَانِ إِنَّ وَالْعَصْرِ

بِالصَّبْرِ وَتَوَّاصُوا بِالْحَقِّ وَتَوَّاصُوا

Artinya: “(1) Demi masa. (2) Sesungguhnya manusia itu benar-
benar dalam kerugian, (3) Kecuali orang-orang yang beriman dan
mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati
kebenaran dan nasehat menasehati supaya menepati
kesabaran.” (QS. Al- ‘Ashr: 1-3)

IAIN PURWOKERTO

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik tanpa halangan suatu apapun. Dengan rasa tulus dan ikhlas skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda, Bapak Suwandi yang selalu menasihati dan memotivasi agar tetap sabar dan semangat dalam menyelesaikan tugas dengan baik,
2. Ibunda, Ibu Sudimah yang di setiap sujudnya selalu menyerukan do'a untuk penulis, dan telah banyak materi dan air mata yang beliau korbankan demi anak tercintanya agar dapat meraih cita-cita,
3. Adik tersayang, Dwi Irmah Saputri, semoga ini dapat menjadi motivasi untuk menimba ilmu yang lebih baik dari kakak,
4. Keluarga besar Mbah Reja Semita dan Mbah Maryati, yang penulis sayangi,
5. Sahabat EIR angkatan 2011, semoga persahabatan dan silaturahmi kita tetap selalu terjaga, dan jangan lupakan bahagia dan sedih yang selama ini kita rasakan bersama-sama,

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Aplikasi Pelayanan Prima Pada Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans Desa Karanggayam Kecamatan Lumbir Dalam Perspektif Islam”.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW. Sang revolusioner Umat Islam.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis menyampaikan ucapan Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan, bantuan, dan dukungan dari beberapa pihak terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M. Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.
2. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Purwokerto.
3. H. Sochim, Lc. M.Si., Pembimbing, terima kasih karena telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Segenap Dosen dan Staff administrasi IAIN Purwokerto.
5. Ayahku (Suwandi), Ibu (Sudimah) terima kasih atas iringando'a, motivasi dan bimbingannya serta terima kasih atas semua perhatian dan kasih sayangnya yang telah diberikan selama ini. Ribuan ucapan terima kasih tidak

dapat menggantikan itu semua dan hanya doa, semoga ayah dan ibu mendapatkan limpahan rahmat, ridho dan balasan dari Allah SWT.

6. Adikku tercinta Dwi Irmah Saputri yang selalu membawa keceriaan sehingga dapat memberikan semangat dalam menyusun skripsi ini.
7. Teman-temanku angkatan 2011 Jurusan Ekonomi Syariah Kelas Non Regular (NR) yang telah memberikan motivasi dan bantuan sehingga terwujud skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, penulis hanya berusaha atas dasar kelebihan yang sangat kecil, penuh kesalahan dan khilaf yang telah diberikan Allah berupa akal, fikiran, hari dan juga kesempatan. Kesempurnaan semua milik Allah SWT, untuk itu kritik dan saran dari pembaca, penulis nantikan dan harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan mohon maaf atas segala khilaf serta kekurangan. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, *Amiin ya robbal 'alamiin*.

Purwokerto, 28 Desember 2015
Penulis,

Emilia Wayah Saputri
NIM. 1123205022

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| PENGESAHAN | iii |
| NOTA DINAS PEMBIMBING | iv |
| ABSTRAK | v |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | vi |
| MOTTO | x |
| PERSEMBAHAN | xi |
| KATA PENGANTAR | xii |
| DAFTAR ISI | xiv |
| DAFTAR TABEL | xviii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xx |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 9 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 10 |
| D. Kajian Pustaka | 10 |
| E. Sistematika Penulisan | 13 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Pelayanan Prima..... | 14 |
| 1. Pengertian Pelayanan Prima..... | 14 |

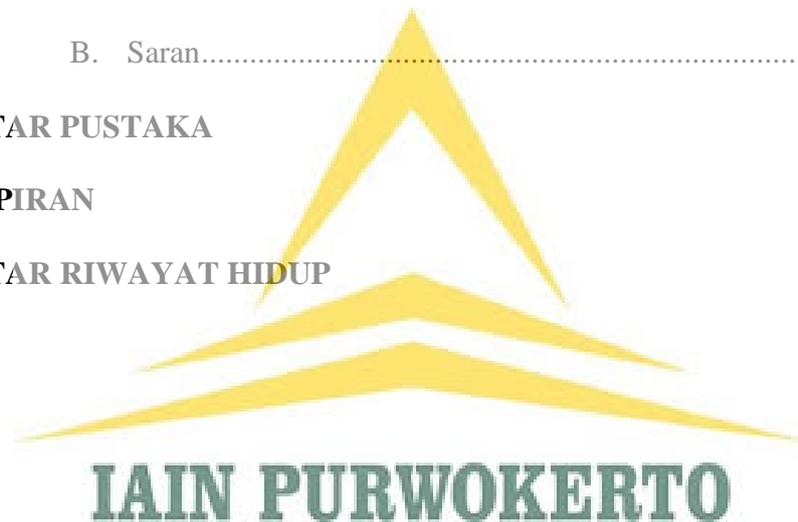
| | |
|--|----|
| 2. Konsep Pelayanan Prima..... | 15 |
| 3. Tujuan Pelayanan Prima | 16 |
| 4. Manfaat Pelayanan Prima | 16 |
| B. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam | 17 |
| 1. Prinsip Pelayanan Prima dalam Islam..... | 18 |
| 2. Dimensi Kualitas Jasa dalam Islam | 22 |
| C. Etika Bisnis dalam Islam | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian | 37 |
| B. Lokasi Penelitian | 38 |
| C. Obyek dan Subyek Penelitian | 38 |
| D. Sumber Data | 38 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| F. Metode Analisis Data | 41 |
| BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA | |
| A. Penyajian Data | 43 |
| 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 43 |
| a. Sejarah Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans..... | 43 |
| b. Struktur Organisasi Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans | 44 |
| c. Visi dan Misi | 47 |
| d. Standard Operational Procedure Pelayanan Prima Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans..... | 47 |

| | |
|--|----|
| 2. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam | 52 |
| B. Analisis Data | 57 |
| 1. Pelaksanaan Standard Operational Procedure Pelayanan Prima Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans..... | 57 |
| 2. Pelayanan Prima Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans dalam Perspektif Islam | 61 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 65 |
| B. Saran..... | 66 |

DAFTAR PUSTAKA

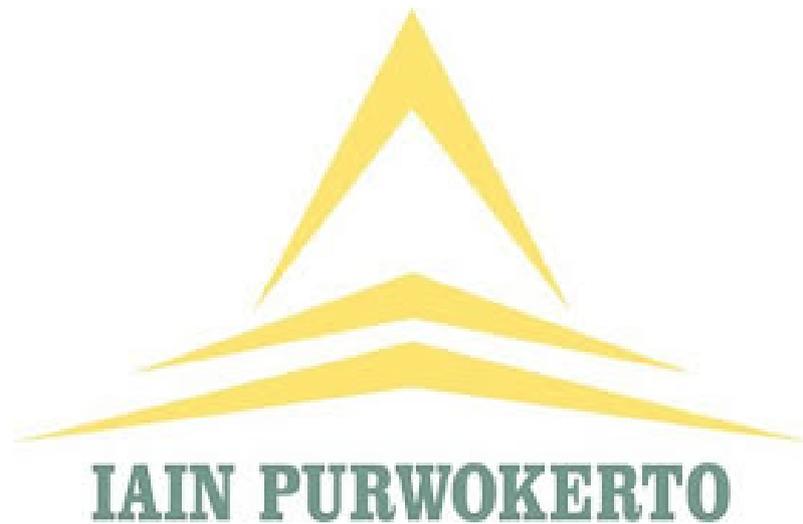
LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

| | | |
|---------|--|----|
| Tabel 1 | Kualifikasi Unit Bus Pariwisata Perusahaan Jasa BGS Trans..... | 51 |
| Tabel 2 | Pelaksanaan Standard Operational Procedure Pelayanan Prima Perusahaan Jasa Transportasi | 59 |
| Tabel 3 | Pelaksanaan Petunjuk dan Teknis untuk Sopir..... | 60 |
| Tabel 4 | Pelaksanaan Petunjuk dan Teknis untuk Kernet..... | 60 |



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|---|----|
| Gambar 1 | Bagan Struktur Organisasi Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans Desa Karanggayam Kecamatan Lumbir | 44 |
|----------|---|----|



DAFTAR LAMPIRAN

1. Standard Operational Procedure Pelayanan Prima BGS Trans Desa Karanggayam Kecamatan Lumbir
2. Daftar Pertanyaan untuk Wawancara
3. Foto dokumentasi
4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
5. Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
6. Surat Usulan menjadi Pembimbing Skripsi
7. Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
8. Surat Bimbingan
9. Surat Rekomendasi Seminar
10. Daftar Hadir Seminar
11. Surat Keterangan Lulus Seminar
12. Surat Keterangan Wakaf Perpustakaan
13. Blangko Bimbingan Skripsi
14. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
15. Surat Rekomendasi Munaqashah
16. Sertifikat-sertifikat



IAIN PURWOKERTO

**APLIKASI PELAYANAN PRIMA PADA PERUSAHAAN JASA
TRANSPORTASI BGS TRANS DESA KARANGGAYAM
KECAMATAN LUMBIR DALAM PERSPEKTIF ISLAM**

Emilia Wayah Saputri

NIM. 1123205022

E-mail : Emielputri@yahoo.com

**Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat di era modern ini semakin banyak dan bermacam-macam, dan konsumen dalam melakukan kegiatan konsumsi sangat memperhatikan kualitas suatu barang atau jasa. Sehingga membuat perusahaan terus membuat strategi atau program untuk menjadikan perusahaannya terus berkembang dan tidak mudah tersaingi. Untuk itu perusahaan jasa, seperti BGS Trans yang bergerak di bidang jasa transportasi atau angkutan darat selalu mengupayakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan.

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mampu membuat *Standard Operational Procedure* yang mengedepankan dan memenuhi kebutuhan, kenyamanan, dan keamanan konsumen, dan melaksanakan S.O.P. tersebut dengan baik. Untuk itu diperlukan evaluasi setiap waktu agar dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan perusahaan. Pelayanan prima atau jasa dapat dikatakan berkualitas jika memenuhi lima dimensi mutu jasa yaitu, *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan Keamanan), *Empathy* (Kepedulian), dan *Tangibles* (Fisik).

Penelitian ini dilakukan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan teknik analisis data model Miles and Huberman. Sedangkan dalam pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Perusahaan jasa transportasi BGS Trans Desa Karanggayam Kecamatan Lumbir ini melaksanakan *Standard Operational Procedure* Pelayanan dengan baik. Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan ajaran agama Islam yang memuat nilai-nilai kebaikan. Hal tersebut termuat di dalam ayat Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 86 dan surat Ali Imran ayat 159, yaitu tentang perintah untuk memberikan penghormatan yang terbaik kepada orang lain, dalam hal ini perusahaan harus mengutamakan keamanan dan kenyamanan konsumen. Dan tertera dalam QS. Al-Baqarah ayat 267 yang menjelaskan tentang perintah memberikan sesuatu yang terbaik kepada orang lain, dalam hal ini perusahaan harus mampu memberikan fasilitas yang terbaik sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan keinginan konsumen.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, *Standard Operational Procedure*, Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ilmu Ekonomi adalah ilmu yang membahas kemakmuran masyarakat, salah satu cara untuk mencapai kemakmuran adalah melalui bisnis. Karena, bisnis merupakan bagian dari ekonomi yang dapat mencapai kebutuhan dengan memperhatikan kepuasan dari pemakainya. Dapat dikatakan, bisnis merupakan unit ekonomi atau kesatuan organisasi ekonomi.¹

Dewasa ini jenis usaha atau bisnis semakin berkembang dan beranekaragam, hal tersebut terjadi karena bertambahnya kebutuhan masyarakat. Salah satu usaha yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah usaha penyedia jasa transportasi, usaha ini melayani kegiatan masyarakat untuk pergi dari satu tempat ke tempat lain dengan jarak dan waktu tertentu. Pada umumnya, penyedia jasa transportasi menyediakan berbagai macam alat transportasi dari kendaraan roda dua, *travel*, biro perjalanan maupun bus pariwisata.

Penyedia jasa transportasi juga tidak pernah lepas dari permasalahan, salah satunya adalah persaingan yang tinggi, mengingat banyaknya usaha sejenis yang ada pada saat ini, untuk menghadapi persaingan ini perusahaan harus mempunyai manajemen yang baik agar memiliki pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan perusahaan lain, hal tersebut dilakukan agar konsumen

¹ Sukmadi, *Pengantar Ekonomi Bisnis*, (Bandung: Humaiora, 2010), hlm.3

merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan harapannya konsumen akan menggunakan kembali jasa yang kita sediakan dikemudian hari.

Salah satu cara utama untuk menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul dari pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan para pesaingnya. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi pengharapan konsumen mengenai mutu jasa. Karena pengharapan konsumen dibentuk berdasarkan pengalaman mereka, teman mereka, dan iklan yang disampaikan perusahaan jasa. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan pengharapan ini, dan setelah menikmati jasa tadi, mereka akan membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berbeda jauh dibawah jasa yang mereka harapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut, sebaliknya apabila jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi harapannya, mereka akan cenderung menggunakan lagi pemberi jasa itu.²

Dalam hubungannya dengan pelayanan kepada konsumen, semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan yang bersifat komersial maupun non-komersial harus menyadari bahwa keberadaan konsumen yang setia merupakan salah satu faktor pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi lainnya. Dengan demikian, mereka harus menempatkan konsumen sebagai *asset* yang sangat berharga, karena dalam kenyataannya tidak akan ada

² Philip Kotler, *Marketing Management Sixth Edition*, (Jakarta: Erlangga,1996), hlm. 105

satupun organisasi, terutama perusahaan, yang akan mampu bertahan hidup apabila ditinggalkan oleh pelanggannya.³

Untuk itu sebagai perusahaan harus memperhatikan apa dan bagaimana caranya untuk membuat konsumen atau pelanggan puas. Menurut Zeithaml et. al, perusahaan jasa harus memperhatikan beberapa dimensi yang menentukan kualitas jasa, yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti fisik).⁴

Selain itu yang perlu diperhatikan dalam hakikat penting suatu usaha adalah untuk menciptakan nilai tambah dengan jalan mengkombinasi sumber-sumber melalui cara-cara baru dan berbeda untuk memenangkan persaingan. Nilai tambah tersebut dapat diciptakan dengan cara mengembangkan teknologi baru, menemukan pengetahuan baru, menemukan cara baru untuk menghasilkan barang dan jasa baru yang lebih efisien, memperbaiki produk dan jasa iklan, prinsip atau cara perilaku yang sudah ada, dan menemukan cara baru untuk memberikan kepuasan pada konsumen.⁵

Dalam Islam dijelaskan kegiatan bisnis tidak hanya berfokus pada usaha pemenuhan kepuasan saja, akan tetapi hendaknya suatu kegiatan bisnis harus tetap memperhatikan baik atau buruk, benar atau salah tentang bagaimana cara memperoleh keuntungan yang didapat dari konsumennya, selain itu sebagai konsumen juga sebaiknya harus cerdas, selektif, dan tidak hanya menuruti keinginannya saja, dalam syariat islam telah dijelaskan bahwa suatu kegiatan

³ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), hlm.23

⁴ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm.38-39

⁵ Suryana, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT. Salemba Empat Patria, 2003), hlm.13

konsumsi tidak dapat dipisahkan dari peranan keimanan. Peranan keimanan menjadi tolak ukur penting karena keimanan memberikan cara pandang dunia yang cenderung mempengaruhi kepribadian manusia, yaitu dalam bentuk perilaku, gaya hidup, selera, sikap-sikap terhadap sesama manusia, sumber daya dan ekologi. Keimanan sangat mempengaruhi sifat, kuantitas, dan kualitas konsumsi baik dalam bentuk kepuasan material maupun spiritual.⁶

Hal itu juga dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Hasyr ayat 18 yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَّاتَّقُوا اللّٰهَ
 اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sungguh, Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan”.⁷

Ayat tersebut diatas menjelaskan bahwa segala sesuatu yang ada di dunia ini termasuk dalam memilih sesuatu, akan dimintai pertanggungjawabannya di akhirat, sehingga sebagai konsumen muslim, dalam memilih kualitas dan kepuasan sebuah produk hendaknya tetap memperhatikan hal-hal yang bersifat syar'i.

Dalam hubungannya dengan pelayanan prima, dalam islam juga dijelaskan bahwa memberikan pelayanan terbaik kepada sesama manusia atau

⁶ Alimin dan Muhammad, *Etika Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi islam*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta), hlm. 7

⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30 Edisi Baru*, (Jakarta: Mekar Surabaya, 2004), hlm. 253

orang lain adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Seperti di jelaskan pada QS. Al-Maidah: 2, di bawah ini:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا أَهْدَى وَلَا
 الْقَلْبِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا
 حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ
 الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
 وَالْعَدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۗ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.⁸

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan, kapanpun dan dengan siapapun. Dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan prima adalah salah satunya dengan melakukan pelayanan dan sikap yang baik kepada setiap pelanggan yang memerlukan bantuan atau informasi mengenai perusahaan jasa yang kita miliki.

⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an...* hlm. 141

Dasar hukum pelayanan prima yang lain juga dijelaskan dalam QS. Ali Imran ayat 159, di bawah ini:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”⁹

Dalam ayat tersebut di atas dijelaskan bahwa dalam peperangan juga harus tetap memiliki sikap lemah lembut terhadap musuh. Dalam hubungannya dengan pelayanan prima, sudah jelas bahwa setiap manusia seharusnya mempunyai sikap lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan apabila berada di sampingnya. Terlebih lagi dalam memberikan pelayanan prima terhadap konsumen dimana banyak sekali pesaing yang melakukan usaha bisnis dengan jenis bisnis yang sama yaitu perusahaan jasa transportasi, apabila perusahaan tidak melakukan pelayanan yang memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pelanggan, maka pelanggan dapat beralih kepada perusahaan jasa lainnya.

⁹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an...* hlm. 141

Selanjutnya dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Abu Dzar Al-Ghifari, yang menjelaskan tentang kemuliaan memberikan senyuman dan keramahan, yaitu:

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ

“Tersenyum di hadapan saudaramu adalah sedekah.”¹⁰

Dari beberapa dalil di atas, sudah jelas bahwa islam sangat menjunjung tinggi sikap lemah lembut, dan pelayanan yang baik kepada orang lain. Hal tersebut juga sebaiknya di aplikasikan oleh para pengusaha atau pelaku bisnis, dalam tujuannya memberikan kenyamanan kepada konsumen, sehingga perusahaan mempunyai konsumen yang setia dan terus bertambah.

Dalam dunia bisnis terdapat dua hasil produksi yaitu produk itu sendiri dan jasa. Akan tetapi jasa juga sering kali berjalan beriringan dengan produk. Misalnya untuk suatu perusahaan yang memproduksi sebuah produk, tentunya memerlukan adanya jasa dan pelayanan yang baik dalam melakukan pelayanan di perusahaan atau tempat bisnis tersebut, agar perusahaan tersebut bercitra baik maka perusahaan seharusnya melakukan pelayanan yang berkualitas diantaranya sikap yang ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, tanggap, dan tanggungjawab. Beberapa faktor tersebut termasuk kedalam bentuk-bentuk pelayanan prima.

Setiap perusahaan jasa transportasi sebaiknya memiliki *Standard Operational Procedure* pelayanan dan keselamatan konsumen. Karena dengan adanya *Standard Operational Procedure* tersebut konsumen menjadi terlindungi

¹⁰ Hadits tentang Pelayanan Prima, <https://binrohrij.wordpress.com>, diakses tanggal 18 Juli 2015, pukul 13.00 WIB.

hak-haknya. Hal tersebut membuktikan bahwa perusahaan sangat menjamin kenyamanan dan keselamatan dari konsumennya.

Melihat begitu pentingnya kualitas pelayanan, maka penyusun ingin melakukan penelitian pada sebuah perusahaan jasa yang bergerak pada kegiatan jasa transportasi, yaitu meneliti tentang bagaimana pelayanan prima yang dilakukan oleh perusahaan jasa tersebut dalam menjalankan *Standard Operational Prosedure* (SOP) yang sudah ada. Untuk itu penyusun melakukan penelitian pada salah satu perusahaan jasa transportasi yang ada di Kabupaten Banyumas, yaitu Perusahaan BGS Trans, yang terletak di Desa Karanggayam, Kecamatan Lumbir. BGS Trans memiliki karyawan 80 (delapan puluh) orang dan memiliki 30 (tiga puluh) unit bus pariwisata, dan mempunyai pendapatan mencapai Rp.300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) per bulan.¹¹

Hal yang menarik untuk melakukan penelitian di perusahaan BGS Trans tersebut adalah karena dari sekian banyak perusahaan jasa yang memiliki bus pariwisata di Kabupaten Banyumas, Perusahaan BGS Trans selain merupakan perusahaan baru yang berdiri pada tahun 2005, juga dikarenakan perusahaan tersebut terletak di desa yang jauh dari pusat kota atau kabupaten, akan tetapi mampu bersaing dengan perusahaan lain yang terdapat di pusat kota yang memiliki akses pemasaran yang lebih mudah. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya pendapatan yang diperoleh setiap bulan, dan penambahan armada bus pariwisata setiap tahunnya.

¹¹ Wawancara dengan Ibu Suminah sebagai Marketing, pada 4 Agustus 2015, pukul 10.30 WIB.

Perusahaan dikatakan maju dan berkembang tidak hanya dilihat dari seberapa banyak *asset*, dan karyawan. Tetapi juga bagaimana perusahaan tersebut menjalankan aktivitas dengan memperhatikan unsur-unsur kebaikan. Dan jika pengusaha tersebut seorang muslim, hendaknya selalu berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadits. Untuk itu peneliti juga ingin mengetahui bagaimana pelayanan prima perusahaan jasa BGS Trans dalam perspektif islam, apakah sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan Hadits atau tidak.

Berdasarkan hal tersebut diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana aplikasi atau pelaksanaan pelayanan prima yang diberikan oleh BGS Trans kepada konsumen, dan bagaimana pelaksanaan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang dimiliki setiap perusahaan jasa transportasi termasuk BGS Trans, apakah dilaksanakan dengan baik atau tidak. Untuk itu peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “**Aplikasi Pelayanan Prima Pada Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans Desa Karanggayam Kecamatan Lumbir Dalam Perspektif Islam.**”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan *Standard Operational Procedure* (SOP) BGS Trans Desa Karanggayam Kecamatan Lumbir dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada konsumen?
2. Bagaimana pelayanan prima yang dilakukan perusahaan jasa transportasi BGS Trans Desa Karanggayam Kecamatan Lumbir dalam perspektif islam?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *Standard Operational Procedure* (SOP) BGS Trans dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada konsumen.
- b. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima yang dilakukan perusahaan jasa BGS Trans Desa Karanggayam Kecamatan Lumbir dalam perspektif Islam.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Perusahaan Jasa BGS Trans dalam upaya meningkatkan pelayanan prima terhadap konsumen.

b. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat mengembangkan kajian tentang Aplikasi Pelayanan Prima pada Perusahaan Jasa dalam Perspektif Islam.

D. Kajian Pustaka

Telaah Pustaka merupakan kajian tentang teori-teori yang diperoleh dari pustaka-pustaka yang berkaitan dan mendukung penelitian yang akan dilakukan, oleh karena itu akan penyusun kemukakan beberapa teori dan hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

Philip Kotler dalam bukunya “Manajemen Pemasaran” memaparkan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.¹²

Elhaitammy dalam Fandy Tjiptono pada buku yang berjudul “Manajemen Jasa” menjelaskan *Service Excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep *service excellence* yaitu unsure kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.¹³

Zeithaml et.al , mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, *Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, *Assurance* meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, dan *Emphaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.¹⁴

¹² Philip Kotler, *Marketing...* hlm. 96

¹³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 1996), hlm. 58

¹⁴ Husein Umar, *Riset...* hlm.38-39

David Dow dan Uttal mendefinisikan pelayanan yaitu usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.¹⁵

Engel dan kawan-kawan dalam Husein Umar pada buku yang berjudul “Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen”, perilaku konsumen didefinisikan sebagai suatu tindakan yang langsung dalam mendapatkan, mengkonsumsi, serta menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan tersebut.¹⁶

M.N Nasution dalam bukunya Manajemen Mutu Terpadu, menjelaskan kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.¹⁷

Skripsi Nur Siti Aliyah (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta) berjudul Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat terhadap Calon Jemaah Haji, penelitian ini mengenai strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh kantor Departemen Agama Jakarta dalam memberikan kepuasan kepada calon jemaah haji.¹⁸

Lusi Widhiyanti Yanuaria berjudul “Strategi PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Kereta Api Studi Kasus Di Kantor Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2010”, jurnal ini berisi tentang

¹⁵ Daryanto, dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), hlm.108

¹⁶ Husein Umar, *Riset...* hlm.49-50

¹⁷ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 45

¹⁸ Nur Siti Aliyah, *Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat*, [http://: repository.uinjkt.ac.id](http://repository.uinjkt.ac.id). Diakses Minggu 16 Agustus 2015 Pukul. 11.00 WIB

apa saja strategi PT. Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan pelayanan transportasi.¹⁹

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan. Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori. Berisi tentang landasan teori dan kerangka berfikir.

BAB III Metodologi Penelitian. Berisi tentang jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Pembahasan Hasil Penelitian. Berisi tentang penjelasan dari isi pembahasan dalam penelitian dari bab pertama sampai bab terakhir.

BAB V Penutup. Terdiri dari kesimpulan dan saran serta lampiran-lampiran yang diperlukan dalam penelitian.

Pada bagian terakhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.

¹⁹ Jurnal Pendidikan Administrasi Universitas Negeri Yogyakarta, <http://enprints.uny.ac.id>, diakses 20 september 2015, pada 09.00 WIB.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab pembahasan, maka penulis memberikan kesimpulan:

1. *Standar Operational Procedure* Pelayanan Prima Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans yaitu meliputi melayani konsumen dengan ramah dan santun, mengadakan *meeting* dan *briefing* semua *crew* sebelum melakukan perjalanan, datang tepat waktu ke tempat konsumen, menyiapkan segala sesuatu yang ada di dalam kendaraan yang terkait untuk memenuhi kenyamanan dan kepuasan konsumen, seperti menyediakan peralatan P3K, tempat sampah, *wifi*, *audio*, televisi, *Air Conditioner* (AC), menyediakan *contact centre* yang dapat dihubungi konsumen, melakukan *service* berkala untuk kendaraan. Dan *Standard Operational Procedure* tersebut telah dilaksanakan dengan baik.
2. Pelayanan prima Perusahaan BGS Trans sudah sejajar dengan nilai-nilai etika bisnis Islam, karena telah melakukan pelayanan prima seperti, melayani konsumen dengan ramah dan santun, selalu mengadakan *meeting* dan *briefing* semua *crew* sebelum melakukan perjalanan, datang tepat waktu ke tempat konsumen. Hal tersebut termuat di dalam ayat Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 86 dan surat Ali Imran ayat 159, yaitu tentang perintah untuk memberikan penghormatan yang terbaik kepada orang lain, dalam hal ini

perusahaan harus mengutamakan keamanan dan kenyamanan konsumen. Yang berikutnya adalah menyiapkan segala sesuatu yang ada di dalam kendaraan yang terkait untuk memenuhi kenyamanan dan kepuasan konsumen dengan kualitas dan keadaan yang baik, seperti menyediakan peralatan P3K, tempat sampah, *wifi*, *audio*, televisi, *AirConditioner* (AC), palu pemecah kaca apabila dalam keadaan darurat seperti kecelakaan atau kebakaran, dan *hydran* alat untuk mengantisipasi terjadinya kebakaran, menyediakan *contact centre* yang selalu aktif sehingga dapat dihubungi konsumen kapanpun, melakukan *service* berkala untuk kendaraan guna memeriksa dan memperbaiki kondisi mesin kendaraan agar selalu dalam keadaan yang baik. Hal tersebut termuat dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267 yang menjelaskan tentang perintah memberikan sesuatu yang terbaik kepada orang lain, dalam hal ini perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan keinginan konsumen. Dan tidak diperbolehkan melakukan minum-minuman keras dan berjudi, karena hal tersebut dapat membuat konsumen tidak nyaman dan membuat nama perusahaan menjadi tidak baik. Hal tersebut termuat dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 90.

B. Saran

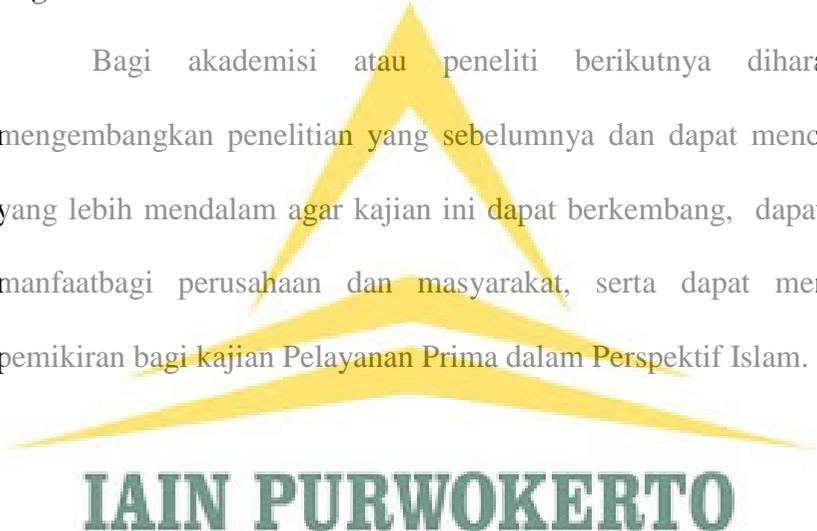
Saran yang dapat penulis sampaikan untuk perusahaan, dan diharapkan dapat memberikan masukan demi kebaikan perusahaan,

1. Bagi Manajemen Perusahaan Jasa Transportasi BGS Trans

Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kemudahan dalam akses berkomunikasi dengan konsumen dalam memberikan kritik, saran, maupun pendapat, guna memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, serta manajemen perusahaan sebaiknya dapat terus mengembangkan strategi pemasaran dan memperbaiki kinerja perusahaan guna menjadikan perusahaan lebih maju dan berkembang.

2. Bagi Akademisi

Bagi akademisi atau peneliti berikutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian yang sebelumnya dan dapat mencari teori-teori yang lebih mendalam agar kajian ini dapat berkembang, dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dan masyarakat, serta dapat menyumbangkan pemikiran bagi kajian Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam.



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Azis, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen Dalam Perspektif Islam*. Ciacap: Pustaka El-Bayan.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dahlan, Ahmad. 2010. *Pengantar Ekonomi Islam*. Purwokerto : STAIN Press.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Djakfar, Muhammad. 2007. *Agama, Etika, dan Ekonomi*. Malang: UIN-Malang Press.
- Ismanto, Kuart. 2009. *Manajemen Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Ula. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip. 1988. *Marketing Management, Sixth Edition.*, terj. Jaka Wasana. Erlangga.
- Malik, Dedy Djamiludin dan Yosol Iriantara. 1994. *Komunikasi Persuasif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muflih, Muhammad. 2006. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalla Indonesia.
- Salim, Abbas. 2008. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____.2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Strauss, Anselm dan Juliet Corbin. 2003. *Basics Of Qualitative Research*. terj. Muhammad
- Sukmadi. 2010. *Pengantar Ekonomi Bisnis*. Bandung: Humaniora
- Suryana. 2003. *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.

_____. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Referensi Lain :

Departemen Agama Republik Indonesia. 2004. *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30 Edisi Baru*. Jakarta: Mekar Surabaya.

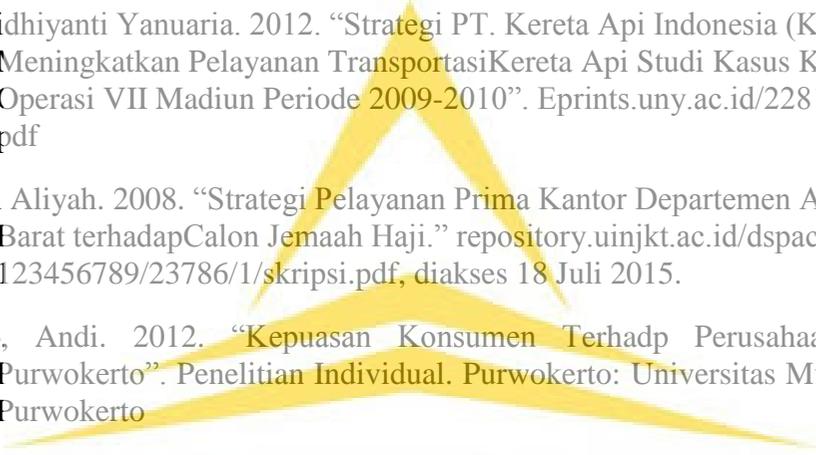
Imam Abu Husein Muslim bin Hajjaj Al Qusyairy An Naisabury. 1993. *Shahih Muslim Juz IV*. Terj. Adib Bisri Musthofa.

Imam Al- Bukhari. 2005. *Al-Adab Al- Mufrad*. Terj. Moh. Suri Sudahri.

Lusi Widhiyanti Yanuaria. 2012. "Strategi PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Kereta Api Studi Kasus Kantor Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2010". [Eprints.uny.ac.id/22812/1/Jurnal.pdf](http://eprints.uny.ac.id/22812/1/Jurnal.pdf)

Nur Siti Aliyah. 2008. "Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat terhadap Calon Jemaah Haji." repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/23786/1/skripsi.pdf, diakses 18 Juli 2015.

Riyanto, Andi. 2012. "Kepuasan Konsumen Terhadap Perusahaan Taksi Di Purwokerto". Penelitian Individual. Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto



IAIN PURWOKERTO