

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI
ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi Kasus di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Via Course Iringmulyo
Metro Timur)**

Oleh :
TRİYANI
NPM : 13104624



JURUSAN : EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

TAHUN 1439 H / 2018 M

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI
ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi Kasus di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course Iringmulyo
Metro Timur)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

Oleh :

**TRİYANI
NPM : 13104624**

**Pembimbing I : Drs. H. Musnad Rozin, M.H
Pembimbing II : Drs. H.M Saleh, MA**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

TAHUN 1439 H / 2018 M

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur)**

Nama : **Triyani**

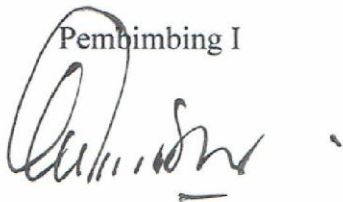
NPM : 13104624

Jurusan : Ekonomi Syariah (ESy)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah disetujui untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I

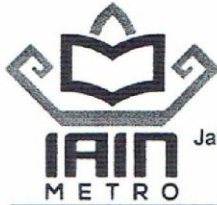


Drs. H. Musnad Rozin, MH
NIP. 19540507 198603 1 002

Metro, Desember 2017
Pembimbing II



Drs. H.M. Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: 0183/In.28.3/D/PP.00.9/01/2018

Skripsi dengan Judul: IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur), disusun Oleh: Triyani, NPM: 13104624, Jurusan: Ekonomi Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Rabu/10 Januari 2018

TIM MUNAQOSYAH:

Ketua/Moderator : Drs. Musnad Rozin, MH

Penguji I : Nizaruddin, S.Ag, MH.

Penguji II : Drs. H. M. Saleh, M.A

Sekretaris : Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK
IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI
ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi Kasus di Lembaga Kursus Pendidikan Via Course
Iringmulyo Metro Timur)

Oleh :
T R I Y A N I

Implementasi pelayanan prima (*service excellence*) merupakan sebuah penyediaan sarana kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi. Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, sehingga dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan menciptakan hubungan yang baik. Karena antara pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan yang harus diperhatikan dalam dunia bisnis. Faktor pelayanan prima yang mendasar ada enam yaitu, *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (pertanggungjawaban).

Pertanyaan pada penelitian ini adalah Bagaimana implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari etika bisnis Islam di LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Iringmulyo Metro. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan prima (*Excellent service*) terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari etika bisnis Islam di LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Iringmulyo Metro. Untuk menjawab pertanyaan ini maka penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik analisis induktif.

Dari hasil penelitian, maka peneliti menyimpulkan bahwa empat prinsip etika bisnis islam sudah terpenuhi di LKP Via Course Iringmulyo, meskipun tidak secara keseluruhan karyawan LKP ini menerapkan empat prinsip ini. Tempat usaha yang menjadi objek penelitian menggambarkan bahwa perkembangan usaha yang dimilikinya bersumber dari loyalitas pelanggan yang setia menggunakan jasa di LKP tersebut. Dalam hal ini loyalitas terjadi karena pengaruh besar dari adanya sistem pelayanan yang baik dari penjual jasa. Pelayanan prima karyawan tersebut yang tidak sesuai dengan prinsip etika bisnis islam yaitu prinsip tata krama, dimana salah satu sikap (*Attitude*) karyawan kurang menyenangkan bagi pelanggan. Seperti melayani pelanggannya dengan raut muka yang ketus dan kurang ramah.

Kata kunci : *Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Etika Bisnis Islam*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TRIYANI
NPM : 13104624
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 18 Desember 2017

METERAI
TEMPEL
5B2D7AEF849021069
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Menyatakan



TRİYANI
NPM. 13104624

MOTTO

وَأَتَّبِعْ فِي مَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا

أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

“dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”

(Q.S. Al- Qashash : 77)¹

¹ Departemen Agama RI, Mushaf Al-Qur'an Terjemah, (Jakarta : Al-Huda, 2002)

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, penulis persembahkan skripsi ini kepada :

Ayahanda (Slamet Riyadi) dan Ibunda (Parsi) yang saya sayangi dan saya hormati, yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang serta dukungan dalam keberhasilan saya menyelesaikan studi di IAIN Metro

Kakak (Priyono) dan adikku (Ulfa Andani) yang saya sayangi, yang selalu memberikan do'a untuk keberhasilan saya.

Pimpinan (Prastuti Via, SP) dan seluruh karyawan LKP Via Course Iringmulyo Metro yang senantiasa memberikan dukungan dalam keberhasilan saya

Sahabat-sahabat, yang selalu mendo'akan keberhasilan saya dalam menyelesaikan studi.

Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT , atas taufik dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1), Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Metro guna memperoleh gelar S.E.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Rina El Maza, M.H.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Metro
4. Bpk H. Musnad Rozin, MH selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Drs. H.M Saleh, MA selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi demi terselesaikannya skripsi ini
6. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Metro yang telah ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis
7. Rekan-rekan Ekonomi Syariah yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada, dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Ekonomi Syariah.

Metro, Januari 2018
Penulis

TRIYANI
NPM. 13104624

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Implementasi Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>).....	11
1. Pengertian Implementasi	11
2. Pengertian Pelayanan Prima.....	12
3. Faktor-Faktor Pelayanan Prima.....	13
B. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
2. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	20

C. Etika Bisnis Islam	21
1. Pengertian Etika Bisnis Islam	21
2. Prinsip Etika Bisnis Islam	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	26
B. Sumber Data.....	27
1. Sumber Data Primer.....	27
2. Sumber Data Sekunder.....	28
C. Teknik Pengumpulan Data.....	28
1. Wawancara.....	29
2. Dokumentasi	30
D. Teknik Analisis Data.....	30
E. Pendekatan	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	33
1. Sejarah berdirinya Lembaga Kursus Pendidikan Via Course	33
2. Sarana dan Prasarana LKP Via Course	34
3. Susunan Kepengurusan LKP Via Course	35
B. Implementasi Pelayanan Prima LKP Via Course Iringmulyo Metro Timur Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
C. Analisis Implementasi Pelayanan Prima LKP Via Course Iringmulyo Metro Timur Ditinjau dari Etika Bisnis Islam	41

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	46
B. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Era Globalisasi persaingan dalam dunia bisnis sangat ketat sehingga suatu perusahaan/lembaga/organisasi harus mampu mempertahankan pelanggan bahkan mencari pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan kata lain adalah penting mendengarkan suara pelanggan kemudian membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya. Kemampuan profesional para pemberi jasa dapat diuji pada bagian ini, sehingga unit layanan dalam menghasilkan produk jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang bisa dirasakan olehnya sesuai dengan harapannya.²

Terkadang seorang penjual gagal dalam kunjungan menjualnya karena tidak mengetahui visi menjual. Kebutuhan pelanggan itu tidak banyak, kenginannya yang lebih besar. Semua kebutuhan pelanggan dipengaruhi oleh status sosial, mimpi, tren, perubahan tingkat pendapatan, dan keinginan untuk dihargai. Jadi, penjual perlu mengetahui keinginan pelanggan dan

² Hendro, *Dasar-Dasar Kewirausahaan*, (Jakarta : Erlangga, 2011), h. 430

tentunya faktor-faktor yang penting dalam menjual, karena pelanggan yang membeli produk secara langsung dapat mempengaruhi keputusan bisnis.³

Kepuasan pelanggan relevan untuk kita semua, apapun pekerjaan kita, jadi kepuasan pelanggan bukan semata-mata urusan dan tanggung jawab divisi pemasaran dan pelayanan purna jual. Langkah pertama dalam usaha memuaskan pelanggan adalah menentukan dan mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang berbeda dapat pula berlainan kebutuhannya dan juga berbeda prioritasnya, tetapi pada dasarnya kebutuhan-kebutuhan umum hampir sama.

Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. Dalam membeli suatu produk, konsumen biasanya berusaha memaksimalkan nilai (*value*) yang dirasakannya. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu, tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan.

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan tugas dari manajemen perusahaan agar mampu menyusun strategi dan mengantisipasi penilaian konsumen sehingga perusahaan dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Hal ini disebabkan pelayanan

³Mudjiarto dan Aliaras Wahid, *Membangun Karakter dan Kepribadian Kewirausahaan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2006), h. 58

yang diberikan oleh suatu perusahaan akan mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pilihannya.⁴

Kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan,. Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pihak perbankan dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima yang dijelaskan oleh Barata. Variabel Pelayanan Prima tersebut ialah kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accounttability*).⁵

Agama Islam mengajarkan kepada umatnya agar setiap tindakan bisnis yang dilakukan selalu berpedoman dengan kaidah-kaidah Islam. Hal ini dilakukan supaya masyarakat khususnya umat muslim tidak terjebak dalam hal yang dilarang oleh agama Islam.

Aktivitas ekonomi dan bisnis selalu memiliki relasi dengan etika dan karena itu pula bisnis tidak bisa dilepaskan dari nilai sosial dan budaya masyarakat dimana etika itu dipraktikkan. Sebagaimana halnya aspek-aspek lain dalam kehidupan manusia yang melibatkan etika, ekonomi dan bisnis pun

⁴ Silvester Kukul, *Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya)*, <http://publication.gunadarma.ac.id>, diunduh pada 28 Oktober 2016

⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: Elex Media Komputindo. 2004).h. 27

selalu dikaitkan dengan etika sehingga muncullah apa yang disebut dengan etika dalam bisnis dan bisnis yang etis.⁶

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Via Course di wilayah Metro, yaitu salah satu pelaku bisnis yang bergerak dibidang jasa pengetikan dan kursus komputer yang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, agar para pelanggan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam kegiatan operasionalnya LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Via Course sebagai pelaku bisnis yang bergerak dibidang jasa tentunya dihadapkan beberapa masalah yang menyebabkan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan begitu maka pelayanan yang diberikan oleh LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Via Course Iringmulyo harus prima, sebab apabila pelayanan yang diberikan tidak prima maka akan menimbulkan citra buruk kepada para pelanggan.

Hasil wawancara pra survei yang penulis lakukan, definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan.⁷

Ternyata pemilik LKP memiliki pemahaman umum, sedangkan variabel pelayanan prima menurut Atep Adya Brata dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima, pelayanan prima ada 6 variabel yaitu : kemampuan

⁶ Muhammad, *Paradigma, Metodologi dan Aplikasi Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008), h.49

⁷ Wawancara dengan Ibu Prastuti Via, S.P., Pimpinan LKP Via Course, Pra Survey pada tanggal 29 November 2016

(*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accounttability*).

Pihak Pimpinan menjelaskan bahwa, dalam waktu tertentu pelanggan yang menggunakan jasa LKP berkurang. Hal ini dapat dilihat dari catatan pemasukan dan pengeluaran dana lembaga. Beliau beranggapan bahwa penurunan loyalitas pelanggan terjadi karena adanya kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh para karyawannya. Upaya pemasangan tata tertib untuk karyawan pun sudah dilakukan, tetapi cara seperti ini dinilai masih kurang efektif karena beliau berpendapat bahwa perbedaan karakteristik karyawan dalam melayani adalah hal yang mendasar untuk mempengaruhi pelanggan.⁸

Senada dengan pendapat Nurul yang merupakan salah satu karyawan di LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Via Course, sebagian besar pelanggan dalam menggunakan jasa lembaga, lebih memilih karyawan yang dianggap bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Ketika seorang pelanggan dilayani oleh karyawan yang berbeda, maka pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan yang berbeda tersebut. Beliau beranggapan bahwa pelayanan yang prima belum sepenuhnya dilaksanakan oleh beberapa karyawan yang bekerja di LKP Via Course⁹

⁸ Wawancara dengan Ibu Prastuti Via, S.P., Pimpinan LKP Via Course, Pra Survey pada tanggal 29 November 2016

⁹ Wawancara dengan Nurul, Karyawan di LKP Via Course, Pra Survey pada tanggal 29 November 2016

Setelah diidentifikasi terdapatnya beberapa masalah, khususnya pada LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Via Course Metro Timur yaitu bervariasinya karakteristik para pegawai sehingga adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang diberikan kurang maksimal sehingga yang memiliki kesetiaan hanya sebagian pelanggan, belum terlaksana mekanisme pelayanan yang prima terhadap kebutuhan pelanggan, kurangnya komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, serta persaingan antara usaha sejenis dengan menggunakan jasa pelayanan yang lebih baik.

Peneliti hanya membatasi masalah pada salah satu variabel pelayanan prima pelanggan dalam menggunakan jasa LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan mengenai sikap (*Attitude*). Sikap (*Attitude*) beberapa karyawan yang bekerja di LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) belum menunjukkan adanya ketergantungan para pelanggan dalam menggunakan jasa LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Via Course.

Proses penelitian peneliti, dapat dikatakan bahwa pelayanan prima (*excellent service*) menjadi sebuah solusi untuk memenuhi kepuasan pelanggan selaku pengguna jasa di LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan).

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih mendalam tentang **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur) ”**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah yang menjadi penelitian ini adalah : Bagaimana implementasi pelayanan prima (*Excellent Service*) terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari etika bisnis Islam di LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Iringmulyo Metro?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Etika Bisnis Islam di LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Via Course Iringmulyo Metro.

2. Manfaat Penelitian

Apabila penelitian ini dapat dilaksanakan dan permasalahannya dapat terjawab dengan baik maka hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis.

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara teoritis merupakan sumbangan pemikiran bagi pembaca dan penelitian lain agar dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu yang diteliti. Khususnya pada Pelayanan Prima terhadap pelanggan dan meningkatkan keterampilan menulis dalam bentuk karya ilmiah.

2. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif dan informasi bagi semua pihak, khususnya bagi LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Via Course Iringmulyo Metro Timur dalam melaksanakan kegiatan usahanya yang bergerak di bidang jasa.

D. Penelitian Relevan

Terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan atau topik penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti akan memaparkan beberapa karya ilmiah terkait dengan pembahasan peneliti diantaranya:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rizqa Ramadhani Tyas (Mahasiswi Jurusan Syaria'ah Dan Ekonomi Islam Program Studi S1 Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Salatiga), dengan judul "Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Etika Bisnis Islam dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Keuangan Syariah di BMT Bina Usaha Karang Jati". Berdasarkan hasil penelitian saudara Rizqa Ramadhani Tyas bahwa Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa BMT Bina Usaha Karang Jati.¹⁰

Kedua, penelitian skripsi yang dikemukakan oleh Dwi Hapsari Mahasiswi Program Studi Ekonomi Syaria'ah Jurusan Syaria'ah Sekolah Tinggi

¹⁰ Rizqa Ramadhani Tyas, *Skripsi Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Etika Bisnis Islam dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Keuangan Syariah di BMT Bina Usaha Karang Jati*, (STAIN Salatiga, 2015)

Agama Islam Negeri Jurai Siwo Metro Lampung, dengan judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Calon Konsumen di Toko Bangunan Pasar Raman Utara Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian bagi calon konsumen di toko bangunan pasar Raman Utara.¹¹

Kemudian penulis menambahkan satu acuan atau literatur dan skripsi yang berjudul “Upaya Pelayanan Toko Baju di Pasar Sekampung, Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Etika Bisnis Islam”, yang diteliti oleh Susi Ernawati Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Syari’ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jurai Siwo Metro Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pelayanan yang diberikan oleh Toko Baju di Toko Pasar Sekampung sudah sesuai dengan Etika Bisnis Islam.¹²

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizqa Ramadhani Tyas “Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Etika Bisnis Islam dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Keuangan Syariah di BMT Bina Usaha Karang Jati”, dan Dwi Hapsari “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Calon Konsumen di Toko Bangunan Pasar Raman Utara Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”,

¹¹ Dwi Hapsari, *Skripsi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Calon Konsumen di Toko Bangunan Pasar Raman Utara Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*, (STAIN Jurai Siwo Metro, 2016)

¹² Susi Ernawati, *Skripsi Upaya Pelayanan Toko Baju di Pasar Sekampung, Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Etika Bisnis Islam*, (STAIN Jurai Siwo Metro, 2016)

Susi Ernawati “Upaya Pelayanan Toko Baju di Pasar Sekampung, Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Etika Bisnis Islam”, dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kajian yang berbeda, walaupun memiliki kajian yang sama pada tema-tema tertentu. Akan tetapi ada perbedaannya, di dalam penelitian yang dikaji oleh peneliti ini lebih menekankan pada pelaksanaan Pelayanan Prima (*Excellent Service*) yang dilakukan oleh LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Metro yang akan dikaji oleh etika bisnis Islamnya

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro)” belum pernah diteliti sebelumnya khususnya di STAIN Jurai Siwo Metro.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Implementasi Pelayanan Prima

1. Pengertian Implementasi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan.¹³ Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu dan sesuatu tersebut dapat berupa undang-undang dan peraturan pemerintah.

Sedangkan menurut para ahli implementasi yaitu:

- a. Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.
- b. Menurut Guntur Setiwan, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif .
- c. Menurut Hanifah Harsono, implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam

¹³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), h. 427.

administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.¹⁴

Beberapa kutipan diatas dapat penulis simpulkan bahwa implementasi merupakan suatu penerapan atau pelaksanaan terhadap sesuatu untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

2. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*excellent service/customer care*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima (*customer care*) adalah faktor kunci dalam suatu keberhasilan perusahaan. Jika bisnis bisa tumbuh dan berkembang dan tetap bisa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat.¹⁵

Menurut Barata pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.¹⁶

Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada pelayanan prima (*service excellence*). Adapun unsur pokok

¹⁴ www.gurupendidikan.com/9-pengertian-implementasi-menurut-para-ahli/

¹⁵ Handini Khaerunnisa, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah", dalam *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*, (Rangkasbitung, STIE La Tansa Mashiro), Vol.1, No.1/2013-2014, h. 49

¹⁶ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: Elex Media Komputindo. 2004).h. 27

pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain: (1) kecepatan, (2) ketepatan, (3) keramahan, dan (4) kenyamanan”.¹⁷

Kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pihak perbankan dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima yang dijelaskan oleh Barata. Variabel Pelayanan Prima tersebut ialah kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accounttability*).¹⁸

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. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.¹⁹

3. Faktor-Faktor Pelayanan Prima Ada enam

faktor pelayanan prima, yaitu²⁰:

a. *Ability* (Kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi

¹⁷ Rosady Ruslan, S.H.,M.M, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada. 2010), h.280

¹⁸ Atep Adya Brata, *Dasar-dasar Pelayanan.*, h. 31

¹⁹ <http://kbbi.web.id/layan>

²⁰ Silvester Kuku, *Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya)*, <http://publication.gunadarma.ac.id>, diunduh pada 28 Oktober 2016

kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni pada konteks ini seluruh pegawai bank syariah harus memahami apa yang dimaksud bank syariah serta seluruh produk bank syariah tersebut melakukan komunikasi efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan sarana *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar perusahaan.

b. *Attitude* (sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditunjukkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seorang pegawai bank terutama yang berada di petugas pelayanan terdepan seperti *customer service* dan *teller* harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.

c. *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

d. *Attention* (perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. *Action* (tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

f. *Accountability* (pertanggungjawaban)

Suatu sikap keperpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (*human*), karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara pegawai/pekerja perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan yang disebut nasabah.²¹

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan tugas dari manajemen perusahaan agar mampu menyusun strategi dan mengantisipasi penilaian pelanggan sehingga perusahaan dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan akan mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pilihannya.

Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia

yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.²²

Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta

²¹ Trima Evantoro, “*Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah Di Bank Bri Syariah Kc Purwokerto Banyumas*”, IAIN Purwokerto, 2016, www.repository.iaipurwokerto.ac.id, diunduh pada 3 Januari 2017

²² Iswanto, DB.Paranoan, Sugandi, “*Implementasi Pelayanan Prima pada Pelanggan di PDAM Kabuapten Kutai Kartanegara*”, dalam *jurnal ejournal Administrative Reform*, (ar.mian.fisip-unmul.ac.id, 2013) ISSN 2338-7637, h.175, diunduh pada 3 Januari 2017

konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik. Dituliskan juga dalam Al Anfaal ayat 27 :

يَبْنَیْ ءَادَمَ لَا یَفْتِنَنَّکُمْ الشَّیْطٰنُ کَمَا اَخْرَجَ اَبْوٰیْکُمْ مِّنَ الْجَنَّةِ یَنْزِعُ عَنْهُمَا لِبَاسَهُمَا لِیُرِیَهُمَا سَوْءَ تَیْمٰنَہُمْ اِنَّہٗ ۙ یَرٰکُمْ ہُوَ وَقَبِیْلُہٗ ۙ مِنْ حَیْثُ لَا تَرَوْنَهُمْ ۗ اِنَّا جَعَلْنَا الشَّیْطٰنَ اَوْلِیَآءَ لِلَّذِیْنَ لَا یُؤْمِنُوْنَ ﴿۲۷﴾

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”*. (QS. Al-Anfaal : 27) ²³

Dari ayat tersebut, dapat dipahami bahwa Allah mengajarkan untuk menjaga kepercayaan yang diberikan seseorang kepada kita. Kepercayaan penting dalam hubungan sosial, dengan adanya kepercayaan antara satu dengan yang lain khususnya dalam suatu hubungan antara karyawan dan pelanggan akan meningkatkan keyakinan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Sehingga, meskipun pekerjaan karyawan dalam melakukan pelayanan yang terbaik tidak diawasi langsung oleh atasannya, namun karyawan tetap bekerja dengan sebaik mungkin untuk memenuhi harapan pelanggannya dan menjaga amanahnya.

²³ Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*, (Jakarta : Al-Huda, 2002) h. 181.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Seperti dijelaskan dalam al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159 :

فَبِمَا 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﴾

Artinya : *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah.*

Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya”. (QS. Ali Imran : 159)²⁴

Berdasarkan ayat tersebut, jelas bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apabila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh

²⁴ *Ibid*, h. 72

sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahasa dari pelayanan yang diterima

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, dapat dipahami bahwa Implementasi pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah penyediaan sarana kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standard dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

B. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan oleh Kotler didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang diharapkan. Dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya.” Maka hal tersebut dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan dalam hal layanan nasabah sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah.²⁵

²⁵ Kotler, Philip, *Marketing Management*. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dalam *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Prenhailindo, (2002), h.83

Sedangkan definisi kepuasan pelanggan menurut Rangkuti: Bahwa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.²⁶

Pelaksanaan penelitian kepuasan pelanggan biasanya ditunjukkan untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan, antara lain²⁷:

1. Mengukur kepuasan pelanggan atas kemudahan didapatnya barang atau jasa (menyangkut kelancaran distribusi atau penyebaran);
2. Mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas barang atau jasa;
3. Mengukur kepuasan berdasarkan keyakinan pelanggan atas produk yang digunakannya dibandingkan dengan produk lainnya.

Dengan demikian, unit-unit pelayanan perusahaan harus dapat mengutamakan kepuasan pelanggan, yang dahulu hanya terkesan memberikan pelayanan dengan seadanya kini dituntut mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan.

Perusahaan dituntut untuk memahami dan meningkatkan pelayanan apa yang menjadi harapan pelanggan dalam memutuskan apakah akan membeli suatu produk (barang dan jasa) atau tidak, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai sebuah organisasi yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggannya sangat tergantung pada pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan itu sendiri.

²⁶ Uchik Triswandari, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur", Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin Makassar, www.repository.unhas.ac.id, diunduh pada 5 Januari 2017

²⁷ Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan.*, h.46

1. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Pada prinsipnya pelanggan mempunyai harapan yang sama, yaitu memperoleh kepuasan dengan pengorbanan yang sepadan atau minimal.

Harapan-harapan itu antara lain berupa :

- a) Kemudahan dalam memperoleh barang dan atau jasa (*Easy to Get*)
- b) Persyaratan kualitas barang atau jasa (*Quality and Reliability*)
- c) Harga yang kompetitif (*Competitive Price*)
- d) Cara pelayanan yang tepat, cepat, dan ramah (*Best Service*)
- e) Layanan purna jual sebagai jaminan dan tanggungjawab (*After Sales Service*)²⁸

Sementara itu, setiap pelanggan memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi kebutuhannya serta ingin diperhatikan. Berikut ini sifat-sifat pelanggan yang harus dikenal :

- a) Pelanggan dianggap sebagai raja
- b) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
- c) Tidak mau didepat dan tidak mau disinggung

²⁸ Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan.*, h.44

d) Pelanggan merupakan sumber pendapatan²⁹

2. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang bisa dirasakan olehnya sesuai dengan harapannya. Metode-metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :³⁰

a. Sistem keluhan dan saran

Sistem ini bisa menggunakan cara formulir isian, questioner, uji sampel secara langsung dengan cara tanya jawab dengan pelanggan, email, fax, telepon dan situs jejaring sosial seperti facebook, twitter, my space, dan lain-lain

b. Survey kepuasan pelanggan secara berkala

Terkadang sistem keluhan dan saran tidak bisa mencerminkan secara tepat dan akurat bila dilakukan hanya sekali. Untuk itu, perlu dilakukan lebih dari satu kali. Metode survey kepuasan pelanggan secara berkala akan menghasilkan tingkat keakuratan yang lebih baik. Kelemahan sistem keluhan dan saran adalah belum mencerminkan kebenaran hati pelanggan karena mereka terkadang mengisinya terburu-buru, asal-asalan, atau hanya ingin mendapat hadiah, dan lainlain.

c. Ghost shopping atau mystery shopper

²⁹ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada. 2013), h.305

³⁰ Hendro, *Dasar-dasar Kewirausahaan*, (Jakarta : Erlangga, 2011), h.430

Cara lain untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik mengenai kepuasan pelanggan adalah memperkerjakan orang untuk berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan hal-hal yang positif (kekuatan) dari sebuah produk dan juga melaporkan hal-hal yang negative (kelemahan) dari pelayanan serta manfaatnya.

C. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika Bisnis

Etika bisnis Islam merupakan studi yang dikhususkan mengenai moral yang benar dan salah³¹.

Pengertian etika menurut filsafat dalam bukunya Hamzah Yakub adalah ilmu yang menyelidiki mana yang baik dan mana yang buruk dengan mempertahankan amal perbuatan manusia sejauh yang didapat diketahui oleh akal pikiran³².

Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa etika adalah mempelajari tentang baik dan buruknya perilaku manusia dapat diterima oleh akal sehat.

Bisnis menurut Huges dan Kapoor sebagaimana telah dikutip, Buchari Alma adalah “suatu kegiatan usaha individu yang terorganisasi untuk menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memnuhi kebutuhan masyarakat”.³³

³¹ Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2011), h.6

³² Hamzah Yakub, *Etika Islam*, (Bandung, CV Diponegoro, 1983), h. 53

³³ Buchari Alma, *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam. Cetakan III*, (Bandung : Alfa Beta, 1997), h. 52

Adapun bisnis Islam sebagai “serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah (kuantitas) kepemilikan hartanya (barang atau jasa) termasuk profitnya, namun dibatasi dengan cara perolehan dan pendayagunaan harta (ada aturan halal dan haramnya)”³⁴

Bisnis adalah bagian dari muamalah, bisnis juga tidak terlepas dari etika atau aturan-aturan bisnis, untuk memahami etika bisnis yang benar dalam pandangan islam terlebih dahulu dijelaskan etika bisnis.

Etika bisnis adalah penerapan etika dalam menjalankan kegiatan suatu bisnis. Tujuan bisnis yaitu memoeroleh keuntungan tetapi harus berdasarkan norma-norma hukum yang berlaku. Bila menurut norma hukum yang tertuang secara eksplisit dalam berbagai peraturan dinyatakan tidak boleh maka pelaku bisnis tidak boleh pula melakukannya.³⁵

Menurut Muhammad Amin Suma etika bisnis ialah Ilmu yang membahas tentang usaha komersial dari sudut pandang baik buruk dan benar salah menurut ukuran moral, sedangkan etika bisnis Islam ialah ilmu yang membahas perihal usaha ekonomi khususnya perdagangan dari sudut pandang baik buruk serta salah dan benar menurut standar akhlak Islam.³⁶

Berdasarkan beberapa uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa etika bisnis Islam adalah salah satu rambu yang dijadikan tolak ukur untuk

³⁴ M. Ismail Isnanto dan Karebet Widjaya Kusuma, *Mengupas Bisnis Islam*, (Jakarta: Gema Insani Pres, 1998), h. 119

³⁵ Suyadi Prawirosentono, *Pengantar Bisnis Modern*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2007), h. 3

³⁶ Muhammad Amin Suma, *Ekonomi dan Keuangan Islam*, (Jakarta : Kalam Publishing, 2008), h. 293

menilai perilaku para pelaku bisnis agar semua pihak terjaga hak dan kepentingannya.

2. Prinsip Etika Bisnis Islam

Adapun prinsip-prinsip etika bisnis Islam dapat dijabarkan sebagai berikut :

a Tata krama (akhlak yang baik)

Baik al-qur'an baik al-hadis telah memberikan resep tertentu dalam masalah tata krama dan merekomendasikannya untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku dalam bisnis mereka sesuai dengan apa yang dianjurkan al-qur'an dan sunnah. Mustaq ahmad menerangkum tata krama perilaku bisnis kedalam 3 garis besar yaitu, 1. Murah hati, 2. Motivasi untuk berbakti, 3. Ingat allah dan prioritas umatNya.³⁷

b Kejujuran

Setiap akad transaksi dalam bisnis pasti dibangun oleh dua pihak atau lebih, akad itu sendiri terlahir atas persetujuan-persetujuan yang disepakati para pihak baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis.

Jujur adalah lurus hati, tidak berbohong misalnya dengan berkata apa adanya, tidak curang, tulus ikhlas, kejujuran adalah keadaan jujur ketulusan hati, ketulusan hati atau sifat yang suka akan kebenaran.³⁸

c Keadilan

³⁷ Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: al-Kautsar, 2001), h. 95

³⁸ Muhammad Amin Suma, *Ekonomi Keuangan.*, h. 310

Islam dengan pedoman Al-Qur'an mengajarkan manusia memiliki sikap atau perilaku yang seimbang dan adil baik hubungan antara manusia dan dengan lingkungannya. Keadilan adalah keseimbangan antara berbagai potensi individu baik moral maupun material. Keadilan tidak berarti kesamaan secara mutlak, tetapi keadilan menyamakan dua hak yang sama sesuai batas persamaan dan kemiripan kondisi antara keduanya, atau membedakan antara dua hal yang berbeda sesuai batas perbedaan dan keterpautan kondisi keduanya. Sebagaimana telah dikutip Yusuf Qardhawi bahwa persamaan yang ideal adalah keadilan yang tidak ada kedhaliman terhadap seorang pun didalamnya.³⁹

d Iktikad baik

Iktikad artinya kepercayaan yang teguh kuat juga bisa diartikan dengan kemauan dan maksud. Dengan demikian makna yang dimaksud dengan iktikad baik dalam tulisan ini adalah kemauan maksud tepatnya keyakinan yang baik untuk melakukan bisnis dan memenuhi hal-hal yang bertalian dengan berbisnis. Dalam ajaran islam, ada satu ajaran yang dikenal dengan niat, yang menjadi pangkal tolak pekerjaan hati adalah niat (niyah).⁴⁰

³⁹ Yusuf Qardhawi, *Peran Nilai Moral Dalam Perekonomian Islam*, (Jakarta: Robbani Press, 2001), h. 396

⁴⁰ Muhammad Amin Suma, *Ekonomi Keuangan.*, h. 309

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan sifat penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) adalah melakukan kegiatan lapangan tentu guna memperoleh berbagai data dari informasi yang dilakukan.⁴¹ Penelitian ini bersifat *deskriptif*. Secara harfiah penelitian *deskriptif* adalah “penelitian yang bermaksud membuat pecandraan (*deskripsi*) mengenai situasi atau kejadian”.⁴² Penelitian *deskriptif* pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang di teliti secara tepat.

Bentuk penelitian ini adalah *kualitatif*. Penelitian *kualitatif* adalah penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan kewajaran atau sebagaimana adanya (*natural setting*) dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol atau bilangan, sedagkan perkataan penelitian pada dasarnya berarti rangkaian kegiatan atau proses pengungkapan rahasia sesuatu yang belum diketahui denga mempergunakan cara bekerja atau metode yang sistematis, terarah dan dapat dipertanggung jawabkan.⁴³

Instrumen penelitian dilakukan oleh peneliti sendiri, sehingga peneliti dapat mengetahui secara langsung data hasil wawancara atau observasi yang telah dilakukan dan mendapatkan bukti kebenaran dalam proses penelitian.

Uraian di atas dapat diambil pengertian bahwa, penelitian deskriptif kualitatif dalam penulisan skripsi ini adalah mendeskripsikan atau

⁴¹Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Social*, (Bandung: Alumi, 1986), h. 28.

⁴²Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian 27 dan Pendidikan*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2009) h. 47

⁴³Moh.Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif -Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), h. 176

menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik dari tinjauan Etika bisnis Islam terhadap Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Terhadap Kepuasan Pelanggan.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang penulis gunakan dibagi menjadi dua sumber, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk kompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber, atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang dijadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.⁴⁴ Sumber data yang dikumpulkan peneliti dari lapangan, yaitu langsung dari sumber utamanya, yaitu Pimpinan (atasan), karyawan (Operator, instruktur), dan pelanggan.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan, data sekunder dapat

⁴⁴Jonatan Sarwono, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 1*, (Yogyakarta: andi, 2006), h. 8

diperoleh dengan lebih mudah dan cepat karena sudah tersedia, misalnya dipergustakaan, perusahaan-perusahaan, organisasi-organisasi perdagangan, biro pusat statistik, dan kantor-kantor pemerintah, atau dengan kata lain suatu data yang bersumber dari bahan-bahan bacaan seperti buku tentang Pelayanan, kepuasan pelanggan dan etika bisnis, jurnal, hasil penelitian, surat kabar dan lain sebagainya yang dapat mendukung data primer yaitu yang terkait dengan Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Terhadap Kepuasan Pelanggan.⁴⁵

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penting dalam kegiatan penelitian dan dilakukan setelah peneliti selesai membuat desain penelitian sesuai dengan masalah yang akan diteliti.⁴⁶ Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

Beberapa teknik yang penulis gunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian antara lain:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam

⁴⁵Rony Kountor, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Akasara, 2005), h. 178

⁴⁶Jonatan Sarwono. *Analisis Data Penelitian*, h.17

hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal.⁴⁷

Penelitian ini menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin. Maksudnya peneliti telah mempersiapkan pertanyaan sebagai pedoman tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Wawancara ini bertujuan untuk menyiapkan garis besar mengenai hal-hal yang akan ditanyakan terkait dengan Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Terhadap Kepuasan Pelanggan. Wawancara ini dilakukan kepada Pimpinan (atasan) sebanyak 1 orang Pimpinan Ibu Prastuti Via, SP., Serta melakukan wawancara kepada Karyawan (Instruktur, Operator) sebanyak 1 orang yang menjadi instruktur yaitu Nurul Khasanah dan 3 orang operator yang terdiri dari Putri Ratna Sari, Agung Feriski, Puput Andika yang berada di LKP Via Course Metro Timur dan 3 orang pelanggan yaitu Nety Damayanti, Evi Ernani, dan Ahmad Fathoni.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari sumber tertulis atau dokumen-dokumen, baik berupa buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.⁴⁸

⁴⁷W Gulo, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Widia Sarana Indonesia, 2002), h. 119

⁴⁸Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Press, 2000), h. 102

Dokumen ini mencari data-data mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tinjauan etika bisnis Islam terhadap Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dalam hal ini penulis menggunakan sumber tertulis yaitu catatan harian dari pimpinan tentang jumlah pendapatan yang diperoleh dari karyawan, Dokumen seperti skripsi yang telah lalu yang digunakan sebagai acuan penyusunan skripsi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Terhadap Kepuasan Pelanggan ini serta buku-buku sebagai penunjang.

D. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menemukan pola, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain.⁴⁹ Kemudian penulis mengadakan teori yang ada dengan kenyataan yang terjadi di lapangan guna mengambil sesuatu kesimpulan dari penelitian ini terhadap pelaksanaan teori dan praktik di lapangan.

Metode berfikir yang penulis gunakan dalam merumuskan kesimpulan akhir adalah cara berfikir induktif yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit,

⁴⁹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), h. 248

kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.⁵⁰

Berdasarkan keterangan di atas maka dalam menganalisa data penulis menggunakan data yang telah diperoleh dalam bentuk uraian-uraian kemudian data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi tentang Tinjauan etika bisnis Islam pada Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Terhadap Kepuasan Pelanggan.

E. Pendekatan

Peneliti menggunakan pendekatan normatif empiris. Pendekatan normatif empiris yaitu “penelitian yang fokus masalah dan kajiannya berkaitan dengan fakta, fenomena atau gejala ekonomi yang tidak lepas dari norma-norma ekonomi”.⁵¹ Hal ini mengandung makna bahwa, pendekatan normatif empiris merupakan penelitian yang fokus dan data utamanya bersumber dari fakta, fakta fenomena yang ada di lapangan atau dalam kehidupan masyarakat, berupa perilaku pribadi, perilaku kelompok, dinamika atau keadaan suatu kelompok masyarakat namun tidak lepas dari norma-norma ekonomi.

Berdasarkan definisi di atas, maksud dari pendekatan ini adalah untuk menilai informasi atau data yang ada, menguraikannya dan memberikan

⁵⁰Sutrisno Hadi, *Metode Research Jilid I*, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1984), h. 40

⁵¹Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), h. 89

analisa dari hasil penelitian tersebut yang berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Terhadap Kepuasan Pelanggan di LKP Via Course Metro Timur, terkait dengan sikap (*attitude*) karyawan sudah termasuk kategori pelayanan prima atau belum.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Daerah Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Lembaga Kursus Pendidikan Via Course

Pada awalnya 10 September 2002 Lembaga Kursus Pendidikan Komputer Via Course bergerak dibidang usaha jasa rental komputer yang melayani para pelajar, mahasiswa, instansi pemerintah maupun swasta dalam hal pengetikan editing maupun pembuatan skripsi. Kemudian pada tanggal 17 Juni 2003 pihak lembaga mengajukan permohonan pembuatan izin pendirian Lembaga Kursus Pendidikan Komputer kepada Dinas Pendidikan Kota Metro dengan nomor : 441.34/04/05/D.3/2003. Diperoleh izin resmi tersebut maka lembaga ini resmi dapat beroperasi sejak saat itu dan Lembaga Kursus Pendidikan Komputer Via Course telah menjadi suatu lembaga pendidikan yang legal. Walaupun telah menjadi sebuah lembaga pendidikan akan tetapi usaha jasa rental di lembaga Via Course tetap berjalan sampai sekarang.

Dalam melakukan kegiatannya, pimpinan Lembaga Kursus Pendidikan Via Course dibantu oleh lima orang karyawan sebagai operasionalnya. Via course selalu berusaha melayani masyarakat dengan baik. Program-program komputer dan fasilitas selalu mengikuti perkembangan teknologi saat ini.

Visi, Misi, dan Tujuan

a) Visi

Menjadi salah satu lembaga yang menghasilkan lulusan yang bermutu dan siap berwirausaha dan masuk dunia kerja.

b) Misi

- 1) Meningkatkan mutu peserta didik melalui peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan.
- 2) Meningkatkan mutu peserta didik / lulusan melalui peningkatan dan perbaikan sarana prasarana.

c) Tujuan

- 1) Meningkatkan keterampilan peserta didik khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- 2) Menghasilkan lulusan yang siap berusaha mandiri / berwirausaha dan masuk dunia kerja.⁵²

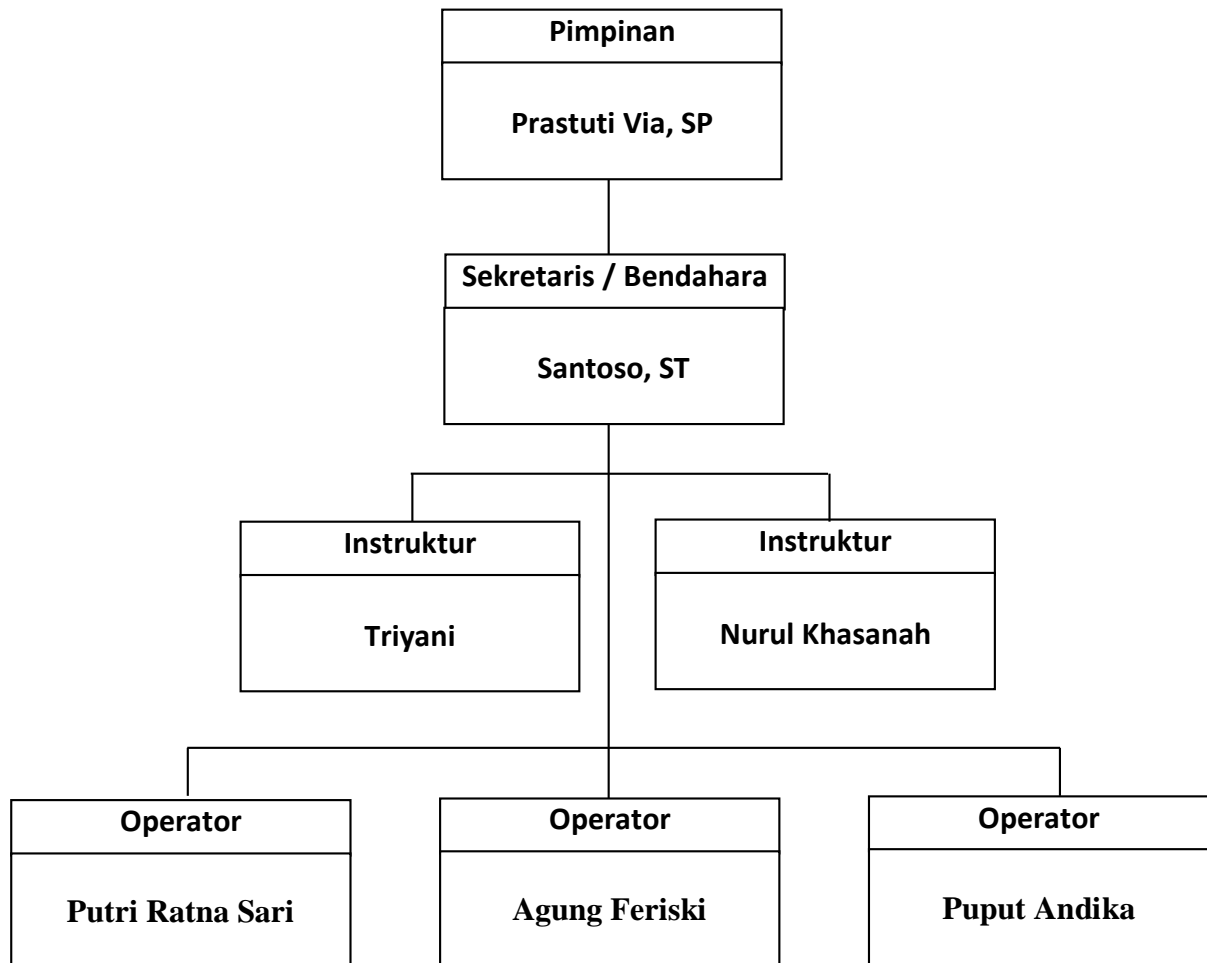
2. Sarana dan Prasarana Lembaga Kursus Pendidikan Komputer Via Course

Sarana dan prasarana penunjang kegiatan yang ada di Lembaga Kursus Pendidikan Komputer Via Course adalah sebagai berikut :

1. Komputer	: 8 unit	5. Kursi tamu	: 1 set
2. Printer	: 2 buah	6. Papan tulis	: 1 buah
3. Meja	: 10 buah	7. Scanner	: 1 buah
4. Kursi	: 15 buah		

⁵² Data-data Dokumen LKP Via Course Iringmulyo, tanggal 18 Oktober 2017

3. Susunan Kepengurusan LKP Via Course⁵³



⁵³ Data-data Dokumen LKP Via Course Iringmulyo Mengenai *Struktur Organisasi LKP Via Course*, tanggal 18 Oktober 2017

Adapun tugasnya adalah sebagai berikut :

a. Pimpinan

Pimpinan bertugas menyusun rencana kerja dari para karyawan pada bagian masing-masing dan bertanggung jawab dalam memajukan lembaga.

b. Sekretaris / Bendahara

Menyelenggarakan penatausahaan pemasukan dan pengeluaran untuk mengetahui jumlah pendapatan dan sekaligus sebagai pemegang kas lembaga.

c. Instruktur

Bertugas dan bertanggung jawab dalam hal proses penyelenggaraan pembelajaran serta pemeliharaan kelengkapan peralatan.

d. Operator

Bertugas membantu instruktur dalam penyelenggaraan pembelajaran dan melayani jasa rental dan pengetikan.⁵⁴

B. Implementasi Pelayanan Prima LKP Via Course Iringmulyo Metro Timur Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dan salah satu yaitu pelayanan, agar pelanggan/konsumen dapat merasa puas atas pembelian jasa yang dilakukan maka penjual jasa perlu melakukan pelayanan

⁵⁴ Data-data Dokumen LKP Via Course Iringmulyo Mengenai *Struktur Organisasi LKP Via Course*, tanggal 18 Oktober 2017

dengan prima. Pelayanan prima merupakan terjemah dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan konsumen. Pelayanan tersebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani/pelanggan/konsumen, jadi pelayanan prima dalam hal ini seseuai dengan harapan pelanggan.

Pelayanan prima yang dilakukan oleh LKP Via Course dapat dilihat dengan cara melakukan wawancara terhadap pimpinan, karyawan dan pelanggan di LKP Via Course. Adapun wawancara yang peneliti lakukan yaitu dengan 1 orang pimpinan, 1 orang instruktur, 3 orang operator LKP Via Course, dan 3 orang pelanggan LKP Via Course. Berikut ini hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan para narasumber.

Narasumber yang pertama yaitu pimpinan sekaligus pemilik LKP Via Course yang bernama ibu Prastuti Via, narasumber memaparkan usahanya sudah dimulai sejak tahun 2002 dan pada tahun 2003 beliau mengajukan permohonan pembuatan izin pendirian Lembaga Pendidikan Komputer kepada Dinas Pendidikan Kota Metro. Pada awalnya usaha yang didirikan hanya untuk rental pengetikan komputer saja, berjalannya waktu beliau berinisiatif untuk menambah usaha baru yaitu membuka Lembaga Kursus dan Pelatihan Komputer (LKP) Via Course dan usaha tersebut berkembang sampai sekarang.

Beliau juga menjelaskan bahwa sikap karyawan yang diberikan untuk pelanggan sudah cukup sopan walaupun ada salah satu karyawan yang melayani pelanggan atau konsumen dengan menggunakan tutur bahasa yang kurang halus atau kurang sabar. Kemampuan para karyawan sudah cukup berpengalaman dalam mengelola program komputer. Seluruh karyawan yang bekerja di LKP Via Course diharuskan berpenampilan rapi ketika melayani pelanggan maupun konsumennya, sudah tercantum dalam tata tertib yang dibuat oleh beliau, diwajibkan juga bagi karyawan untuk selalu menyapa dan memberikan senyuman dan bertanya, apa yang pelanggan atau konsumen butuhkan. Beliau juga bertanggung jawab atas kesalahan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, dan perhatian atas kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan.⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan instruktur LKP Via Course. Saudari Nurul Khasanah, ia memaparkan bahwa pelayanan prima yang dilakukan di LKP Via Course sudah diterapkan dengan baik, ia juga menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah cukup sopan dan ramah, ketika pelanggan atau konsumen datang ia selalu menyapa dan memberikan senyuman. Ia juga selalu bertanggung jawab atas kesalahan yang berasal dari pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan.⁵⁶

⁵⁵ Prastuti Via, Pimpinan di LKP Via Course, *Wawancara*, Survey tanggal 18 Oktober 2017

⁵⁶ Nurul Khasanah, Instruktur di LKP Via Course, *Wawancara*, Survey tanggal 18 Oktober

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap Putri Ratna Sari, sebagai operator di LKP Via Course yaitu memaparkan bahwa sikap yang ia berikan kepada pelanggan sudah cukup sopan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, tanggung jawab terhadap kesalahan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Hanya terkadang ia sedikit kurang sabar ketika melayani pelanggan atau konsumen yang tidak sabar⁵⁷

Wawancara juga dilakukan kepada Agung Ferizki selaku operator di LKP Via Course, ia memaparkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maupun konsumen sudah cukup sopan dan ramah, begitu juga dengan pelayanan yang ia berikan kepada pelanggan atau konsumen menurutnya sudah sesuai dan dengan bahasa yang santun.⁵⁸

Wawancara juga dilakukan kepada Puput Andika yaitu selaku operator di LKP Via Course, ia memaparkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ia selalu sabar dalam melayani setiap pelanggan yang memiliki sifat kurang sabar.⁵⁹

Nety Damayanti seorang pelajar 18 tahun, setiap hari Selasa, Kamis dan Jumat selama 3 bulan melakukan kegiatan kursus di LKP Via Course Iringmulyo. Alasan memilih untuk kursus di LKP Via Course adalah selain dekat dengan rumahnya juga karena pelayanan yang diberikan oleh pihak LKP sangat ramah dan sopan. Ia merasa haknya sebagai pelanggan sudah terpenuhi, karena pelayanan yang diterima dirasa sudah memuaskan. Biaya kursus di LKP

⁵⁷ Putri Ratna Sari, Operator di LKP Via Course, *Wawancara*, Survey tanggal 18 Oktober 2017

⁵⁸ Agung Ferizki, Operator di LKP Via Course, *Wawancara*, Survey tanggal 18 Oktober 2017

⁵⁹ Puput Andika, Operator di LKP Via Course, *Wawancara*, Survey tanggal 18 Oktober 2017

Via Course sangat terjangkau dan secara transparan, pihak LKP Via Course juga menjelaskan biaya yang harus dibayar secara rinci⁶⁰

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Evi Ernani seorang pelajar 18 tahun, setiap hari Senin, Rabu, dan Jum'at selama 2 bulan melakukan kegiatan kursus di LKP Via Course Iringmulyo, ia merasa pelayanan yang diterimanya selama belajar di LKP Via Course sudah cukup memuaskan, begitu juga dengan sarana yang disediakan oleh LKP Via Course sudah memadai. Sehingga ia merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan LKP. Tetapi terkadang jadwal yang diberikan oleh salah satu instruktur tidak beraturan padahal sebelumnya sudah disepakati, dan bisa sewaktu-waktu berubah⁶¹

Ahmad Fatoni seorang mahasiswa 19 tahun, ketika mengerjakan tugas kuliahnya, ia sering menggunakan jasa pengetikan Via Course. Ia merasa bahwa pelayanan yang diberikan LKP Via Course cukup memuaskan, selain itu juga sebagian besar karyawan yang bekerja di LKP Via Course mumpuni dibidangnya, harga yang ditawarkan cukup murah bagi kalangan mahasiswa, sabar dalam melayani pelanggan dan bertanggung jawab atas kesalahan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Sehingga Ia juga sering mengajak temannya untuk menggunakan jasa rental komputer LKP Via Course. Tetapi ada salah satu operator LKP Via Course yang kurang sabar dalam memberikan pelayanan kepadanya, sedikit ketus dan kurang menguasai program⁶²

⁶⁰ Nety Damayanti, Pelanggan di LKP Via Course, *Wawancara*, Survey tanggal 21 Oktober 2017

⁶¹ Evi Ernani, Pelanggan di LKP Via Course, *Wawancara*, Survey tanggal 22 Oktober 2017

⁶² Ahmad Fatoni, Pelanggan di LKP Via Course, *Wawancara*, Survey tanggal 22 Oktober 2017

C. Analisis Implementasi Pelayanan Prima LKP Via Course Iringmulyo Metro Timur Ditinjau dari Etika Bisnis Islam

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti temukan dari wawancara kepada seorang pimpinan, seorang instruktur, 3 orang operator dan 3 orang pelanggan di Lembaga Kursus dan Pelatihan Komputer Via Course, 5 orang pihak Via Course dan 3 orang pelanggan di Via Course terkait dengan yang peneliti teliti. Sehingga hasil data yang diperoleh akan saling berkesinambungan dan sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan untuk kemudian dapat dianalisis dengan menggunakan keilmuan Etika Bisnis Islam.

Implementasi pelayanan prima di LKP Via Course ternyata sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan pelanggan sebagai narasumber yang menyatakan berbagai permasalahan diantaranya :

1. Kurang akuratnya jadwal yang sudah dibuat sebelumnya
2. Kurangnya penguasaan program
3. Sikap kurang menyenangkan dari pelayanan salah satu karyawan

Dari ketiga contoh permasalahan diatas yang dialami pelanggan sebagai narasumber, permasalahan-permasalahan tersebut termasuk dalam segi pelayanan yang terjadi dalam segi pelayanan yang kurang baik atau dalam hal ini karyawan melakukan pelayanan dengan cara yang salah.

Menurut peneliti, kepuasan pelanggan dapat diukur dari loyalitas pelanggan. Loyalitas dapat tercipta dari kesetiaan pelanggan atau konsumen untuk menjadi pelanggan tetap suatu tempat penjual barang atau jasa, yang

dalam hal ini adalah LKP Via Course. Alasan orang menjadi pelanggan tetap di LKP Via Course sangat berkaitan dengan proses pelayanan yang terjadi. Berdasarkan hasil wawancara, alasan tersebut antara lain :

1. Pelayanan yang ramah dan sopan
2. Sabar dan bertanggung jawab dalam pelayanan
3. Sarana yang disediakan memadai

Ketiga alasan tersebut diatas merupakan latar belakang orang menjadi pelanggan di tempat usaha yang peneliti teliti. Hal ini menjadi alasan kepuasan pelanggan yang mendorong loyalitasnya dalam menggunakan jasa LKP Via Course Iringmulyo. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh pelayanan prima karyawan LKP Via Course.

Pelayanan prima untuk menarik pelanggan yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang ramah, sabar dan tanggung jawab dalam melayani pelanggan maupun konsumen.

Menurut tinjauan Etika Bisnis Islam ada tiga prinsip dasar yang harus diterapkan oleh pelaku bisnis. Prinsip itu antara lain :

1. Keesaan (Tauhid)
2. Keadilan
3. Tanggung Jawab

Ketiga prinsip tersebut terkait dengan implementasi pelayanan prima LKP Via Course terhadap kepuasan pelanggan yaitu yang *pertama*, bahwa LKP

menerapkan prinsip Keesaan (tauhid) yaitu yang artinya dalam pelayanan prima harus ada keesaan (tauhid) dalam melayani kebutuhan pelanggan. Hal ini dilakukan oleh para karyawan baik instruktur ataupun operator bersikap ramah dan santun dalam melayani kebutuhan pelanggan yaitu dengan memberikan senyuman.

Kedua, prinsip keadilan. Prinsip ini juga berkaitan dengan pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat pada sarana yang disediakan oleh LKP Via Course sudah memadai, sehingga tercipta kenyamanan bagi pelanggan. Bukan hanya LKP saja yang harus diuntungkan tetapi kenyamanan para pelanggan maupun konsumen juga diperhatikan oleh pihak LKP.

Ketiga, prinsip Tanggung Jawab. Prinsip ini juga berkaitan dengan pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terjadi ketika kesalahan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, pihak LKP bertanggung jawab dengan sabar atas kesalahan tersebut. Sehingga pelanggan merasa terpuaskan atas pelayanan yang diterima di LKP Via Course.

Berdasarkan uraian diatas, tiga prinsip etika bisnis Islam sudah terpenuhi di LKP Via Course Iringmulyo, meskipun tidak secara keseluruhan karyawan LKP ini selalu menerapkan tiga prinsip ini. Tempat usaha yang menjadi objek penelitian menggambarkan bahwa perkembangan usaha yang dimilikinya bersumber dari loyalitas pelanggan yang setia menggunakan jasa di LKP tersebut. Dalam hal ini loyalitas terjadi karena pengaruh besar dari adanya sistem pelayanan yang baik dari penjual jasa. Pelayanan prima karyawan

tersebut yang tidak sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam yaitu prinsip keesaan (tauhid), dimana salah satu sikap (*Attitude*) karyawan kurang menyenangkan bagi pelanggan. Seperti melayani pelanggannya dengan raut muka yang ketus dan kurang ramah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Implementasi pelayanan prima di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course ditinjau dari etika bisnis Islam yaitu selalu memberikan pelayanan yang ramah tamah, sopan, jujur kepada pelanggan maupun konsumen yang hendak menggunakan jasa dan memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan. Sedangkan dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang terjadi di LKP Via Course sudah terpenuhi sesuai dengan etika bisnis Islam, tetapi belum keseluruhan karyawan LKP Via Course yang peneliti teliti sesuai dengan etika bisnis Islam, dikarenakan salah satu karyawan yang ada di LKP Via Course kurang ramah dalam pelayanan, seperti ketus dalam melayani pelanggannya.

Dalam hal ini pelayanan prima dari penjual jasa sangat dibutuhkan oleh pelanggan dan menjadikan pelanggan merasa puas dengan apa yang mereka inginkan. Selain itu juga pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan aktifitas orang yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas jasa yang diberikan oleh penjual jasa. Beberapa pendapat para pelanggan berbeda dikarenakan mereka mempunyai tingkat kepuasannya tersendiri, sehingga penjual jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang sempurna kepada para pelanggannya.

B. Saran

Disarankan kepada pimpinan agar memberikan penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*) kepada semua karyawan di LKP Via Course, agar karyawannya termotivasi untuk mengubah sikap (*attitude*) yang memuaskan kepada para pelanggan. Sehingga usaha yang didirikan, akan lebih mengalami kemajuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Ariyanto. *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta : Raja Grafindo, 2011
- Atep Adya Brata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo, 2004
- Buchari Alma. *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam. Cetakan III*. Bandung : Alfa Beta, 1997
- Burhanudin Salam. *Etika Sosial Asas Moral Kehidupan Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Departemen Agama RI. *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*. Jakarta : Al-Huda, 2002
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1999
- Hamzah Yakub, *Etika Islam*. Bandung: CV Diponegoro, 1983
- Handini Khaerunnisa, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah”, dalam *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*. Rangkasbitung: STIE La Tansa Mashiro. Vol.1, No.1/2013-2014
- Hendro. *Dasar-Dasar Kewirausahaan*. Jakarta : Erlangga, 2011
- Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press, 2000
- Ibrahim Lubis. *Ekonomi Islam Suatu Pengantar 2*. Jakarta: Kalam Mulia, 1995
- Iswanto, DB.Paranoan, Sugandi, “Implementasi Pelayanan Prima pada Pelanggan di PDAM Kabuapten Kutai Kartanegara”, dalam *jurnal ejournal Administrative Reform*, (ar.mian.fisip-unmul.ac.id, 2013) ISSN 2338-7637
- Joko Subagyo. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006
- Jonatan Sarwono. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 1*. Yogyakarta: Andi, 2006
- Kartini Kartono. *Pengantar Metodologi Riset Social*. Bandung: Alumi, 1986
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2013

- Kotler Philip. *Marketing Management*. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dalam *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhailindo, 2002
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009
- M. Ismail Isnanto dan Karebet Widjaya Kusuma. *Mengupas Bisnis Islam*. Jakarta: Gema Insani Pres, 1998
- Moh.Kasiram. *Metodologi Penelitian Kualitatif –Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press, 2010
- Mudjiarto dan Aliaras Wahid. *Membangun Karakter dan Kepribadian Kewirausahaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2006
- Muhammad Amin Suma. *Ekonomi dan Keuangan Islam*. Jakarta : Kalam Publishing, 2008
- Muhammad Nasib Ar-Rifa'i. *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jilid 8*. Surabaya. PT Bina Ilmu Offset, 2004
- Muhammad. *Paradigma, Metodologi dan Aplikasi Ekonomi Syari'ah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Muhammad. *Paradigma, Metodologi dan Aplikasi Ekonomi Syariah*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008
- Nurul Zuriah. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta, Bumi Aksara, 2009
- Rony Kountor. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Akasara, 2005
- Rosady Ruslan. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2010
- Silvester Kukuh. *Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya)*, <http://publication.gunadarma.ac.id>
- Sutrisno Hadi. *Metode Research Jilid I*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1984
- Suyadi Prawirosentono. *Pengantar Bisnis Modern*. Jakarta : Bumi Aksara, 2007

Trima Evantoro. “ *Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah Di Bank Bri Syariah Kc Purwokerto Banyumas*”. IAIN Purwokerto, 2016, www.repository.iainpurwokerto.ac.id

Uchik Triswandari. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur*”. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin Makassar, www.repository.unhas.ac.id

Veithzal Rivai. *Islamic Business and Economic Ethnics*. Jakarta: PT Aksara, 2012

W Gulo. *Metode Penelitian*. Jakarta: Widia Sarana Indonesia, 2002

<http://kbbi.web.id/layan>

<http://www.ken-kepuasan.blogspot.com>

www.gurupendidikan.com/9-pengertian-implementasi-menurut-para-ahli

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur)

A. Wawancara

1. Wawancara dengan pimpinan LKP Via Course
 - a. Mohon Anda jelaskan mengenai bagaimana sejarah singkat LKP Via Course ini ?
 - b. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh LKP yang Anda pimpin ?
 - c. Seperti apa struktur kepengurusan yang ada di LKP Via Course?
 - d. Bagaimana pelayanan prima menurut Anda ?
 - e. Bagaimana pelayanan prima yang Anda berikan kepada pelanggan LKP Via Course?

2. Wawancara dengan Karyawan LKP Via Course
 - a. Bentuk pelayanan apasaja yang Anda berikan kepada pelanggan?
 - b. Bagaimana pelayanan prima menurut Anda ?
 - c. Apakah Anda perhatian dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan?


3. Wawancara dengan Pelanggan

- a. Bentuk pelayanan apasaja yang Anda dapatkan di LKP Via Course ?
- b. Bagaimana menurut Anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh LKP Via Course ?
- c. Apa alasan Anda ketika memilih menggunakan jasa LKP Via Course ?
- d. Menurut Anda apakah pelayanan yang diberikan oleh LKP Via Course memuaskan ?

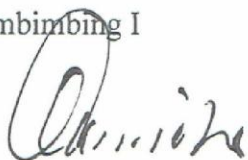
B. Dokumentasi

1. Data-data yang berkaitan dengan sejarah LKP Via Course
2. Tentang struktur kepengurusan LKP Via Course
3. Buku- buku referensi yang berkaitan dengan penelitian

Metro, Desember 2017


Triyani
NPM. 13104624

Pembimbing I



Drs. H. Musnad Rozin, M.H
NIP. 19540507 198603 1 002

Pembimbing II



Drs. H.M. Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI
ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi Kasus di Lembaga Kursus Pelatihan Via Course Iringmulyo
Metro Timur)**

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*)
 - 1. Pengertian Implementasi
 - 2. Pengertian Pelayanan Prima
 - 3. Faktor-Faktor Pelayanan Prima

B. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
3. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

C. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika Bisnis Islam
2. Prinsip Etika Bisnis Islam
3. Tujuan Etika Bisnis Dalam Islam

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Tempat Penelitian
 1. Sejarah berdirinya LKP Via Course
 2. Sarana dan Prasarana LKP Via Course
 3. Susunan Kepengurusan
- B. Implementasi Pelayanan Prima LKP Via Course Iringmulyo Metro Timur Terhadap Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Etika Bisnis Islam
- C. Analisis Implementasi Pelayanan Prima LKP Via Course Iringmulyo Metro Timur

BAB V PENUTUP


- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

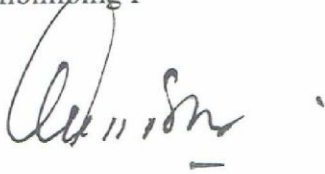
LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Metro, Desember 2017


Triyani
NPM. 13104624

Pembimbing I



Drs. H. Musnad Rozin, M.H
NIP. 19540507 198603 1 002

Pembimbing II



Drs. H.M. Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001









**KEMENTERIAN AGAMA RI
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI


Nama Mahasiswa : **TRIYANI** Jurusan/Prodi : **Syari'ah/Ekonomi Islam/ESy**
NPM : **13104624** Semester/TA : **VIII/2017**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
-	Senin / 24 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Perbaiki referensi di beberapa bagian yg ada di Latar Belakang Masalah. ✓ Perbaiki footnote / catatan kaki, lihat buku pedoman. ✓ Tambahkan hasil wawancara pada data pra-survey di LBM, wawancara yg dilakukan dengan deskriptif dg variabel penelitian. ✓ Perbaiki pernyataan penelitian sesuai ko dg variabel penelitian. 	   
-	Jumat / 27 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Perbaiki typos penelitian sesuai dg pernyataan penelitian. ✓ Penelitian relevan : hasil peneliti yg lain yg relevan dg tesis. 	 

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa ybs,

Drs. H.M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001


Triyani
NPM. 13104624





KEMENTERIAN AGAMA RI
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI


Nama Mahasiswa : **TRİYANI** Jurusan/Prodi : **Syari'ah/Ekonomi Islam/ESy**
NPM : **13104624** Semester/TA : **VIII/2017**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at/ 3 Feb 2017	✓ Pelayari lagi bagaimana membrat catatn balin yg sudah pernah ada / di - kutip lebdusung, dan materi dan bal yg sama ✓ Sesuai kes besman lusuaf tex yg ada di E-19-23. ✓ Acc bab I-III, konst- tasikan pd Pembng I.	 

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa ybs,

Drs. H.M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001


Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA RI
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : TRIYANI

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Ekonomi Islam/ESy

NPM : 13104624

Semester/TA : VIII/2017

NO	Hari/Tgl	Pembimbing I	Bimbingan Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	9/2 - 2017		<p>Bab 1.</p> <p>Dalam bab latar belakang harus minimal :</p> <ul style="list-style-type: none">a. adanya ketertarikan latar dalam judulb. Harus ada teori yang ditinjau meskipun singkat.c. Tempak dengan lu-lus ringkas. <p>Kalau dalam kesampingan terdapat dengan beberapa masalah maka harus dibuat identifikasi - masalah. Harus terdapat yang bisa : dan terdapat yang akan diteliti</p>	

Dosen Pembimbing I

Drs. H. Musnad Rozin, MH
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa ybs,

Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA RI
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : TRIYANI

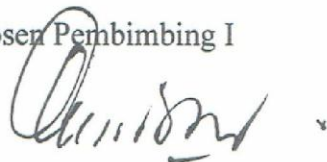
Jurusan/Prodi : Syari'ah/Ekonomi Islam/ESy

NPM : 13104624

Semester/TA : VIII/2017

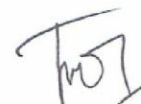
NO	Hari/Tgl	Pembimbing I	Bimbingan Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	9/2 - 2017		<p>Bab II.</p> <ul style="list-style-type: none">- Dalam landasan teori - tidak hanya sekedar - menyettingkan pondok - saat para ahli, teori - bagaimana memahani - definisi / pondok - yang dikutip dalam - kaitan nya dengan - definisi operasional - nya dalam sebuah - tulisan . <p>Bab III .</p> <ul style="list-style-type: none">- Kalam menguraikan - APD normasi . - Bulan hampir menyebabkan - memahani akan program - soal data yang dipalasi -	 

Dosen Pembimbing I



Drs. H. Musnad Rozin, MH
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa ybs,



Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA RI
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507. Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : TRIYANI

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Ekonomi Islam/ESy

NPM : 13104624

Semester/TA : VIII/2017

NO	Hari/Tgl	Pembimbing I	Bimbingan Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	9/2 - 2017		Astoria juga harus me- nyebutkan ADD itu di- pendek untuk menyingkat data saja. Demikian- juga dengan dokumentasi yang digunakan.	
	21/2 - 2017		Ace untuk dipesona- nyakan dan diseminarkan.	

Dosen Pembimbing I

Drs. H. Musnad Rozin, MH
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa ybs,

Triyani
NPM. 13104624



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Triyani

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / ESy

NPM : 13104624

Semester / T A : VIII 2016 / 2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin, 17/07/ 2017	✓	Perbaiki sampul nya "proposal" skripsi.	
		✓	Perbaiki daftar isunya.	
		✓	Beri kata pre-survey pada hasil wawancara di saat meeting jadi proposal.	

Diketahui :
Dosen Pembimbing II

Drs. H.M.Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa ybs,

Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Triyani

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / ESy

NPM : 13104624

Semester / T A : VIII 2016 / 2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 18/07/ 2017	✓	Ace I-III, Konsultasi pada Pembimbing I	

Diketahui :
Dosen Pembimbing II

Drs. H.M.Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa ybs,

Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Triyani

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / ESy

NPM : 13104624

Semester / T A : IX / 2016-2017 ;

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	21/7 - 2017	✓	Bab I s/d III Dalam bab kata be- long, paling tidak harus memuat tiga hal. Pertama harus ada ketertarikan kata- dalam judul. Kedua. ada teori & diuraikan kemungkinan se- cara singkat dan yang ketiga uraian. kesimpulan di- dalam nya	

Diketahui :
Dosen Pembimbing I

Drs. H. Musnad Rozin, M.H
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa ybs,

Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Triyani

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / ESy

NPM : 13104624

Semester / T A : IX / 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	21/7-2017	✓	<ul style="list-style-type: none">- Penelitian relevan paling tinggi ds-nya penelitian -Bab II.- Rincian kerangka pada disamping.Bab III.- Pahami pengertian istilah dan keada-berbagai metode yang digunakan.Perbaikan	

Diketahui
Dosen Pembimbing I

Drs. H. Musnad Rozin, M.H
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa ybs.

Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Triyani

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / ESy

NPM : 13104624

Semester / T A : IX / 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	26/7-2017		Ace sebagai sub I & III lanjutan bab berikutnya : Mintakan sekretariat	

Diketahui :
Dosen Pembimbing I

Drs. H. Musnad Rozin, M.H
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa ybs,

Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Triyani

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / ESy

NPM : 13104624

Semester / T A : VIII 2016 / 2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumiat 4 Okt 2017	✓	Ace APD. Konsultasi bus pd Pembimbing I	

Diketahui :

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa ybs,

Drs. H.M.Saleh, MA

NIP. 19650111 199303 1 001

Triyani

NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Triyani

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / ESy

NPM : 13104624

Semester / T A : VIII 2016 / 2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		✓	Acce Out Line, konsultasi pd pembimbing I	

Diketahui :
Dosen Pembimbing II

Mahasiswa ybs.

Drs. H.M.Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001

Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail:
iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : TRIYANI Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Esy
NPM : 13104624 Semester/TA : IX/2017-2018

NO	Hari/Tgl	Pembimbing I	Bimbingan Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	17/10-2017	✓	apa out line	

Dosen Pembimbing I

H. Musnad Rozin, M.H
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa ybs,

Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail:
iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : TRIYANI Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Esy
NPM : 13104624 Semester/TA : IX/2017-2018

NO	Hari/Tgl	Pembimbing I	Bimbingan Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	20/10-2017	✓	Acce APD	

Dosen Pembimbing I

H. Musnad Rozin, M.H
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa ybs,

Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail:
iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : TRIYANI
NPM : 13104624

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Esy
Semester/TA : IX/2017-2018

NO	Hari/Tgl	Pembimbing II	Bimbingan Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat 27/10/ 2017	✓	Perbaikan redaksi kalimat yg ada di h. 33.	
		✓	Beri sumber rujukan pada Visi dan Misi di h. 34.	
		✓	Beri sumber rujukan/footnote pada Susana (yang sudah LKP di Course. h. 35)	
		✓	Jurnal B di Bab IV di perbaiki, tanpa di beri kesimatan di awal dari Etika Bisnis Islam.	
		✓	Elaborasi/peluas hasil wawancara pada h. 30 agar mendapat hasil wawancara yg memadai	

Dosen Pembimbing II

Drs. H.M. Saleh, M.A

NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa ybs,

Triyani

NPM. 13104624





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail:
iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI


Nama Mahasiswa : TRIYANI Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Esy
NPM : 13104624 Semester/TA : IX/2017-2018

NO	Hari/Tgl	Pembimbing II	Bimbingan Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		✓	Revisi footnote/catatan kaki awal dari uraian awal.	
	Senin 30/10/ 2017	✓	Ace Bab II ker V, konsultasikan ke Pembimbing I	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa ybs,

Drs. H.M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001


Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail:
iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : TRIYANI
NPM : 13104624

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Esy
Semester/TA : IX/2017-2018

NO	Hari/Tgl	Pembimbing I	Bimbingan Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	28/11-2017	✓	Hal <u>IV</u> & <u>V</u> Hal analisis dan - beberapa hal yang sem perlu dibenahi, ditambah dan diper- baiki lagi. sehingga, lebih akurat terasah, lebih akurat terasah, lebih akurat terasah - yang di. Pembimbing	 28-11-2017

Dosen Pembimbing I

H. Musnad Rozin, M.H
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa ybs,

Triyani
NPM. 13104624



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : TRIYANI Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Esy
NPM : 13104624 Semester/TA : IX/2017-2018

NO	Hari/Tgl	Pembimbing II	Bimbingan Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 18/12/ 2017	✓	Perbaiki kelengkapan pendahuluan skripsi ini, mulai dari Saupak balawars depan, Kata Pengantar, dan balawars belakang : Daftar muryat hidup.	

Dosen Pembimbing II

Drs. H.M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa ybs,

Triyani
NPM. 13104624



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail:
iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Triyani Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Esy
NPM : 13104624 Semester/TA : IX/2017-2018

NO	Hari/Tgl	Pembimbing I	Bimbingan Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	22/12 - 2017	✓	Acc perbaikan. Per- baikan untuk dimuncu- kannya. Revisi- komposisi: nys.	

Dosen Pembimbing I

H. Musnad Rozin, M.H
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa ybs,

Triyani
NPM. 13104624



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 1085/In.28/D.1/TL.01/10/2017

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **TRİYANI**
NPM : 13104624
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Syari'ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di LEMBAGA KURSUS VIA COURSE IRINGMULYO METRO TIMUR, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DTINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI KASUS DI LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN VIA COURSE IRINGMULYO METRO TIMUR)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 12 Oktober 2017



Wakil Dekan

[Signature]
Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611199803 2 00



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1086/In.28/D.1/TL.00/10/2017
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN LEMBAGA KURSUS VIA
COURSE IRINGMULYO METRO
TIMUR
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1085/In.28/D.1/TL.01/10/2017,
tanggal 12 Oktober 2017 atas nama saudara:

Nama : TRIYANI
NPM : 13104624
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di LEMBAGA KURSUS VIA COURSE IRINGMULYO METRO TIMUR, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI KASUS DI LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN VIA COURSE IRINGMULYO METRO TIMUR)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 12 Oktober 2017
Wakil Dekan I

Siti Zulakha S Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 00



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1361/In.28/S/OT.01/12/2017**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : TRIYANI
NPM : 13104624
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2017 / 2018 dengan nomor anggota 13104624.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 22 Desember 2017
Kepala Perpustakaan,


Drs. Mokhtaradi Sudin, M.Pd. // //
NIP. 195808311981031001



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Sti.06/J-SY/PP.00.9/1288/2016
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

Metro, 17 Oktober 2016

Kepada Yth:

1. Drs. H. Musnad Rozin, MH
2. Drs. H. M. Saleh, MA

di -

Metro

Assalamu'alaikum wr.wb.

Untuk membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II skripsi mahasiswa :

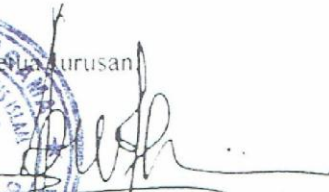
Nama : Triyani
NPM : 13104624
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah (ESy)
Judul : Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) Terhadap Kapuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Di Lkp Via Course Iringmulyo Metro Timur)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai selesai skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang dikeluarkan oleh STAIN Jurai Siwo Metro tahun 2013
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Ketua Jurusan

Siti Zulaikha, S.Ag., MH
NIP. 197206111998032001



NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyah
Saudari Triyani

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _
Tempat

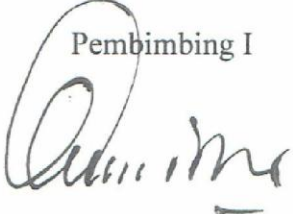
Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **Triyani**
NPM : 13104624
Jurusan : Ekonomi Syariah (ESy)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat dimunaqosyahkan Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


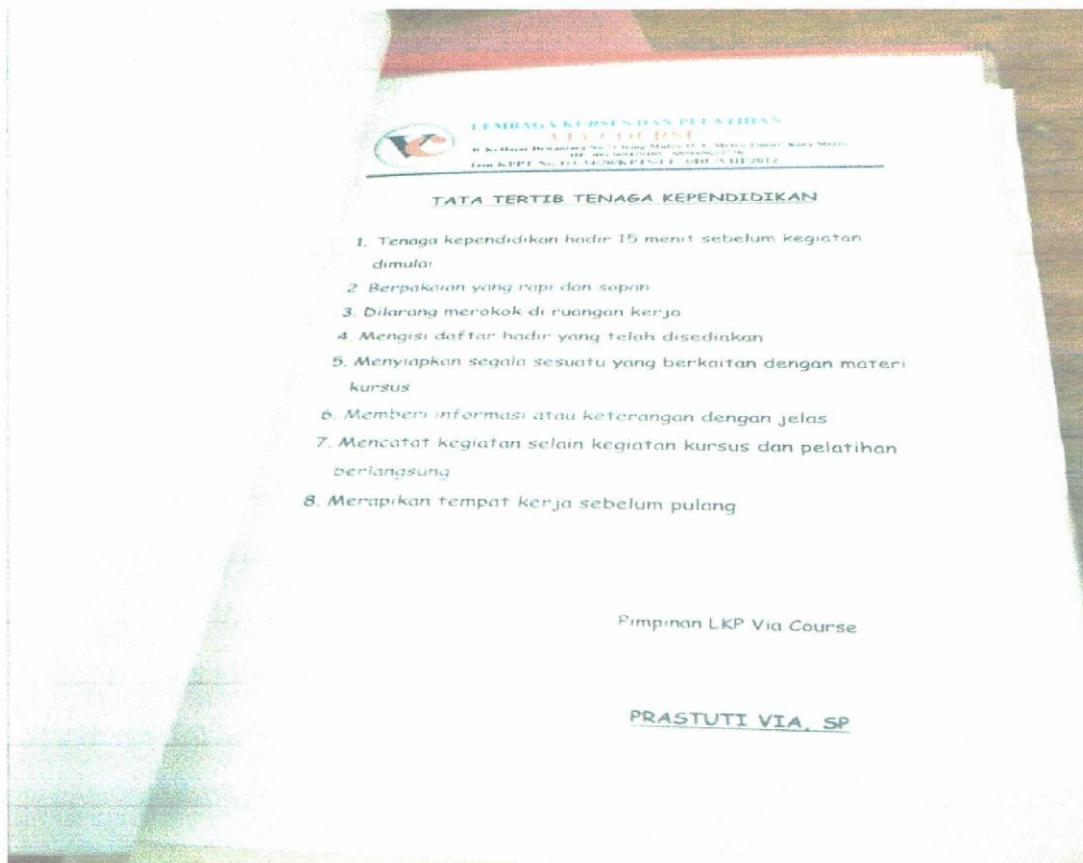
Drs. H. Musnad Rozin, MH
NIP. 19540507 198603 1 002

Metro, Desember 2017
Pembimbing II

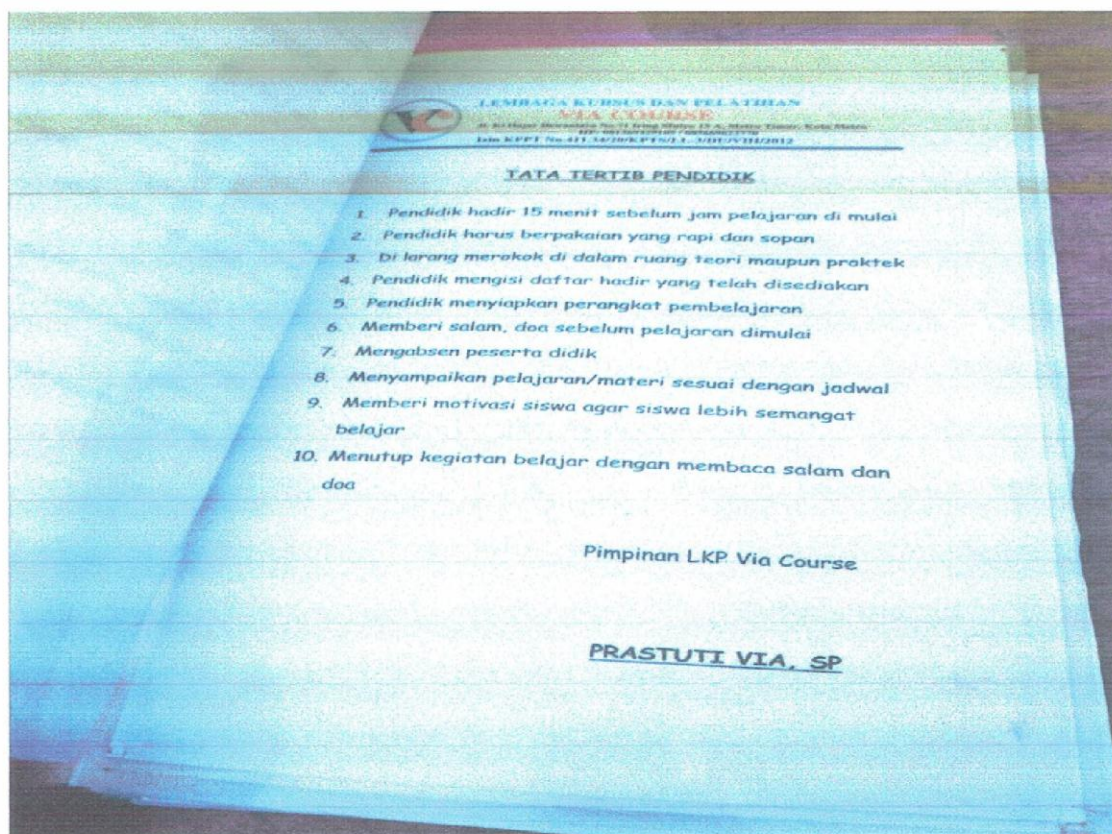


Drs. H.M. Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001

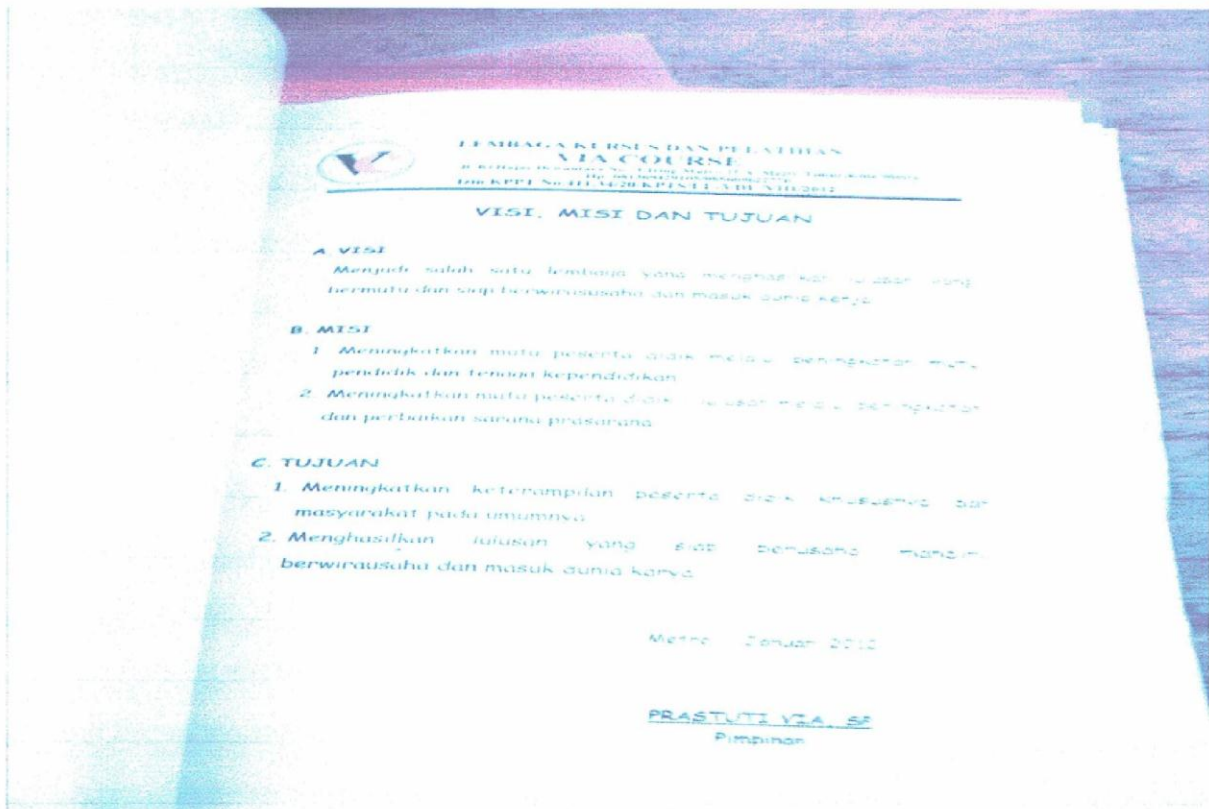
Lampiran Dokumentasi Tata Tertib Tenaga Kependidikan LKP Via Course



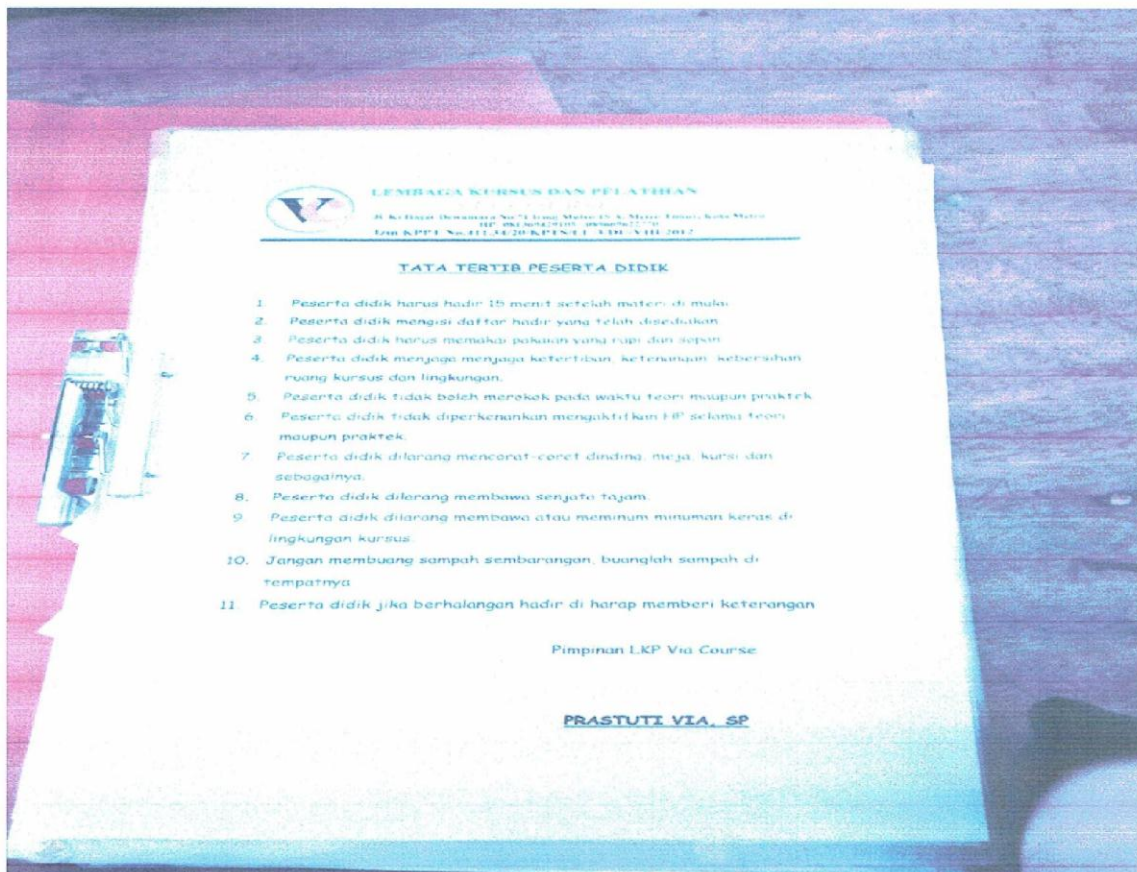
Lampiran Dokumentasi Tata Tertib Pendidik LKP Via Course



Lampiran Dokumentasi Visi, Misi, dan Tujuan LKP Via Course



Lampiran Dokumentasi Tata Tertib Peserta Didik LKP Via Course





LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN VIA COURSE

Jl. Ki Hajar Dewantara No.71 Iring Mulyo 15 A, Metro Timur, Kota Metro
Hp: 081369429105/085669622770
Izin Edisi No. 411.34/20/KPIS/LL-3/TU-VIII/2017

VISI, MISI DAN TUJUAN

A. VISI

Menjadi salah satu lembaga yang menghasilkan lulusan yang bermutu, siap berwirausaha dan masuk dunia kerja.

B. MISI

1. Meningkatkan mutu peserta didik melalui peningkatan mutu pendidikan dan kependidikan.
2. Meningkatkan mutu peserta didik / lulusan melalui peningkatan sarana prasarana.

C. TUJUAN

1. Meningkatkan keterampilan peserta didik khususnya dan masyarakat pada umumnya.
2. Menghasilkan lulusan yang siap berusaha mandiri/ berwirausaha dan masuk dunia kerja.

Pemilik: KIP VIA COURSE

PELASTI VIA SP



RIWAYAT HIDUP



Triyani dilahirkan di desa Rama Oetama, Kecamatan Seputih Raman pada tanggal 2 September 1993, anak kedua dari pasangan Bapak Slamet Riyadi dan Ibu Parsi.

Pendidikan dasar penulis ditempuh di SDN 3 Rama Oetama dan selesai pada tahun 2006, kemudian melanjutkan di SMPN 1 Seputih Raman, dan selesai pada tahun 2009. Melanjutkan lagi ke Pendidikan Menengah Kejuruan di SMK Muhammadiyah 1 Seputih Banyak, dan selesai pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dimulai pada semester 1 tahun ajaran 2013/2014.