

**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA PADA PO YESSOE TRAVEL DI
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Eka Nadiawati

1501150071

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Nadiawati
NIM : 1501150071
Tempat/Tgl. Lahir : Kumai, 06 Oktober 1996
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 29 November 2019

Yang membuat pernyataan,



Tanda tangan

Eka Nadiawati

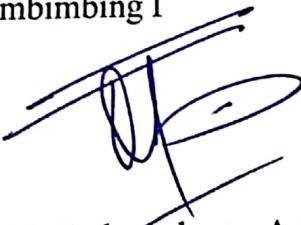
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Prima pada PO Yessoe Travel di Banjarmasin
Ditulis oleh : Eka Nadiawati
N I M : 1501150071
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan tanggal lahir : Kumai, 06 Oktober 1996
Alamat : Jl. Manunggal gg.3 Kel.Kebun Bunga

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuiinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 17 Oktober 2019

Pembimbing I


Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

Pembimbing II


Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I.
NIP.197907242005012014

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,




Rohana Faridah, S.E., M.M.
NIP. 197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Prima pada PO Yessoe Travel Banjarmasin", ditulis oleh Eka Nadiawati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 23 Desember 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (80.5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. H.Fathurrahman Azhari, MHI

(Ketua)

2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.

(Anggota)

3. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I.

(Anggota)

3.

4. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.

4.

(Anggota)

ABSTRAK

Eka Nadiawati. 2019. *Manajemen Pelayanan Prima Pada P.O Yessoe Travel di Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI,. (II) Yulia Hafizah S.H.I., M.E.I.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Prima.

Penelitian ini bertolak dari salah satu perusahaan otobus di Banjarmasin yakni Yessoe Travel. Manajemen yang awalnya biasa ditingkatkan agar pelanggan selalu menggunakan jasa P.O Yesse Travel. Sempat mengalami masa sulit dan akhirnya kembali bangkit dengan usaha giat serta penuh kesabaran dalam menghadapi beragam kendala.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan prima, kendala apa saja yang dihadapi P.O Yessoe Travel dalam menjalankan usaha tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengolahan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi, catatan-catatan penting dan observasi.

Melalui teknik analisis kualitatif, didapat hasil penelitian sebagai berikut: *Pertama:* manajemen pelayanan prima pada P.O Yessoe Travel belum sepenuhnya memenuhi kriteria dalam manajemen pelayanan prima. Meskipun dalam beberapa aspek seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan sudah menunjukkan hal itu. Namun untuk aspek pengawasan terutama terhadap kinerja dan kenyamanan supir dalam mengendarai bus di keluhkan oleh beberapa informan penumpang. *Kedua:* kendala yang di hadapi oleh P.O Yessoe Travel dalam mengembangkan usahanya yaitu kurang selektif dalam memilih supir bus.

MOTTO

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (Al-Mujadillah: 11)

“Allah menyatakan bahwasanya tidak ada ilah yang berhak disembah kecuali dia. Yang menegakkan keadilan para malaikat dan orang berilmu (juga menyatakan yang demikian itu).” (Al-Imran: 18)

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan dengan segenap cinta dan doa
Karya yang sederhana ini untuk:

Ayah dan Ibu tercinta,
Keluarga saya tercinta,
Kakak dan Adik saya tersayang.

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang
Yang tulus dan tiada ternilai besarnya
Terima kasih

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Şa'	Ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ża	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ț	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ڙ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متکبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jami’ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, surah, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

○	Fathah	Ditulis	A
○	Kasrah	Ditulis	I
○	Dammah	Ditulis	U
شَكْرٌ	Fathah	Ditulis	Syakara
قُرْأَةٌ	Kasrah	Ditulis	quri'a
يَنْطِقُ	dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	Fathah + alif - جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	ā - <i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati - يَسْعَى	Ditulis	ā - <i>yas 'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati - كَرِيمٌ	Ditulis	ī - <i>karīm</i>
4	Dammah + wawu mati - فَرُوضٌ	Ditulis	ū - <i>furiūd</i>

VI. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati - بَيْنَكُمْ	Ditulis	ai - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قَوْلٌ	Ditulis	au - <i>Qaulun</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُ خَلْقِي	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
-------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

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

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

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

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

ذوی الفروض	Ditulis	<i>Žawī al-furuḍ</i> atau <i>Žawil furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Prima pada PO Yessoe Travel di Banjarmasin sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin sekaligus pembimbing I Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
2. Rohana Faridah, SE, M.M, dan Erissa Nilasari, S.P. M.P selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Yulia Hafizah SHI. MEI selaku Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Semoga Allah Swt., membala segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 29 November 2019
Penulis,

Eka Nadiawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Pembahasan	12
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA	14
A. Manajemen	14
1. Pengertian Manajemen	14
2. Fungsi Manajemen	15
3. Manajemen bagian dari syariat Islam.....	17
B. Pelayanan	18
1. Definisi Pelayanan.....	18
2. Pelayanan Prima.....	20
3. Ciri-ciri Pelayanan Prima.....	23
4. Tujuan dan manfaat.....	25
5. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian	30
C. Data dan Sumber Data.....	31

D. Metode Pengumpulan Data	31
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	32
F. Tahapan Penelitian.....	33
BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA PADA PO YESSOE TRAVEL DI BANJARMASIN	35
A. Penyajian Data.....	35
B. Data Hasil Wawancara dengan Informan.....	38
C. Analisis Data.....	53
BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan.....	62
B. Saran-saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65

LAMPIRAN