

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agama Islam diturunkan untuk menjawab persoalan manusia secara keseluruhan yang dalam fungsinya manusia sebagai *khalifatullah fil ardh*. Menggunakan ajaran agama Islam untuk mewujudkan misi Allah dimuka bumi ini. Oleh karena itu ajaran agama Islam harus dilaksanakan dalam segala aspek kehidupan.

Ajaran Islam harus menjadi landasan yang kukuh dalam memantapkan hati nurani umat Islam bahwa apa yang dikerjakan secara moral dari segi keimanan adalah benar, dalam motivasi kerja dan sumber inspirasi untuk melahirkan prakarsa dan kreativitas dalam semua usaha, untuk mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat. (Hasan, 2009, hal. 4-6)

Karakteristik ajaran Islam selanjutnya dapat dipahami dari konsepsinya dalam bidang kehidupan. Islam memandang bahwa kehidupan yang harus dilakukan manusia adalah hidup yang seimbang dan tidak terpisahkan antara urusan dunia dan akhirat. Urusan dunia dikejar dalam rangka mengejar kehidupan akhirat dan kehidupan akhir dicapai dengan dunia. (Nata, 2013, hal. 90)

Kita membaca hadis nabi yang diriwayatkan oleh Anas bin Malik :

لَيْسَ بِخَيْرٍ كُمْ مَنْ تَرَكَ دُنْيَاهُ لِأَجْرَتِهِ وَلَا آخِرَتَهُ لِأَنْبِيَاهُ حَتَّى يُصِيبَ مِنْهُمَا جَمِيعًا فَإِنَّ الدُّنْيَا بَلَاغٌ إِلَى الْآخِرَةِ وَلَا تَكُونُوا كَلٍّ

عَلَى النَّاسِ (رواه الد يلمى و ابن عساكر عن انس)

Artinya : Bukanlah termasuk orang yang baik diantara kamu adalah orang yang meninggalkan dunia karena mengejar kehidupan akhirat, dan orang yang meninggalkan akhirat karena mengejar kehidupan dunia. Orang yang baik adalah orang yang meraih

keduanya secara seimbang, karena dunia adalah alat menuju akhirat, dan jangan dibalik yakni akhirat dikorbankan untuk urusan dunia. (HR. Ad-Dailami & Ibnu Asykir Annas)

Manajemen berasal dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Robbin Stephen S.& Cotltler Marry (2004:6) mengemukakan bahwa: “Manajemen adalah proses pengoordinasi kegiatan-kegiatan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.” Sementara Graffin Ricky W. & Erbert Ronald J. (2002:233) mengemukakan bahwa : “Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengontrolan sumberdaya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien.” Penulis berkesimpulan bahwa manajemen itu suatu proses mengelola sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Abdurrahman, 2013, hal. 19-20)

Pelayanan merupakan suatu kinerja tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas ekonomi yang memproduksi waktu, *form*, atau kegunaan psikologis. Layanan dapat juga diartikan sebagai lawan dari barang atau produk. (Moenir, 2015, hal. 179). Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan, sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Dan pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan

perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Didalam Islam sendiri menganjurkan dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini terdapat dalam Al-Quran surah At-Taubah (9:105)

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya :“Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

Sudah jelas tertera dalam Al-Qur’an sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah sebuah usaha untuk memberikan sebuah kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen atau pengguna jasa yang usaha tersebut tidak boleh merugikan atau membuat tidak nyamannya konsumen. Islam pun memandang pelayanan jasa sebagai tolak ukur berkembangnya usaha tersebut.

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Hal ini menunjukkan pentingnya

transportasi, jenis sarana transportasi dapat digolongkan yaitu udara, air, dan darat. Beberapa transportasi umum angkutan darat seperti:

1. PO Logos

PO Logos bisnis yang bergerak dibidang jasa pengangkutan penumpang. Yang bisa menghantarkan barang ataupun manusia ketujuan yang telah disepakatinya. PO Logos ini memiliki cabang di Pangkalan-Bun, Palangkaraya dan Banjarmasin. Pemilik PO Logos ini bernama Bapak Senada dan Bapak Yudi.

2. DAMRI

DAMRI perusahaan BUMN memiliki tugas penyelenggara angkutan penumpang dan barang. Pemilik DAMRI ialah pemerintah Indonesia yang didirikan pada 25 November 1946 dan memiliki jaringan terluas di seluruh wilayah Indonesia. DAMRI juga melayani kebutuhan transportasi masyarakat dalam perkotaan maupun luar kota.

3. PO Yessoe

PO Yessoe ialah sebuah perusahaan otobus terbesar di Kalimantan, khususnya Kalimantan Tengah. Perusahaan ini melayani transportasi darat Palangka-Sampit-Pangkalan Bun lebih dari 20 tahun. Yessoe Travel ini melayani angkutan umum di dalam kota maupun di luar kota, yang biasanya menghantarkan barang atau manusia ke tujuan yang telah disepakatinya. PO Yessoe ini didirikan oleh Bapak Soebahgio pada tahun 90an kira-kira 1993 atau 1994 dengan terus berkembang hingga kini. Beberapa unit bus yang digunakan buatan kebanyakan dari Karoseri Laksana diantaranya model Legacy Sky SR 1 dan Discovery. Dengan berbekal unit-unit baru dengan mesin HINO ini pada P.O Yessoe menjadi perusahaan transportasi terbesar di Kalimantan Tengah.

Seiring berkembangnya zaman globalisasi, dunia menjadi semakin transparan, hebatnya persaingan bisnis yang ingin saling menguasai pasar, banyaknya perusahaan-perusahaan yang sejenis berdiri. Dari setiap perusahaan harus pandai mengelola perusahaan tersebut. Terutama dalam bidang manajemen pelayanan agar perusahaan yang dijalankan mengalami peningkatan. Dan setiap perusahaan harus bisa memasarkan dan memberikan informasi perusahaannya serta ketepatan waktu dalam mengantarkan barang dan mampu memuaskan pelanggan, agar pelanggan tidak kecewa dan tetap memilih perusahaan tersebut dan tidak berpindah hati keperusahaan lainnya. Peneliti melakukan observasi awal sementara yaitu wawancara kepada bagian staf kantor di PO Yessoe Travel mereka mengatakan pernah mengalami masa-masa sulit dan mengalami turun naik dalam perusahaan serta memiliki juga saingan antar perusahaan tersebut. Peneliti juga melihat bagaimana pelayanan didalam P.O Yessoe ini melalui sikap dari staf dikantor.

Dari pernyataan di atas tentulah PO Yessoe Travel tidak selalu lancar dalam menjalankan bisnis mereka. Walaupun sudah menjalankan manajemen, namun kadang masih saja ada ketidaklancaran dalam menjalankan bisnis tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal sementara pada PO Yessoe Travel ini bahwa manajemen pelayanan prima dalam menjalankan pelayanan tersebut sudah bagus. Tetapi dikarenakan tidak semua pelayan atau staf di kantor berlatarbelakang perguruan tinggi maka tidak seperti perusahaan lain pada umumnya. Meskipun tidak menggunakan manajemen pelayanan secara profesional tetapi pada kenyataannya pelayanan atau staf bekerja dengan baik tidak kalah pelayanannya seperti pelayanan pada perusahaan yang baik lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik dan berkeinginan untuk mengadakan penelitian dan mempelajari tentang manajemen pelayanan, sekaligus ingin mengetahui apasaja yang menjadi kendala-kendala yang ada pada PO Yessoe Travel di Banjarmasin. Sehingga akan dituangkan penulis dalam sebuah skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Prima pada PO Yessoe Travel di Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan penjabaran yang telah diuraikan pada latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran manajemen pelayanan prima pada PO Yessoe Travel di Banjarmasin?
2. Apakah saja kendala dalam pelayanan prima pada PO Yessoe Travel di Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan prima pada PO Yessoe Travel di Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui kendala yang mempengaruhi pelayanan prima pada PO Yessoe Travel di Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang penulis lakukan ini, diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

- a. Signifikansi teoritis

1. Menambah pemahaman dan pengetahuan pelayanan prima penulis pada khususnya dan pembaca umumnya yang ingin mengetahui permasalahan dari penulis teliti secara mendalam.
2. Sumbangan pemikiran dalam mengisi *khazanah* ilmu pengetahuan, pengembangan dan penalaran pengetahuan bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam khususnya dan perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dalam bentuk karya tulis ilmiah khususnya disiplin pengetahuan ekonomi syariah.
3. Sebagai informasi dan bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti lebih lanjut lagi tentang hal yang sama namun dari sudut pandang yang berbeda.

b. Signifikansi praktis

Peneliti ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai bahan masukan atau sumbangan pikiran dan sebagai informasi ilmiah dalam kesyarahan. Khususnya dibidang ekonomi, salah satunya mengenai pengembangan usaha, tingkat pendapatan dan permintaan.

E. Definisi Operasional

Guna menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian *manager* mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian. Menurut Harold Koonyz dan Cyril O'Donnel. (manajemen dasar,

pengertian dan masalah-2001-Hasibuan, Malayu S.P. Haji) Yang dimaksud disini adalah manajemen pengelolaan yang ada di PO Yesso Travel di Banjarmasin.

2. Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam *Oxford* (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the goverment or a private company*”.Oleh karenanya pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan adalah kinerja tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Maksud pelayanan disini adalah pelayanan yang ada pada PO Yesso Travel di Banjarmasin.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan, maka telah dilakukan penelitian sebelumnya yang juga mengkaji tentang manajemen pelayanan namun ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang penulis angkat di antaranya yaitu:

Pertama, Geni Prayogi angkatan 2011, mahasiswi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan ekonomi syariah, dengan skripsi yang berjudul, “Analisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa kereta penumpang ditinjau dari perspektif ekonomi Islam”. Penelitian ini membahas bahwa pelayanan

prima berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api penumpang *variable* yang berpengaruh antara lain karyawan berkomunikasi dengan baik, dapat membuat pengguna jasa merasa aman, karyawan bersikap sopan, selalu memberikan perhatian atas kebutuhan pengguna jasa, karyawan juga memberi tindakan yang cepat dan tanggap. Serta karyawan memberikan kemudahan prosedur pelayanan pada pengguna jasa. Dan pelayanan prima sudah sesuai dengan yang dianjurkan oleh teori-teori Ekonomi Islam.

Kedua, Anastasia Anita Wulandari angkatan 2013, mahasiswi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, Fakultas Ekonomi jurusan manajemen, dengan skripsi yang berjudul, “Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen transportasi darat”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah fasilitas, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan memang benar berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga kualitas dan pelayanan menjadi hal yang saling melengkapi satu dengan yang lainnya.

Ketiga, Deny Indrawan Saputra angkatan 2012, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Fakultas Dakwah dan Komunikasi jurusan manajemen dakwah, dengan skripsi yang berjudul, “Pelayanan Prima (*Service Excellence*) di PT.Nur Dhuha Wisata”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan prima di perusahaan tersebut. Dari penelitian ini menemukan pendapat bahwa terdapat pelayanan prima pada perusahaan PT.Nur Dhuha Wisata adalah adanya pelayanan prima pada saat jamaah datang disambut dengan mengucapkan salam, memberikan keramahan dalam melayani, dan murah senyum. Pelayanan prima dalam pendaftaran dapat mendaftar dikantor, lewat *online* atau dirumah jamaah. Pelayanan prima dalam manasik umrah memberikan pembekalan yang cukup

dengan *tour leadernya* langsung dari salah satu tokoh masyarakat. Pelayanan prima dalam *handling* bandara yang diberikan kepada jamaah yaitu jamaah tidak perlu repot mengantri untuk *cek in* dan repot dengan koper atau bagasinya karena dibantu *team handling*.

Berdasarkan beberapa kajian pustaka diatas terdapat ruang lingkup pembahasan yang berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan, meskipun pada dasarnya berhubungan dengan manajemen dan khususnya mengenai pelayanan. Pada penelitian ini penulis akan meneliti tentang “Manajemen Pelayanan Prima pada PO Yessoe Travel di Banjarmasin”.

Dapat disimpulkan bahwa sudah ada peneliti pelayanan prima. Meskipun sama menitikberatkan tentang pelayanan prima, namun terdapat perbedaan dengan permasalahan yang ingin penulis teliti dengan penelitian terdahulu di atas, dimana dalam penelitian ini penulis memfokuskan kepada manajemen pelayanan prima pada jasa transportasi bus lokal jalur darat yang ada di Kalimantan. Dengan demikian dari segi isi, konsep, dan fokus, peneliti ini berbeda dari peneliti-peneliti yang dilakukan sebelumnya diatas.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah mempelajari dan memahami keseluruhan mengenai penulisan skripsi ini maka penulis membagi sistematika penulisan yang terdiri dari lima bagian yaitu:

Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan menyangkut judul skripsi dan gambaran atau penjelasan dari permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah digambarkan dirumuskan dalam rumusan masalah dan tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui apa yang telah dirumuskan dalam rumusan. Signifikansi penelitian merupakan manfaat dari hasil penelitian dan dampak dari tercapainya tujuan. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian agar

mempermudah pembaca dan juga agar tidak ada kesalahpahaman pembaca saat memahami penelitian. Kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang mempunyai perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II merupakan landasan teori mengenai pembahasan manajemen pelayanan prima. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sehingga hanya dapat dirasakan oleh setiap konsumen atas apa saja yang ditawarkan oleh pemberi layanan dan pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat serta kegiatan yang menguntungkan juga menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Bab III merupakan metode penelitian, yang dipergunakan untuk menggali data yang terdiri dari jenis, sifat, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian responden, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data dan tahapan penelitian.

Bab IV merupakan laporan penelitian, yang berisikan penyajian data tentang pelayanan prima pada PO Yessoe Travel di Banjarmasin, pada analisis data dan dalam bab inilah semua hasil penelitian dan analisis yang berhubungan langsung dengan rumusan masalah, yaitu berisi tentang hasil dan analisis data serta jawaban atas rumusan masalah yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dituangkan.

Bab V merupakan bab penutup, dalam bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian serta saran sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya