



Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno
Bengkulu

Haries Alpiansyah

Perspektif Ekonomi Islam Dalam Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Percetakan La Tansa



Editor :
Eka Sriwahyuni, MM
Eeng Juli Efrianto, M.E

**PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM DALAM PELAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN DI PERCETAKAN LA-
TANSA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi

OLEH :

HARIES ALPIANSYAH
NIM. 1911130063

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU 2023 M / 1445 H**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis, skripsi dengan judul "**Perspektif Ekonomi Islam Dalam Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Percetakan La-Tansa**". adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim pembimbing
3. Di dalam karya tulis atau skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan tercantum sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena skripsi ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, _____ September 2023 M
Shafar 1445 H

Mahasiswa yang menyatakan



Haris Alpriansyah

1911130063



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telp. (0736) 51276-51171-51172-53879. Fax. (0736) 51171-51172
Website: www.uifasbengkulu.ac.id

PALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “**Perspektif Ekonomi Islam**

Dalam Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Percetakan

La-Tansa” yang disusun oleh :

Nama : Harics Alpiansyah

NIM : 1911130063

Program Studi : Ekonomi Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim

Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak

untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri

Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 29 September 2023 M

13 Rabiul-Awal 1445 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Eka Sri Wahyuni, MM

NIP.197705092008012014

Eng Jul Efrianto, M.E

NIP. 199307052020121010

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, M.M.

NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telp. (0736) 51276-51171-51172-53879, Fax. (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Perspektif Ekonomi Islam Dalam Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Percetakan *La-Tansa*”** ditulis oleh **Haries Alpriansyah**, NIM. 1911130063, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS) Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 05 Oktober 2023 M/19 Rabiul Awal 1445 H

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

Bengkulu, 09 Oktober 2023 M

23 Rabiul Awal 1445 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris


Idwal B, MA

NIP. 198307092009121005

Penguji I


Eeng Anli Efrianto, M.E

NIP. 199307052020121010

Penguji II


Idwal B, MA

NIP. 198307092009121005


Yunida Een Friyanti, M.Si

NIP. 198106122015032003

Mengetahui,

Dekan


Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

MOTTO

Dan tiadalah kehidupan dunia ini, selain dari main-main dan senda gurau belaka, dan sungguh kampung akhirat itu lebih baik bagi orang-orang yang bertakwa. Maka tidakkah kamu memahaminya?

QS. Al-An'am : 32

Life is a game

Ingatlah, dalam permainan kehidupan, anda adalah pemain utama. Kehidupan adalah permainan yang penuh dengan pelajaran berharga.

"Haries, C 23"

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segala puji dan syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan serta do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan terima kasih kepada:

- Allah SWT karena setiap goresan tinta ini adalah wujud dari keagungan dan kasih sayang yang diberikan untuk setiap umatnya, terima kasih ya Allah atas segala nikmat yang engkau berikan kepada hambamu ini.
- Kedua orang tua yaitu ibuku (Pausni) dan bapakku (Selahudin) tercinta, Terhebat, terkasih, dan tersayang, terima kasih atas semua kasih sayang, do'a dan dukungan (moral dan material), sehingga aku dapat menyelesaikan studi ini (S.E), terima kasih untuk kesabaran kalian dalam mendidikku hingga saat ini. Semoga Allah selalu merdihoi setiap langkah kaki kalian dan senantiasa memberikan rahmatnya kepada kalian, Aamiin ya Rabb.
- Kepada Adek (Marya Kamila Dewi), terima kasih

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Perspektif Ekonomi Islam Dalam Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Percetakan La-Tansa”.

Penyusunan skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih teriring do'a semoga menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah SWT kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd. Selaku Rektor Yang Memberikan Kesempatakn Kepada Saya Untuk Menimba Ilmu di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
2. Dr. Supardi, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
3. Romi Adetio S, Ph. D. Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
4. Yenti Sumarni, M.M. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
5. Herlina Yustati, MA. Ek. Selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

6. Aan Shar, M. M. Selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
7. Nonie Afrianty, ME, Selaku Pembimbing Akademik.
8. Eka Sriwahyuni, MM Selaku Pembimbing I dan Eeng Juli Efrianto, M.E Selaku Pembimbing II, Terima Kasih Atas Bimbingannya.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu Yang Telah Mengajar dan Membimbing Serta Memberikan Berbagai Ilmunya Dengan Penuh Keikhlasan.
10. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu Yang Telah Memberikan Pelayanan Dengan Baik Dalam Hal Administrasi.
11. Kedua Orang Tuaku Yang Selalu Mendo'akan Kesuksesanku.
12. Semua Pihak Yang Telah Membantu Penulisan Skripsi Ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi, oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bengkulu, 09 Oktober 2023 M

Penulis

Haries Alpiansyah
Nim : 1911130063

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	14
ABSTRACT.....	15
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
G. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3. Informan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
5. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
H. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. Definisi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3. Faktor–Faktor Pelayanan ...	Error! Bookmark not defined.
4. Definisi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
6. Prespektif Pelayanan konsumen Dalam Islam	Error! Bookmark not defined.
B. Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Kepuasan Terhadap Konsumen	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
A. Sejarah Berdirinya Percetakan <i>La-Tansa</i>	Error! Bookmark not defined.
B. Letak Geografis.....	Error! Bookmark not defined.
C. Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
D. Jasa pada Fotocopy <i>La-Tansa</i>	Error! Bookmark not defined.
E. Visi dan Misi Fotocopy <i>La-Tansa</i>	Error! Bookmark not defined.

BAB IVError! Bookmark not defined.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANError!

Bookmark not defined.

A. Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

1. Kepuasan konsumen Terhadap Pelayanan Di percetakan *La-Tansa***Error! Bookmark not defined.**

2. Perspektif ekonomi Islam terhadap sistem pelayanan di percetakan *La-Tansa*.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

1. Kepuasan konsumen Terhadap Pelayanan Di percetakan *La-Tansa*.....**Error! Bookmark not defined.**

2. Perspektif ekonomi Islam terhadap sistem pelayanan di percetakan *La-Tansa***Error! Bookmark not defined.**

Bab VError! Bookmark not defined.

PenutupError! Bookmark not defined.

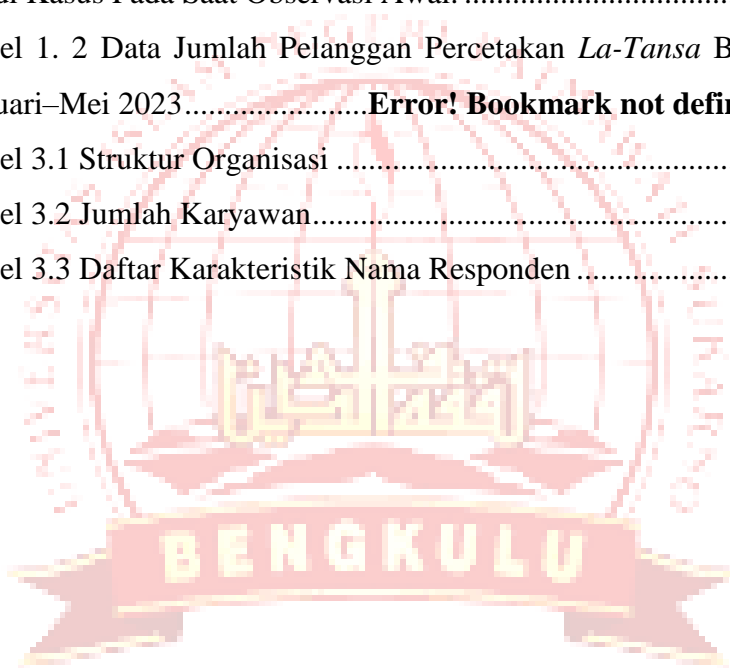
A. Kesimpulan**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Hasil Perbandingan Dalam Menentukan Tempat Studi Kasus Pada Saat Observasi Awal.	10
Tabel 1. 2 Data Jumlah Pelanggan Percetakan <i>La-Tansa</i> Bulan Januari–Mei 2023.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Struktur Organisasi	49
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan.....	49
Tabel 3.3 Daftar Karakteristik Nama Responden	49



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan
Lampiran 1	: Lembar Pengajuan Judul
Lampiran 2	: Daftar Hadir Seminar Proposal
Lampiran 3	: Catatan Perbaikan Proposal
Lampiran 4	: Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran 5	: Pedoman Wawancara
Lampiran 6	: Surat Izin Penelitian
Lampiran 7	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran 8	: Surat Keterangan SKPI
Lampiran 9	: Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
Lampiran 10	: Dokumentasi Wawancara

Abstrak

PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM DALAM PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DI PERCETAKAN *LA- TANSA*

Oleh Haries Alpiansyah, Nim 1911130063

Bisnis percetakan adalah bisnis sektor jasa yang sangat dibutuhkan masyarakat dan pelaku bisnis dalam berbagai aspek, dimana bisnis ini bertumpu pada pesanan khusus dari konsumen, dimana produk yang dihasilkan tersebut mampu menunjukkan karakteristik unik masing-masing konsumennya, Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, Sumber data yang digunakan adalah sumber data yang digunakan adalah sumber data primer diperoleh langsung melalui wawancara kepada pemilik usaha, karyawan, dan konsumen percetakan *La-Tansa* dan sumber data skunder berasal dari buku-buku, serta literatur lain yang berhubungan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan diskriptif. Dari hasil penelitian dan pembahasan ditemukan bahwa Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan percetakan *La-Tansa* adalah rata-rata responnya bagus, ramah, dan cekatan, itu dapat di lihat dari antusias dan konsistennya para pelanggan sedangkan untuk Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan karyawan ditinjau dari perspektif ekonomi Islam adalah kualitas dan pelayanan jasa, konsumen merasa puas mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan menurut Islam adalah suatu keharusan dalam pelayanan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Konsep Pelayanan menurut Islam memiliki 6 prinsip, yaitu Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*), Prinsip Memberi Kemudahan (*At-taysir*), Prinsip Persamaan (*Musawah*), Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*), Prinsip Lemah Lembut (*Al-layin*), Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*).

Kata kunci : perspektif ekonomi islam, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan.

Abstract

ISLAMIC ECONOMIC PERSPECTIVE IN SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION AT LA-TANSA PRINTING

By Haries Alpiansyah, Nim 1911130063

The printing business is a service sector business that is really needed by the public and business people in various aspects, where this business relies on special orders from consumers, where the products produced are able to show the unique characteristics of each consumer. This type of research is field research. Resource The resource used is the primary resource obtained directly through interviews with business owners, employees and consumers of La-Tansa printing and secondary resources come from books and other literature related to research. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. From the results of the research and discussion, it was found that consumer satisfaction with La-Tansa printing services is that the average response is good, friendly and agile, this can be seen from the enthusiasm and consistency of customers, while the factors that influence consumer satisfaction with employee services are reviewed. From an Islamic economic perspective, it is quality and service, consumers feel satisfied that they received good service or as expected. According to Islam, service is a necessity in services whose operations are in accordance with sharia principles. The concept of service according to Islam has 6 principles, namely the principle of mutual help (ta'awun), the principle of providing convenience (at-taysir), the principle of equality (musawah), the principle of mutual love (muhabbah), the principle of gentleness (al-layin), the principle of Kinship (Ukhuwah).

Keywords: Islamic economic perspective, consumer satisfaction, service quality.