

**ANALISIS PELAYANAN PADA DEALER ASTRA
MOTOR SANGATTA DALAM PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai Timur
Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



Disusun Oleh:

**AYU SAFIRA
NIM 20.2.21.009**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA
KUTAI TIMUR
2024**



Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS)
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI TIMUR
TERAKREDITASI B

Berdasarkan SK BAN-PT nomor: 349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal 16 Juni 2020
Alamat : Soekarno Hatta, Sangatta Utara, Kutai Timur, 75611 Telp. 0811596662
Website: <http://www.staiskutim.ac.id> E-mail: stais_kutim@yahoo.com

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara/i :

Nama : Ayu Safira
NIM : 20.2.21.009
Jurusan : Syariah
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Pelayanan Pada Dealer Astra Motor Sangatta Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dengan ini saya mohon agar naskah skripsi tersebut dapat dimunaqasahkan.

Demikian harap menjadi maklum

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sangatta, 30 Mei 2024

Pembimbing I

Imrona Hayati, M.Pd

Pembimbing II

Totok Adhi Prasetyo, M.M

Mengetahui
Ketua Jurusan

Achmad Fahrudin, M.S.



PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pada Dealer Astra Motor Sangatta
Dalam Perspektif Ekonomi Islam
Nama : Ayu Safira
NIM : 20.2.21.009
Jurusan/Prodi : Syariah/Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasahkan di depan Tim Penguji Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai Timur pada tanggal **15 juni 2024**. Dinyatakan **LULUS** dengan Predikat **SANGAT MEMUASKAN**, dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)**.

Tim Sidang

1. Firdaus, M.E
Ketua Sidang
2. Andi M. Fauzan Razaq, M.Pd.
Sekertaris Sidang
3. Dr. Hartono, S.H.I, M.S.I.
Penguji Utama
4. H. Arif Rembang Supu, M.Pd
Penguji I
5. H. Hasan saberan, MA.
Penguji II

Tanda Tangan

.....
.....
.....
.....
.....

Sangatta, 15 Juni 2024

Mengesahkan,

Ketua STAI Sangatta Kutai Timur



PERNYATAAN

Nama : Ayu Safira
NIM : 20.2.21.009
Jurusan : Syariah
Prodi : Ekonomi syariah
Judul : Analisis Pelayanan Pada Dealer Astra Motor Sangatta Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini bukanlah karya dan buah pikiran yang sudah (pernah) ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini.

Sangatta, 29 Mei 2024

Yang Menyatakan


Ayu Safira

MOTTO

“Hidup ini singkat, jadi jangan biarkan ketakutan menghalangimu untuk mencapai impian dan tujuanmu”

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat, dan hidayahnya, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu untuk mendapatkan gelar keserjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis sangat bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat. Karya kecil ini saya persembahkan kepada

1. Ayah dan Ibu saya tercinta yang bernama bapak Thamrin dan ibu Hasanatang, yang tiada henti berdoa untuk kebaikan anak terkasihnya.
2. Dosen pembimbing Ibu Imrona Hayati, M.Pd dan Bapak Totok Adhi Prasetyo, M.M yang telah membimbing saya dalam penyusunan skripsi.
3. Sosok yang telah kebersamai dan memberi semangat selama menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman saya Eka Lestari dan Nurhalifah yang senantiasa membantu dan mengingatkan dalam pengerjaan skripsi ini.

Serta dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan banyak pengetahuan selama pengerjaan skripsi ini.

Kepada semua teman-teman dan keluarga yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu terimakasih untuk waktu berharganya. Kupersembahkan skripsi ini untuk kalian

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis penatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita, nabi Muhammad saw, yang telah membawa risalah Islam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu keislaman, sehingga dapat menjadi bekal kita, baik di dunia dan di akherat kelak.

Suatu kebanggaan tersendiri, jika suatu tugas dapat terselesaikan dengan sebaiknya, Bagi penulis, penyusunan skripsi merupakan tugas yang tidak ringan. Peneliti sadar banyak hambatan yang menghadang dalam proses penyusunan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis sendiri. Kalaupun akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan, tentunya karena beberapa pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Untuk itu penulis menyampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, khususnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Satriah, M.Pd selaku Ketua STAI Sangatta Kutai Timur.
2. Bapak Achmad Fahrudin, M.S.I selaku Ketua Jurusan Syariah STAI Sangatta Kutai Timur yang berkenan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu di Jurusan syariah.
3. Bapak Firdaus, M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah STAI Sangatta Kutai Timur yang berkenan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu di Program studi Ekonomi Syariah.

4. Ibu Imrona Hayati, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Totok Adhi Prasetyo, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan banyak waktu dan tenaganya untuk membimbing sehingga dengan kesabaran penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Para Dosen pengajar dan staff karyawan di lingkungan Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah STAI Sangatta Kutai Timur.
6. Ibu dan ayah beserta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan semangat dan memperjuangkan segala demi suksesnya peneliti dalam menuntut ilmu.
7. Sosok yang telah yang setia menemani saya dalam suka maupun duka dan yang telah memberikan fasilitas dalam penyusunan skripsi ini.

Atas jasa-jasa mereka, penulis hanya dapat memohon doa semoga amal mereka diterima di sisi Allah SWT. Dan mendapatkan balasan pahala yang lebih baik serta mendapatkan kesuksesan baik itu di dunia maupun di akhirat kelak. Penulis dalam hal ini juga mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat menjadi amal jariyah bagi kami dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sangatta, 29 Mei 2024

Ayu Safira

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	10
C. Perumusan Masalah	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
E. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Deskripsi Teori	15
B. Telaah Pustaka.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
C. Data dan Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35

E. Uji Keabsahan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Objek Penelitian	41
B. Deskripsi Data dan Temuan Penelitian	43
C. Pembahasan Hasil Penelitian	48
D. Keterbatasan Penelitian.....	58
BAB V PENUTUP.....	60
A. Simpulan	60
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIODATA PENELITI

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin disini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya.

Pedoman transliterasi dalam skripsi ini mengacu pada SKB Menteri Agama dan Menteri P dan K Republik Indonesia No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988 sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
ا	Alif	Tidak didefinisikan
ب	Ba	B
ت	Ta	T
ث	Tsa	Ts
ج	Jim	J
ح	Ha	H
خ	Kha	Kh
د	Dal	D
ذ	Dzal	Dz
ر	Ra	R
ز	Za	Z
س	Sin	S

ش	Syin	Sy
ص	Shad	Sh
ض	Dhad	Sh
ط	Tha'	Th
ظ	Zha'	Zh
ع	'Ain	'
غ	Gain	G
ف	Fa	F
ق	Qaf	Q
ك	Kaf	K
ل	Lam	L
م	Mim	M
ن	Nun	N
و	Wau	W
هـ	Ha	H
ء	Hamzah	'
ي	Ya	Y

2. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf/transliterasinya berupa huruf dan tanda, contoh:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا... ا... ا...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي...	Kasroh dan ya	Ī	i dan garis di atas
و... و...	Dammah dan waw	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قال - qāla
رامي - ramā
قيل - qīla
يقول - yaqūlu

3. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

a. Ta Marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasroh dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta' Marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

روضۃ الاطفال	raudatul al-attfal raudatu al-attfal
المدينة المنورة	al-Madīnah al-Munawwarah al-Madīnatul Munawwarah

4. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرجل	- Ar-Rajulu
الشمس	- Asy-Syamsu
البدیع	- Al-Badi'u

السيدة	- As-Sayyidatu
القلم	- Al-Qalamu
الجلال	- Al-Jalālu

5. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf* ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisaa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَ مَرْسَهَا - Bismillāhi majrehā wa mursāhā.

DAFTAR SINGKATAN

NO	SINGKATAN	KETERANGAN
1.	QS	Qur'an Surah
2.	SWT	Subhanahu Wa ta'ala
3.	SAW	Shallallahu `alaihi wasallam
4.	h.	Halaman
5.	Jln	Jalan

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hal
Tabel 1.1	Penjualan Sepeda Motor 2019-2023	2

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Perkembangan pasar sepeda motor di Indonesia membuat persaingan bisnis menjadi semakin sangat ketat dan hal ini akan menjadi kemudahan bagi pihak konsumen dalam memilih sepeda motor yang diinginkan karena semakin banyak pilihan alternatif yang ditawarkan oleh perusahaan dalam menentukan sepeda motor yang akan digunakan dengan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain dari harga jual, pelayanan purna jual yang diberikan, kualitas produk yang ditawarkan dan juga lainnya.¹

Pemasaran adalah suatu proses sosial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lainnya. Pemasaran dalam Islam adalah sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran dan perubahan value dari suatu inisiator kepada *stakeholders*, yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-prinsip *muamalah* (bisnis) dalam Islam.²

¹ Muhammad Rizal Rifai, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sungai Guntung (Inhil)” (2022): h.1-85.

² Hermawan Kertajaya dan M. Syakir Sula, “Syariah Marketing” (2006): h. 26.

Di dalam pemasaran tentunya ada faktor penting yang menyebabkan pemasaran bisa dikatakan berhasil yakni kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kosa kata wajib bagi setiap organisasi bisnis dan nirlaba, konsultan bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis dan dalam konteks tertentu, para birokrat dan politisi. Konsep yang hampir pasti selalu hadir di buku teks standar yang mengupas strategi bisnis dan pemasaran.

Industri pemasaran saat ini yang sedang mengalami peningkatan yakni dalam dunia otomotif, persaingan bisnis sangat besar, perebutan pangsa pasar semakin ketat, sehingga perusahaan otomotif melakukan berbagai macam strategi untuk meningkatkan dan mengembangkan produknya. Berikut adalah data Asosiasi Industri Sepeda motor Indonesia (AISI) penjualan sepeda motor tahun 2019-2023:

Tabel 1.1

Penjualan Sepeda Motor Tahun 2019-2023

Tahun	Honda	Yamaha	Suzuki	Kawasaki	TVS
2019	4.910.688	1.434.217	71.861	69.766	898
2020	2.892.168	712.141	28.861	27.208	238
2021	3.928.788	1.063.866	18.380	43.540	2.942
2022	3.999.121	1.066.020	18.380	44.390	4.344
2023	4.125.226	1.073.034	10.011	22.990	6.715

Sumber: <http://www.triatmono.info/>

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sepeda motor merek Honda menguasai pangsa pasar, disusul oleh pabrikan Yamaha, Suzuki, Kawasaki, dan Tvs. Hal ini menunjukkan secara umum dari setiap tahun penjualan sepeda motor bermerk Honda merupakan *Market Leader*, yaitu di tahun 2019

terjual 4.910.688 unit yang berarti daya minat beli masyarakat masih tertuju pada produk Honda dan mampu menguasai pangsa pasar yang ada di Indonesia. Namun di tahun 2020 Honda mengalami penurunan penjualan yang mana hanya terjual 2.892.168 unit dikarenakan terjadinya kasus covid-19. Siring berjalannya waktu di tahun 2021 penjualan mulai meningkat yang mana terjual 3.928.788 unit, pada tahun 2022 penjualan Honda makin meningkat meskipun terjadi kendala di proses indent motor karena kekurangan chip motor yang terjual 3.99.121, dan tahun 2023 di akhir bulan Oktober terjual 4.125.226 unit yang berarti Honda mampu meningkatkan penjualannya.

Berbeda dengan merek motor lainnya yang mana Yamaha di tahun 2019 terjual 1.434.217, di tahun 2020 mengalami penurunan penjualan yang terjual 712.141, di tahun 2021 mengalami peningkatan terjual 1.063.866, di tahun 2022 terjual 1.066.020 dan di tahun 2023 di akhir bulan Oktober mengalami kenaikan 1.073.034. kemudian ada merek Suzuki yang mana di tahun 2019 terjual 71.861, tahun 2020 mengalami penurunan penjualan yang terjual 28.861, lalu di tahun 2021 mengalami kenaikan penjualan yang terjual 18.380, di tahun 2022 terjual 18.380, dan di tahun 2023 terjual 10.011. sedangkan Kawasaki pada tahun 2019 penjualan 69.766 yang mengalami peningkatan, di tahun 2020 mengalami penurunan penjualan 27.208, di tahun 2021 mulai naik yang terjual 43.540, di tahun 2022 terjual 44.390, dan di tahun 2023 mengalami kenaikan terjual 22.990. kemudian ada merek TVS yang mana penjualannya dibawah merek lainnya pada tahun

2019 hanya terjual 898, di tahun 2020 terjual 238 yang mana penjualannya menurun, pada tahun 2021 mulai ada kenaikan yang terjual 2.942, pada tahun 2022 terjual 4.344, dan di tahun 2023 terjual 6.715 yang mana penjualan meningkat.

Tercapainya target penjualan perusahaan juga dapat disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan kepada calon pembeli. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat pembelian pada perusahaan tersebut. Semua upaya yang dilakukan untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul, dan tidak mempunyai arti jika tidak ada usaha untuk kepuasan konsumen.³

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan terpusat dengan cara memenuhi keperluan serta kemauan dan ketetapan penyampaian agar menyeimbangi harapan konsumen. kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan juga adanya pengaruh positif di kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan merupakan ekspresi dari kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Proses pemenuhan tersebut

³ Ulfa Natsir and Anastasia D'ornay, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Motor Honda Pada Pt. Daya Anugrah Mandiri Parepare," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* (2022): h. 29-38.

melibatkan interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan dan pihak yang menerima pelayanan secara langsung.⁴

Pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan lingkungannya. Sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting dalam suatu organisasi dimana orang-orang tersebut memberikan tenaga, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi. Perusahaan dituntut untuk mengelola sumber daya manusia seefektif dan seefisien mungkin.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan. Pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran yang bersifat jasa.

Astra Motor Sangatta merupakan salah satu anak perusahaan PT. Astra International Tbk yang bekerja dalam bidang distribusi dan penjualan retail transportasi roda dua dengan merek Honda. Sejak tahun 1990 hingga 2013, peran Honda Sales Operation sebagai dealer resmi sepeda motor honda terbesar di Indonesia telah menyebar di 21 provinsi dengan jumlah dealer resmi lebih dari 160 dealer, 80 bengkel resmi dan jumlah pos penjualan lebih dari 100 outlet dan memiliki lebih dari 3.550 karyawan

⁴ Putri Ayu Angraini, “*Studi Komparatif Pelayanan Taksi Online Dan Taksi Konvensional Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Taksi Puspa Jaya Di Bandar Lampung)*,” 2018.

dengan penjualan perbulan mencapai 30.000 unit sehingga Perusahaan ini menjadi Perusahaan terbesar satu-satunya yang ada di Indonesia dengan memproduksi sepeda motor merek Honda. Di awal tahun 2017 Astra Motor ingin lebih dekat dengan konsumen sepeda motor di wilayah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara, oleh karena itu di bulan Januari 2017 Astra Motor kini hadir di Samarinda, Tenggarong, Sangatta, Tarakan, dan juga Tanjung Selor.⁵

Pemasaran sepeda motor merk Honda semakin mudah dijangkau oleh masyarakat yakni tersedianya berbagai dealer-dealer resmi Honda yang tersebar diberbagai kota di Indonesia. Salah satu dealer resmi Honda yaitu yang berada di Sangatta Kutai Timur yakni Astra Motor Sangatta yang beralamat di Jl. Yos Sudarso II simpang 3 Apt. Pranoto Sangatta Utara No 8-9 RT 11, Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur. Dealer ini terus berkembang menjadi salah satu Dealer resmi Honda yang sanggup berkompetensi di bidang penjualan kendaraan roda dua. Dealer Astra Motor Sangatta sanggup bersaing dengan dealer-dealer lain dan juga sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggannya. Namun ada beberapa permasalahan yang terjadi di dealer Astra Motor Sangatta yaitu, kurangnya ketersediaan suku cadang yang mana kemungkinan pihak dealer mengalami kesulitan dalam menyediakan suku cadang yang diperlukan untuk memperbaiki kendaraan konsumen. Selain pelayanan yang kurang baik di beberapa karyawan contohnya seperti keterlambatan dalam

⁵ “<https://www.Astramotor.Co.Id/Cabang/Astra-Motor-Sangatta/>,” n.d.

pelayanan, kurangnya komunikasi yang efektif hingga membuat konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan. Kualitas pekerjaan perbaikan yang buruk menjadi permasalahan yang mana di bagian bengkel ketika konsumen selesai melakukan service kemudian di bagian motor mereka ada yang lecet atau malah menjadi rusak. Dan permasalahan yang banyak di media sosial adalah tentang produk honda yang menggunakan rangka essaf yang mana terlihat di media sosial rangka essaf mudah patah dan berkarat.

Astra Motor Sangatta

Jaln Yos Sudarso II Simpang 3 Apt. PraSangatta Utara No 8-9 RT 11, Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur

Edit ulasan

4,7 ★★★★★ 563 ulasan ⓘ



Bg Jeck

2 ulasan

★★★★★ 3 minggu lalu **BARU**

Gak jelas klien semua..sudah capek capek nungguin dadi pagi sampai sore,gak ada hasilnya..kerja kalian yg bagian soal admin apa susahny kalau memang gak bisa acc bilang cepat..

👍 1



qiqi debora

3 ulasan · 1 foto

★★★★★ 8 bulan lalu

Ada pengalaman beli motor cash via tf, dan pas waktu pembayaran di desak untuk transfer namun ketika pas mau ambil motornya kok ribet betul,masalah admin gak kelar lah masih masak sampek 2 hari, hari pertama dateng masih belum hari ke dua dari pagi sampek sore, padahal kita juga bekerja juga bingung untuk mngatur waktunya.

Tolong lebih di koperatif lagi dan konsisten nya , memang marketing nya manis di awal aja hehehe



Hendra Wicaksono

4 ulasan · 42 foto

★★★★★ 3 bulan lalu

Mekanik apaan... Datang Motor saya bagus bersih ... selesai service baut2 banyak kendor.. ada yang retak... body yg mulus jadi lecet2... jadi kasar kayak kena cairan keras... ga beres.... kalau mau cek saya ada bukti semua lengkap sama mekaniknya....



👍 7



Sumber: Astra Motor Sangatta <https://g.co/kgs/ywnFgff>

Di dalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara profesional dan terampil. Sifat profesional dan terampil ini digambarkan dalam Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:⁶

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

“Katakanlah: Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”. (QS. al-Isra: 84).

Pada ayat di atas dikemukakan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta Dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan hak informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi

⁶ “Tafsirweb.Com,” 2018.

dan jaminan barang atau jasa, yang harus diperhatikan oleh konsumen maupun pelaku usaha dalam suatu transaksi aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami.⁷

Dalam Ekonomi Islam, keadilan sangat ditekankan. Oleh karena itu, penting bagi dealer Astra Motor Sangatta untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan bersifat adil dan merata kepada semua pelanggan tanpa membedakan suku, agama, ras, dan jenis kelamin. Selain keadilan, perspektif ekonomi islam menekankan pada transparansi dan keterbukaan dalam transaksi ekonomi. Dealer harus memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang layanan yang disediakan, harga, dan ketentuan pembelian kepada pelanggan agar tidak terjadi asimetris informasi. Kemudian ekonomi islam melarang riba dan bunga. Oleh karena itu, dealer harus merencanakan skema pembayaran atau pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah untuk memastikan keberlanjutan dan keadilan dalam hubungan bisnis. Dealer Astra Motor Sangatta perlu memastikan bahwa operasional mereka mematuhi hukum-hukum islam dan regulasi pemerintahan setempat. Ini termasuk perizinan usaha, pembayaran pajak, dan kepatuhan terhadap norma-norma etika. Dan dalam memberikan pelayanan, dealer harus memastikan bahwa etika dalam bisnis dijaga ini mencakup integritas dalam transaksi, kejujuran dalam informasi, dan pelayanan pelanggan yang berkualitas.

⁷ Nurhadi Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah" (2020): h. 143-147.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan Astra Motor Sangatta menjadi salah satu tempat untuk melakukan penelitian karena terbatasnya studi sebelumnya tentang pelayanan dealer sepeda motor dari perspektif ekonomi islam sehingga membuat penelitian ini menjadi kontribusi penting dalam literatur akademik. Sehingga penulis mengadakan penelitian dan menuangkannya dalam karya ilmiah dengan judul: **“ANALISIS PELAYANAN PADA DEALER ASTRA MOTOR SANGATTA BERDASARKAN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**

B. Penegasan Istilah

Untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini perlu penegasan beberapa kata kunci yang pengertian dan pembahasannya perlu dijelaskan.

1. Analisis

Analisis menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).⁸ Analisis merujuk pada kegiatan berpikir yang bertujuan untuk memecah suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen, sehingga dapat memungkinkan pengidentifikasian tanda-tanda dari setiap komponen hubungan diantar mereka dan fungsi masing-masing dalam satu kesatuan yang terpadu. Proses analisis dapat diartikan sebagai upaya merinci suatu masalah

⁸ “Kamus Besar Bahasa Indonesia,” 2008.

menjadi bentuk yang lebih sederhana, mempermudah untuk dikaji lebih lanjut.

2. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.⁹

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system, prosedur dan metode yang telah ditentukan dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Oleh karena itu, pelayanan merupakan sebuah proses. Dalam konteks layanan yang berjalan secara teratur dan berkelanjutan melibatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat.¹⁰

3. Dealer

Dealer adalah tempat yang menyediakan jasa dan produk dan biasanya hanya menawarkan satu macam merek tertentu saja. Produk yang dijual oleh dealer dapat berupa produk perangkat keras atau perangkat lunak system atau perangkat aplikasi.¹¹ Dealer adalah pihak yang memiliki tugas sebagai distributor dari produsen ke konsumen.

⁹ “Kamus Besar Bahasa Indonesia.”

¹⁰ Feron Rumengan and Very Y Londa, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan” 5, no. 85 (2020), h. 47–56.

¹¹ Puza Pratiwi, “Sistem Informasi Penjualan Motor Di Pt. Hasta Bersama Prima Jaya Yang Berbasis Web” (Universitas Komputer Indonesia, 2010).

4. Ekonomi Islam

Ekonomi Islam merupakan suatu sistem pengetahuan yang memperhatikan isu-isu ekonomi, mirip dengan konsep ekonomi konvensional lainnya. Perbedaannya terletak pada fakta bahwa dalam system ekonomi, nilai-nilai islam menjadi besar dan fondasi untuk setiap kegiatan ekonominya.

Ekonomi Islam adalah bidang pengetahuan yang berkontribusi pada pencapaian kebahagiaan manusia melalui pengaturan alokasi dan distribusi sumber daya yang terbatas. Pendekatan ini mengikuti ajaran Islam tanpa mengabaikan kebebasan-kebebasan individual, tanpa mengesampingkan prinsip-prinsip ekonomi makro yang berkelanjutan dan tanpa mengakibatkan ketidakseimbangan lingkungan.¹²

C. Perumusan Masalah

1. Bagaimana praktik pelayanan yang dilakukan oleh dealer Astra Motor Sangatta?
2. Bagaimana perspektif ekonomi Islam terhadap pelayanan pada dealer Astra Motor Sangatta?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan
 - a. Untuk mengetahui praktik pelayanan yang dilakukan oleh dealer Astra Motor Sangatta.

¹² Mustafa Edwin Nasution, "Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam" (2006), h.16.

- b. Untuk mengetahui perspektif ekonomi islam terhadap pelayanan pada dealer Astra Motor Sangatta.

2. Manfaat

a. Manfaat Penelitian Teoritis

Dapat menambah wawasan dan juga dapat memperdalam pengetahuan terkait bagaimana pelayanan pada dealer Astra Motor Sangatta terhadap perspektif ekonomi islam.

b. Manfaat Penelitian Praktis

- 1) Bagi peneliti, meningkatkan serta memperdalam pengetahuan dan kemahiran peneliti dalam mengimplementasikan teori atau konsep yang didapat diperkuliahan tertentu yang bersangkutan dengan pelayanan yang ada di perusahaan.
- 2) Bagi pembaca, penelitian ini bisa meningkatkan pemahaman serta berguna untuk semua pembaca yang hendak memahami lebih dalam mengenai pelayanan dan produk perusahaan serta bisa membuat tumpuan dalam melaksanakan penelitian yang serupa.
- 3) Dengan adanya penelitian ini dapat membantu manajemen dealer Astra Motor Sangatta dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang didapat dalam riset ini, khususnya pelayanan pada dealer Astra Motor Sangatta terhadap perspektif ekonomi islam.

E. Sistematika Penulisan

Sebelum peneliti menguraikan dan menuangkan permasalahan sesuai dengan judul proposal, maka peneliti akan menguraikannya dalam sistematika laporan penelitian ini bertujuan supaya pembaca lebih mudah memahami isi proposal.

- BAB I pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, penegasan istilah, tujuan, dan manfaat penelitian.
- BAB II dasar teori, Kualitas Pelayanan dealer Astra Motor Sangatta dalam Keputusan Pembelian Konsumen, Mengatasi konsumen komplain tentang kualitas produk, Praktik pelayanan yang dilakukan oleh dealer Astra Motor Sangatta yang dapat dinilai dari perspektif prinsip ekonomi islam, disertai dengan telaah pustaka.
- BAB III metode penelitian. Terdiri dari pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan, teknik analisa data.
- BAB IV pada bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran.