

**STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN
KAPAL AKSAR SAPUTRA 08 DI PELABUHAN NUSANTARA
RAHA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Ekonomi Syariah**

OLEH :

**IRAWATI
19050101049**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KENDARI
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401) 3192081 Fax. 3193710

Email: prodiekonomisyariah.iainkdi@gmail.com

Website: <http://febi.iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha”**. Yang ditulis oleh saudara Irawati, NIM. 19050101049, mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Kendari, telah disetujui oleh pembimbing I dan pembimbing II untuk selanjutnya siap mengikuti ujian skripsi.

Kendari, 12 Juni 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Rusdin Muhalling M. EI
NIP.196310292000031001

Dr. La Hadisi S. Ag. M.Pd.I
NIP. 197012312006041112

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha " yang ditulis oleh **IRA WATI NIM. 19050101049** Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2023 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

Dewan Penguji Skripsi

- | | | | |
|------------|---|-----------------------------------|--|
| Ketua | : | Dr. Hj. Ummi Kalsum M.Ag | () |
| Sekretaris | : | Dr. La Hadisi S. Ag, M. Pd. I, | () |
| Anggota1 | : | Abdul Wahid Mongkito S. Si., M.EI | () |
| Anggota2 | : | Muhammad Imran SE, M.Ak | () |



Kendari, 07 Juli 2023

M. Bekan

Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI
NIP. 196310292000031001

Visi Program Studi Ekonomi Syariah (ESY) :

"Menjadi Program Studi Terdepan dalam Pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah Yang Transdisipliner"

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha” di bawah bimbingan Dr. H. Rusdin Muhalling M. EI dan Dr. La Hadisi S.Ag, M.Pd.I telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam Skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa Skripsi ini adalah duplika, tipuan, plagiat, atau dibuatkan orang lain secara keseluruhan maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal karena hukum.

Kendari, 12 Mei 2023

Penulis Skripsi,



Frawati
Frawati
NIM. 19050101049

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irawati

Nim : 19050101049

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari **Hak Bebas Royalty Non-eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN KAPAL AKSAR
SAPUTRA 08 DI PELABUHAN NUSANTARA RAHA”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalty Non Eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis /pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kendari, 12 Juni 2023

Yang menyatakan,



Irawati

NIM. 19050101049

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobil'amin puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang selalu menurahkan rahmat dan hidayahnya dan kepdanya lami memohon bantuan atas segala urusan duniawi dan agama, sholawat dan salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, serta seluruh keluarga dan sahabanya.

Penulisan skripsi yang berjudul **“Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha”** . ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan, terutama keluarga. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak terlepas dari dukungan orang tua akni inumda tercinta Ibu Taharia yang telah berusaha payahmengupayakan agar saya mampu menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Untuk ayahanda saya tercinta Abdul Hamid, saya mengucapkan terimakasihyang sebesar-besarnya karena berkat didikan dan nasihat beliau pula sehingga saya mampu bertahan dan mampu memperlihatkan kepada orang-orang diluar sanabahwa saya mampu menyelesaikan Skripsi ini dan menyandang gelar sarjana. Untuk ketiga saudari saya yakni, Sitti aisyah, Irma nur cahaya, dan

Hidayat adi saputra, saya ucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan dan dukungannya kepada saya. Terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak terkait, yakni :

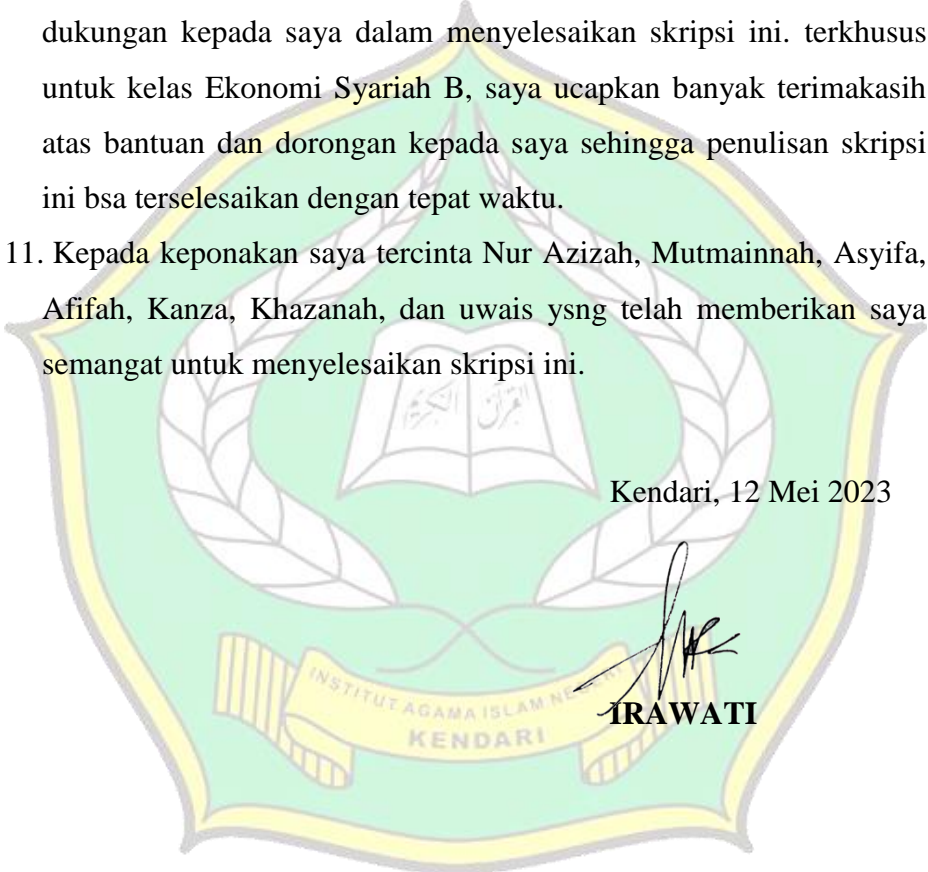
1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dr H. Rusdin Muhalling M. EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan juga selaku pembimbing I yang telah banyak membimbing, memberikan pencerahan, motivasi, semangat dan ilmunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Abdul Wahid Mongkito S. Si., M. EI selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan juga sebagai dewan penguji I.
4. Dr. Ia Hadisi S.Ag, M. Pd.I selaku pembimbing II yang telah memberikan pencerahan, motivasi, semangat dan ilmunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Muhammad Imran SE, M.Ak selaku dewan penguji II saya, yang juga banyak memberi masukan terhadap perbaikan penulis skripsi saya.
6. Kepada seluruh dosen dan tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam penyelesaian skripsi.
7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari Bapak Tilman S.Sos., MM yang telah menyediakan fasilitas studi perpustakaan.

9. Kepada sahabat saya yaitu Irmawati, Irmawati Lestari dan Nurlis Fatrima yang selalu memberikan dorongan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini yang selalu ada dalam setiap suka maupun duka saya, yang selalu sedia mendengar keluh kesah saya.
10. Kepada teman teman angkatan 2019 yang banyak memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. terkhusus untuk kelas Ekonomi Syariah B, saya ucapkan banyak terimakasih atas bantuan dan dorongan kepada saya sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan tepat waktu.
11. Kepada keponakan saya tercinta Nur Azizah, Mutmainnah, Asyifa, Afifah, Kanza, Khazanah, dan uwais yang telah memberikan saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kendari, 12 Mei 2023



IRAWATI



ABSTRAK

Irawati, Nim 19050101049, "Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusanantara Raha", di bimbing oleh H. Rusdin Muhalling dan La Hadisi Program Studi Ekonomi Syariah, 2023

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pelayanan pelanggan pada kapal Aksar saputra 08. Untuk mengetahui strategi meningkatkan pelayanan pelanggan kapal Aksar saputra 08. Untuk mengetahui pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08 dalam prespektif Ekonomi syariah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif analisis deskriptif yaitu mendeskripsikan tentang masalah yang akan diteliti. Penelitian kualitatif untuk mengkaji atau membuktikan kebenaran suatu teori yang sudah ada dikembangkan dengan menggunakan data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk Pelayanan pada kapal Aksar Saputra 08 sudah menunjukkan bahwa telah memenuhi kebutuhan pelanggan terutama pada fasilitas kapal serta kebersihan kapal dimana hal ini dapat menimbulkan rasa nyaman bagi pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara para pelanggan kapal Aksar Saputr 08. Kapal aksar saputra 08 dalam meningkatkan kualitas pelayanannya melakukan berbagai strategi yakni meningkatkan sarana, dan prasarana yang ada, meningkatkan kualitas kebersihan kapalnya, dan meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi para pelanggannya. Hal tersebut sesuai dengan respon positif yang diberikan oleh para pelanggannya bahwa mereka sangat puas dan senang terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak kapal Aksar Saputra 08. Dalam memberikan Pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08 sudah cukup bertanggung jawab serta dapat dipercaya dan harus memiliki sifat jujur sesuai dengan pelayanan pelanggan dalam prespektif islam yakni Amanah dan sidqiq. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara terhadap pelanggan kapal Aksar Saputra 08.

Kata kunci : Strategi, Pelayanan, pelanggan, kapal, Ekonomi Islam

ABSTRACT

Irawati, Nim 19050101049, "Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha", di bimbing oleh H. Rusdin Muhalling dan La Hadisi Program Studi Ekonomi Syariah, 2023

The objectives of this study are: To find out customer service on the Aksar Saputra 08 ship. To find out strategies to improve customer service on the Aksar Saputra 08 ship. To find out customer service on the Aksar Saputra 08 ship in a sharia economic perspective. The method used in this study is to use a qualitative method of descriptive analysis, namely to describe the problem to be studied. Qualitative research to examine or prove the truth of an existing theory is developed using data collected using observation, interviews, and documentation methods. For services on the Aksar Saputra 08 ship, it has shown that it has met customer needs, especially in ship facilities and ship cleanliness where this can create a feeling of comfort for customers. This is in accordance with the results of interviews with customers of the Aksar Saputr 08 ship. In improving the quality of its services, the Aksar Saputr 08 ship has carried out various strategies, namely improving existing facilities and infrastructure, increasing the quality of ship cleanliness, and increasing a sense of security and comfort for its customers. This is in accordance with the positive response given by its customers that they are very satisfied and happy with the service provided by the Aksar Saputra 08 ship. In providing customer service the Aksar Saputra 08 ship is quite responsible and trustworthy and must have an honest nature in accordance with customer service in an Islamic perspective, namely Amanah and Siddiq. This is in accordance with the results of interviews with customers of the Aksar Saputra 08 ship.

Keywords: Strategy, Service, customers, ships, Islamic Economics

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK..... | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Fokus penelitian | 7 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.6 Definisi Operasional..... | 8 |
| 1.7 Sistematika Pembahasan | 9 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan..... | 10 |
| 2.2 Landasan Teori | 15 |
| 2.2.1 Pengertian Strategi | 15 |
| 2.2.2 Definisi Pelayanan..... | 19 |
| 2.2.3 Pengertian Pelanggan | 33 |
| 2.2.4 Jenis- Jenis Pelanggan | 34 |
| 2.2.5 Sikap dan Perilaku Melayani Pelanggan | 35 |
| 2.2.6 Pelayanan Menurut Ekonomi Islam | 36 |
| 2.2.7 Konsep Pelayanan Dalam Islam..... | 40 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 43 |
| 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 43 |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian | 43 |
| 3.3 Data dan Sumber Data..... | 44 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data | 47 |
| 3.6 | Teknik Pemeriksaan Keabsahan..... | 49 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 52 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 52 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Kapal Aksar Saputra 08..... | 52 |
| 4.1.2 | Visi Misi Kapal Aksar Saputra 08 | 53 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi Kapal Aksar Saputra 08 | 54 |
| 4.1.4 | Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 | 55 |
| 4.1.5 | Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 | 57 |
| 4.1.6 | Pelayann Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Dalam Prespektif Ekonomi Syariah | 64 |
| 4.2 | Pembahasan | 67 |
| 4.2.1 | Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 | 67 |
| 4.2.2 | Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08. | 70 |
| 4.2.3 | Pelayann Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Dalam Prespektif Ekonomi Syariah..... | 75 |
| BAB V PENUTUP..... | | 79 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 79 |
| 5.2 | Saran..... | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 81 |
| LAMPIRAN..... | | 84 |