ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI PT.TRANEK MANDIRI
(studi kasus PT.Tranek Mandiri Bukittinggi - Padang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Serjana (SI) Ekonomi Islam

pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

OLEH:

AYU RAHMA WENI
NIM: 3214.052

JURUSAN EKONOMI ISLAM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI

2018 M/ 1438 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Ayu Rahma Weni NIM.3214.052, dengan judul **"Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi PT.Tranek Mandiri. (Studi Kasus: PT.Tranek Mandiri Bukittinggi - Padang)"** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat di setujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan dengan seperlunya.

Bukittinggi, 26 juli 2018

Pembimbing I	pembimbing II
Era Sonita, SE, M. Si	**Hj. Zulhelmi, SE, MM**
NIP.19711025 2003 12 2 002	**NIP.196404222014112001**

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul, Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi PT.Tranck Mandiri (studi kasus PT.Tranck mandiri Bukittinggi - Padang)

Disusun oleh **Ayu Rahma Weni, Nim 3214.052**, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi, pada hari Senin Tanggal 17 September 2018 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana program strata satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam.

Bukittinggi, Senin, 17 September 2018

Tim Penguji,

Ketua,

Era Sonita, SE., M.SI
NIP. 197110252003122002

Anggota,

Dr. Iiz Izmuddin, MA
NIP. 197503032001121007

Yefri Joni, MA
NIP. 197502062003121004

Era Sonita, SE., M.SI
NIP. 197110252200312002

Hj. Zulhelmi, SE, MM
NIP. 196404222014112001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

H. Hartiadi, SE., M.Si
NIP. 196211101999031003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama /NIM	: AYU RAHMA WENI / 3214.052
Tempat/Tanggal Lahir	: LubukBasung, 01 juli 1995
Fakultas/ jurusan	: Fakultas ekonomi dan bisnis Islam. (Ekonomi Islam)
Judul Skripsi:	:Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi PT.Tranek Mandiri. (Studi Kasus: PT.Tranek Mandiri Bukittinggi - Padang)

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (Skripsi/Tugas Akhir) dengan judul di atas adalah **Benar** asli karya penulis. Apakah di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri. Maka penulis bersedia diproses sesuaidengan hukum yang berlaku dan gelar kesarjanaan penulis dicopot samapai batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikian surata pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 26 juli 2018

Penulis,



AYU RAHMA WENI

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul, "**ANALISIS TRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI PT.TRANEK MANDIRI (studi kasus PT.Tranek mandisri Bukittinggi - Padang)"** yang disusun oleh **Ayu Rahma Weni, NIM: 3214.052.** Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Atas bimbingan Ibu Era Sonita, SE, M.Si dan Hj. Zulhelmi, SE, MM.

Latar belakang penulis mengangkat judul ini karena kualitas pelayanan menjadi standar kinerja bagi perusahaan Transportasi dan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan pelayanan pelanggan. Dalam rangka mengembangkan pemikiran mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .penulis melakukan penelitian mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam perusahaan Transportasi PT.Tranek Mandiri.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perusahaan Transportasi terhadap pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty pada dasarkan telah memenuhi kelima dimensi ini. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data kemudian disusun dijelaskan serta dianalisa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perusahaan Transportasi terhadap kepuasaan pelanggan. Dalam memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan dapat ,memenuhi kepuasan yaitu, Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty sehingga perusahaan Transportasi perlu memperbaiki pelayanan yang belum maksimal dan meningkatkan kualitas yang sudah ada agar terciptanya kepuasan pelanggan pada perusahaan Transportasi.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji untuk Allah SWT. Atas rehmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang bejudul, **"ANALISIS TRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI PT.TRANEK MANDIRI (Studi Kasus PT.Tranek Mandisri Bukittinggi - Padang)".** Skripsi ini disusun guna menyelesaikan studi jenjang strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, jurusan Ekonomi Islam di IAIN Bukittinggi.

Dalam rangka menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui lembaran ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tuaku tercinta " Mama dan Papa" yang telah mendo'akan ku siang dan malam, mendukung dan memotivasi hingga saat ini serta memberikan curahan kasih sayang selama ini. Semoga Allah SWT, mencurahkan kasih sayang-Nya untuk Mama dan Papa
2. Ibu **Dr. Ridha Ahida, M.Hum** selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi, Dan juga kepada jajaran IAIN Bukittinggi.
3. Bapak **H. Harfandi, SE, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi dan kepada jajaran IAIN Bukittinggi.
4. Bapak **Yefri Joni, M.A** selaku ketua jurusan di jurusan Ekonomi Islam di IAIN Bukittinggi.
5. Ibu **Era Sonita, SE, M.Si** selaku Dosen pembimbing satu yang tidak pernah lelah membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.
6. Ibu **Hj. Zulhelmi, SE, MM** selaku Dosen pembimbing kedua yang tidak pernah lelah membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.

7. Bapak dan ibu dosen serta karyawan/i Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi yang telah memberikan penulis dengan berbagai ilmu pengeteahuan diperguruan tinggi ini.
8. Kepada Tante saya Tante Dr.Yuli yang berperan penting untuk kelancaran skripsi saya yang telah meminjam kan Notebook nya kepada saya selama saya bimbingan membuat skripsi dan sampai saya mendapatkan gelar serjana saat ini, dan Kepada saudara kandung saya Uda Angga,Abang Anggi dan kakak Budi dan juga untuk kakak ipar saya kak Suci dan kak Ceni,dan juga untuk keponakan ganteng,cantik saya yusuf dan kia yang telah memberikan saya semangat dan dan dukungan terhadap saya sampai saya mendapatkan gelar serjana ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak atas seluruh bantuan dan amal baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Selain itu khusus ucapan terimakasih kepada yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Alahha SWT, semoga senantiasa memebrikan sinar terang kepada seluruh hamba-Nya dan dibereikan hidayah oleh-Nya. Amin..

Dikarenakan ketrabatasan pengetahuan dan kemampuan, penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap saran dan kritik sebagai masukan positif. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Penulis

Ayu Rahma Weni

3214.052

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBARAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

LEMBARAN SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Identifikasi Masalah 6

C. Rumusan Masalah 6

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 7

E. Penjelasan Judul..... 8

F. Kajian Terdahulu 8

G. Sistem Penulisan 9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Transportasi 11

1. Pengertian Transportasi..... 11
2. Jenis-jenis Transportasi..... 12
3. Kebijakan Pemerintah dalam Transportasi 13

B. Pelayanan Transportasi..... 16

1. Pengertian pelayanan 16
2. Pelayanan jasa 16
3. Dimensi kualitas pelayanan jasa 17
4. Faktor penyebab kualitas pelayanan yang buruk 18

5. Kepuasan pelangggan …….. 19
6. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan jasa …….. 19
C. Fungsi Transportasi 20
1. Pengertian fungsi transportasi 20
2. Fungsi perusahaan transportasi 23
3. Tanggung jawab perusahaan 26
D. Kualitas pelayanan dalam landasan islam 27

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 32
B. Lokasi dan waktu Penelitian 32
1. Subjektif 32
2. Objektif 33
C. Sumber Data 33
1. Data Primer 33
2. Data Sekunder 34
D. Teknik Pengumpulan Data 34
1. Observasi..... 34
2. Wawancara..... 35
3. Dokumentasi 35
E. Teknik Analisis Data 35

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Manogrfi Kota Bukittinggi 37
1. Sejarah kota bukittinggi..... 37
2. Profil kota bukitttinggi..... 38
3. Tata ruang wilayah 40
4. Potensi keunggulan kota bukittinggi 48
B. Manografi Transportasi PT.Tranek Mandiri..... 50

1. Profil Perusahaan Transportasi 50
2. Sejarah PT,Tranek Mandiri 50
3. Struktur Organisasi 54
4. Keunggulan Perusahaan..... 59
5. Gambar Lokasi Perusahaan 59
6. Dokumentasi yang digunakan Perusahaan 60

C. Implementasi kualitas pelayanan jasa PT.Tranek Mandiri... 61
1. Tangible, (Bukiti Fisik) 61
2. Realiability, (Kehandalan)..... 65
3. Responsiveness, (Ketanggapan) 68
4. Assurance, (Jaminan)..... 70
5. Empaty, (Empati)..... 72

D. Strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa 75
E. 5 Uraian Dimensi Terhadap Kualitas Pelayanan 77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 77
B. Saran 78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data keberangkatan dan kedatangan penumpang PT.Tranek Mandiri…….4

Tabel 2 jumlah penduduk pria dan wanita kota Bukittinggi perkelurahan…… 44

Tabel 3 Tabel jumlah Penduduk Menurut Golongan Umur Dan Jenis Kelamin…… 47

Tabel 4 Struktur Organisasi Perusahaan Kantor Pusat PT.Tranek Mandiri……..…56

Tabel 5 Struktur Agen Kota Padang…….....57

Tabel 6 Struktur Agen Kota Bukittinggi.....58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Gambar visi dan penjelasan Kota Bukittingg.....49

Gambar 2 Transportasi PT.Tranek Mandiri Bukittinggi-Padang……54

Gambar 3 Tiket Transportasi……..59

BAB I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang semakin luas membuat masyarakat sadar akan pentingnya pelayanan yang memuaskan dan menyenangkan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Pada saat ini kesadaran konsumen akan pentingnya nilai kualitas pelayanan (*servise Quality*), yang akan diberikan oleh perusahaan, baik dalam bentuk jasa maupun dalam bentuk barang semakin meningkat. kemajuan transportasi adalah sebagai akibat kebutuhan manusia untuk berpergian ke lokasi atau tempat yang lain guna mencari barang yang dibutuhkan atau melakukan aktivitas.[1]

Perkembangan trasportasi sudah didukung oleh pembangunan sarana prasarana berupa jalan yang sudah sampai ke desa- desa, dan perkembangan transportasi ini tidak hanya sampai dalam provinsi tetapi juga tidak hanya di desa-desa saja, tapi sudah masuk ke daerah kabupaten dan antar pulau, dan untuk transportasi Sumatra barat dalam perkembangan transportasi peningkatan pembangunan jalan ini di ikuti pula atau mengakibatkan dalam memberikan multi pelayanan efek terhadap peningkatan jumlah angkutan atas sarana prasarana transportasi.

Terdapat suatu Perkembangan dan jumlah transportasi ini dapat mempermudah tujuan aktivitas atau mobilitas masyarakat dari suatu

[1] Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta, Ghalia Indonesia)hal. 7

daerah ke daerah lainnya, dalam proses mobilitas ini di sumatra barat dan perkembangan angkutan transportasi ini mengalami pertumbuahan yang cepat di kota-kota besar seperti di kota padang,kota padang panjang, dan kota bukittinggi. Jika dibandingkan dengan daerah-daerah lainnya di kota sumatra barat kota padang, kota padang panjang, dan kota bukittinggi tingkat mobilitas dan aktivitas lebih tinggi di karena pendidikan yang tinggi, juga kota perdagangan, kota wisata di sumatra barat, dan kota pusat pemerintahan.

Dari hasil observasi penulis lakukan atau data yang penulis temukan di lapangan, jumlah perusahaan angkutan jasa transportasi lebih banyak beroperasi di tiga daerah tersebut yaitu kota padang, kota padang panjang dan kota bukittinggi karena dearah tersebut berada di jalan lintas ketika angkutan transportasi dari kota padang maka ketika angkutan transportasi ini lalu di kota padang panjang maka penumpang dari kota padang panjang bisa ke kota bukittinggi. Dan angkutan transportasi ini salah satu usaha jasa angkutan yang sudah cukup lama beroperasi dan sudah menjagau ke daerah-daerah kabupaten yaitu usaha jasa transportasi PT.Tranek Mandiri.[2]

Dari hasil dilapangan yang penulis temukan jasa transportasi yaitu minibus PT Tranek Mandiri tujuan Bukittinggi-Padang atau sebaliknya Padang-Bukittinggi, salah satu sebagian transportasi minibus yang

[2] Hasil wawancara dengan dinas perhubungan di terminal aur kuning bukittinggi

dibutuhkan oleh masyarakat.[3] Dan transportasi minibus pertama kali keluar angkutan minibus adalah PT.Tranek Mandiri,dan awal ada nya angkutan PT.Tranek Mandiri tahun 2005 dan awal nama perusahaan tersebut adalah CV.Tranek Mandiri dan ketika ada permasalahan seluruh perusahaan angkutan dan nama perusahaan diganti dengan PO.Tranek Mandiri begitu juga dengan angkutan lain nya, dan karena pemerintah ingin mengantur lagi aturan angkutan dan seluruh nama perusuhaan angkutan minibus dirubah dengan PT.Tranek Mandiri begitu juga dengan jasa transportasi minibus yang lain nya juga ditukar, dan sampai sekarang PT.Tranek Mandiri tetap dikenal seluruh masyarakat.

Data angkutan minibus PT.Tranek Mandiri dalam perkembangan dari cabang pusat kantor pengamatan perhubungan yang terletak aur kuning bisa dilihat dar jumlah penumpang dari tahun ke tahun.

Tabel 1.1

Data keberangkatan dan kedatangan penumpang

Angkutan Mini Bus PT.Tranek Mandiri (Bukittinggi-Padang)

Tahun	**Jumlah Mini Bus PT.Tranek Mandiri**	**Rata –rata penumpang/ tahun**	**Kenaikan**	**Penurunan**
			∑	%
2013	20 mini bus	5.990	-	-
2014	18 min bus	5.550	440	7,34
2015	16 mini bus	4.780	770	13,87
2016	14 min ibus	/4.550	230	4,81
2017	12 mini bus	4.022	528	11,60

Sumber: Data dari hasil pembukuan kantor perhubungan Aur kuning

Dari table satu titik satu diatas terlihat bahwa data kedatangan dan keberangkatan jumlah penumpang minibus mengalami penurunan sekian persen, dengan penurunan ini berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan kepada pemilik jasa transportasi PT.Tranek Mandiri atas penuruanan ini terdapat beberapa hal yaitu adanya jasa transportasi yang sejenis atau dengan adanya rute yang sama keduanya adanya jasa transpotasi online seperti gokar ketiga ada nya jasa angkutan travel, namun

adanya beberapa pesaing tersebut namun PT.Tranek Mandiri bisa bertahan dengan mencoba beberapa hal dan juga pada pesaing perusahaa jasa angkuatan dan kendala terhadap PT.Tranek Mandiri dalam perkembangan yaitu terhadap calo tersebut. Berdasarkan itu maka jasa transportasi PT.Tranek Mandiri perlu membuat suatu strategi agar bertahan dalam usaha jasa angkutan transpotasi, maka dari itu penulis membuat.

Berdasarkan objek dalam penelitin ini yaitu minibus PT.Tranek Mandiri Bukittinggi yang tujuan Bukittinggi-Padang. PT.Tranek Mandiri ini mempunyai armada sebanyak 20 armada minibus, jurusan Bukittinggi ke Padang dan Padang ke Bukittinggi. Sebagaimana perbandingan jumlah PT.Ttranek mandiri dengan tujuan yang sama yaitu ada 4 armada minibus PT. Transportasi yaitu PT.Ayah, PT.Sinamar, PT.Yudha, PT.Sarah, dan PT.Tintin. dan target untuk minibus dalam keberangkatan diberi untuk menunggu penumpang di loket maksimal selama 30 menit. PT.Tranek Mandiri yaitu dengan adanya jumlah minimal 6 orang penumpang maka minibus PT.Tranek Mandiri langsung berangkat, dan target minibus ini dengan perputaran dengan minibus PT.Tranek Mandiri lainnya, dan jumlah penumpang minibus PT.Tranek Mandiri yaitu 13, dan untuk bangku penumpang serap 4 dan jumlah penumpang seluruh untuk bangku serap 17 untuk isi penumpang minibus tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik dengan yaitu strategi dan pelayanan dalam merekrut penumpang kepada pelanggan “PT.Tranek Mandiri”. Maka judul yang dipilih adalah

"***Analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa transportasi PT.Tranek Mandiri" (studi kasus PT.Tranek mandiri Bukittinggi - Padang).***

B. Identifikasi Masalah

Dari hasil latar belakang masalah maka identifikasi masalah PT.Tranek Mandiri yaitu:

1. Tingginya tingkat Persaingan transportasi minibus PT.Tranek Mandiri dalam merekrut penumpan.
2. Masih adanya pelayanan yang kurang ramah terhadap penumpang minibus PT.Tranek Mandiri.
3. Adanya praktek calo dan membuat penumpang yang naik minibus tidak nyaman.

C. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar bekang dan identifikasi masalah yang ada, maka dikemukakan perumusan masalah yaitu:

Bagaimanakah strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa transportasi PT.Tranek Mandiri?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian PT.Tranek Mandiri yaitu:

Untuk mengetahui peningkatan strategi kualitas pelayanan jasa transportasi PT.Tranek Mandiri.

E. Manfaat penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas maka manfaat penelitian PT.Tranek Mandiri yaitu:

a. Sebagai memberikan sumbangan pemikiran dan informasi bagi para pembaca, khususnya bagi penulis.
b. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar serjana Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.
c. Untuk pemerintah dalam hal adanya kebijakan standar kualitas pelayanan transportasi.

F. Penjelasan Judul

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan untuk menghindari pengertian yang salah tentang apa yang dimaksud dalam judul ini. Berikut ini dijelaskan maksud dari beberapa kata yang mempunyai makna penting dalam penulisan skripsi:

Analisis : penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.[4]

Strategi : menetapkan pondasi arah agar perusahaan tidak keluar jalur yaitu perencanaa senantiasa didasarkan pada prinsip-prinsip yang terdapat dalam

[4] Departemen pendidikan dan kebudayaan republic Indonesia, *kamus besar rahasia Indonesia*, (Jakarta; balai pustaka, 1991), hal. 37.

perusahaan, prinsip-prinsip ini berperan sebagai nilai yang mempersatukan karyawan perusahaan, dan sekaligus sebagai pengingat tanggung jawab perusahaan terhadap para pemangku kepentingannya[5]

Pelayanan : suatu cara karyawan dalam bersikap kepada pelanggan secara memuaskan[6]

Transportasi : kegiatan pemindahan penumpang dari suatu tempat lain. Dan transportasi memegang peranan penting dalam usaha mencapai tujuan-tujuan pengembangan ekonomi tersebut.[7]

G. Kajian Terdahulu

Penelitian yang penulis teliti ini mengungkapkan bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa transportasi PT.Tranek Mandiri. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perusahaan Transportasi terhadap kepuasaan pelanggan. Dalam memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan dapat ,memenuhi kepuasan yaitu, Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty sehingga perusahaan Transportasi perlu

[5] AB Susanto, *manajemen komprehensip strategic*, (Jakarta, eirlangga) hal. 12.
[6] Fandy tjiptono, *manajemen jasa*, (Yogyakarta; andi offset, 1996), hal. 58
[7] H.A.Abbas salim. *Manajemen transportasi*. (Jakarta. PT.Raja Grafindopersada).hal6

memperbaiki pelayanan yang belum maksimal dan meningkatkan kualitas yang sudah ada agar terciptanya kepuasan pelanggan pada perusahaan Transportasi.

Penelitian ini sebelumnya belum ada yang meneliti di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Tetapi, penelitian sbelumnya sudah dilakukan oleh Anggia Adisti, dari manajemen fakultas ekonomi,universitas andalas, yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen penggunaan jasa transportasi cv.tranek mandiri. Penelitian ini berfokus membicarakan bagaimana kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* mempengaruhi loyalitas pengguna jasa transportasi.

Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Widya Heryunita, dari teknik sipil, fakultas teknik universitas andalas. Yang berjudul Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan antar kota dalam propinsi. Penelitian ini berfokus membicarakan ketujuan mengevaluasi kinerja angkutan tranek dalam pelayanan antar kota Padang dan Bukittingggi.

H. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarahnya penulisan karya ilmiah ini, maka penulis mengemukakan sistematika penulis sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah,batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan hasil kajian terdahulu, penjelasan judul, dan sistematika penulis.

BAB II : Landasan teori yang membahas mengenai strateg,-strategi bersaing. kualitas pelayanan dalam perspektif islam, dan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dan fungsi transportasi dalam pelayanan.

BAB III : Metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian data, metode analisis data. Metode secara penulisan.

BAB IV : Pembahasan berisikan tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta bagaimana kinerja perusahaan tersebut dalam melayani pelanggan.

BAB V : Bab ini merupakan bab terakhir atau penutup yang berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan penulis.

BAB II
LANDASAN TEORI

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Transportasi

1. Pengertian Transportasi

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya tarnsportasi menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut kehalian sesuai dengan budaya,adat-istiadat, dan budaya suatu bangsa atau daerah.

Dalam hal ini, denan menggunakan transportasi dapat menciptakan komoditi berguna menururt waktu dan tempat (*time utuility and place utility*). Transportasi (*transportation system*) adalah kegiatan pemindahan penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.[8]

Sebagaimana telah dimaklumi, jasa transpor bagi manusia adalah sangat penting, tidak ada satu gerakan atau kegiatan pun yang dapat terjadi tanpa adanya jasa transport. Walaupun demikian kebutuhan akan transpor ini tidak sama seperti halnya kita membutuhkan bahan pangan dan sebagainya. Apabila dari pemuasan kebutuhan akan sandang dan pangan, kita langsung dapat menikmatinya, seperti kita merasa puas setelah memakai pakaian atau kenyang setelah makan dan lain-lain, maka pemuasan kebutuhan atas

[8] H.A.Abbas salim. *manajemen transportasi*. (Jakarta. PT. RajaGrafindo persada, 1993). Hal 6.

jasa transpor ini, pada dasarnya tidak disebabkan oleh karena kepuasan kita langsung terhadap jasa transpor, tetapi karena kepuasan yang diciptakan sebagai akibat pengguna jasa transportasi. Untuk pemuasan kebutuhan-kebutuhan dasar dari manusia sangat tergantung dari jasa transpor, tetapi jasa transport itu sendiri bukanlah merupakan kepuasan yang dituju, kerena kepuasan yang dituju adalah kepuasan sebagai akibat penggunaan kebutuhan-kebutuhan dasar.[9]

Pada hakikatnya permintaan jasa transport adalah untuk memindahkan suatu penumpang tertentu dari satu tempat ke lain tempat melalui suatu jarak tertentu. Oleh karena itu, permintaan jasa teranspor diukur dalam jumlah penumpang yang akan dipindahkan memalui jarak tertentu.[10]

Dan sebagai manusia akan kebutuhan yang seringkali tanpa batas dan sebaliknya alat-alat pemuas kebutuhan itu selalu kurang. Disinilah perlunya ilmu ekonomi tampil ke muka untuk mengatur pembagian alat-alat pemuas kebutuhan yang terbatas itu, sesuai dengan berbagai kemungkinan penggunaannya, sehingga dapat dicapai kepuasan yang optimal.[11]

2. Jenis Jenis Transportasi

a. Jenis Transportasi darat yang banyak digunakan masyarakat salah satunya sebagai berikut:

1.) Bus

[9] Nasution. *manajemen transportasi* (Jakarta. Ghalia Indonesia.2004) hal 49.
[10] Nasution . *manajemen transportasi* (Jakarta. Ghalia Indonesia.2004) hal 52.
[11] Edilius . *pengantar ekonomi perusahaan*. (Jakarta. PT. Rineka cipta. 1992) Hal 4.

Kendaraan mobil besar yang sering digunakan sesorang mencari penumpang untuk pergi dalam keperluan dari tempat ke tempat lainnya.

2.) Minibus

Kendaraan mobil kecil seperti mobil avanza atau kijang kebanyakan sesorang menggunakan dalam keperluan atau untuk mencari uang dengan kerja misalkan untuk travel.

3.) Truk

Truk adalah mobil besar dengan bak besar di belakang (biasanya untuk mengangkut barang) jenis truk bermacam-macam. Truk Derek, truk gendeng, truk boks, truk kontainer, dan truk tangki[12].

4.) Motor

Kendaraan roda dua yaitu motor salah satu yang sering digunakan sesorang untuk keperluan atau mencari uang untuk kerja ojek.

3. Kebijakan Pemerintah dalam Transportasi

a. Kebijakan lokasi terminal

Pengertian lokasi Terminal transportasi merupakan:

1.) Titik simpul dalam jaringan transportasi jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum.

[12] Mulyadi,royani,diane novita, dkk. *Pendidikan lingkungan dan budaya Jakarta*. (Jakarta,Grasindo 2011). Hal 13.

2.) Tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan, dan pengoperasian lalu lintas.

3.) Prasarana angkutan yang merupakan bagian dari system transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang.

4.) Unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan kota. [13]

b. Kebijakan fungsi terminal

1.) Fungsi terminal bagi penumpang, adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda atau kendaraan lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas parker kendraan pribadi.

2.) Fungsi terminal bagi pemerintah, adalah dari segi Perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sumber pemungutan retsribusi dan sebagai pengendalian kendaraan umum.

3.) Fungsi terminal bagi operator atau pengusaha, adalah untuk pengaturan operasi bus, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebgai fasilitas pengkalan.

[13] Harnen sulistio, agoes soehardjono, dkk. *Standar pelayanan minimal terminal bus tipe A*.(Malang, universitas brawijaya press. 2014). Hal 35

c. Faktor- faktor yang mempengaruhi lokasi terminal yang diatur oleh pemerintah.

Penentuan lokasi terminal penumpang harus mempertimbangkan faktor-faktor:

1.) Aksesibilitas, yaitu tingkat pencapaian kemudahan yang dapat dinyatakan dengan jarak, waktu, atau biaya angkutan.

2.) Struktur wilayah, dimaksudkan untuk mencapai efesiensi maupun efektifitas pelayanan terminal terhadap elemen-elemen perkotaan yang mempunyai fungsi primer dan sekunder.

3.) Lalu lintas, terminal merupakan pembangkit lalu lintas. Oleh karena itu penentuan lokasi terminal harus tidak lebih menimbulkan dampak lalu lintas tetapi lebih menimbulkan dampak lalu lintas tetapi sebaliknya harus dapat mengurangi dampak lalu lintas.

4.) Biaya, penentuan lokasi terminal perlu memperhatikan biaya yang dikeluarkan oleh jasa. Oleh karena faktor biaya harus dipertimbangkan

agar penggunaan angkutan umum dapat diselenggarakan secara cepat aman dan murah.[14]

B. Pelayanan Transportasi

1. Pengertian pelayanan

Layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku hal ini bertugas . harus dapat memenuhi yaitu[15]:

a. Tingkah laku yang sopan
b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
c. Waktu menyampaikan yang tepat dan keramahaan.

2. Pelayanan jasa

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain kepada itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan. Jika direnungkan lebih dalam akan terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebeb yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material. yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis yaitu:

a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang
b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya

[14]Harnen sulistio, agoes soehardjono, dkk. *Standar pelayanan minimal terminal bus tipe A*.(Malang, universitas brawijaya press. 2014). Hal 36

[15]H.A.S Moenir . *manjemen pelayanan umum di indonesaia.* (bumi aksara.2008). Hal 197

c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh

3. Dimensi Kualitas pelayanan jasa

Kualitas pelayanan terdiri dari frekuensi, pelayanan baku (*standar of service*),kenyamanan, ketepatan (*realibility*), keamanan, dan keselamatan.[16]

a.) Realibility, yang mencakup konstitensi kerja (performance0 dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat sejak awal (right the first time) dan telah memenuhi janji (iklan)nya

b.) Respon kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

c.) Competence, artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkanuntuk dapat memberikan pelayanan tertentu.

d.) Access, yaitu kemudahaan untuk dihubungi atau ditemui,yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi

e.) Courtesy, yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahaan dari para kontak personal perusahaan.

[16] https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.htm?m=1. (17juli2018 hari selasa).

f.) Communication, yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran, dan keluhan pelanggan

g.) Credibility, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Disini menyangkut nama dan reputasi peruhaaan, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan

h.) Security, yaitu aman(secara fisik,financial dan kerahasiaan0 dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan.

i.) Understanding/knowing the customer, yaitu upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.

j.) Tangible, yaitu segala bukti fisik seperti pengawal, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit

4. Faktor-faktor penyebab kualitas pelayanan yang buruk

Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan atau suatu perusahaan pemberi jasa pelayanan dan dapat berpengaruh terhadap terhadap presepsi pelanggan pada kualitas pelayanan[17]

a. Tidak terampil atau tidak ramah dalam melayani pelanggan.
b. Tutur kata atau menyebalkan berbicara
c. Bau badan yang menganggu
d. Selalu cemberut atau pasang tampang marah.

[17] Fandy Tiptono, strategi pemasaran, edisi ketiga, (Yogyakarta: Andy offset, 1997),

5. Kepuasan pelayanan pelanggan

a.) Pengertian kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja yang diterima dengan yang diharapkan.[18]

b.) Pengertian kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap satu jenisa pengalan pelayanan yang dialaminya, pada dasarnya ada hubungan yang erat antara pnentuan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

6. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan jasa

Sarana pelayanan yang dimaksud ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalamke pentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan oganisasi/perusahaan kerja itu. Faktor sarana pelayanan tersebut antara lain[19]:

a.) Mempercepat proses pelaksaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

b.) Meningkatkan produktifitas, basic barang atau jasa.

c.) Kualitas yang lebih baik /terjamin

d.) Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin

[18] Rambat lupiyoadi, manajemen pemasaran jasa, berbasiskopetensi edisi 3 (Jakarta;salemba empat,2003). Hal 228

[19] H.A.S. Moenir. *Manajemen pelaynan umum di Indonesia.* (bumi aksara). Hal 119

e.) Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya

f.) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang berkepentingan.

g.) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

C. Fungsi transportasi

1. Pengertian Fungsi transportasi

Fungsi transportasi adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh bagian transportasi atau unit dalam organisasi industry atau jasa lainnya *(manufacturing business and service)* untuk memindahkan atau mengangkut barang atau penumpang dari suatu lokasi ke lokasi lain secara efektif dan efesien. Hal ini berarti di pihak pengusahaa atau pengadaan jasa angkutan mengharapkan imbalan jasa dalam bentuk tariff yang dibayar oleh pemakai jasa dan pihak pemakai jasa mengharapkan adaynya jasa angkutan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan, dan kemampuan daya belinya.[20]

Manajemen dari suatu pengoperasian angkutan jasa pada suatu industri manufaktur, merupakan tanggung jawab ini karena sasaran utama peruasahaan itu adalah mencapai keuntungan dari upaya memuaskan pelanggan. Dinamika bisnis juga menghendaki adanya fleksibilitas untuk fungsi jasa angkutan agara mampu menangani

[20] J.Supranto. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*.(Jakarta.PT.Rineka cipta). Hal 42

masalah-masalah dan sekaligus menetapkan wewenang dan pelaporan yang jelas. Pada umumnya, menajemen transportasi menghadapi tiga tugas utama:

Menyusun rencana dan program untuk mencapai tujuan dalam perusahaan secara keseluruhan.

a. Meningkatan produktivitas dan kinerja perusahaan.
b. Dampak sosial dan tanggung jawab sosial dalam mengoperasiakan angkutan.

Ketiga tugas ini selalu harus dilakukan dalam wkatu yang bersamaan dan dalam tindakan manajerial yang sama. Ini berarti bahwa tugas yang akan diselesaikan itu direncanakan terlebih dahulu untuk mencapai hasil yang diharapkan. Penegendalian operasi mencakup penggunaan teknik manajemen yang mendorong orang mencapai sasran dari pelaksanaan tertentu.

Untuk mencapai tugas pokok tersebut diperlukan organisasi jasa angkutan, sebagai manajer, dan harus mau melimpahkan tangggung jawab kepada bawahannya dan menetukan bagi mereka standar dan sasaran bagi pelaksanaan fungsi tersebut.

Setiap perusahaan harus mendayagunakan angkutan dan penumpang dengan efektif dan efesien. Manejer yang tadinya hanya bertugas. Mengoperasikan beberapa angkutan dan mengatur agar angkutan selalu sibuk dijalan, dewasa ini menghadapi tanggung jawab yang bertambah banyak, yang memerlukan keterampilan dan

pengetahuan sesuai dengan kemajuan masyarakat sebagai akibat kemajuan teknologi.[21]

Dimasa depan seorang manejer transportasi perlu memahami dalam hal pengawasan anggaran dan membandingan antara anggaran dan realisasinya dalam bidang pengangkutan. Dia harus mampu menangani masalah dan menilai usulan pembelian kendaraan dan peralatan tambahan sampai sejauh mana mengatasi itu dari segi biaya dibandingkan dengan manfaat yang harus dapat di pertanggung jawabkan. Dia harus mampu membuat perbandingan untung ruginya antara memiliki alat pengangkutan menyewa atau mencater kendaraan.

Sebelum seorang manajer transportasi memutuskan membeli sebuah mobil , sudah tentu dia menyediakan banyak waktu mencari keterangan tentang spesialisasi teknik mobil tersebut, muatan yang akan diangkutnya, dan efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan fungsi transportasi di kemudian hari. Manajer tarnsportasi meneliti pada setiap kriteria penilaian yang dapat digunakan, dalam membeli mobil, yaitu:

1.) Merek-merek dan tipe kendaraan, keuangan, dan keterbatasan setiap kendaraan.
2.) Kapasitas muatan mobil dan model kendaraan.
3.) Kekuatan mesin (daya kuda) kendaraan.

[21] N.Nasution. *Manajemen Transportasi*. (Jakarta.PT.Ghalia Indonesia, 2004). hal 105.

4.) Hemat bahan bakar.

Berdasarkan kelima faktor tersebut, maka manajer transportasi bukan hanya harus memiliki kualifikasi pengetahuan atau keterampilan teknis, tetapi dia harus memenuhi kriteria, antara lain luwes dan tegas. Apabila persyaratan tersebut diabaikan, akibatnya mungkin kurang menguntungkan bagi pengoperasiannya. Selain pemilihan sarana teknis sama pentingnya adalah perincian syarat-syarat pekerjaan yang dibutuhkan bagi seorang tenaga operasi, seperti pengemudi, mekanik pmeliharaan mobil, dan ahli mesin armada perusahaan.[22]

2. Fungsi Perusahaan transportasi

Bagi perusahaan-perusahaan transportasi umum yang menghasilkan jasa pelayanan tarnsportasi kepada masyarakat pemakai jasa angkutan (user), maka pada prinsipnya terdapat empat fungsi produk jasa transportasi yaitu aman (safety), tertib dan teratur (regularity), nyaman (comfort), dan ekonomis. Untuk mewujudkan keempat fungsi produk jasa transportasi tersebut. Fungsi manajemen transportasi bagi perusahaan transportasi pada umumnya adalah:

a.) Merencanakan kapasitas dan jumlah armada.

b.) Merencanakan jaringan trayek/lintas/rute serta menentukan jadwal keberangkatan.

c.) Mengatur pelaksanaan operasi armada dan awak kendaraan.

[22]Nasution. *Manajemen Transportasi*. (Jakarta.PT.Ghalia Indonesia, 2004).Hal 107

d.) Memelihara dan memperbaiki armada.

e.) Melaksankan promosi dan penjulan tiket.

f.) Merencanakan dan mengedalikan keungan.

g.) Mengatur pembelian suku cadangan dan logistik.

h.) Merencanakan system dan prosedur untuk meningkatan efesien perushaan.

i.) Melaksanakan penelitian dan pengembangan perusahaan.

j.) Melaksanakan penelitian dan pengembangan perushaan.

k.) Menjalin hubungan yang erat dengan instansi-instansi pemerintah maupun instansi lainnya terkait.

Dengan memahami fungsi menajemen perusahaan transportasi umum, tersebut, maka sesuai dengan kondisi dan luasnya operasi dapatlah disusun sruktur organisasi dengan deskripsi tugas dan tanggung jawab, wewenang, dan system manajemennya yang jelas dan mudah dilaksankan.

Ada beberapa fungsi untuk suatu perusahaan agar perusahaan terharahkan dan berjalan sesuai target perusahaan tersebut:

a. Fungsi pengarahan

Struktur perushaan yang telah terbentuk, maka pembagian tugas ditentukan dan pekerjaan atau pelaksanaannya dilaksanakan. Perusahaan telah dapat melakukan kegiatan-kegiatan menuju kearah yang telah ditetapkan. Dengan demikian pengarahan dapat didefinisikan sebagai usaha

untuk menggerakan semua anggota dalam suatu organisasi, atau pegawai-pegawai perusahaan, untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang akan merealisasikan tujuan-tujuan yang ingin dicapai.

b. Fungsi pengawasan (controlling)

Pengawasan merupakan sebuah proses mengavaluasi prestasi organisasi dan mengambil tindakan-tindakan koreksi jika perlu, dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Pengawasan berarti mengevaluasai suatu kegiatan bisnis yang telah berjalan dibandingkan dengan rencana kegiatan bisnis tersebut. Implikasi dari konsep ini adalah merencanakan dan mengawasi merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan, bagaikan dua sisi dalam satu mata uang.

Tahapan-tahapan dari proses pengawasan dapat dibedakan sebagai berikut:

1.) Mengukur proses pelaksanaan kegiatan.
2.) Membandingkan pelaksanaan dengan standar atau tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.
3.) Mengidentifikasi penyimpangan-penyimpangan yang berlaku dan sebab-sebab dari penyimpangan tersebut.
4.) Mengambil tindakan-tindakan koreksi.[23]

[23] Sadono sukirno. *Pengantar Bisnis*. (Jakarta. Prenadamedia group). Hal 99

3. Tanggung jawab perusahaan

Untuk terciptanya suatu bentuk kinerja yang sinergi dan perlu dibangun suatu kesepakatan kerja dan bentuk tanggung jawab yang bersama-sama berusaha memajukan perusahaan. Menurut “Wahyudin Zarkasy” adapun bentung tanggung jawab dalam menjaga kelangsungan usaha perusahaan dalam jangka penjang tercermin pada:

1.) Terlaksanakanya dengan baik kontrol dan manajemen resiko.
2.) Tercapainya imbal hasil (return) yang optimal bagi pemegang saham.
3.) Terlindunginya kepentingan pemangku kepentingan secara wajar.
4.) Terlaksananya suksesi kepemimpinan yang wajar demi kesinambungan manajemen di semua perusahaan.

Penegasan tanggung jawab dalam membangun perushaan jauh dari resiko dan terciptanya perusahaan dengan profit yang maksimal, maka membangun suatu kesepakatan kerja. Kesepakatan kerja dalam sebuah semangat kebersamaan yang dibangun akan memberi arti bagi perwujudan visi dan misi perusahaan secara lebih jauh.

Sehubungan dengan hal diatas Wahyudin Zakasyi mengatakan bahwa, sesuai dengan visi, misi dan nilai-nilai perusahaan. Dan Perlu bersama-sama menyepakati hal-hal tersebut dibawah ini:

a. Rencana jangka panjang, strategi, maupun rencana kerja dan anggaran ketuhanan.
b. Kebijakan dalam memastikan pemenuhan peratusan perundang-undang dengan anggaran dari perusahaaan serta dalam menghindari segala bentuk benturan kepentingan.
c. Kebijakan dan metode penilaian perusahaan, unit dalam perusahaaan personalianya.
d. Struktur sampai satu tingkat yang dapat mendukung tercapainya visi,misi dan nilai-nilai perusahaan.[24]

D. Kualitas Pelayanan dalam Landasan Islam.

Ketentuan Allah swt yang berkaitan dengan manusia disebut sebagai syariat yang artinya adalah jalan atau hukum atau aturan. Tentunya syariat bagi umat islam adalah syariat islam. Menurut imam Ghazali tujuan utama syariat adalah memelihara kesejahteraan manusia yang mencakup perlindungan keimanan (Aqidah). Kehidupan, akal, keturunan, dan harta benda (mal) mereka[25].

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan Al-Qur'an surat Al-baqarah ayat 267:

[24] Irham fahmi. *Manajemen*. (bandung. Alfabeta.cv). hal 288
[25] Velthzal rivai, amiur nuruddin, faisar ananda aria, *Islamic business and economic ethics. cet.1*. (Jakarta. bumi aksara, 2012), hal. 18.

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا
لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم
بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagaimana dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagainya dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya pahala kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan menginginkan maka terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. Al-baqarah:267
)

Ajaran islam sangat tegas, bahasa tingkat kualitas tidak hanya melihat kualitas output saja, tetapi sangat diperhatikan juga kualitas proses. Proses operasi harus dilakukan secara tepat, terarah, jelas, dan tuntas atau dengan istilah lain harus professional.

Dari abu Huroiroh- rodhiyallahu ‘anhu-, sesungguhnya Rasulullah Shollalloohu ‘Alaihi wasallam- telah bersabda,” barang siapa yang Beriman kepada allah dan hari akhir maka hendaknya ia berkata yang baik-baik atau diam. Dan barang siapa yang beriman kepada allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tetangganya.dan barang siapa yang beriman kepada allah dan hari khiamat akhir maka hendaklah ia memuliakan (menghormati) tamunya. “dalam hadist yang lain Rasulullah SAW juga bersabda.

“sebaik-baiknya manusia ialah yang paling banyak memberikan manfaat bagi manusia lainnya”.

Semua ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam perspektif islam tidak bisa lepas, karena untuk melayani dengan baikseorang pegawai harus memiliki kejujuran, tanggung jawab, dapat dipercaya, tidak menimpu, melayani dengan khitmah dan juga tidak menimpu, melayani dengan khitmah dan juga tidak melupakan akhirat.

Dalam islam, menepati janji (realiability) merupakan hal yang sangat penting. Hal ini sebagaimana yang tercantum dalm surat An-Nahl ayat 91- yang berbunyi:

وَأَوۡفُواْ بِعَهۡدِ ٱللَّهِ إِذَا عَٰهَدتُّمۡ وَلَا تَنقُضُواْ ٱلۡأَيۡمَٰنَ بَعۡدَ تَوۡكِيدِهَا وَقَدۡ جَعَلۡتُمُ ٱللَّهَ عَلَيۡكُمۡ كَفِيلًاۚ إِنَّ ٱللَّهَ يَعۡلَمُ مَا تَفۡعَلُونَ ٩١

Artinya: "dan tepatilah perjanjiandengan allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpahmu itu sesudah meneguhkannya sedang kamu telah menjadikan allah sebagai saksimu sesungguhnya allah mengetahui apa yang kamu perbuat" (Q.S. An-Nahl:91)

Dalam islam, manusia dituntut untuk selalu cepat tanggap (responsiveness) dalam segala urusan. Hal ini sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ
لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ
فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: " maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranyakamu bersikap keras lagi berhati kasar. Tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu karena itu ma'afkanlah mereka dalam urusan itu".

Dalam islam juga, Allah memerintahkan kita untuk senantiasa bersikap peduli dan berbuat kebaikan kepada siapapun hal ini terdapat dalam Al-Qur'an An-Nahl ayat 90 yang berbunyi:

۞ إِنَّ ٱللَّهَ يَأْمُرُ بِٱلْعَدْلِ وَٱلْإِحْسَٰنِ وَإِيتَآئِ ذِى ٱلْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
ٱلْفَحْشَآءِ وَٱلْمُنكَرِ وَٱلْبَغْىِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: "sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan dia melarang (melakukan) perbuatan keji kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran"[26]. (Q.S. An-Nahl:90)

Pelayanan terhadap pelanggan dalam perspektif ekonomi islam bisa dilihat dari pelayanan prima yang diberikan oleh angkutan PT.Tranek Mandiri, dimulai dari karakteristik pelayanan dan juga etika pelayanan.

[26] Abdullah bin Muhammad, *tafsir ibnu katsir. Jilid 5*, (kairo: pustaka imam Asy-syafi'I,2012), hal. 229.

Oleh karena itu angkutan PT.Tranek Mandiri bukan hanya memberikan kualitas dalam segi pelanggan saja tetapi juga harus memberikan kualitas dalam proses produksi yang diinginkan oleh pelanggan karena itu menjadi salah satu peran agar terciptanya kepuasan pelanggan pada angkutan PT.Tranek Mandiri.

BAB III

METODE PENELITIAN

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang di ambil adalah kualitatif, yaitu metode yang dilakukan dengan menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan (*field research*). Sedangkan dari penilitian pustaka hanya sebagai pelengkap secara teoritis terhadap permasalahan yang diteliti. Karena itu penulis akan menganalisis secara lengkap bagaimana analisis strategi PT.Tranek Mandiri dalam kualitas pelayananan terhadap pelanggan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lokasi Terminl Aur Kuning, di kantor dinas perhubungan Bukittinggi. Pemilihan lokasi ini didasarkan kepada kepentingan peneliti, Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan mengenai strategi pelayanan PT.Tranek Mandiri. dalam merekrut penumpang dan kualitas jasa transportasi PT.Tranek Mandiri.

a. Subjektif

   Adanya keterbatasan waktu dan biaya yang dimiliki, maka lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah di bukittinggi yang dekat dengan penulis.

b. Objektif

Ingin memberikan informasi yang baru dan pemahaman bagi PT.Tranek Mandiri tentang analisis strategi merekrut penumpang.

C. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari narasumber dilakukan tanpa perentara berupa tindakan-tindakan sosial dan kata-kata dari pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti[27]. Dalam teknik pengumpulan data peneliti bisa mendapatkan informasi, secara langsung[28].

Dengan adanya sumber data yang dimiliki dalam kualitas pelayanan hakekatnya ada lima dimensi yaitu:

1.) Tangible (bukti fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah.
2.) Reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contohnya: kalau masyarakat diminta menungggu satu jam, maka kurang dari satu jam harus sudah selesai.
3.) Responsiveness (daya tanggap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu.

[27] Lexxy J.Moleong. *Metode penelitian kualitatif*. (Bandung: Remaja rosdakarya offset, 1997)
[28] *Pdf e-journal.ikopin.ac.id.* (jumat-20 juli-2018)

4.) Assurance (jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mecakup kemampuan, pengetahuan, dapat dipercaya dan bebas dari keraguan-keraguan.

5.) Empaty meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data dan informasi yang diperoleh dari pihak-pihak yang terkait melalui dokumentasi, buku-buku dan dari referensi yang berhubungan dengan penelitian.

Data yang didapatkan dari sumber bahan-bahan tertulis atau dari bahan data strategi pelayanan dan sumber lain yang bersangkutan dari pembahan skripsi ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kualitas data yang valid maka metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

a. Observasi Penelitian observasi adalah penelitian yang dilakukan pada cara mengamati dan meninjau secara langsung kelapangan dengan melakukan pencatatan yang sistematis terhadap fenomena yang diteliti.

b. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaaan-pertanyaan pada para manajemen. dan kegiatannya dilakukan secara lisan[29]. Dengan menggunakan teknik ini peneliti bisa lebih mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam proses pelayanan angkutan bukittinggi ke padang dengan pertanyaan yang terbuka.

c. Dokumentasi

Untuk dokumen catatannya berupa dokumen-dokumen yang tersedia dan brkaitan dengan objek penelitian.

E. Teknik Analisis Data

Berdasarkan ini penyusunan diatas maka dalam melaksanakan penganalisaan penyusunan peneliti ini penulis menggunakan metode analisis yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu cara mengelola data yang dirumuskan dalam bentuk kalimat dan tidak berbentuk angka. Analisis kualitatif ini didasarkan pada hasil wawancara, catatan, dekumentasi serta data-data penunjang lainnya untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai topik yang diteliti, kemudian disuusn menjadi kalimat yang bermakna untuk memperoleh hasil yang dapat di pertanggungjawabkan.

[29] Joko subagno, *metodologi penelitian dan teori praktek*. Cetketiga (Jakarta: rineka cipta. 1999), hal.39

BAB IV
HASIL PENELITIAN

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Monografi Kota Bukittinggi

1. Sejarah kota bukittinggi

Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatera Barat yang merupakan bagian dari bekas Kerajaan Minangkabau yang terkenal dengan sebutan *Ranah Minang.* Masyarakatnya terkenal dengan tata kehidupan yang menggunakan sistem Matrilineal dengan adat istiadatnya yang unik. Dalam sistem ini harta pusaka, gelar dan nama suku, diturunkan menurut silsilah garis keturunan ibu.

Mayoritas penduduk Kota Bukittinggi adalah pemeluk agama Islam yang taat dan pemegang adat yang kuat. Karakter masyarakatnya yang mandiri, dinamis, kritis dan unggul dalam mengembangkan kewirausahaan. Kaidah-kaidah agama dan adat terpadu secara serasi di dalam tata kehidupan[30].

Sejarah permukiman masyarakat Minangkabau asli, Kota Bukittinggi bermula dari suatu perkampungan awal (Koto Jolang, pusat pertumbuhan awal), yang berada di Jorong Tigo Baleh. Daerah ini merupakan daerah awal dari perintisan daerah baru yang dilakukan

[30].http://zonawestsumatra.blogspot.com/2012/08/zona-west-sumatra-profil-kota.html?m=1

oleh para perintis (peneruka) yang berasal dari Pariangan, Padang Panjang yang kemudian berkembang menjadi nagari, yaitu Nagari Kurai. Pada tahapan perkembangan berikutnya, terbentuk struktur ruang yang terdiri dari lima jorong, menunjuk kepada beberapa elemen ruang yang menjadi cikal bakal perkampungan awal yang dapat dikembangkan menjadi sebuah nagari, seperti permukiman penduduk, mesjid, balai adat dan pasar. Elemen-elemen ini dalam perkembangannya secara tidak langsung ikut membentuk ruang Nagari Kurai Lima Jorong, dimana masing-masing jorong dilihat dari perkembangan sosial budayanya dapat disetarakan dengan nagari di wilayah lain di luar Kota Bukittinggi.

2. Profil kota Bukittinggi

Kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Bukittinggi adalah:[31]

a.) Kecamatan Guguk Panjang dengan luas areal 6,831 km2 (683,10 ha) atau 27,06 % dari total luas Kota Bukittinggi yang meliputi 7 kelurahan.

b.) Kecamatan Mandiangin Koto Selayan dengan luas areal 12,156 km2 (1.215,60 ha) atau 48 % dari total luas Kota Bukittinggi yang meliputi 9 kelurahan.

[31]http://zonawestsumatra.blogspot.com/2012/08/zona-west-sumatra-profil-kota.html?m=1

c.) Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh dengan luas areal 6,252 km2 (625,20 ha) atau 24,77% dari total luas Kota Bukittinggi yang meliputi 8 kelurahan.

Secara fungsional wilayah perkotaan Bukittinggi meliputi juga wilayah diluar batas administrasi Kota Bukittinggi, yaitu pada koridor jalan regional dalam wilayah Kabupaten Agam yang melalui empat Kecamatan Kabupaten Agam yaitu Kecamatan IV Angkat Candung, Kecamatan Tilatang Kamang, Kecamatan Banuhampu Sungai Puar. Kawasan perkotaan ini merupakan kawasan yang tumbuh akibat dari perluasan kegiatan kota, jadi fungsi perkotaan ini bersambung dengan kawasan perkotaan yang ada di wilayah Kota Bukittinggi. Hingga saat ini memang masih belum dapat dipastikan secara tepat batas wilayah perkotaan Bukittinggi, hanya saja secara geografis dapat di deliniasi dengan melihat batas-batas rona wilayah secara kasat mata diatas peta citra satelit dimana kawasan perkotaan akan diidentifikasikan pada daerah-daerah yang terbangun dan di sekitar batas Kota Bukittinggi

Secara administrasi Kota Bukittinggi berbatasan dengan beberapa wilayah administrasi pemerintahan Kabupaten Agam, yaitu :

1.) Sebelah Utara berbatasan dengan Nagari Gadut dan Kapau; Kecamatan Tilatang Kamang; Kabupaten Agam.
2.) Sebelah Selatan berbatasan dengan Nagari Banuhampu; Kecamatan Banuhampu Sungai Puar; Kabupaten Agam.

3.) Sebelah Barat berbatasan dengan Nagari Sianok, Guguk, dan Koto V Gadang; Kecamatan IV Koto; Kabupaten Agam.

4.) Sebelah Timur berbatasan dengan Nagari Tanjung Alam, Ampang Gadang; Kecamatan IV Angkat Candung Kabupaten Agam.

3. Tata Ruang Wilayah

Struktur ruang Kota Bukittinggi eksisting sebagian besar terbentuk dari kegiatan-kegiatan yang bersifat perkotaan dan sebagian kecil bersifat perdesaan yang merupakan lahan-lahan pertanian serta kegiatan kepariwisataan dan jaringan jalan kota. Kegiatan perkotaan yang mempunyai jangkauan pelayanan wilayah (regional) berupa fasilitas perdagangan, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan dan fasilitas perkantoran/ pemerintahan, sedangkan kegiatan-kegiatan kepariwisataan di Kota Bukittinggi memiliki tingkat pelayanan internasional, nasional maupun regional antara lain berupa fasilitas akomodasi (hotel berbintang), gedung konferensi, pelayanan jasa kepariwisataan yang mengkaitkan objek-objek wisata baik yang berada di dalam kota ataupun yang terletak di luar kota dan daerah lain di provinsi Sumatera Barat.[32]

Perkembangan fisik ruang kota dari awal hingga mencapai besaran luas seperti sekarang berawal dari lingkungan pusat kota

[32]http://zonawestsumatra.blogspot.com/2012/08/zona-west-sumatra-profil-kota.html?m=1

meliputi Benteng Fort de Kock, Pasar Atas dan Pasar Bawah. Perkembangan ke arah utara, selatan dan timur mengikuti pola jaringan jalan utama yaitu poros jalan Medan – Bukittinggi – Padang dan poros jalan Bukittinggi – Pekanbaru. Struktur Kota Bukittinggi yang bersifat konsentrik cenderung mengarah ke pola pembauran sektoral yang terintegrasi tanpa zonasi yang jelas batas-batasnya. Terjadi pemusatan kegiatan-kegiatan utama seperti kegiatan perdagangan, perkantoran, perhotelan dan kepariwisataan, pendidikan dan kesehatan dengan konsentrasi tinggi pada pusat kota.

Dari pengamatan fisik dapat diindikasikan struktur ruang kota dalam kategori komponen kegiatan fungsional kota, yaitu :

a. Kawasan Pusat kota yang merupakan konsentrasi kegiatan perdagangan jasa, pemerintahan dan perkantoran, pelayanan kegiatan sosial dan pariwisata dengan lingkup pelayanan nasional, regional wilayah kota dan daerah pinggiran. Kegiatan ini berada di Kelurahan Benteng Pasar Atas, Aur Tajungkang Tengah Sawah, Kayu Kubu, Bukit Cangang Kayu Ramang, Tarok Dipo, Belakang Balok, Birugo serta Aur Kuning.
b. Kawasan pariwisata dan kegiatan pendukungnya yaitu sepanjang Ngarai Sianok, dari Panorama Lama sampai ke Panorama Baru dan Benteng.
c. Kawasan perumahan yang menyebar dengan intensitas yang semakin tinggi ke arah pusat kota. Bagian timur dan tenggara kota

merupakan daerah perkembangan permukiman yang antara lain di Kelurahan Birugo, Aur Kuning, Kubu Tanjung, Ladang Cakiah, Parit Antang, dan Koto Selayan.

d. Kawasan Pertanian yang berkembang pada kawasan Timur dan Tenggara kota yang besaran lahannya semakin menyusut karena beralih fungsi menjadi lahan permukiman.

Walaupun sampai saat ini Bukittinggi telah menjadi kawasan urban namun secara budaya masyarakat Bukittinggi masih memegang teguh adat-istiadat yang dapat dilihat dari kehidupan sehari-hari dimana prinsip utama masayarakat Minangkabau "*Adaik Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah*" sangat menonjol. Kaitan budaya dan agama dapat juga dilihat dari ungkapan "*Syarak Mangato Adaik Mamakai*".

Hal tersebut terlihat dari banyak dan semaraknya kegiatan yang berbau keagamaan dan *sudah* mengental dalam bentuk kegiatan budaya seperti khatam Qur'an dan perayaan hari besar Islam. Saat ini dengan adanya gerakan kembali kenagari maka kehidupan sosial budaya masyarakat yang berlandaskan agama akan semakin menguat.

Budaya masyarakat Kota Bukittinggi terlihat dari tatanan kehidupan masyarakat yang disebut Kurai Limo Jorong. Karakteristik

tatanan kehidupan masyarakat Kurai Limo Jorong tersebut dapat digambarkan dengan adanya[33] :

a. Nilai-nilai adat istiadat yang terintegrasi dengan nilai agama yang disebut dengan “Sarak Mangato Adaik Mamakai”.
b. Pola kepemimpinan informal yang disebut dengan Tali Tigo Sapilin dan Tungku Tigo Sajarangan yaitu ninik mamak, alim ulama, dan cerdik pandai.
c. Adanya sistem pemerintahan adat (struktur keruangan dan kelembagaan nagari yang masih hidup) yang secara hirarkis terlihat dari adanya Penghulu Pucuak yang dikenal dengan Panghulu Pucuak Nan Duo Puluh Anam, Ninik Mamak Pangka Tuo Nagari serta Ninik Mamak Saratuih.
d. Alim ulama sebagai unsur pimpinan masyarakat yang mempunyai peranan dalam mengendalikan dan meningkatkan pemahaman dan pengamalan nilai-nilai agama. Lembaga keagamaan yang utama di Kota Bukittinggi yaitu terdapat 8 sidang mesjid sebagai bentuk pilar lembaga keagamaan dalam hal ini Agama Islam.
e. Sistem matriakat yang menempatkan keberadaan Bundo Kanduang sangat penting dalam kehidupan masyarakat sebagai tumpuan sistem keturunan dan pewarisan.

[33].http://zonawestsumatra.blogspot.com/2012/08/zona-west-sumatra-profil-kota.html?m=1

f. Semangat dan jiwa kewirausahaan yang telah tumbuh dan berkembang sampai saat ini.

g. Nilai dan semangat kebersamaan serta kegotongroyongan yang diliputi oleh suasana keakraban yang tinggi dan pembauran antra masyarakat asli dan masyarakat pendatang.

Tahun 2007, jumlah penduduk Kota Bukittinggi sebanyak 104.278 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk 1.81 % per tahun. Untuk lebih jelasnya, jumlah penduduk Kota Bukittinggi per kelurahan dapat dilihat pada Tabel. sedangkan jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel.

4.1

Tabel

Tabel Jumlah Penduduk Pria Dan Wanita
Kota Bukittinggi per Kelurahan

Nama Kelurahan	Jumlah penduduk		Total	Kepadatan (jiwa/Km2)
	Pria	Wanita		
Kec. Guguk Panjang				**57**
1. Kel. Kayu Kubu	1.941	1.976	3.917	43
2. Kel. Pakan Kurai	2.652	2.839	5.491	63
3. Kel. Benteng Pasar Atas	684	641	1.325	24
4. Kel. Bukik Cangang Kayu Ramang	1.219	1.297	2.516	54

5. Kel. Aur Tajungkang Tengah Sawah	3.449	3.634	7.083	103
6. Kel. Tarok Dipo	7.448	7.176	14.624	99
7. Kel. Bukit Apit Puhun	1.880	1.991	3.871	21
Kec. Mandiangin Koto Selayan				**35**
1. Kel. Campago Ipuh	4.638	4.529	9.167	66
2. Kel. CampagoGgk. Bulek	2.883	2.905	5.788	34
3. Kel. Kubu Gulai Bancah	1.944	2.033	3.977	22
4. Kel. Puhun Tembok	2.947	3.367	6.314	89
5. Kel. Puhun Pintu Kabun	2.773	2.959	5.732	16
6. Kel. Manggis Ganting	2.014	1.980	3.994	61
7. Kel. Pulai Anak Air	1.972	2.001	3.973	45
8. Kel. Garegeh	932	1.080	2.012	31
9. Kel. Koto Selayan	559	524	1.083	15
Kec. Aur Birugo Tigo Baleh				**37**
1. Kel. Belakang Balok	1.347	1.483	2.830	56

2. Kel. Birugo	2.781	2.804	5.585	217
3. Aur Kuning	2.808	2.877	5.685	60
4. Kel. Sapiran	1.533	1.584	3.117	35
5. Kel. Kubu Tanjung	567	561	1.128	10
6. Kel. Pakan Labuah	1.024	1.086	2.110	23
7. Kel. Ladang Cakiah	777	823	1.600	22
8. Kel. Parit Antang	724	632	1.356	17
Total Jumlah Penduduk Kota Bukittinggi			**104.278**	

Sumber: BPS Kota Bukittingi, 2007

Tabel 4.2
Tabel jumlah Penduduk

Menurut Golongan Umur Dan Jenis Kelamin

Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Total
0-4	5915	5630	11545
5-9	5348	4996	10344
10-14	5271	5008	10279
15-19	6432	6762	13194
20-24	4418	5231	9649

25-29	4454	4878	9332
30-34	4017	4058	8075
35-39	3792	3677	7469
40-44	3258	3128	6386
45-49	2552	2285	4837
50-54	1614	1573	3187
55-59	1332	1470	2802
60-64	1144	1325	2469
>65	1949	2761	4710

Sumber: BPS Kota Bukittingi, 2007

Secara geografis Kota Bukittinggi membentang antara 100°20' - 100°25' Bujur Timur dan antara 00°16' - 00° 20' Lintang Selatan. Posisi ini menjadikan iklim di Bukittinggi masuk kedalam iklim tropis. Letak Bukittinggi pada ketinggian antara 780 - 950 meter diatas permukaan laut, menyebabkan udara di Bukittinggi relatif sejuk dan cocok untuk tempat peristirahatan dan tujuan wisata. Letak geografis ini cukup strategis, terutama bila dikaitkan dengan posisi sentral Bukittinggi terhadap lintasan regional antar ibukota provinsi, seperti lintasan dari Padang ke Medan, dan lintasan dari Padang ke Pekanbaru.

4. Potensi Unggulan Kota Bukittinggi

Kota bukittiinggi memiliki banyak potensi unggulan yang bisa menambah pendapatan daerah misalnya potensi sebagai kota wisata, banyak turis mancanegara yang berkunjung ke Bukittinggi.

4.1

Gambar visi
Kota BukittinggI



Visi dan Misi Kota

Visi dan misi Kota Bukittinggi yang dijabarkan dalam RPJM tahun 2006-2010.

Visi Kota

Terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan potensi unggulan daerah (Jasa perdagangan, kepariwisataan,Pendidikan dan Pelayanan Kesehatan), yang dijiwai oleh adat “syarak mangato adat mamakai”.

Misi Kota

1. Mewujudkan masyarakat yang berbudaya dan beradat berdasarkan iman dan taqwa.
2. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang professional dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang mendukung potensi unggulan kota.
4. Meningkatkan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) kota.
5. Meningkatkan kualitas pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggungjawab dan tercapainya tujuan pemberian otonomi daerah tersebut berupa pemberdayaan daerah, mandiri, dan demokratis dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

B. Manografi Transportasi PT.Tranek Mandiri

1. Profil Perusahaan Transportasi

Pemilik Perusahaan : IBU ZAIMAR

Nama Perusahaan : PT.Tranek Mandiri

Bidang Perusahaaan : Transportasi

Jenis Perusahaaan : Jasa Angkutan Transportasi Tujuan Bukittinggi-padang

Alamat Perusahaan : jln.Raya Padang-Bukittinggi 33.km Lubuk Alung (Kampung Tangah Balai ilir).

Nomor Telpon : 082373810222

Mulai Berdiri : 2005

2. Sejarah

Sejarah trasnportasi PT.Tranek Mandiri tujuan Bukittinggi-Padang atau sebaliknya, pendirinya transportasi tahun 2005 dari pimpinan ibu zaimar dan ibu zaimar memberi kepercayaan kepada bpak H.alfi dan bpak H.alfi masih keluarga atau kerabat dari ibu zaimar, dan untuk semua yang mengawasi dalam perusahaan dan juga memegang dan mengontrol dalam keuangan perusahaan Transportasi ini sampai saat ini adalah bpk H.Alfi[34]

Saat ibu zaimar mendirikan Transportasi ini dibantu oleh keluarga ibu zaimar termasuk bpak h.alfi, dan awal jumlah angkutan Transportasi berjumlah 5 Armada pada tahun 2005 dan tiap tahun jumlah penumpang makin bertambah dan perputaran Tranportasi begitu cepat angkutan Armada ditambah setiap tahun dan sampai sekarang Transportasi PT.Tranek Mandiri tidak hanya

[34] H.Alfi . kantor pusat transportasi PT.Tranek Mandiri (wawancara langsung tatap muka (05Juli2018)

ada tujuan Bukittinggi-Padang tapi berbagai tujuan seperti ke Lubuk Basung dan Payakumbuh, dan semakin berkembangnya Transportasi ini yang di pimpin ibu zaimar.

Berdasarkan objek dalam penelitin ini yaitu minibus PT.Tranek Mandiri yang tujuan Bukittinggi-Padang. PT.Tranek Mandiri saat ini mempunyai armada sebanyak 20 armada minibus, tujuan Bukittinggi ke Padang dan Padang ke Bukittinggi. Sebagaimana perbandingan jumlah PT.Ttranek Mandiri dengan tujuan yang sama yaitu ada 5 Armada Minibus PT. Transportasi yaitu:

a. PT.Ayah,
b. PT.Sinamar,
c. PT.Yudha,
d. PT.Sarah, dan
e. PT.Tintin.

Dan target untuk minibus dalam keberangkatan diberi untuk menunggu penumpang di loket maksimal selama 30 menit. PT.Tranek Mandiri yaitu dengan adanya jumlah minimal 6 orang penumpang maka minibus PT.Tranek Mandiri langsung berangkat, dan target minibus ini dengan perputaran dengan minibus PT.Tranek Mandiri lainnya, dan jumlah penumpang minibus PT.Tranek Mandiri yaitu 13, dan untuk bangku penumpang serap 4

dan jumlah penumpang seluruh untuk bangku 17 untuk isi penumpang minibus tersebut.

Transportasi minibus pertama kali keluar Angkutan minibus adalah PT.Tranek Mandiri,dan ketika awal ada permasalahan seluruh perusahaan angkutan dan nama perusahaan diganti dengan PO.Tranek Mandiri begitu juga dengan angutan lain nya, dan karena pemerintah ingin mengantur lagi aturan angkutan dan seluruh nama perusuhaan angkutan minibus dirubah dengan PT.Tranek Mandiri begitu juga dengan jasa Transportasi minibus yang lain nya juga ditukar, dan sampai sekarang PT.Tranek Mandiri tetap dikenal eksis seluruh masyarakat[35].

Bentuk gambar secara langsung keadaan transportasi PT.Tranek Mandiri Bukittinggi-Padang.

4.2

Gambar Transportasi

PT.Tranek Mandiri

[35] Roki . kantor pusat perusahaan transportasi PT.Tranek Mandiri (wawancara tentang perusahaan PT.Tranek Mndiri) 22 juli 2018



(Transportasi Bukittinggi-Padang)

3. Visi dan Misi

a. Visi Perusshaan Transportasi

Untuk menjadi perusahaan Transportasi yang dapat memenuhi permintaan pelanggan dengan pelayanan berkualitas dan sinantiasa meningkatkan strategi pelayanan demi kemajuan perusahaan[36].

b. Misi Perusahaan Transportasi

1.) Kepuasan berkualitas

2.) Pelayanan berkualitas dan tepat waktu

3.) Mengikuti perkembangan teknologi.

4. Struktur Organisasi

[36] Diskusi menanyakan struktur perusahaan dengan bpak H.Alfi . kantor pusat transportasi PT.Tranek Mandiri (wawancara langsung tatap muka)

Struktur perusahaan Transportasi berfungsi untuk menggambarkan susunan dan hubungan antara posisi serta menentukan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang melibatkan seluruh peragkat pada perusahaan Transportasi PT.Tranek Mandiri dalam menjalankan operasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

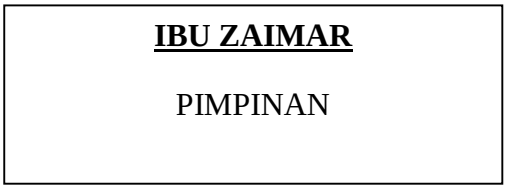
Dengan kata lain struktur organisasi sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi. Karena dengan struktur Organisasi kita dapat memahami bagian dan kerja masing-masing setiap anggota Organisasi yang mana ini juga mencerminkan sikap Profesionalisme suatu perusahaan atau Organisasi.

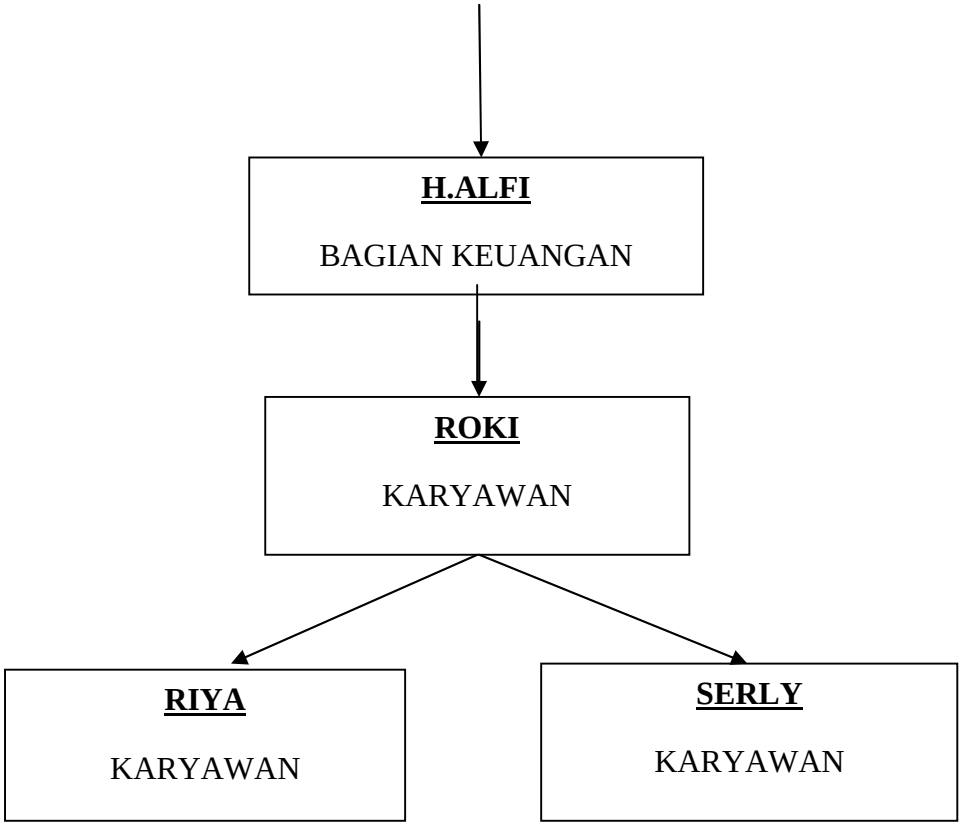
Untuk saat ini dalam struktur organisasi kami terdiri orang untuk melakukan pengendalian dan koordinasi seperti yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.3

Struktur Organisasi Perusahaan Kantor Pusat

Transportasi PT.Tranek Mandiri



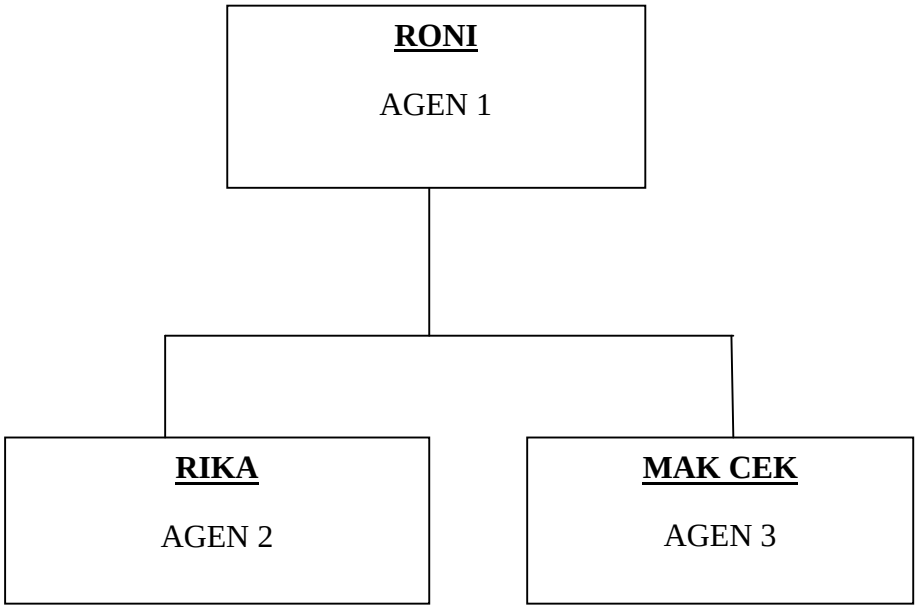


(*sumber dari kantor pusat PT.Tranek Mandiri)*

Kota padang adalah kota periwisata di Sumatra Barat dimana kunjungan wisata dari luar kota atau luar Negara begitu banyak untuk mengunjungi kota besar Sumatra Barat yaitu kota Padang.

Tabel 4.4

Struktur Agen Kota Padang

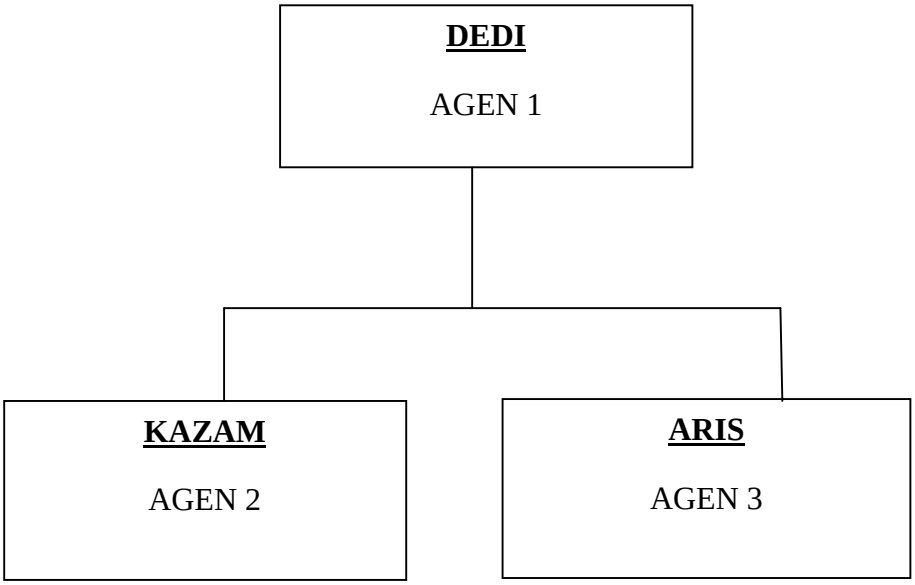


(*sumber dari kantor pusat PT.Tranek Mandiri)*

Kota Bukittinggi adalah kota yang dikenal jam gadang dan kota Bukittinggi juga banyak datangnya wisata-wisata dari luar Kota maupun dari luar Negara . dan kota Bukittinggi dikenal kota pedagang yang tidak asing di dengar oleh orang-orang atau Masyarakat.

Gambar 4.5

Struktur Agen Kota Bukittinggi



(*sumber dari kantor pusat PT.Tranek Mandiri)*

a. Bentuk jenis tiket

Menyediakan layanan jasa Transportasi (Angkutan), sesuai permintaan penumpang setiap penumpang angkutan Transportasi bisa berhenti dimana turun kalau masih dijalan tujuan perjalanan Angkutan.

Transportasi. Ini bentuk tiket bagi penumpang untuk pesan Transportasi tujuan Bukittinggi-Padang.

Gambar 4.6

Tiket Transportasi



b. Identitas Promosi Perusahaan

Perusahaan hanya memberikan pelayanan yang terbaik untuk penumpang yang naik ke angkutan Transportasi PT.Tranek Mandiri. Dengan pelayanan itu penumpang nyaman untuk berpergian walau hanya pelayanan membuat penumpang bisa merasakan kenyamanan di Transportasi PT.Tranek Mandiri. Dengan itu panumpang bisa menyampaikan ke orang lain mulut ke mulut merasakan naik Transportasi. maka itu sudah memberikan promosi dengan langsung dengan pelanggan.

5. Keunggulan Perusahaaan

a.) Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penumpang dan pelanggan sehingga mampu menghasilkan perusahaan berkualitas.

b.) Perencanaan perusahaan sehingga perusahaan bisa dikembangkan dengan baik untuk perusahaan agar mencapai suatu target dalam perusahaan.

6. Gambaran Lokasi Perusahaan

Gambaran di lokasi tempat loket perusahaan Transportasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Mengingat setiap manusia yang hidup didunia ini pasti membutuhkan Transportasi untuk bertujuan melakukan kegiatan keperluan kerja atau keperluan pribadi.

Jadi, selama manusia masih hidup dimuka bumi ini dan masih terus melaksanakan kegiatan keperluan dan melakukan kegiatan maka dengan itu Transportasi akan terus berjalan dan selalu beropersi dijalan.

Ditinjau dari keadaan minat masyarakat kota Bukittinggi maupun kota Padang cendurung untuk naik Transportasi yang melakukan pelayanan yang ramah dan tidak membedakan penumpang, dan maka Transportasi akan diminati banyak masyarakat.

Gambar 4.7

Kantor Pusat Perusahaan

Transportasi PT.Tranek Mandiri



Jln.Raya Padang-Buikittinggi 33.km Lubuk Alung

(kampung tangah balai ilir)

7. Dokumentasi yang digunakan Perusahaan

Dalam operasionalnya, system pendapatan perusahaan perusahaan Transportasi PT.Tranek Mandiri Bukittinggi-Padang beberapa dokumen yang berguna untuk menjalankan prosedur-prosedur perusahaan Transportasi. Dokumen-dokumen yang digunakan perusahaan Transportasi PT.Tranek Mandiri ini masih bersifat sederhana dan menual. Berikut ini dokumen-dokumen yang digunakan antara lain:

a. Bukti Penerimaan kas

Dokumen ini digunakan untuk mencatat kas yang masuk dalam operasi perjalanan Transportasi PT.Tranek Mandiri.

b. Buku Pencatatan

Buku ini mengenai catatan atas dalam keuangan perusahaan yang terjadi yang digunakan oleh bagian pencatatan sebagai dasar pembuatan laporan perusahaan.

C. Implentasi Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi PT.Tranek Mandiri

1. Tangibles. (bukti fisik)

Yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh pelanggan. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.

a. Perusahaan Transportasi PT.Tranek Mandiri sudah memiliki kantor atau loket di dua kota Padang dan kota Bukittinggi:

1.) lloket padang terletak ada di ulak karang di kota Padang dan

2.) di kota Bukittinggi di terminal Aur Kuning.

untuk bertujuan agar penumpang bisa datang langsung ke loket atau ke kantor untuk pesan Transportasi agar tidak kepenuhan untuk tujuan pergi. Dan gedung untuk kantor pusat Transportasi PT.Tranek Mandiri, maksudnya adalah pada perusahaan Transportasi sudah memiliki gedung yang bagus dan bersih, kondisi ini digunakan oleh semua karyawan PT.Tranek Mandiri dan juga lokasi kantor pusat PT.Tranek Mandiri terletak di Lubuk Alung di jln.Raya Padang-Bukittinggi 33.km kampung tangah balai ilir, disini biasa orang karyawan atau sopir bilang kantor kontrol, maksudnya tempat pemberentian mobil untuk cek jumlah penumpang baik tujuan padang ke Bukittinggi maupun Bukittinggi ke Padang.

Menurut saya perusahaan Transportasi PT.Tranek Mandiri pantas disebut perusahaan yang paling nyaman di perusahaan ini diutamakan rasa kekeluargaan dalam bekerja. Dan juga penumpang yang naik Transportasi ini tidak terlalu takut karena sopir yang ramah untuk pelayanan sudah menganggap semua keluarga walaupun orang lain[37].

Dan menurut salah satu penumpang dan pelanggan di PT.Tranek Mandiri Transportasi ini layanan yang memuaskan penumpang karena perputaran Transportasi

[37] Roki, bagian karyawan di kantor pusat transportasi, wawancara langsung pada tanggal 02 juli 2018

yang cepat tujuan padang ke bukittinggi maupun Bukittinggi ke Padang jadi penumpang tidak terlalu lama menunggu di loket, tetapi ada juga salah satu sopir tidak melakukan pelayanana yang tidak nyaman untuk penumpang ketika saya mau balik ke Bukittinggi,[38].

b. Sarana prasarana Transportasi yaitu berupa apabila yang kecelakaan pada mobil Transportasi PT.Tranek Mandiri maka bantuan dari jasa raharja, seperti bantuan pencairannya keluar dua hari dari hitungan ketika kecelakaan tersebut Dan dana bantuan dari jasa raharja memberi dana untuk korban luka-luka dan dirawat dirumah sakit dan juga untuk meninggal. apabila ada laporan dari polri atas kecelakaan transportasi tersebut maka jasa raharja akan langsung turun melihat korban tersebut, dana tersebut:

   1.) perawatan luka-luka sejumlah maksimal Rp10juta dan
   2.) meningggal maksimal Rp25Juta (ahli waris) [39].

c. Kondisi kebersihan terhadap perushaan transportasi PT.Tranek Mandri sudah bersih dan disiplin maksudnya adalah pada perusahaan dan pada keadaan mobil yang layak pakai seperti, fasilitas transportasi:

   1.) AC,

[38] Ibuk Lussy, pelanggan transportasi PT.Tranek Mandiri. (penumpang tinggal d bukittinggi kerja di padang) wawancara langsung pada tanggal 10 juli 2018

[39] Roki . kantor pusat perusahaan transportasi PT.Tranek Mandiri (wawancara tentang perusahaan PT.Tranek Mndiri) 22 juli 2018

2.) TV, dan

3.) Tempat duduk yang melengkapi untuk penumpang. dan nyaman untuk berpergian agar tidak membuat penumpang atau pelanggan gelisah atau khawatir karena semua utama dalam perusahaan Transportasi.

Dan pada umumnya seorang pelanggan akan memandang suatu perusahaan awalnya seorang pelanggan akan memandang dari katerampilan suatu perusahaan awalnya dari kondisi fisik perusahaan yaitu kebersihaan,kedisiplinan karyawan atau sopir perusahaan Transportasi.

d. Perusahaan melepaskan dan mengizinkan mobil Transportasi apabila mobil layak untuk dijalankan seperti sudah mempunyai surat izain mengemudi(SIM), dan apabila ada kerusakan terhadap Transportasi tersebut perusahaan mempunyai bengkel untuk memperbaiki transportasi tersebut agar untuk bisa dijalankan kembali. Dan semua Transportasi yang jalan selalu diperiksa sama sopir atau sama perusahaan karyawan PT.Tranek Mandiri.

e. Bukti fisik dalam perusahaan Transportasi ini yaitu melakukan apa yang telah disusun oleh perushaan tentang kualitas pelayanan yang ada di dalam perusahaan

Transportasi ini. Seperti karyawan atau sopir memberikan pelayanan kepada penumpang dengan ramah dan sopan.

Seperti saat saya wawancara penumpang ketika mau perjalanan naik transportasi.

"Menurut saya siih bersih gedungnya dan Wc Umump bersih dan layak untuk dipakai[40]"

2. Realiability.(kehandalan)

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya dalam pelayanan atau kepada suatu pelanggan.

a. Perusahaan Transportasi PT.Tranek Mandiri utama janjinya dalam perusahaan adalah pelayanan yang berkualitas untuk pelanggan. Setiap sopir akan melakukan pelayanan yang ada dalam visi perusahaan. Dan kinerja perusahaan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan.

Jika bagi sopir atau karyawan yang tidak melakukan peraturan dalam perusahaan maka akan datang bermunculan permasalahan dalam perusahaan Transportasi yang memicu ketidak nyamanan terhadap pelanggan seperti

[40] Nia putri, pelanggan transportasi PT.Tranek Mandiri (berhenti di kantor pusat lubuk alung), wawancara langsung 22 juli 2018

pelayanan kepada pelanggan tidak ramah terhadap penumpang

b. Transportasi PT.Tranek Mandiri tidak membedakan pelangan baru atau pelanggan yang lama seperti untuk membelin tiket kekantor Agen, Transportasi tetap melakukan apa yang ada dalam perusahaan Transportasi PT.Tranek Mandiri yang berkait dengan perusahaan.

Ketikan diperjalanan saya mencoba bertanya sebelah tempat duduk saya, seorang tersebut bernama ibu dahlia,dan ibu tersebut dalam bercerita ibu bilang rami ya penumpangnya dan nyaman, sebelumnya saya naik Transportasi PT.Tranek Mandiri ke padang beda dengan prilaku sopir terhadap penumpang pelayanan yang tidak ramah[41]

Jadi perusaahann transportasi sudah memberikan pelayanan pertama dengan memberikan mutu yang baik dan tidak membedakan ketika memberi tiket kepada pelanggan bukan hanya melihat dari beban palnggan yang banyak untuk menyusun barang keberatan pekerja seperti sopir.

c. Perusahaan memberikan pelayanan baik atau tidak kualitas jasa perusahaan Transportasi tersebut tergantung pada pelayanan jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya

[41] Ibu dahlia marni. Pelanggan baru transportasi PT.Tranek Mnadiri (wawancara ketika di perjalanan ketika menuju ke bukittinggi) 15 maret 2018

secara konsisten. Meskipun hasil dari jasa Transportasi tidak akan sama persis akan tetapi diharuskan tidak berbeda jauh sesuai harapan pelanggan.

d. Dalam Perusahaan pimpinan harus memimpin dan mengarahkan organisasinya atau perushaan dan strategi pelayanan dalam adanya kepemimpinan dari perusahaan Transportasi ini,seperti tingkat pelayanan diutamakan dan kalau usaha ini tidak ditingkatkan kualitas hanya akan tidak berdampak terhadap kualitas dan bisa terjadi pelanggan tidak akan nyaman dalam perjalanan kalau sistem perusahaan tidak dijalankan dan sopir akan selalu melakukan pelanggaran terhadap pelanggan atau penumpang[42].

e. Perusahaan melakukan pelayanan Kinerja yang ada, dan perusahaan telah memberikan yang sesuai dengan harapan pelanggan tetapi perusahaan tidak bisa menjamin dengan yang terjadi dilokasi perusahaan, karena bisa jadi ada yang melanggar saat Transportasi beroperasi di perjalanan[43].

3. Responssivennes.(ketanggapan)

Ketanggapan yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

[42] Roki . kantor pusat perusahaan transportasi PT.Tranek Mandiri (wawancara tentang perusahaan PT.Tranek Mndiri) 22 juli 2018

[43] Roki . kantor pusat perusahaan transportasi PT.Tranek Mandiri (wawancara tentang perusahaan PT.Tranek Mndiri) 22 juli 2018

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketetapan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

a. Selama ini perusahaan tidak ada mengasih tanggapan terhadap pelanggan, tetapi perusahaan hanya menjalankan apa saja komitmen dalam perusahaan Transportasi ini, bisa disebut perusahaan Transportasi ini seperti kekeluargaan.

Perusahaan memberikan pelayanan terhadap penumpang dengan pelayanan yang ramah yang terdapat dalam perusahaan, dan kejujuran dan saling menghargai suatu pekerjaan, salah satu sopir perusahaan PT.Tranek Mandiri yang melanggar diperjalanan seperti juetk dan tidak peduli terhadap penumpang dan yang keadaan yang tidak membuat sopir tidak nyaman karena panas hari atau macet diperjalana dan terjadi bermacam permasalahan[44].

Dan juga perusahaan memberikan tanggapan yang diberikan berupa sikap antara perusahaan dengan penumpang atau pelanggan, misalkan dilakukan dengan sopan mendengarkan apa yang disampaikan yang ada pada pelanggan yang meminta tolong kepada perusahaan atau karyawan perushaan.

[44] Roki . kantor pusat perusahaan transportasi PT.Tranek Mandiri (wawancara tentang perusahaan PT.Tranek Mndiri) 22 juli 2018

b. Pelayanan yang tepat untuk pelanggan ketika pelanggan turun dilokasi tujuan pemberhentian dengan selamat dan perusahaan bisa memberikan pelayanan yang tepat dengan tujuan pelanggan dengan kesampaiannya di lokasi tujuan.

   Dan kepuasan trehadap pelanggan atau penumpang tergantung terhadap pelayanan yang diberikan dan sopan santun.

c. Semua karyawan atau sopir dan perusahaan dari mulai pimpinan Transportasi wajib memahami semua system yang ada di perusahaan. Atau pun mengenai kualitas Transportasi yang harus tetap dijaga dan tidak boleh dilanggar.

   Dan sistem perusahaan dalam kualitas pelayanan perusahaan dan ciri khas perusahaan dalam menjalankan Transportasi PT.Tranek Mandiri yaitu pelayanan dan ramah terhadap penumpang.

d. Setiap karyawan atau sopir selalu bersedia membantu penumpang seperti barangnya banyak dan akan dibantu untuk diletakan di begasi agar barang tidak mengangu penumpang untuk duduk atau tidak mengganggu penumpang lainnya karena ada barang tersebut.

e. Memberikan pelayanan yang efektif dan efesien perusahaan tidak ada memberikan beban terhadap penumpang, hanya

pelayanan dan ramah untuk para pelanggan agar tetap setia untuk naik Transportasi PT.Tranek Mandiri.

4. Assurance. (jaminan)

Jaminan yaitu pengetahuan meliputi kemampuan:

a.) ramah,

b.) Sopan,

c.) Tanggung jawab dalam perusahaan atau kepada pelanggan.

d.) sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan pelanggan dan merasa terbebas dari bahaya dan rasiko.[45]

a. Perusahaan tidak memberi jaminan terhadap penumpang apabila barang yang hilang selain titipan kepada perusahaan Transportasi, dan jaminan hanya untuk kecelakaan terhadap Transportasi dan untuk penumpang bagi yang didalam Transportasi.

Dan jaminan yang bisa diberikan perusahaan transportasi terhadap penumpang seperti pelayanan yaitu keramahan dan sopan santun perusahaan terhadap pelanggan atau kepada penumpang transportasi.

[45] Roki . kantor pusat perusahaan transportasi PT.Tranek Mandiri (wawancara tentang perusahaan PT.Tranek Mndiri) 22 juli 2018

Jaminan seperti secara langsung dan terhadap penumpang kepada karyawan atau sopir interaksi untuk kenyamanan terhadap penumpang atau pelanggan perusahaan transportasi.

b. Rasa kepercayaan terhadap pelanggan adalah memberikan pelayanan terhadap penumpang agar penumpang nyaman dalam perjalanan ketika didalam angkutan Transportasi, dan membawa Transportasi sebaik-baiknya[46].

   Perusahaan memberikan rasa percaya bagi pelanggan adalah memberikan kualitas yang bagus dan melaksanakan yang telah dijanjikan perusahaan kepada penumpang.

c. Perusahaan Transportasi memberikan pelayanan yang ada di dalam visi dan misi seperti misi: (Kepuasan berkualitas, Pelayanan berkualitas dan tepat waktu, Mengikuti perkembangan teknologi) dan visi perusahan (Untuk menjadi perusahaan Transportasi yang dapat memenuhi permintaan pelanggan dengan pelayanan berkualitas dan sinantiasa meningkatkan strategi pelayanan demi kemajuan perusahaan) dan perusahaan Transportasi menjalankan yang ada dalam perusahaan..

d. Perusahaan memberikan kepercayaan dengan pelayanan yang ramah dan tidak membuat penumpang khawatir. Dan

[46] Roki . kantor pusat perusahaan transportasi PT.Tranek Mandiri (wawancara tentang perusahaan PT.Tranek Mndiri) 22 juli 2018

menghindari resiko yang terjadi agar penumpang nyaman dalam perjalanan.

e. Jaminan seperti kenyamanan di dalam Transportasi ketika di perjalanan dan memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan tidak berpaling ke transportasi yang lainnya

5. Empaty. (empaty)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

a. Cara perusahaan memberikan perhatian terhadap pelanggan dengan memberikan yang baik dengan pelayanan yang sesuai yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Dalam memberikan perhatian kepada pelanggan tidaklah mudah, kalau perhatiannya dalam kenyamanan pelanggan dalam Transportasi.

Kalau pelanggan memiliki kritik dan saran terhadap pelayanan perusahaan Transportasi kotak saran bisa diantarkan dalam kantor pusat perusahaan Transportasi atau memberi sarang secara langsung kepada agen[47].

[47] Roki . kantor pusat perusahaan transportasi PT.Tranek Mandiri (wawancara tentang perusahaan PT.Tranek Mndiri) 22 juli 2018

b. Tanggapan terhadap pelanggan yang dibutuhkan oleh pelanggan yaitu memberikan pelayanan dan dan memberikan kenyamanan dalam perjalanan.

   Dan berusaha memberikan terbaik untuk penumpang atau pelanggan transportasi. Dan adapun pelayanan tidak baik atau sebaliknya semua akan diproses dengan perusahaan.

c. Agar perusahaan atau karyawan dan sopir cepat tanggap untuk keadaan penumpang yang didalam mobil, dan harus siap untuk berpergian ketika lagi diperjalanan agar penumpang nyaman dalam diperjalanan.

   Dan memberikan perhatian personal atau induvidu sama dengan memberikan keperhatian kesemua penumpang atau kepeda pelanggan dengan memeperlakukan untuk kebutuhan dalam kenyamanan perusahaan Transportasi PT.Tranek Mandiri.

d. Bermacam permasalahan dalam perusahaan dengan sifat-sifat pekerja(karyawan) perusahaan yang berbeda seperti jujur dan disiplin, perusahaan yang tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan ada memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur perusahaan.

   Dan perusahaan atau karyawan atau sopir tidak melakukan atau membedakan penumpang atau pelanggan perusahaan

memberikan apa hak yang harus diterima panumpang atau pleanggan.

Keadilan untuk penumpang atau pelanggan semua mendapatkan dengan kewajiban pelanggan atau penumpang dengan saling ramah dan sopan.

e. Apabila ada penumpang atau pelanggan telat datang ke loket padahal pelanggan sudah pesan, dan diberi spensasi waktu dan apabila masih lama telat dan dihubungi oleh peruashaan dan masih belum datang, dan perusahaan bertindak untuk tinggalkan pelanggan dan pelanggan untuk naik Transportasi yang ngantri akan berangkat selanjutnya**.**

Dengan peraturan yang ada perusahaan tidak melantarkan penumpang atau pelanggan walaupun telat datang ke loket akan tetap diberangkatkan dengan transportasi selanjutnya yang ngantri untuk berangkat selanjutnya.

D. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan jasa

Transportasi ini memberikan Strategi Peningkatan pelayanan jasa dalam kepemimpinan ibu Zaimar dari perusahaan Transportasi PT.Tranek Mandiri, perusahaan ini telah memberikan starategi peningkatan kualitas pelayanan jasa, dengan diberikan tersebut perusahaan memberikan kebutuhan untuk pelanggan kalau usaha ini tidak ditingkatkan kualitas hanya akan berdampak kecil dan bisa

terjadi pelanggan tidak akan nyaman dalam perjalanan kalau system perusahaan tidak dijalankan.

Menurut pendapat saya agar Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan jasa Transportasi lebih baik kedepannya dan selalu eksis dan tidak ketinggalan dari pesaing lainnya adalah:

a. Mengelola bukti strategi (evidence) kualitas jasa

   Mengelola bukti strategi bagi kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, makanya pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta tangible yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

b. Mengembangkan budaya kualitas budaya

   Kualitas merupakan system nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pebentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas.

c. Menindaklanjuti peningkatan jasa

   Mengindaklanjuti peningkatan jasa Dapat membantu memisahkan aspek-aspek peningkatan jasa yang perlu ditingkatkan.Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka

terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

E. 5 Uraian Dimensi terhadap kualitas pelayanan

Jadi pada tangible yang mendasar yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pelanggan dengan cara memberikan penampilan fisik seperti pelayanan secara langsung kepada penumpang.

Realiability adalah kemampuan perusahaan Transportasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijalankan secara biasanya, kinerja pada perusahaan Transportasi harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama bagi pelanggan dalam menghindari kesalahan dan memberi sikap.

Pada *Responsiveness* adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat tepat kepada pelanggan, dengan memberikan pertolongan ketika penumpang lagi membawa barang kebanyakan dan pelayanan sopir dengan menolong pelanggan tersebut agar pelanggan tidak kesusahan[48].

Dari *Assurance* adalah kemampuan dalam pelayanan, sehinggan merasa nyaman dalam perjalanan. Dan menghindari resiko-resiko di perjalanan dan menjalankan prosedur dalam perusahaan transportasi seperti di misi dan visi.

[48] Roki . kantor pusat perusahaan transportasi PT.Tranek Mandiri (wawancara tentang perusahaan PT.Tranek Mndiri) 22 juli 2018

Jadi *Empaty* dapat disimpulkan bahwa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan memahami keinginan pelanggan, dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian serta memiliki waktu untuk pelanggan dan menirima kritik dan saran dari pelanggan.

BAB V

PENUTUP

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perusahaan Transportasi terhadap kepuasaan pelanggan telah memenuhi beberapa lima dimensi kualitas pelayanan, Namun ada beberapa hal yang belum maksimal dari pelayanan lima dimensi tersebut diantaranya, Tangible yaitu kebersihaan, kedisiplinan karyawan atau sopir dalam perusahaan Transportasi masih ada yang melanggar prosedur tersebut.

a. Realiability yaitu kinerja pada perusahaan Transportasi harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu.
b. Responsiveness yaitu, suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat tepat kepada pelanggan, Assurance yaitu Perusahaan tidak memberi jaminan terhadap penumpang apabila barang yang hilang selain titipan kepada perushaan Transportasi.
c. Empaty yaitu memberikan perhatian personal atau induvidu sama dengan memberikan keperhatian kesemua penumpang dengan memeperlakukan untuk kebutuhan dalam kenyamanan perusahaan. yang belum maksimal

dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan perusahaan Transportasi PT.Tranek Mandiri.

Pada dasarnya setiap dimensi kualitas pelayanan dan perusahaan Transportasi yang disediakan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga perlu diperbaiki sering berjalan waktu.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran yaitu:

1. Perusahaan transportasi PT.Tranek Mandiri untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang terkait dengan realiability atau kehandalan, khususnya kehandalan karyawan dalam melayani pelanggan melalui pemberiann pelatihan.
2. Dari uraian 5 Dimensi Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty ada beberapa yang harus diperbaiki untuk transportasi PT.Tranek Mandiri:
    a. responsiveness (ketanggapan) Agar karyawan memberikan pelayanan yang baik, ramah dan cepat tanggap dalam melayani para pelanggan transportasi PT.Tranek Mandiri.
    b. Empaty, Perusahaan transportasi harus lebih mendekatkan diri kepada pelanggan. Selain itu pihak perusahaan transportasi perlu untuk meningkatkan

kualitas pelayanan agar terciptakan kepuasan pelanggan yang lebih optimal.

A. Daftar Pustakaaan

Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta, Ghalia Indonesia)

http://repo.unand.ac.id/466/1/COVER.pdf

Departemen pendidikan dan kebudayaan republic Indonesia. 1991. *kamus besar rahasia Indonesia*. Jakarta; balai pustaka

AB Susanto. *manajemen komprehensip strategic*. Jakarta; eirlangga

tjiptono, Fandy.1996. *Manajemen Jasa*.Yogyakarta; andi offset

salim, Abbas.2000. *Manajemen transportasi*. Jakarta; PT.Raja Grafindo persada

Edilius 1992. *pengantar ekonomi perusahaan*. Jakarta; PT. Rineka cipta

J.Supranto.2011.*Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta; PT.Rineka cipta

Wood,Ivonne.*2009. Layanan pelanggan*. Yogyakarta; Graha Ilmu

Sukirno,Sadono.2006. *Pengantar Bisnis*. Jakarta; Prenadamedia group

Fahmi,Irham. 2012. *manajemen* .bandung; Alfabeta.cv

Rivai,Velthzal, dkk. 2012. *Islamic business and economic*. Jakarta; bumi aksara

Muhammad,bin Abdullah. 2012. *tafsir ibnu katsir*. Kairo; pustaka imam Asy-syafi'I.

J.Moleong,Lexxy.1997. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung; Remaja rosdakarya offset

Subagno,Joko.1999.*metodologi penelitian dan teori praktek*, Jakarta; rineka cipta.

Arikunto,Suharsimi, 2002. *prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta; rineka cipta.

hadi,Sutrisno,1987. *metodologi research*. Yogyakarta; yayasan penerbit fakultas psikologi UGM.

surachman,Winarmo,1985. *pengantar penelitian ilmiah*. Bandung; PT.tarsito

Alma,Buchari,2003. *dasar-dasar etika bisnis islam*, bandung; albafeta

Mulyadi,royani,diane novita, dkk, 2011. *Pendidikan lingkungan dan budaya Jakarta*, Jakarta; Grasindo

Sulistio,Harnen,soehardjono,agoes dkk, 2014. *Standar pelayanan minimal terminal bus tipe A*. Malang, universitas brawijaya press

Moenir,H.A.S. 2008. *manjemen pelayanan umum di indonesaia.* bumi aksara

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Nomor : 106.82/In.26/PP.00.9/05/2018

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an. **Ayu Rahma Weni** NIM. **3214.052** tanggal 4 April 2018, Perihal Permohonan Pengesahan Judul dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi.

Menimbang :
a. Bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan skripsi mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. Bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : menyetujui outlines, daftar kepustakaan bagi skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Peayanan Jasa Transportasi PT.Tranek Mandiri (Studi Kasus PT. Tranex Mandiri Bukittinggi-Padang)"**

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

A
Nama	:	**Era Sonita, SE, M.Si**
NIP	:	19711025 200312 2002
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata Tk.I (III/d) /Lektor Kepala
Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Ekonomi
Memberi Mata Kuliah	:	Manajemen Sumber Daya Insani
Untuk Tugas	:	Pembimbing I

B
Nama	:	**Hj. Zulhelmi, SE, MM**
NIP	:	19640422 201411 2001
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata MudaTk.I / III/b / Cados
Bidang Keahlian Pokok	:	Manajemen
Memberi Mata Kuliah	:	Pengantar Manajemen
Untuk Tugas	:	Pembimbing II

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 5 April 2018
Rektor

IRIDHA AHIDA

Tembusan :
1. Masing-masing Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor: B- *1756* /In.26.3/PP.07/07/2018 6 Juli 2018
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. : **Kepala Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Simpang Aur Bukittinggi**

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) B-ukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara:

Nama	:	**AYU RAHMA WENI**
NIM	:	**3214.052**
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Program Studi	:	Ekonomi Islam
Semester	:	VIII (delapan)
Lokasi Penelitian	:	**Terminal Aur Kuning Bukittinggi**
Judul Skripsi	:	***"Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi PO. Tranek Mandiri"***
Waktu	:	9 Juli 2018 s/d Selesai

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan,

H. HARFANDI, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT
BPTD WILAYAH III – PROVINSI SUMATERA BARAT
SATUAN PELAYANANTERMINAL TYPE A SIMPANG AUR

JL. DIPONEGORO NO 01
KOTA BUKITTINGGI

TELP : (0752) -

Email: terminalsimpangaur.bukittinggi
@gmail.com

Nomor : 551/29/TSA/VII-2018

Dengan ini Koordinator Terminal Type A Simpang Aur Bukittinggi, menerangkan bahwa Mahasiswa yang bernama :

Nama	: **AYU RAHMA WENI**
Bp / Nim	: 3214.052
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Program Studi	: Ekonomi Islam
Judul Skripsi	: Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi PO. Tranek Mandiri

Telah melakukan dan melaksanakan survei, penelitian, dan pengamatan di Kawasan Terminal Type A Simpang Aur Bukittinggi pada tanggal 09 Juli 2018 sampai 11 Juli 2018 untuk keperluan pengambilan data dan penulisan Skripsi.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 28 Juli 2018
Kepala
Satuan Pelayanan Terminal Tipe A
Simpang Aur Bukittinggi

SYAFRIZON, S.Sos
Penata Tk. I - III/d
NIP. 196611101995031002

PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
UPT KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KECAMATAN MANDAU
JL. Jend. Sudirman No. 56
DURI **Kode Pos 28884**

SURAT KETERANGAN
Nomor : 477/UPT-KPS/VIII/2017/ 6057

Yang bertanda tangan dibawah ini :

a. N a m a : Dra. IRDAWATI
b. Jabatan : KEPALA UPT KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU

dengan ini menerangkan bahwa :

c. N a m a / NIK : **RAHMATUL AINI / 1403096512990008**
d. Tempat /Tgl Lahir : Duri / 25 Desember 1999
e. Kebangsaan : Indonesia
f. Agama : Islam
g. Pekerjaan : Belum/Tidak Bekerja
h. Status : Belum Kawin
i. Alamat : Jl. Teratai No. 25 C RT.06 / RW.01 Kelurahan Gajah Sakti

Maksud : Bahwa benar KTP el yang bersangkutan saat ini sedang dalam proses pengurusan.

Berhubung maksud yang bersangkutan , untuk dapat diberikan fasilitas seperlunya.
Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat.

Duri, 4 Agustus 2017

KEPALA UPT KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU,

U P T
KEPENDUDUKAN
DAN
PENCATATAN SIPIL

Dra. I R D A W A T I
Penata Tingkat I
NIP. 19650617 199401 2 001

CURRICULUM VITAE

A. DATA PRIBADI



Nama	**: AYU RAHMA WENI**
Tempat/Tgl. Lahir	: LubukBasung, 01 july 1995
JenisKelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarnegaraan	: Indonesia
Alamat	: simpang tigo padangbaru, Lubukbasung, Kab.Agam
No.Hp	: 082386230256
Email	: arahmaweni@gmail.com:

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. **2004-2005** : TK Pembina Negeri LubukBasung
2. **2005-2010** : SD Negeri 05 LubukBasung
3. **2010-2012** : SMP Negeri 3 LubukBasung
4. **2012-2014** : SMA Negeri 2 LubukBasung
5. **2014-2018** : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, Sumatera Barat.


Sidang Munaqasyah
IAIN
BUKITTINGGI
NAMA :
NIM : 3214,05
Bukittinggi, Mulai 15 A
1439H

Sidang Munaqasyah

NAMA : Ayu Rahma Weni

: 3214,052

SAN : EKO I ISLAM

Ayu Rahma Weni,SE