

TUGAS AKHIR

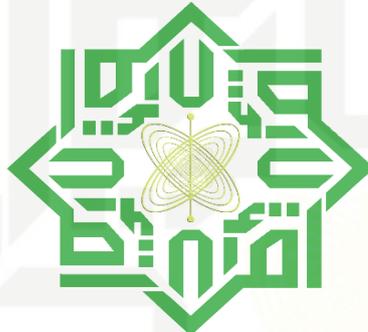
SISTEM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE CENTER PANASONIC PADA PT. GOBEL DHARMA NUSANTARA CABANG PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
(A.Md) Pada Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

NABILA MEISA BARIANA

NIM. 02070227300

**PROGAM STUDI D-III MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2023



**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

Nama : Nabila Meisa Bariana
NIM : 02070227300
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : **Sistem Pelayanan Customer Service Center
Panasonic Pada PT. Gobel Dharma Nusantara
Cabang Pekanbaru**
Hari/Tanggal Ujian : Jumat, 16 Juni 2023

**DISETUJUI OLEH
PEMBIMBING**

Riki Hanri Malau, S.E., M.M
NIP. 19710124 200701 1 020

MENGETAHUI

**Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**

Dr. Hj. Mahyarni, S.E., M.M
NIP. 19700826 199903 2 001

**Ketua Program Studi
D-III Manajemen Perusahaan**

Henni Indravani, S.E., M.M
NIP. 197000802 199803 2 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

Nama : Nabila Meisa Bariana
NIM : 02070227300
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Sistem Pelayanan Customer Service Center Panasonic
 Pada PT. Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru
Tanggal Ujian : 16 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua Penguji

DR. Julina, SE. M.Si
 NIP. 19730722 199903 2 001

Sekretaris

Zulhaida, SE.MM
 NIP. 19741204 201411 2 001

Penguji I

Fakhrurrozi, SE.MM
 NIP. 19670725200003 1 002

Penguji II

Tasriani, M.Ag
 NIP. 19700217200701 2 029

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nabila Meisa Bariana
 NIM : 02070227300
 Tempat/Tgl. Lahir : Depok / 19 Mei 2002
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : D3 Manajemen Perusahaan
 Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi~~/Karya Ilmiah lainnya*:
Sistem Pelayanan Customer Service Center Panasonic Pada PT. Gobel Dharma
Nusantara Cabang Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi~~/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi~~/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi~~/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Mei 2023
 Yang membuat pernyataan



Nabila Meisa Bariana
 Nabila Meisa Bariana
 NIM : 02070227300

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

ABSTRAK

SISTEM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE CENTER PANASONIC PADA PT. GOBEL DHARMA NUSANTARA CABANG PEKANBARU

Oleh

Nabila Meisa Bariana
NIM 02070227300

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan customer service center Panasonic PT. Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru. Sumber data yaitu dengan melakukan observasi, wawancara secara langsung dan data sekunder yaitu dengan dokumentasi dan arsip perusahaan. penulisan ini menggunakan metode deskriptif. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dapat disimpulkan bahwa PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center Panasonic Cabang Pekanbaru terdiri dari dua proses pelayanan secara langsung dan tidak langsung.

Kata Kunci : Sistem, Pelayanan, Customer Service

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang selalu melimpahkan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya kepada penulis khususnya nikmat kesehatan jasmani dan rohani serta kesempatan dan juga kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul “**Sistem Pelayanan Customer Service Center Panasonic Pada PT. Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru**”.

Shalawat dan salam senantiasa kita persembahkan kepada Rasulullah SAW, yang telah berhasil mereformasikan kehidupan umat manusia menuju tuntunan nilai-nilai islam, yang terdapat dalam Al-qur'an dan Hadist yang merupakan rujukan menjadi pegangan umat islam di dalamnya setiap gerak dan langkah menuju dunia dan akhirat.

Penulis laporan Tugas Akhir ini merupakan karya ilmiah yang disusun untuk salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh seluruh mahasiswa D-III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si. selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum. selaku wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M. Si. Selaku wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Henni Indrayani, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Perusahaan dan Ibu Zulhaida, S.E,M.M selaku seketaris Program Studi D-III Manajemen Perusahaan.
7. Ibu Dr. Putriana, S.E., M.M selaku Penasehat Akademik selama penulis kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Riki Hanri Malau, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, ilmu serta saran-saran yang berguna bagi penulis.
9. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pengetahuan dan



bimbingan yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis. Semoga ilmu yang diberikan dapat digunakan dengan baik kedepannya bagi penulis.

10. Pimpinan dan segenap Karyawan Service Center Panasonic, yang sudah membantu dalam penelitian penulis serta memberikan pengalaman dan ilmu yang bermanfaat.

11. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sampir bianto dan Ibu Susi Anjarwati, abang dan juga kedua adek karena selalu memberikan doa dan memberikan motivasi penuh semangat serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir, semoga Allah memberikan kesehatan dan kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

12. Rekan seperjuangan D-III Manajemen Perusahaan Angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga segala bentuk motivasi, bantuan serta dukungan yang penulis terima dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen perusahaan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 06 Mei 2023

Nabila Meisa Bariana
NIM.02070227300

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian	7
1.5.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	7
1.5.2. Jenis Data.....	7
1.5.3. Metode Pengumpulan Data	8
1.5.4. Analisis Data	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Profil Perusahaan	11
2.2 Sejarah Perusahaan	12
2.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	14
2.3.1. Visi Perusahaan	14
2.3.2. Misi Perusahaan	14
2.4. Filosofi Dan Prinsip Perusahaan.....	15
2.4.1. Filosofi Perusahaan	15
2.4.2. Prinsip Perusahaan	15
2.5. Struktur Organisasi Perusahaan	19
2.6. Uraian Tugas (<i>Job Description</i>).....	21

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1. Tinjauan Teori	23
3.1.1. Pengertian Pemasaran	23
3.1.2 Segmentasi, Targeting dan Positioning	24
3.1.3. Bauran Pemasaran.....	27
3.1.4. Pengertian Pelayanan	28
3.1.5. Pelayanan yang baik	29
3.1.6. Dimensi Kualitas Pelayanan	31
3.1.7. Standar Oprasional Prosedur (SOP).....	31
3.1.8. Prespektif Islam Tentang Pelayanan Customer Service.....	33
3.2. Tinjauan Praktek	36
3.2.1. Jenis-jenis Layanan Customer Service Center Panasonic PT.Gobel Dharma Nusantara Pekanbaru	36
3.2.2. Proses Pelaksanaan Pelayanan Customer Sevice.....	37
3.2.3. Dimensi Kualitas Sistem Pelayanan Customer Service.....	40
3.2.4. Kendala-Kendala dalam melayani konsumen.....	45
3.2.5. Solusi atau upaya Service Center Panasonic mengatasi kendala dalam melayani konsumen.....	45

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	47
4.2 Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data produk Panasonic yang bisa diperbaiki di PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center Panasonic	3
Tabel 3.2 Jumlah pelanggan Service center Panasonic.....	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 PT. Gobel Dharma Nusantara Service	11
Gambar 2.2 Logo PT. Gobel Dharma Nusantara	14
Gambar 2.3 Struktur organisasi perusahaan	20
Gambar 3.1 Sekema SOP Pelayanan Costumer Service.....	37



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi yang begitu pesat pada era sekarang sangat berdampak pada kehidupan ekonomi dan kehidupan manusia. Dapat dilihat dari gaya hidup masyarakat sekarang yang tidak bisa lepas dari teknologi-teknologi yang semakin mutakhir salah satunya yaitu teknologi elektronik. Industri elektronik ikut berperan penting bagi perekonomian Indonesia karena mampu mendorong pertumbuhan konsumsi rumah tangga dan investasi.

Mempunyai berbagai barang perlengkapan elektronik rumah tangga (*home appliance*) sekarang merupakan hal yang wajar bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan gaya hidup yang modern. Namun jika elektronik tersebut digunakan terus-menerus setiap hari tanpa kita sadari performa elektronik akan menurun karena penggunaan tanpa perawatan yang baik. Karena itu banyak perusahaan industri elektronik tidak hanya menjual produk saja tetapi juga menyediakan jasa service elektronik untuk memperbaiki kerusakan dan menjaga kualitas performa elektronik, jasa pelayanan service yang diberikan kepada pelanggan juga dapat memberikan kesan bahwa pelanggan tersebut terpuaskan karena mampu memenuhi keinginan konsumen.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan menawarkan kepada pelanggan yang bersifat tidak berwujud, setiap kegiatan yang membutuhkan pelayanan perusahaan pasti akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pelanggan. pelayanan yang baik bisa memuaskan pelanggan sehingga menciptakan dan meningkatkan sistem pelayanan maka peranan pelayanan pelanggan sangat penting pada era globalisasi sekarang terutama perusahaan yang bergerak pada bidang jasa.

Sebagai pemuas keinginan pelanggan diperlukan jasa atau layanan (*service*). Pelayanan *customer service* terhadap pelanggan dapat membantu kelanggengan hubungan perusahaan dengan pelanggan. Pelayanan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung disebut dengan istilah *customer service*. *Customer service* adalah kegiatan memberikan sebuah layanan yang ditawarkan oleh perusahaan sesuai pedoman atau ketentuan. *customer service* memiliki tanggung jawab berinteraksi secara langsung dengan pelanggan mewakili perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa terhadap segala keperluannya terutama mengenai keluhan dan bagaimana solusi hingga pelanggan merasa terpuaskan, Maka posisi *customer service* ini sangat penting karena pelanggan tidaknya hanya tertarik pada kualitas produk yang dijual melainkan bagaimana pelayanan yang disediakan perusahaan sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi.

Fungsi dan tugas seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membangun hubungan baik kepada pelanggan. Seorang *customer service* harus bertanggung jawab bagaimana pelayanan pelanggan dari awal hingga akhir. Menurut Rahmayanty dalam Yanti (2013:42), Tugas pokok *Customer Service* adalah membantu pelanggan untuk memberikan informasi, Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan, Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan, Memberikan informasi mengenai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fitur dan layanan perusahaan, Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan mencari pelanggan yang baru maka *customer service* harus memberikan pelayanan terbaiknya.

PT.Gobel Dharma Nusantara Service center panasonic merupakan perusahaan layanan purna jual untuk produk Panasonic yang bergerak pada bidang elektronik dan *home appliance*. Menurut Dharmmesta, Basu Swastha, Handoko, T. Hani (2012), layanan purna jual adalah layanan yang diberikan oleh penjual setelah terjadi penjualan yang dapat berupa pemberian garansi, jasa reparasi, latihan tenaga profesional dan cara penggunaannya serta jasa pengantaran barang ke rumah layanan. berikut ini beberapa data produk panasonic yang biasanya para pengguna elektronik Panasonic bisa segera membawa ke Panaosnic Sevice Center Pekanbaru apablila mengalami kerusakan untuk diperbaiki.

Tabel 1.1 Data produk Panasonic yang bisa diperbaiki di PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center Panasonic

No	Jenis Produk	Keterangan Produk
1	<i>Home entertainment</i>	<ul style="list-style-type: none"> a) <i>Televisi</i> b) <i>Home Theaters</i> c) <i>Audio</i> d) <i>Blu-ray & DVD</i> e) <i>Headphone & Earphone</i>
2	<i>Camera dan camcorder</i>	<ul style="list-style-type: none"> a) <i>Lumix G Mirrorless (DLSM)</i> b) <i>Cameras</i> c) <i>Lumix Digital Cameras</i> d) <i>Lumix G Lenses</i> e) <i>Camcorders</i>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	<i>Home Appliances</i>	a) <i>Air Conditioner</i> b) <i>Mesin cuci Panasonic</i> c) <i>Setrika</i> d) <i>Vacum Cleaners</i> e) <i>Fans & Air purifiers</i> f) <i>Pompa</i>
4	<i>Kitchen Appliances</i>	a) <i>Lemari es</i> b) <i>Microwave Ovens</i> c) <i>Food Prepartion</i> d) <i>Dish Dryers</i> e) <i>Rice Cookers</i> f) <i>Bread Masker</i>

(Sumber: Website <http://www.panasonic.com/id>)

PT. Gobel Dharma Nusantara ini menyediakan layanan service setelah penjualan untuk memenuhi keinginan, kebutuhan dan keluhan pelanggan yang sangat diperhatikan dengan baik. Pelayanan yang baik menurut Tjptono & Diana 2003 dalam (Wijaya, 2011:74) terdapat lima dimensi kualitas yaitu *Reliability* (kehandalan) dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan, *Responsiviness* (ketangapan atau kepedulian) untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanann dengan tangap dan peduli terhadap keluhan hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan, dan kepastian, *Assurance* (Jaminan Kepastian) Adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencangkup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf, *Empathy* (empati) adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian spenuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual dan *Tangible* (berwujud)



adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, dan sarana informasi atau komunikasi.

Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang baik tersebut maka dapat diuraikan pekerjaan *customer service* secara umum yaitu dalam Reliability (kehandalan) adalah bagaimana kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan setiap saat ketika dibutuhkan terkait produk atau jasa sehingga konsumen merasa puas serta kehandalan dalam mengelola data atau pencatatan administrasi penjualan, *Responsiveness* (ketangapan atau kepedulian) ketika menerima panggilan telepon respon yang tepat waktu, dan tanggapan atau kesanggupann ketika menangani keluhan dan komplain, *Assurance* (Jaminan Kepastian) memberikan jaminan kepastian tepat waktu ketika pelayanan dan jaminan biaya dalam pelayanan, *Empathy* (empati) menjadi pendengar yang baik, membantu dan memberikan solusi kepada pelanggan, dan *Tangible* (berwujud) tersedianya fasilitas fisik berupa pelayanan kondisi ruangan yang nyaman.

Dengan adanya pelayanan berkualitas yang diberikan Panasonic kepada pelanggan yang akan dihadapi *customer service* secara langsung melalui komunikasi yang baik antara dua pihak supaya tercipta kerja sama, dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh PT Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik dan bermaksud mengangkat judul penelitian dengan judul “**Sistem Pelayanan Customer Service Center Panasonic Pada PT. Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru**”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pelayanan customer service center Panasonic PT.Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru?
2. Apa kendala-kendala dalam sistem pelayanan customer service center Panasonic pada PT.Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui gambaran sistem pelayanan customer service center Panasonic pada PT.Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam sistem pelayanan customer service center Panasonic pada PT.Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman kebidang sesungguhnya, sebagai aplikasi dari ilmu yang telah didapatkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peneliti selama perkuliahan. untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang sifatnya menambah wawasan dalam penulisan penelitian ini.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai penerapan sistem pelayanan customer service center penasonic pada PT.Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru agar bias berjalan sesuai dengan harapan dan tercapainya suatu tujuan perusahaan.

3. Bagi Pembaca

Sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan penulis yaitu pada PT.Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru beralamatkan di JL.Tuanku Tambusai Komp Taman Mella Blok A8 Pekanbaru. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai Maret 2023.

1.5.2. Jenis Data

Penulisan ini menggunakan data primer dan skunder dalam penulisan :

1. Data Primer

Data Primer adalah jenis-jenis data yang penulis kumpulkan secara langsung dari objek penelitian seperti wawancara dengan karyawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan observasi pada PT. Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data perusahaan yang di dapat dari arsip data dan di dokumentasikan oleh perusahaan sesuai yang dibutuhkan.

Data sekunder dalam tugas akhir ini antara lain sejarah, visi dan misi perusahaan, struktur perusahaan dan uraian tugas-tugas karyawan perusahaan.

1.5.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi :

1. Observasi

Observasi adalah aktifitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti, melalui proses pengamatan data langsung dilapangan. Penelitian yang dilakukan langsung ditempat untuk memperoleh bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (Tanya jawab lisan) dengan responden penelitian. Baik secara temu wicara atau menggunakan teknologi komunikasi (jarak jauh).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mengambil data dari catatan dokumentasi atau arsip sesuai dengan yang peneliti butuhkan. Dokumentasi ini diperoleh dari dokumentasi dan arsip ditempat penelitian.

1.5.4. Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif. Metode deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang dikumpulkan selama proses penelitian yang telah dilakukan ditempat penelitian yaitu pada PT.Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir (TA) dibagi menjadi 4 (empat) bab yang setiap babnya saling terhubung satu sama lain. Dalam memperoleh gambaran umum yang sistematis serta lebih terarah, maka sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan serta sistematika penulisan laporan.



BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum PT.Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru, visi dan misi, sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan uraian tugas.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Dalam bab ini menguraikan uraian teori yang mendukung penulisan penelitian ini, disini akan dibahas mengenai telaah pustaka yang berkaitan dengan judul penelitian.

BAB IV : PENUTUP DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dibahas berdasarkan teori-teori dan data yang ada, dan penulis memberikan beberapa saran yang bermanfaat sebagai masukan bagi PT.Gobel Dharma Nusantara.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

Gambar 2.1 PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center Panasonic



(Sumber: PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center Panasonic)

Adapun nama instansi pada tempat penelitian ini adalah PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center Panasonic berikut merupakan profil singkat

PT. Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru :

Nama : PT. Gobel Dharma Nusantara
Alamat : Jl. Tuanku Tambusai, Komp Taman Mella Blok A8
kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.
Jam Oprasional : Senin – Jumat 08.30-17.45 WIB

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.2 Sejarah Perusahaan

Dengan semangat nasionalisme untuk membuat sebuah alat komunikasi bagi bangsa Indonesia, pada tahun 1954 Drs. H Thayeb Moh. Gobel mendirikan PT Transistor Radio *Manufacturing* di Cawang, Jakarta yang merupakan pelopor dari Pabrik Radio Transistor pertama di Indonesia dengan brand “Tjawang”. Tahun 1957, Drs, Thayeb Moh Gobel menerima beasiswa *Colomba Plan* dimana dia melanjutkan studi ke Jepang dan bertemu dengan Mr.Konosuke Matsushita, pendiri dari Masushita Electric Industrial Co.Ltd. Hingga di tahun 1960 Drs. H. Thayeb Moh.Gobel atas nama PT Transistor Radio *Manufacturing* menandatangani perjanjian kerjasama "*Technical Assistance Agreement*" dengan Matsushita Electric Industrial Co.Ltd, (Jepang). Berdasarkan perjanjian kerjasama, PT Transistor Radio *Manufacturing* memproduksi televisi tanpa warna pertama agar masyarakat Indonesia dapat menyaksikan Asian Games (Jakarta) pada tahun 1962, produk pertama yang dihasilkan diberikan kepada Ibu Negara Indonesia Ibu Fatmawati Soekarno.

Bisnis pun semakin berkembang dan hingga akhirnya pada tanggal 27Juli 1970 terbentuklah *Joint Venture* dengan Panasonic Corporation dibawah PT National Gobel yaitu perusahaan penyedia peralatan rumah tangga. Pada tahun 1974 diresmikan PT Met Gobel, sebuah pabrik lokal yang menunjang aktivitas perdagangan dan produk-produk impor dari Matsushita ke Indonesia yang tidak diproduksi oleh PT National Gobel. PT Met Gobel mengimpor baik produk elektronik kebutuhan konsumen maupun produk elektronik kebutuhan kerja, seperti perangkat penyiaran dan peralatan modal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

untuk pabrik. Di tahun yang sama juga diresmikan Matsushita Gobel Education Foundation. Dengan misi untuk meningkatkan kecerdasan dan kesejahteraan masyarakat.

Drs, Thayeb Moh Gobel menerima penghargaan Kun Santo Zuikoshō dari Pemerintah Jepang atas usahanya dalam menjaga dan mengembangkan hubungan bilateral antara Jepang dan Indonesia dalam bidang social budaya, komunikasi dan perdagangan pada tahun 1981. Tahun 1985 menerima penghargaan “Upakati” dari pemerintah Indonesia atas usahanya mendukung SME. Pada tahun 1987 diresmikan PT Panasonic Gobel Battery Industry (*manganese, lithium, coin, torchlight*) dekade ini ditujukan untuk penguatan Matsushita Gobel Group. Beberapa pabrik dan perusahaan dagang diresmikan.

Hingga tahun 1991 didirikan PT National Panasonic Gobel yang merupakan satu satunya agen retail NABEL dan MGBI dan PT Matsushita Kotobuki Electric Indonesia yang mengeksport VCR, CD-ROM, dan TV. Pada tahun 2004, merek “National” bertransformasi menjadi “Panasonic” dan nama perusahaan juga berganti menjadi PT Panasonic Gobel Indonesia. Panasonic menjadi salah satu merek terkenal di Indonesia. Berbagai macam produk elektronik yang dijual meliputi digital AV, kesehatan dan kecantikan, komunikasi, kehidupan pusat inovasi, peralatan rumah, AV profesional, dan solusi bisnis.

UIN SUSKA RIAU

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

Gambar 2.2 Logo PT. Gobel Dharma Nusantara



PT. Gobel Dharma Nusantara

(Sumber: PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center Panasonic)

Logo ini merupakan simbol PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center, Adapun visi, misi dan komitmen perusahaan adalah sebagai berikut :

2.3.1. Visi Perusahaan

“Meningat tanggung jawab kami sebagai industrialis, kami akan mengabdikan diri demi kemajuan dan perkembangan kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan usaha kami, dengan meningkatkan kualitas hidup di seluruh dunia”.

2.3.2. Misi Perusahaan

“Tujuan Dasar Manajemen Panasonic Corporation, dirumuskan pada tahun 1929 oleh pendirinya, Konosuke Matsushita. Tujuan Dasar Manajemen ini adalah filosofi usaha Panasonic yang mewujudkan misi dan pengabdian kami demi kemajuan masyarakat dan kesejahteraan manusia di seluruh dunia melalui kegiatan usaha kami”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Filosofi Dan Prinsip Perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.1. Filosofi Perusahaan

Nilai-nilai inti Grup didasarkan pada Filosofi bisnis dasar Pohon Pisang Melambangkan kebersamaan, rela berkorban, semangat melayani umat manusia, dan perlunya mempersiapkan generasi penerus. Filosofi tesis ini telah dijalin ke dalam entitas bisnis Gobel Group.

Laba bukanlah tujuan itu sendiri, tetapi merupakan ukuran seberapa baik kami memenuhi kewajiban kami kepada konsumen melalui produk dan layanan kami. Grup berusaha untuk menyediakan lapangan kerja, melindungi lingkungan, memenuhi kewajiban kami kepada pemerintah dan berguna bagi masyarakat.

2.4.2. Prinsip Perusahaan

“Tujuh Prinsip” ini adalah prinsip yang menjadi pedoman kami dalam menegakkan dan menerapkan Filosofi Dasar Bisnis.

1. Semangat berkontribusi kepada Masyarakat,

“Kami akan menjaga kode etik sesuai dengan tujuan dasar Manajemen, dan dengan setia memenuhi tanggung jawab kami sebagai pelaku industri kepada masyarakat yang menjalankan bisnis di sekitar wilayah kami”. Tujuan kami bekerja di GOBEL Group adalah untuk berkontribusi pada kemajuan dan kesejahteraan masyarakat dan Negara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Semangat Keadilan dan Kejujuran,

“Menjadikan kejujuran dan keadilan sebagai dasar kami. tanpa semangat ini, kami bukanlah contoh yang baik, tidak peduli berapa pun besarnya talenta dan potensi pengetahuan kami”. Setiap individu harus jujur dan adil dalam setiap aktivitas yang dilakukan. jujur ditunjukkan dalam disiplin waktu, penggunaan dana dan aset perusahaan secara benar dan bertanggung jawab.

3. Semangat Tim dan Kerja sama,

“Kerjasama dan tim merupakan kepercayaan perusahaan kami. Tanpa semangat tim dan kerjasama, perusahaan kami hanyalah sebuah nama. Tidak peduli seberapa besarnya talenta kami sebagai individu”. Dengan meningkatkan kerjasama tim dan mengumpulkan kemampuan dari setiap individu kami percaya dapat menuai hasil yang lebih besar.

Sangatlah penting untuk saling menyatukan hati dan bekerjasama satu sama lain dengan beragam pendapat dan kepribadian. Jika ini tidak dapat dilakukan, kami tidak akan dapat menunjukkan kekuatan sebagai sebuah organisasi, tidak peduli seberapa pandainya anggota yang terkumpul.

4. Usaha yang Tak Kenal Lelah demi Kemajuan,

“Kami akan terus berupaya meningkatkan kemampuan untuk berkontribusi kepada masyarakat melalui aktivitas bisnis. Hanya melalui upaya yang tidak kenal lelah inilah, kami dapat memenuhi Tujuan dasar manajemen dan membantu mewujudkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perdamaian serta kemakmuran”. Kami harus bekerja keras, mengatasi kesulitan, dan terus bergerak maju untuk mencapai misi. apapun pekerjaannya, kami harus tekun belajar, berpikir kritis, dan berjuang keras, sehingga lahir inovasi baru berdasarkan rasa ingin tahu yang kuat. dan hal ini akan membawa kemajuan dan peningkatan ke depan.

5. Semangat Kesopanan dan Kerendahan Hati,

“Kami akan selalu bersikap ramah dan rendah hati, menghormati hak dan kebutuhan orang lain untuk memperkuat hubungan sosial yang sehat dan meningkatkan kualitas hidup dalam komunitas”. Kami harus bersikap sopan dan rendah hati dalam bekerja. dalam kehidupan sehari-hari, penting bagi kami untuk menghargai lawan bicara, memperlakukan semua orang dengan hormat, menahan diri dari menjadi sombong, dan bersedia untuk merefleksikan diri sendiri dengan tegas.

6. Kemampuan Menyesuaikan,

“Kami akan terus menyesuaikan pikiran dan tingkah laku dalam menghadapi kondisi yang selalu berubah di sekitar kami, dengan tetap peduli dalam mengambil langkah yang harmonis dengan alam untuk memastikan kemajuan dan keberhasilan dalam upaya kerja keras kami”. Kami harus memahami dengan benar perubahan dan evolusi masyarakat dan terus beradaptasi. Untuk itu, penting bagi kami untuk tidak melihat sesuatu hanya dari satu sisi, tetapi menangkap esensi yang ada di baliknya.

Kami harus menghadapi segala sesuatu secara langsung, menerima dengan lapang dada dan secara objektif tanpa terjebak dalam keegoisan dan prasangka. Selain itu, kami juga tidak boleh mengabaikan usaha keras dan semangat yang kuat untuk maju dari hari ke hari demi beradaptasi dengan masyarakat yang maju dan berkembang setiap hari.

7. Bersyukur dan Berterimakasih

“Kami akan selalu bertindak dengan rasa syukur untuk semua keuntungan yang telah kami terima. Kami percaya bahwa sikap seperti ini akan menjadi sumber kebahagiaan dan kekuatan yang tidak terbatas, serta membuat kami mampu untuk mengatasi semua kendala”. Pekerjaan dan kehidupan sehari-hari kami bergantung pada dukungan banyak pihak, termasuk rekan kerja, keluarga, serta masyarakat luas. Penting bagi kami untuk selalu menghargai dukungan moral tersebut dengan rasa terima kasih.

Hal ini menjadi kebanggan untuk dapat membangun masyarakat dengan cara saling berterima kasih dan dengan keinginan untuk membalas kebaikan banyak orang, memberikan sukacita yang tidak terbatas bersama kami, serta memberikan kekuatan dan keberanian untuk melewati kesulitan apapun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi merupakan wadah satu kesatuan bererjasama dengan efektif dan seefesien mungkin untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan organisasi memiliki banyak komponen atau bagian diantaranya, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing karena seorang pemimpin tidak dapat menyelesaikan tugasnya secara individu.

Dalam struktur organisasi PT. Gobel Dharma Nusantara Service center Panasonic seorang bawahan bertanggung jawab langsung terhadap pimpinan perusahaan sesuai dengan tugas masing-masing. Sebagai gambaran mengenai struktur organisasi PT. Gobel Dharma Nusantara Service center Panasonic Mandiri dapat dilihat seperti gambar dihalaman selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.3 Struktur organisasi perusahaan

					
INDRA FAUZI SERVICE MAN	AL AZHAR HELPER	SISWEDI HELPER	FILYA MEILAN ADMINISTRASI/CS	MUHAMMAD IKHSAN SERVICE MAN	ARIF SETIAWAN SERVICE MAN


ASRI MULYADI KA. SERVICE

(Sumber: PT. Gobel Dharma Nusantara Service center Panasonic cabang Pekanbaru)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.6 Uraian Tugas (*Job Description*)

Berikut uraian tugas dan tanggung jawab, serta wewenang dalam struktur organisasi pada PT. Gobel Dharma Nusantara Service center Panasonic cabang pekanbaru :

1. Ka.Service

Membuat rencana kegiatan dan memimpin segala kegiatan kantor, Mengelola atau mengawasi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan staff perusahaan di kantor cabang pekanbaru agar berjalan dengan maksimal, Bertanggung jawab penuh atas segala kegiatan yang dilakukan, Memberikan solusi atas berbagai permasalahan tidak hanya memerintah bawahan saja kepala cabang juga memberikan solusi terkait permasalahan yang dihadapi karyawannya baik permasalahan dengan pelanggan atau sesama karyawan yang ada di kantor cabang.

2. *Serviceman*

Melakukan penerimaan, melayani pelanggan mendengarkan pelanggan yang ingin konsultasi melakukan service perbaikan atau jasa pemasangan, melakukan pemeriksaan awal sebelum service dan pemeriksaan kembali setelah service sebelum diserahkan kembali ke pelanggan, memberikan penjelasan dan saran tehknis apabila ada informasi yang perlu pelanggan ketahui terkait perubahan waktu pekerjaan, biaya perbaikan maupun penambahan kebutuhan sparepart.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Helper

Seorang helper bertugas membantu pekerjaan dalam mempersiapkan segala kebutuhan seperti mobil untuk aktifitas mutasi barang baik pengambilan barang pengiriman barang sesuai jadwal yang telah ditentukan sehingga tidak ada keterlambatan dalam pengambilan maupun pengiriman barang.

4. Administrasi/CS

Melayani pelanggan yang ingin membeli baik secara langsung atau tidak melalui telepon, memberikan informasi terkait layanan produk maupun jasa sesuai dengan kebutuhan, mencatat data transaksi penjualan, Mengatasi keluhan dan menyelesaikan permasalahan pelanggan, Menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan atau pihak lain yang berkepentingan, Menjaga citra dan nama baik perusahaan dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan teori dan hasil dari metode penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memperoleh beberapa kesimpulan yaitu :

1. PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center Panasonic Cabang Pekanbaru menerapkan Sistem pelayanan customer service berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* (CS) pada PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center Panasonic Cabang Pekanbaru terdiri dari dua proses pelayanan secara langsung dan tidak langsung.
2. Kendala sistem pelayanan customer service pada PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center Panasonic Cabang Pekanbaru yaitu ketidaktersedianya barang material *sparepart*, dan kunjungan konsumen yang datang saat melebihi jam kerja.

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang menghasilkan kesimpulan tersebut, maka penulis menyarankan beberapa hal yaitu :

1. PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center Panasonic harus menyediakan berbagai suku cadang yang sering dibutuhkan konsumen.

2. PT. Gobel Dharma Nusantara Service Center Panasonic harus membuat manajemen kunjungan dengan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan terjemahnya. (2014)
- Alma, Buchari. (2014). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo. Jakarta.
- Arpizal. (2021). "The Influence of Price, Service Quality, Trust on Consumer Satisfaction in the Islamic Economy Perfection in Online Business". *Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam Volume 5(1), 23-50.*
- Catur, Rismiati.E. dan Ig. Bondan Suratno. (2001), Pemasaran Barang dan Jasa. Cetakan Pertama, Penerbit : Kanisius, Yogyakarta.
- Kasmir. (2018). Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Laksana, Fajar. (2018). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Limakarisma, Nandan dan Togi Parulian Purba. (2019). Manajemen pemasaran Teori dan Aplikasinya dalam Bisnis di Indonesia edisi 3. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Limakarisma, Nandan dan Wilhelmus Hary Suilo. (2012). Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- M. Yunus. (2012). Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syaria'ah di BMT Mitra Muamalat Kudus. Jakarta: Raja Grafindo Husada.
- Ningsih, desi & Malika, M (2020). "Strategi Bauran Pemasaran 4P Dalam Menentukan Sumber Modal Usaha Syariah Pedagang Pasar di Sidoarjo" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 6(03), 693-702.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. EkBis: *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137.

Sebayang, Immanuel & T. Nurhaida (2021). “Pengaruh pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah taplus muda pada pt bank bni kcumedan” *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi Volume 1(02)*, 19-25.

Tambunan, R. M. (2013). *Standard Operating Procedures (SOP) Edisi 2*. Jakarta: Maeistas Publishing.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano, Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian)*. Penerbit: PT. Indeks.

Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR WAWANCARA

1. Pembuka wawancara yang diawali dengan salam, perkenalan diri antara penulis dengan narasumber, dan tujuan diadakannya wawancara.
2. Apa saja jenis-jenis layanan *Customer Service* (CS) yang disediakan perusahaan?
3. Bagaimana Standar Operasional Prosedur pelayanan *Customer Service* (CS) pada perusahaan ini?
4. Apakah *Customer Service* (CS) telah melakukan kualitas pelayanan yang baik dan benar ?
5. Sebutkan apa saja kendala dan hambatan mengenai pelayanan *Customer Service* (CS) yang ada di perusahaan ini?
6. Bagaimana mengatasi kendala dan hambatan yang ada?
7. Penutup wawancara yaitu ucapan terima kasih penulis kepada narasumber dan diakhiri dengan salam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Lampiran 1

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar penulis saat melakukan wawancara dengan
Ka Service Bapak Asri Mulyadi



(Kiri) Narasumber; (Kanan) Penulis

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Lampiran 2

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar karyawan service center panasonic melayani konsumen saat bertransaksi

BIOGRAFI PENULIS



Nabila Meisa Bariana, Lahir di Depok 19 Mei 2002. Putri kedua dari Bapak Sampir Bianto dan Ibu Susi Anjarwati. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar pada SDN 1 Sumpot Driyorejo dan selesai pada tahun 2014. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama pada SMP YPM 5 Driyorejo hingga selesai pada tahun 2017 dan kemudian penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah kejuruan pada SMK FARMASI IKASARI dengan mengambil Program Studi Keahlian Teknologi Laboratorium Medik hingga tahun 2020. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil Program Studi D-III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Pada tahun 2023, penulis menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul Tugas Akhir “Sistem Pelayanan Customer Service Center Panasonic Pada PT. Gobel Dharma Nusantara Cabang Pekanbaru”. Penulis dinyatakan lulus di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 16 Juni 2023.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.