

**PERAN KOMPENSASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI PT DHAHA JAYA PROPERTY
KOTA KEDIRI**

SKRIPSI



Disusun oleh:

MAULANA KHOIRUDIN AL FARUQ

NIM 20403002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2024**

HALAMAN JUDUL

**PERAN KOMPENSASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI PT DHAHA JAYA PROPERTY
KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi (SE)

Disusun Oleh:

MAULANA KHOIRUDIN AL FARUQ

NIM 20403002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN
PERAN KOMPENSASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI PT DHAHA JAYA PROPERTY
KOTA KEDIRI

SKRIPSI

Disusun Oleh:


MAULANA KHOIRUDIN AL FARUQ

NIM 20403002


Kediri, 20 Agustus 2024

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I


Dr. H. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 197610312009011003

Dosen Pembimbing II


Moch. Zainuddin, M.EI
NIP. 198310302023211007

NOTA DINAS

Kediri, 20 Agustus 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat)
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Maulana Khoirudin Al Faruq

NIM : 20403002

Judul : PERAN KOMPENSASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI PT DHAHA JAYA PROPERTY
KOTA KEDIRI


Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diajukan mengikuti sidang munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 197610312009011003

Dosen Pembimbing II



Moch. Zainuddin, M.EI
NIP. 198310302023211007

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN KOMPENSASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI PT DHAHA JAYA PROPERTY
KOTA KEDIRI

MAULANA KHOIRUDIN AL FARUQ
NIM 20403002

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal, 13 Agustus 2024

Tim Penguji

1 Penguji Utama

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.EI
NIP. 197607082006041004

(.....)



2 Penguji I

Dr. H. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 197610312009011003

(.....)



3 Penguji II

Moch. Zainuddin, M.EI
NIP. 198310302023211007

(.....)



Kediri, 20 Agustus 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.
NIP. 197501011998031002

NOTA BIMBINGAN

Kediri, 20 Agustus 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat)
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Maulana Khoirudin Al Faruq


NIM : 20403002

Judul : PERAN KOMPENSASI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI PT DHAHA JAYA PROPERTY
KOTA KEDIRI


Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 13 Agustus 2024, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, yang sudah diperbaiki. Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing I


Dr. H. Ali Samsuri, M.EI
NIP. 197610312009011003

Dosen Pembimbing II


Moch. Zainuddin, M.EI
NIP. 198310302023211007

HALAMAN MOTO

“Setiap kali ingin menyerah ingat kembali kenapa memulainya”

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maulana Khoirudin Al Faruq

NIM : 20403002

Prodi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari ketentuan batasan plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 20 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Maulana Khoirudin Al Faruq

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah, taufiq serta inayah kepada hambanya. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada suri tauladan umat, Nabi Muhammad SAW.

Yang senantiasa diharapkan syafa'atnya di akhirat kelak.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ibu dan ayah saya Ibu Narti dan Bapak Koerudin yang saya cintai, yang telah memberikan pendidikan terbaik kepada saya selama ini. Orang tua yang selalu mendukung saya dalam hal kebaikan apapun, dan yang selalu memberikan motivasi untuk saya dapat meraih impian.
2. Adik saya Maulana Hafidz Akhirudin yang saya cintai dan yang menemani keseharian saya dan sebagai motivasi saya juga dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ira Eviana selaku teman dalam suka duka saya sejak awal duduk di bangku perkuliahan kampus IAIN Kediri sampai dengan waktu yang tidak tentukan menjadi seseorang yang pasti.
4. Kawan-kawan saya di IAIN Kediri, Khususnya kawan-kawan pada Lembaga Pers Mahasiswa (LPM) Dedikasi yang selalu memberikan motivasi serta dukungannya untuk saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

MAULANA KHOIRUDIN AL FARUQ : 20403002, Peran Kompensasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT Dhaha Jaya Property, Dosen Pembimbing I : Dr. H. Ali Samsuri, M.EI, Dosen Pembimbing II : Moch. Zainuddin, M.EI, Skripsi. Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. 2024.

Kata Kunci : Kompensasi, Kualitas Pelayanan

Setiap aktivitas usaha yang dilaksanakan karyawan dalam suatu perusahaan tidaklah lepas dari keperluan pribadi untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu dibutuhkannya kompensasi dari perusahaan untuk karyawan yang bekerja diperusahaan agar dapat mencapai kinerja yang lebih baik lagi. Faktor kunci dalam fenomena ini yaitu bagaimana kompensasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Penelitian ini dilaksanakan di PT Dhaha Jaya Property dengan fokus penelitian dan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Kompensasi Finansial dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Konsumen, Peran Kompensasi Non Finansial dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kualitatif deskriptif, yaitu dengan memperoleh sumber data dan pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data dengan tahap pengumpulan data dengan reduksi data, penyajian data, dan rekrutmen kesimpulan. Teknik pengecekan keabsahan data melalui ketekunan, triangulasi, dan perpanjangan pengamatan.

Hasil penelitian ini meliputi : 1) a. Kompensasi di PT Dhaha Jaya Persada terdiri dari Kompensasi Finansial dilaksanakan melalui dua jenis yaitu kompensasi langsung, yaitu dengan memberikan kompensasi berupa gaji, upah, insentif, uang perjalanan dinas, dan uang lembur dan kompensasi tidak langsung berupa asuransi ketenagakerjaan, Jaminan pensiun, fasilitas, pakaian dinas karyawan semua indikator pada perusahaan sudah di laksanakan. Namun, ada kompensasi yang di terapkan hanya karyawan tetap yaitu kompensasi asuransi ketenagakerjaan, sedangkan karyawan kontrak belum mendapatkan hak tersebut, selain kompensasi tersebut semua karyawan mendapatkan b. Kompensasi Non Finansial dilaksanakan melalui Lingkungan kerja, Rekan Kerja, Promosi jabatan, Tugas dan Wewenang. Pada kompensasi non finansial sudah terpenuhi dan sudah dilaksanakan. Adanya promosi jabatan kenaikan status karyawan kontrak menjadi karyawan tetap dalam kurun waktu yang telah di tentukan membuat karyawan baru juga semangat memberikan pelayanan yang baik dan catatan yang baik pada perusahaan. 2). Adapun peran kompensasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Dhaha Jaya Property sudah dilaksanakan sesuai indikator yang ada yaitu kehandalan (*reliability*), kecepatan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*emphaty*), maupun bukti fisik (*tangible*). Sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat di buktikan dengan jumlah penjualan yang meningkat dalam watu 2 tahun berturut-turut. Selain itu kompensasi islami juga sudah dilaksanakan dengan baik.

ABSTRACT

MAULANA KHOIRUDIN AL FARUQ: 20403002, The Role of Compensation in Improving Service Quality at PT Dhaha Jaya Property, Supervisor I: Dr. H. Ali Samsuri, M.EI, Supervisor II: Moch. Zainuddin, M.EI, Thesis. Sharia Business Management Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, IAIN Kediri. 2024.

Keywords: Compensation, Service Quality

Every business activity carried out by employees in a company is inseparable from personal needs to meet their needs. Therefore, compensation is needed from the company for employees who work in the company in order to achieve even better performance. The key factor in this phenomenon is how to compensate in improving the quality of services that will be provided to consumers. This research was carried out at PT Dhaha Jaya Property with a research focus and The purpose of this study is to find out the Role of Financial Compensation in Improving the Quality of Customer Service, the Role of Non-Financial Compensation in Improving Service Quality.

This research uses a qualitative approach with a descriptive qualitative method, namely by obtaining data sources and collecting data using observation, interview, and documentation methods. Data analysis techniques with the data collection stage with data reduction, data presentation, and conclusion recruitment. Techniques to check the validity of data through diligence, triangulation, and extension of observation.

The results of this study include: 1) a. Compensation at PT Dhaha Jaya Persada consists of Financial Compensation implemented through two types, namely direct compensation, namely by providing compensation in the form of salary, wages, incentives, official travel money, and overtime pay and indirect compensation in the form of employment insurance, pension guarantees, facilities, employee official clothes all indicators on the company have been implemented. However, there is compensation that is applied only to permanent employees, namely employment insurance compensation, while contract employees have not received these rights, in addition to the compensation all employees get b. Non-Financial Compensation is implemented through the Work Environment, Colleagues, Position Promotion, Duties and Authority. b. Non-financial compensation has been fulfilled and has been implemented. The existence of promotions, promotion of contract employee status to permanent employees within a predetermined period of time makes new employees also enthusiastic about providing good service and good records to the company. 2). The role of compensation in improving the quality of service at PT Dhaha Jaya Property has been carried out according to existing indicators, namely reliability, speed (responsiveness), assurance (assurance), responsiveness (emphaty), and physical evidence (tangible). So that the quality of service can be improved as evidenced by the number of sales that have increased in 2 consecutive years. In addition, Islamic compensation has also been implemented well.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah, taufiq serta inayah kepada hambanya. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada suri tauladan umat, Nabi Muhammad SAW. Yang senantiasa diharapkan syafa'atnya di akhirat kelak.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat,

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Nilna Fauza, M.HI. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
4. Bapak Dr. H. Ali Samsuri, M.EI selaku Dosen Pembimbing 1 yang memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis
5. Bapak Moch. Zainuddin, M.EI, selaku Dosen Pembimbing 2 yang memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis
6. Seluruh Bapak Ibu Dosen, Pegawai, dan Seluruh Civitas akademika di Lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Kediri
7. Bapak Harrys Mahboby, S.E. selaku Direktur Utama PT Dhaha Jaya Property yang memberikan kesempatan untuk dilakukannya penelitian ini. Serta Seluruh Karyawan yang telah memberikan informasi bermanfaat sehingga dapat membantu kelancaran selama penelitian.

Penulis hanya mampu mendoakan kepada berbagai pihak terkait, semoga Allah SWT senantiasa memberikan pahala dan keberkahan yang berlipat ganda. Semoga

karya tulis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya, Aamiin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
NOTA BIMBINGAN	vi
HALAMAN MOTO	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Terdahulu	11
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Kompensasi (<i>Compensation</i>)	17
B. Kualitas Pelayanan Konsumen.....	23
C. Kompensasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	28
B. Kehadiran Peneliti.....	29
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Data dan Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Analisis Data	33
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	35
H. Tahapan Penelitian	37
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	39
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
B. Paparan Data	45
C. Temuan Penelitian.....	59
BAB V PEMBAHASAN	62
A. Kompensasi di PT. Dhaha Jaya Property	62
B. Peran Kompensasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Dhaha Jaya Property	71
BAB VI PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76

LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	79
RIWAYAT HIDUP	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Kompensasi Pada Perusahaan Kontraktor	4
Tabel 1.2 Sistem Pemberian Kompensasi.....	5
Tabel 1.3 Sistem Pemberian Kompensasi.....	7
Tabel 4.1 Tabel Daftar Karyawan di PT Dhaha Jaya Property	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Dhaha Jaya Property.....	43
Gambar 4.2 Dokumen Slip Gaji Karyawan	48
Gambar 4.3 Dokumen BPJS Ketenagakerjaan Karyawan Tetap.....	51
Gambar 4.4 Dokumen Kegiatan Outbond Karyawan	54
Gambar 4.5 Dokumen Tabel Penjualan Perumahan Tahun 2022-2023.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Riset	79
Lampiran 2: Balasan Surat	80
Lampiran 3: Instrumen Penelitian.....	81
Lampiran 4: Instrumen Pengumpulan Data	81
Lampiran 5: Instrumen Pengumpulan Data (Dokumentasi)	83
Lampiran 6: Instrumen Pengumpulan Data (Observasi).....	83
Lampiran 7: Hasil Dokumentasi	84
Lampiran 8: Daftar Konsultasi Skripsi	88
Lampiran 9: Riwayat Hidup.....	90