

**IMPLEMENTASI STRATEGI DIGITAL *SELF SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PERSPEKTIF *MARKETING*  
SYARIAH**

**(Studi Pada CV. Putra Agung Bangunan Kota Kediri)**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

Muh Danial Afan Izul Masduki

**9341.099.19**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI STRATEGI DIGITAL *SELF SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PERSPEKTIF *MARKETING*  
SYARIAH**

**(Studi Pada CV. Putra Agung Bangunan Kota Kediri)**

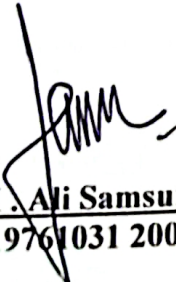
Ditulis oleh:

Muh Danial Afan Izul Masduki


9341.099.19

Disetujui oleh:

Pembimbing I

  
**Dr. H. Ali Samsuri, M.E.I.**  
**NIP. 19761031 200901 1 003**

Pembimbing II

  
**Abdul Rosyid, S.Fil., MA**  
**NIP. 19930219 201903 1 007**

## NOTA DINAS

Nomor :

Kediri, 09 Januari 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo

Kota Kediri

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Muh Danial Afan Izul Masduki

NIM : 934109919

Judul : Implementasi Strategi Digital *Self Service* Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Perspektif *Marketing* Syariah (Studi Pada CV. Putra Agung Bangunan Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**Dr. H. Ali Samsuri, M.EI**  
NIP. 19761031 200901 1 003

Pembimbing II



**Abdul Rosyid, S.Fil., MA**  
NIP. 19930219 201903 1 007

## NOTA PEMBIMBING

Nomor :

Kediri, 27 Februari 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo

Kota Kediri

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Bersama surat ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Muh Danial Afan Izul Masduki

NIM : 934109919

Judul : Implementasi Strategi Digital *Self Service* Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Perspektif *Marketing Syariah* (Studi Pada CV. Putra Agung Bangunan Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dari susunannya sesuai dengan petunjuk dan arahan serta saran yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 22 Februari 2024 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**Dr. H. Ali Samsuri, M.El**  
NIP. 19761031 200901 1 003

Pembimbing II



**Abdul Rosyid, S.Fil., MA**  
NIP. 19930219 201903 1 007

## HALAMAN PENGESAHAN

### IMPLEMENTASI STRATEGI DIGITAL *SELF SERVICE* DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PERSPEKTIF *MARKETING* SYARIAH

(Studi Pada CV. Putra Agung Bangunan Kota Kediri)

**MUH DANIAL AFAN IZUL MASDUKI**

**NIM: 9341.099.19**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah  
Institut Agama Islam Negeri Kediri  
Pada Tanggal 22 Februari 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
Dr. Ashfa Fikriyah, M.EI  
NIP. 19750419 200003 2 002
2. Penguji I  
Dr. H. Ali Samsuri, M.EI  
NIP. 19761031 200901 1 003
3. Penguji II  
Moch. Zainuddin, M.EI  
NIP. 19831030 202321 1 007

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

Kediri, 26 Februari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islami IAIN Kediri



  
H. Imam Annas Mushlihin, M.HI  
NIP. 19750101 199803 1 002

## **HALAMAN MOTTO**

“Jika Allah menghendaki agar hal itu terjadi, maka hal tersebut pasti akan terjadi.

Jadi, janganlah kamu bersusah hati dan jangan bersedih hati.”

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah*, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, sholawat semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada baginda Nabi agung Muhammad SAW.

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi Bapak Imam Masduki dan ibu Ni'matus Sholikah. Yang dengan ikhlas dan penuh kasih sayang selalu berkorban dan selalu memberikan motivasi serta dukungan baik materi maupun non materi, dan juga senantiasa memberikan do'a yang tak pernah putus untuk kesuksesan putranya. Teruntuk orang tuaku, semoga diberi umur panjang hingga menjadi saksi suksesanku nantinya, Aamiin.
2. Para masyayikh Pondok Pesantren AL-Falah Ploso serta para alim ulama' yang saya harapkan barokah ilmunya, semoga saya sampai waktu yang tidak dapat ditentukan tetap diakui sebagai santrinya, amiin.
3. Bapak Ibu Guru saya mulai dari TK, MI, MTS, SMA, hingga dosen-dosenku di kampus yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak terhingga, ustdaz-ustadzah yang telah membimbing saya di pesantren, serta guru saya Bapak Abdul Manaf S.Pd. yang selalu memberikan dukungan dan membantu banyak hal dalam pengerjaan skripsi saya ini. Semoga senantiasa diberkahi oleh Allah SWT serta semoga ilmu yang diberikan selama ini dapat bermanfaat dunia dan akhirat.
4. Kepada semua keluarga dan saudaraku, Rofi'atul Khasanah, dan Arik Sa'adah yang selalu memberi dukungan moral maupun materi serta adik

saya Soraya Bilqis yang selalu memberikan keceriaan dan kebahagiaan bagi saya.

5. Kepada semua teman-teman seperjuangan program studi Ekonomi Syari'ah angkatan 2019 yang telah banyak melalui tugas dan diskusi bersama, serta terus menyemangati satu sama lain. Semoga kebaikan dan ketulusan kalian semua mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.
6. Kepada semua teman-temanku di IAIN Kediri, dan juga teman seperjuangan PPZ di Lazisnu Kabupaten Kediri, KKN di Balai Desa Keling, PKS di Bumdesma Karya Manunggal Udanawu, serta Sahabat-Sahabati Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Rayon Raden Sa'id yang selalu memotivasi, serta teman-teman Majelis Dzikir dan Sholawat Syifa'ul Qolby yang bersedia menjadi tempat berkeluh-kesah serta selalu memberikan do'a terbaik bagi saya, Semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan bagi kalian semua. Serta kepada teman organisasi Karang Taruna yang selalu memberi semangat.



## ABSTRAK

Muh Danial Afan Izul Masduki, 2024. Dosen Pembimbing Dr. H. Ali Samsuri, M.E.I. dan Abdul Rosyid, S.Fil., MA. Implementasi Strategi Digital *Self Service* Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Perspektif *Marketing* Syariah (Studi Pada CV. Putra Agung Bangunan Kota Kediri). Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri.

Kata Kunci : Implementasi, Strategi Digital *Self Service*, Volume Penjualan, Persepektif *Marketing* Syariah

*Self service* merupakan suatu konsep pelayanan tanpa adanya staf atau pelayan dan pelanggan harus bisa melayani kebutuhannya sendiri. *Self Service Technology* secara umum didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk secara mandiri bertransaksi atau melakukan layanan serta layanan langsung seperti sistem *online*, *mobile banking*, seringkali berbasis *ponsel/gadget (phone banking)*, perbankan *online*. Salah satu upaya yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan adalah perlunya ditunjang strategi pemasaran melalui orientasi bauran pemasaran yang meliputi produk, harga, promosi dan distribusi. Pemasaran dalam pandangan Islam merupakan suatu penerapan disiplin strategis yang sesuai dengan prinsip syariah. Maka, penelitian ini terfokuskan pada (1) Bagaimana implementasi *self service* dalam meningkatkan volume penjualan di CV. Putra Agung bangunan Kota Kediri (2) Bagaimana penerapan *self service* dalam meningkatkan volume penjualan ditinjau *marketing* syariah.

Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pada perusahaan CV. Putra Agung bangunan telah menerapkan teknologi digital dalam kegiatan pemasaran dan transaksi pembayaran *online*, mulai dari digital *marketing* hingga digital *banking*. Sedangkan pemasaran *online* yang diterapkan CV. Putra Agung Bangunan untuk peningkatan penjualannya menggunakan 2 konsep pemasaran *online* yaitu digital *marketing* dan *marketplace*. Digital *marketing* yang diterapkan yaitu dengan melakukan promosi melalui media *web*, *Facebook*, *Instagram*, dan *WhatsApp Business*. Namun untuk kegiatan pemasaran di *Marketplace* masih belum berjalan secara maksimal. Sedangkan Digital *Banking* yang diterapkan yaitu berupa *internet banking* dan *mobile banking*, penyediaan pelayanan transaksi yang digunakan oleh perusahaan diantaranya melalui *ATM*, *situs web*, dan *platform online* lainnya. Selain itu upaya lain yang dilakukan pemilik usaha untuk peningkatan penjualannya yaitu dengan terus melakukan inovasi dengan menambah varian produk baru dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memperoleh kenaikan penjualan yang signifikan dari tahun 2020-2022. Tinjauan *marketing* syariah pada CV. Putra Agung Bangunan sudah sesuai dengan *marketing* syariah yaitu menerapkan sikap jujur, adil dan tidak menimbulkan hal-hal yang dapat merugikan orang lain.

## **KATA PENGANTAR**

*Alhamdulillah*, puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang senantiasa selalu memberikan nikmat dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa kita ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, nabi yang senantiasa membawa kita ke jalan kebenaran jalan yang diridhoi oleh Allah SWT. Semoga dengan membaca sholawat kita dapat memperoleh syafaatnya di hari akhir nanti, Aamiin. Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dukungan langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.
3. Ibu Nuril Hidayati, M.Hum., selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri.
4. Bapak Dr. H. Ali Samsuri, dan Bapak Abdul Rasyid, S.Fil.I., MA selaku dosen pembimbing dengan penuh kesabaran dalam memberikan arahan dan bimbingan hingga terselesaikannya dengan baik penulisan skripsi ini.
5. Pemilik usaha CV. Putra Agung Bangunan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi.
6. Semua pihak yang ikut serta dalam membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu - persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kemanfaatan dan menambah khazanah keilmuan, bagi para pembaca.

Kediri, 09 Januari 2024

Penulis



**Muh Danial Afan Izul Masduki**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN UTAMA .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kegunaan Penelitian.....	13
E. Penelitian Terdahulu.....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>19</b>
A. Definisi <i>Self Service</i> .....	19
B. Volume Penjualan .....	25
C. Konsep <i>Marketing Syariah</i> .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian .....	45
C. Data dan Sumber Data.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data .....	47
E. Teknik Analisis Data .....	48
F. Pengecekan Keabsahan Data .....	50
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	51
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum CV.Putra AgungBangunan.....	53
B. Paparan Data.....	57
C. Temuan Penelitian .....	78
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>82</b>
A. Implementasi <i>Self Service Technology</i> CV. Putra Agung Bangunan.....	82
B. Implementasi <i>Self Service Technology</i> dalam Meningkatkan Volume Penjualan Ditinjau dari MarketingSyariah.....	86
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. Data Penjualan Toko Bangunan CV. Putra Agung Bangunan .....	6
Tabel 1.2. Perbandingan Media Promosi dari 3 Toko Bahan Bangunan di Kota/Kabupaten Kediri .....	7
Tabel 4.1. Daftar Produk Sanitary CV. Putra Agung Bangunan .....	55
Tabel 4.2. Data Penjualan CV. Putra Agung Bangunan Tahun 2020-2022.....	65
Tabel 4.3. Data Omzet Penjualan Perbulan CV. Putra Agung Bangunan Tahun 2020-2022.....	65

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1. Struktur Organisasi CV. Putra Agung Bangunan.....	54
Gambar 4.2. Logo CV. Putra Agung Bangunan.....	57
Gambar 4.3. Akun Instagram dan Website CV. Putra Agung Bangunan.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	97
LAMPIRAN 2.....	98
LAMPIRAN 3.....	100
LAMPIRAN 4.....	101
LAMPIRAN 5.....	104
LAMPIRAN 6.....	105
LAMPIRAN 7.....	106
LAMPIRAN 8.....	108