

**PENERAPAN SISTEM *DELIVERY ORDER* GUNA MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN DALAM ISLAM
(Pada Swalayan Tulus Bhakti Pagu)**

SKRIPSI



**OLEH
ROFIATUL ISTHOFIYAH
NIM. 20401076**

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

2024

**PENERAPAN SISTEM *DELIVERY ORDER* GUNA MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN DALAM ISLAM
(Pada Swalayan Tulus Bhakti Pagu)**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh:

ROFIATUL ISTHOFIYAH

NIM. 20401076

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENERAPAN SISTEM *DELIVERY ORDER* GUNA MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN DALAM ISLAM
(Pada Swalayan Tulus Bhakti Pagu)**

Oleh:

ROFIATUL ISTHOFIYAH

NIM. 20401076

Skripsi oleh Rofiatul Isthofiyah ini telah
diperiksa dan disetujui untuk diuji

Kediri, 05 Agustus 2024

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI

NIP. 197607082006041004

Kediri, 05 Agustus 2024

Pembimbing II



Moch Zainuddin, M.EI

NIP. 198310302023211007

NOTA DINAS

Kediri, 05 Agustus 2024

Lampiran : 4(empat)berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Di Tempat.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Memenuhi permintaan Dekan untuk bimbingan penyusun skripsi mahasiswa dibawah ini

Nama : Rofiatul Isthofiyah

NIM 20401076

Judul : PENERAPAN SISTEM *DELIVERY ORDER* GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM ISLAM (Pada Swalayan Tulus Bhakti Pagu)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami sependapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diajukan dalam Sidang Munaqosah. Demikian agar maklum, atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI

NIP. 197607082006041004

Pembimbing II



Moch Zainuddin, M.EI

NIP. 198310302023211007

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 02 September 2024

Lampiran : 4(empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Eknonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri
Di Tempat.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Rofiatul Isthofiyah
NIM : 20401076
Judul : PENERAPAN SISTEM *DELIVERY ORDER* GUNA MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN DALAM ISLAM
(Pada Swalayan Tulus Bhakti Pagu)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilakukan pada tanggal 14 Agustus 2024 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI

NIP. 197607082006041004

Pembimbing II



Moch Zainuddin, M.EI

NIP. 198310302023211007

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN SISTEM *DELIVERY ORDER* GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN DALAM ISLAM
(Pada Swalayan Tulus Bhakti Pagu)**


**ROFIATUL ISTHOFIYAH
NIM. 20401076**

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, Lc., M.A

()

NIP. 197509132008011014

2. Penguji I

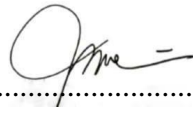
Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.EI

()

NIP. 197607082006041004

3. Penguji II

Moch Zainuddin, M.EI

()

NIP. 198310302023211007

Kediri, 14 Agustus 2024

Dekan Fakultas Syariah

Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I.

NIP.197501011998031002

MOTTO

**Kesuksesan dimulai dari keputusan untuk mencoba dan
Sukses itu diawali dari langkah yang kecil**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

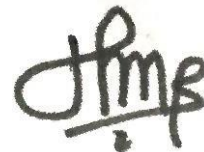
Nama : Rofiatul Isthofiyah
NIM : 20401076
Program Studi : Ekonomi Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proposal skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem *Delivery Order* (Layanan Pesan Antar) Guna Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Islam (Pada Swalayan Tulus Bhakti Pagu)” ini benar-benar tulisan saya dan bukan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim dan telah disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan maka saya bersedia bertanggung jawab dan menerima resiko yang diberikan.

Kediri, 05 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Rofiatul Isthofiyah

NIM. 20401076

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT, Yang telah memberikan kekuatan, serta membekaliku dengan ilmu pengetahuan. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan dengan ikhlas kepada :

1. Kedua orang tua saya yaitu Alm. Bapak Tukiran dan Ibu tercinta saya Ibu Rubingah yang selalu melantunkan doa-doanya sehingga skripsi ini selesai dengan baik, tanpa perjuangan dan doanya yang menembus langit ke tujuh, anakmu ini bukanlah apa-apa, semoga anakmu kelak menjadi pribadi yang mampu bermanfaat di dunia dan akhirat.
2. Kakak saya dan saudara saya yang selalu perhatian, memberi dukungan dan peduli pada hidupku, serta pengertian dan bantuannya dalam menyelesaikan pembuatan skripsi dan pendidikanku ini.
3. Sahabatku Lira Gagitya dan Rizal Saputra yang selalu memberi motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman ES angkatan 2020 dan teman yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu dan seluruh pihak yang telah memberikan sumbangan tenaga, serta waktu dan motivasi untuk segera menyelesaikan tanggung jawab proposal skripsi yang telah saya buat ini.
5. Kepada diri sendiri terima kasih telah berjuang bersama melewati semua ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa mampu menghadapi setiap perjalanan hidup yang dilalui maupun yang belum terlalui. Terima kasih telah menjadi diriku sendiri dengan versi terbaikku. Mungkin prosesmu memang tidak cepat, tapi rencana Allah pasti tepat.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kediri, 05 Agustus 2024



Rofiatul Isthofiyah

NIM. 20401076

ABSTRAK

Rofiatul Isthofiyah, Dosen Pembimbing Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.EI dan Moch Zainuddin, M.EI., Analisis Penerapan Sistem *Delivery Order* (Layanan Pesan Antar) Guna Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Islam (Pada Swalayan Tulus Bhakti). Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Kediri 2024

Kata Kunci : *Delivery Order*, Kepuasan Konsumen, Perspektif Islam

Delivery Order merupakan layanan pesan antar yang dapat memudahkan konsumen dalam berbelanja. Di swalayan Tulus Bhakti ini telah menerapkan sistem *delivery order* secara online maupun offline demi kepuasan pelanggan yang dalam penerapannya sesuai dengan perspektif Islam. *Delivery Order* yang diterapkan swalayan Tulus Bhakti terdapat kendala yang terjadi seperti halnya pengiriman tidak tepat waktu, kurangnya komunikasi antar konsumen dengan pihak swalayan, dll. Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah Untuk Mendeskripsikan Penerapan Sistem *Delivery Order* (Layanan Pesan Antar) Guna Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam dengan fokus penelitian 1) Bagaimana penerapan sistem *Delivery Order* di Swalayan Tulus Bhakti 2) Bagaimana penerapan sistem *Delivery Order* di Swalayan Tulus Bhakti dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen 3) Bagaimana penerapan sistem *Delivery Order* di Swalayan Tulus Bhakti dalam Islam ?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara mendalam (indepth interview). Metode pengumpulan data melalui observasi interaktif, wawancara dan dokumentasi. Sumber data primer berupa hasil wawancara bersama konsumen dan pekerja di swalayan Tulus Bhakti. Teknik analisis data disini adalah reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data uang diperoleh dengan ketekunan (pengamatan), dan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *delivery order* guna meningkatkan kepuasan konsumen di swalayan Tulus Bhakti Pagu berjalan dengan baik yaitu Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, dan Kesediaan merekomendasikan serta Penerapan *delivery order* dalam islam di swalayan Tulus Bhakti Pagu berjalan dengan baik. Dalam perspektif Islam, sistem *delivery order* harus diterapkan dengan memperhatikan beberapa prinsip, yaitu Kejujuran, Saling ridho, Larangan riba, Larangan gharar (ketidakpastian).

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Huruf Transliterasi

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ء	,	ض	D{
ب	B	ط	T{
ت	T	ظ	Z{
ث	Th	ع	‘
ج	J	غ	Gh
ح	H{	ف	F
خ	Kh	ق	Q
د	D	ك	K
ذ	Dh	ل	L
ر	R	م	M
ز	Z	ن	N
س	S	و	W
ش	Sh	هـ	H

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (*Shaddah*), yang bersumber dari *ya' nisbah* (*ya'* yang ditulis sebagai petunjuk sifat) ditulis coretan di atasnya.

أَلْحَمْدُ : ditulis *Ahmadiyah*

Konsonan rangkap yang berasal dari bukan *ya' nisbah* ditulis dobel hurufnya

دَالَ : ditulis *dalla*

C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis “ah”,

جَمَاعَةٌ : ditulis *jama'ah*

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai Mudaf), ditulis “at”.

هَلَالٌ فَضْلٌ : ditulis *ni'mat Allah*

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dan dammah ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

E. Vokal Panjang

a panjang ditulis \tilde{a} , i panjang ditulis \tilde{i} , u panjang ditulis \tilde{u} , masing-masing dengan coretan diatas huruf a, i, u.

F. Bunyi Hidup Dobel

Bunyi hidup dobel arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf ‘ay’ dan ‘aw’ masing-masing (اي) dan (او).

G. Kata Sandang Alif + Lam

Jika terdapat Huruf Alif + Lam yang diikuti huruf qamariyah maupundiikuti huruf shamsiyah, huruf al ditulis al-

اجما عة : Ditulis *al-Jāmi'ah*

الشريعة : Ditulis *al-Shī'ah*

H. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan EYD.

I. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

Tetap konsisten dengan rumusan diatas, kata dalam rangka frase dankalimat ditulis kata perkata.

إلى س الم ش يخ : ditulis *Shaykh al-Islam*

J. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nash, al-Qur'an, dan hadits), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR
BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

Alhamdulillah segala puji syukur kami atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Penerapan Sistem *Delivery Order* (Layanan Pesan Antar) Guna Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Swalayan Tulus Bhakti Pagu) ”

Sholawat serta salam kita limpahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu kami mengha turkan terimakasih kepada :

1. Teruntuk Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri
2. Teruntuk Bapak Dr. H Imam Annas Mushlihn, MHI selaku Dekan FEBI IAIN Kediri
3. Teruntuk Ibu Nuril Hidayati, M.Hum selaku Kaprodi Pendidikan Agama Islam IAIN Kediri
4. Bapak Dr. H. Ahmad Syukur, Lc., MEI selaku pembimbing I dan Bapak Moch Zainuddin, M.EI selaku pembimbing II terimakasih atas sebuah pembelajaran yang bermakna ini dan yang telah membantu meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi arahan dan saran dalam penyelesaian skripsi.
5. Ibunda (Rubingah) dan kakak-kakakku Tersayang terimakasih yang telah memberikan dorongan materi dan non materi untuk segera menyelesaikan skripsi ini
6. Kepada pimpinan serta pegawai Swalayan Tulus Bhakti terimakasih telah memberikan izin, dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan, terimakasih selalu memberikan bantuan dalam proses pengerjaan skripsi ini. Dan terimakasih kepada semua pihak yang sudah mendukung dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa pada penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan

dan kesalahan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca, agar memberikan saran, kritik dan perbaikan pada penelitian selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Kediri, 05 Agustus 2024



Rofiatul Isthofivah

NIM. 20401076

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN KEASLIAN TULISAN	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Masalah.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu	10
BAB II. LANDASAN TEORI.....	14
A. Sistem Delivery Order	14
1. Pengertian <i>delivery order</i>	14
2. Macam-macam <i>delivery order</i>	15
3. Mekanisme <i>delivery order</i>	17
B. Kepuasan Konsumen	18
1. Pengertian kepuasan konsumen	18
2. Hubungan <i>delivery order</i> dalam perspektif ekonomi islam dengan kepuasan konsumen.....	19
C. Delivery Order dalam Islam.....	20
1. Pengertian <i>delivery order</i> dalam Islam	20

2. Prinsip – prinsip islam yang relevan dengan <i>delivery order</i>	22
BAB III. METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	28
B. Kehadiran Peneliti	29
C. Lokasi Penelitian	30
D. Informan.....	30
E. Data dan Sumber Data.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Instrumen Pengumpulan Data.....	34
I. Pengecekan Keabsahan Data	34
H. Teknik Analisis Data.....	36
I. Tahap – Tahap Penelitian	38
BAB IV. PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
1. Sejarah	41
2. Visi Misi	42
3. Struktur Organisasi	42
B. Paparan Data	43
C. Temuan Penelitian	54
BAB V. PEMBAHASAN	57
BAB VI. PENUTUP	62
1. Kesimpulan	62
2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Antara Swalayan yang Menerapkan Sistem DO	4
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan di Swalayan Tulus Bhakti	7
Tabel 1.3 Laporan banyaknya kunjungan pelanggan tetap per bulan di swalayan Tulus Bhakti.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Susunan Organisasi dan Tata Kerja	43
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	68
Lampiran 2. Pedoman Observasi	69
Lampiran 3. Daftar Pelanggan swalayan Tulus Bhakti Pagu.....	70
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	72
Lampiran 5. Balasan Surat Keterangan Izin Penelitian	73
Lampiran 6. Dokumentasi.....	74
Lampiran 7. Daftar Konsultasi.....	76
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup	77