

**ANALISIS SERVICE EXCELLENT JASA EKSPEDISI
DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM PADA PT. JALUR NUGRAHA
EKAKURIR (JNE) CABANG UTAMA KEDIRI**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



Disusun Oleh :

OLA AMALIA

(9.313.219.13)

**FAKULTAS SYARIAH
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KEDIRI**

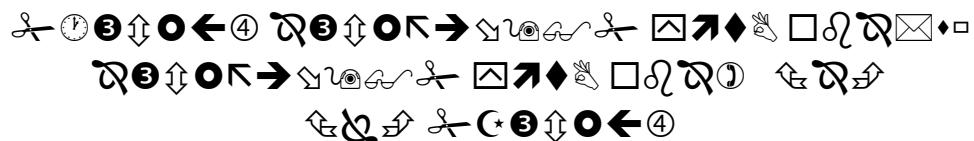
2018

MOTTO

“Do a kindness right now”



Artinya : "Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri" (QS: Al-Isra :7)



(Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan).

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teriring untaian doa dan ucapan terima kasih Jazakumullahu khayran yang teramat dalam, saya persembahkan skripsi ini kepada:

The Best Screenwriter ALLAH SWT, bahwasannya saya selalu yakin ALLAH tak akan pernah ingkar kepada JanjiNYA “**Berdoalah kepadaKu niscaya akan kuperkenankan Bagimu...” (QS: Ghafir.60)**

Kedua orang tua tercinta, The best Parents Bapak dan Ibu' yang tiada henti memberikan kasih sayangnya serta doa maupun materi selama 25 th ini dalam setiap langkah perjuangan demi keberhasilan saya. Semoga sakitnya lekas sembuh nggeh Syafakallah Bapak Syafakillah Ibu.

Untuk Bu lik Erwin & Pak Gator terimakasih banyak atas segala bantuannya Jazakumullahu khayran. Barakallah.

Untuk kedua Kakak saya, Hawa & Aris Terimakasih atas segala bantuan moril maupun materil. **Untuk Ailsa tersayang**, terimakasih sudah jadi Teman Onny dirumah yang rajin gangguin tapi menghibur sekali.

For Someone who will be with me until the end of time, M.a.h

Terimakasih doa dukungan materil maupun moril ,perhatiannya,sabarnya,banyak hal terbaik lainnya... **always beside me ..**

Untuk ukhti Allah Lia kistanti .Syukuron Katsir atas semua doa, suport, nasehat yang tiada henti dalam satu visi yang bawelnya ngeselin, but thanks dibantuin banyak dalam penyelesaian skripsi ini barakallah .

Untuk kalian sahabat seperjuangan rasa keluarga (Beb Nutri Khoirin, K. Imamah, muahkasih sudah banyak bantuin juga. Jga P., Mei S., Miftakhul R., Desi A., Nasikhahul M., Darmika, Normalita , Mila R) Big Thanks, tanpa kalian aku tak pernah berarti dan bukan siap-siapa. Thanks atas segala bantuan dan motivasi serta menjadi saudara kalian adalah obat pelipur lara dan selalu menghibur dalam keadaan suka duka.

ABSTRAK

OLA AMALIA, Dosen Pembimbing: Sri Anugerah Natalina, MM dan Sulistyowati, M.EI: *Service Excellent Jasa Ekspedisi Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Kediri, Ekonomi Syari'ah, Syari'ah, IAIN KEDIRI, 2018.*

Kata Kunci: *Service Excellent, Etika Bisnis Islam*

Persaingan antar perusahaan dalam hal pelayanan bukan hanya sekedar memberikan pelayanan biasa, namun juga perlu memberikan pelayanan yang lebih atau bisa disebut dengan *Service Excellent* (Pelayanan Prima). *Service Excellent* adalah suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *Service Excellent* yang diterapkan pada PT.JNE Cabang Utama Kediri ditinjau dari Etika Bisnis Islam.Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara jelas, lengkap dan sistematis tentang fokus penelitian yang meliputi Pelayanan pada PT. JNE Cabang Utama Kediri.Data yang digunakan oleh penelitian adalah data primer dan data sekunder dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Pada dasarnya, *service excellent* di JNE Cabang Utama Kediri sudah sesuai dengan elemen-elemen atau dimensi pelayanan prima yang dikemukakan oleh Vincent Gespersz. Di JNE Cabang Utama Kediri, dalam pelaksanaan bisnisnya, terdapat etika bisnis yang dilakukan sesuai dengan etika bisnis dalam Islam seperti *fathanah, tabligh, samahah* dan amanah. *Fathanah* disini mencangkup keprofesionalan para staff bahwasanya pihak JNE memiliki SOP tersendiri untuk para staff nya. *Tabligh* disini mencangkup hal kesopanan dan keramahan staff dalam pelayanan yang dinilai cukup memuaskan bagi *customer* hingga membuat pelanggan merasa puas (*samahah*). *Amanah*, bahwasannya pihak JNE disini selalu berusaha untuk fokus kepada pelayanan pelanggan secara prima dan bertanggung jawab atas keluhan para pelanggan ditambah lagi dengan tanggung jawab atas jaminan terhadap barang yang telah diasuransikan apabila terjadi kerusakan dan kehilangan atas barang *customer*.

KATA PENGANTAR

❖ II ◆ ♦ ♪ □ ■ ② ၁၉၄၂ ၂ ★ ✎ ၁၉၄၂ ၂ ၁ ၁ ၁ ၁

❖ ၁၀ ၁ ၁ ၁ ၁ ၁ ၁ ၁

Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Service Excellent Jasa Ekspedisi Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Kediri**”. Peneliti berharap semoga Allah SWT senantiasa memberi ridha-Nya, sehingga menjadi ilmu yang bermanfaat dunia dan akhirat.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan para sahabatnya serta para pengikutnya, yang mana dengan bimbingan beliaulah umat manusia dapat menggapai kebenaran yang hakiki untuk mencapai jalan yang diridhai Allah SWT, yakni *ad-dinul islam*.

Dalam penyelesaian skripsi ini, banyak kesulitan dan rintangan yang ditemui peneliti sehingga menuntut peneliti untuk berusaha menambah wawasan keilmuan yang lebih banyak.

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti hanya bisa menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Sri Anugrah Natalina, SE. MM selaku dosen wali dan pembimbing I, yang telah sabar membimbing dan memberikan

arahannya serta motivasinya untuk selalu bersemangat mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

2. Ibu Sulistyowati, M.EI selaku dosen pembimbing II, yang telah sabar dan memberikan waktu untuk melaksanakan bimbingan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
4. Bapak Imam Annas Muslihin, M.HI selaku ketua Jurusan Syari'ah IAIN Kediri.
5. Seluruh Dosen IAIN yang telah membagi ilmunya selama 4 tahun.
6. Almamater tercinta IAIN Kediri.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada semua pihak tersebut diatas, yang telah tulus dan ikhlas berkorban untuk membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti, sehingga menambah kelancaran dalam menyusun skripsi ini, peneliti hanya dapat mendoakan semoga kebaikan beliau semuanya diterima Allah SWT.

Peneliti menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan sebuah karya tulis, karena itu peneliti selalu berharap kritik dan saran dari pembaca yang dapat bermanfaat dan membangun demi lebih baiknya karya tulis selanjutnya dan semoga skripsi ini berguna bagi peneliti dan pembaca sekalian.

Kediri, 10 Oktober 2018

Penulis

Ola Amalia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA KONSULTAN.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Koneks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Telaah Pustaka.....	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Service Excellent	15
1. Pengertian Service Excellent(Pelayanan Prima).....	15
2. Konsep Service Excellent(Pelayanan Prima).....	17
3. Dimensi Service Excellent(Pelayanan Prima)	19
4. Budaya Pemberian Pelayanan	20
5. Pentingnya Service Excellent.....	20
B. Etika Bisnis Islam.....	22
1. Pengertian Etika Bisnis Islam	22
2. Etika Bekerja dalam Islam	25
3. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam	27
4. Etika Pelayanan Islam dalam Bisnis	30
5. Karakteristik Pelayanan dalam Islam.....	35
C. Kaitan Etika Bisnis Islam dengan Service Excellent.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Kehadiran Peneliti	41
C. Lokasi Penelitian	42
D. Sumber Data.....	42
E. Metode Pengumpulan Data	43
F. Analisis Data	44
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	45
H. Tahap-tahap Penelitian	45

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data.....	47
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
2. Profil PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kediri.....	50
3. Visi dan Misi,Serta Nilai Perusahaan	50
4. Struktur Organisasi PT.Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Kediri	51
5. Kantor Agen JNE Kediri	55
6. Standar Operasional Prosedur (SOP) JNE.....	56
7. Jenis-Jenis layanan Produk JNE Cabang Utama Kediri	58
8. Proses Transaksi JNE Cabang Utama Kediri	64
9. Hasil Interview.....	55
B. Temuan Penelitian	86

BAB V PEMBAHASAN

A. Penerapan Service Excellent pada Jasa Ekspedisi PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Kediri	89
B. Service Excellent pada Jasa Ekspedisi PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Kediri Ditinjau dari Etika Bisnis Islam	91

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA.....	100
----------------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Indonesia Brand Championship kategori Courier Service di Indonesia 2013-2017.....	3
Tabel 1.2	Daftar Penghargaan JNE dari tahun 2016-2018.....	6
Tabel 1.3	Omzet Penjualan JNE Cabang Utama Kediri Periode Juli s.d. Desember pada tahun 2017.....	8
Tabel 4.1	Kantor dan Hotline Service.....	62
Tabel 4.2	Daftar Informan Staff JNE Cabang Utama Kediri.....	75
Tabel 4.3	Daftar Informan Customer JNE Cabang Utama Kediri.....	76

Daftar Gambar

Gambar 4.1. Struktur Pendiri TIKI JNE.....	49
Gambar 4.2. Struktur Jabatan Pemegang Saham PT.Jalur Nugraha Ekakurir.....	49
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Kantor Cabang.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Standar Operasional Prosedur JNE
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Dari Kampus
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian PT. JNE Cabang Utama Kediri
- Lampiran 4 Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 5 Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 Foto Dokumentasi