

**ANALISIS PELAYANAN EHG_ID KEDIRI DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN PERSPEKTIF BISNIS SYARIAH**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)



Disusun oleh

Siti Solekah

9.313.268.16

**PROGAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KEDIRI
2020**

**ANALISIS PELAYANAN EHG_ID KEDIRI DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN PERSPEKTIF BISNIS SYARIAH**

Disusun oleh

SITI SOLEKAH

9.313.268.16

**PROGAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KEDIRI
2020**

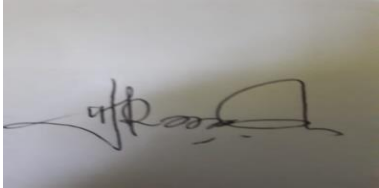
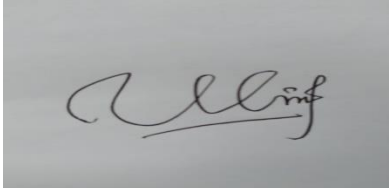
HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PELAYANAN EHG_ID KEDIRI DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN PERSPEKTIF BISNIS SYARIAH**

SITI SOLEKAH

9.313.268.16

Disetujui Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
 <p data-bbox="370 1592 750 1657">Rofik Efendi, S.Kom, MM. NIP. 19690617 199803 1 002</p>	 <p data-bbox="863 1592 1353 1657">Ulin Ni'mah Rodliyah U,S.Pd.I.M.Pd NIDN. 2007048203</p>

NOTA DINAS

Nomor : Kediri,.....2020
Lampiran : 4 berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No. 7, 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 dibawah ini :

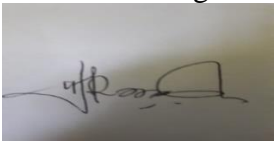
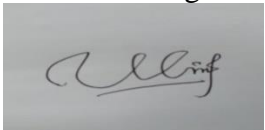
Nama : Siti Solekah
NIM : 9.313.268.16
Judul : ANALISIS PELAYANAN EHG_ID KEDIRI DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN PERSPEKTIF
BISNIS SYARIAH

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang *munaqosah*.

Dengan demikian agar maklum dan atas ketersediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb

<p style="text-align: center;">Pembimbing I</p>  <p style="text-align: center;">Rofik Efendi, S.Kom, MM. NIP. 19690617 199803 1 002</p>	<p style="text-align: center;">Pembimbing II</p>  <p style="text-align: center;">Ulin Ni'mah Rodliyah U,S.Pd.I.M.Pd NIDN. 2007048203</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PELAYANAN EHG_ID KEDIRI DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN PERSPEKTIF BISNIS SYARIAH**

SITI SOLEKAH

9.313.268.16

Telah diujikan didepan Sidang *Munaqosah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada,

Hari, tanggal : Selasa, 10 November 2020

Pukul : 13.00 - 14.00

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Andriani, SE, MM (.....)
NIP.19730113 200312 2 001
2. Penguji I
Rofik Efendi, S.Kom. MM (.....)
NIP. 19690617 199803 1 002
3. Penguji II
Ulin Ni'mah Rodliyah, U.S.Pd.I,M.Pd (.....)
NIDN. 2007048203

Kediri, 2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Dr. Imam Anas Muslih, M.H.I

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ
إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

(Q.S. Al-Baqarah (2):267)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wasyukurillah...

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT dan dukungan serta do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia serta rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

Ayahanda (Alm. Sutaji) dan Ibunda (Hayati) ku yang tercinta, yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Semoga ayah bangga.

Kedua saudara kandungku tercinta, kakakku Heri dan Abidin. Serta adikku Sifa yang selalu mendukung dan memberi keceriaan di hidup.

Bapak dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.

Kepada semua teman-teman seperjuanganku tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak akan mungkin sampai disini, terimakasih untuk ngopinya dan bercerita dan perjuangan kita lewati bersama dan terimakasih untuk selama ini.

ABSTRAK

SITI SOLEKAH, Dosen Pembimbing, ROFIK EFENDI S.Kom.MM dan ULIN NI'MAH RODLIYAH,U.S,Pd.I.M.Pd. *Analisis Pelayanan Ehg_id Kediri dalam Meningkatkan Penjualan Perspektif Bisnis Syariah*. Ekonomi Syariah,2020.

Kata Kunci: Pelayanan, Bisnis Syariah.

Sekarang persaingan bisnis yang semakin kompetitif dan pesatnya perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi mengakibatkan pendeknya siklus produk. Pelayanan sebagai sumber keunggulan kompetitif memiliki peran dalam memperbaiki keinginan konsumen dan menghindari masalah-masalah yang muncul. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan tidak langsung. Dengan pelayanan yang terbaik pelanggan akan merasa puas serta mendorong untuk menggunakan produk itu kembali sehingga perusahaan dapat meningkatkan penjualan serta mempertahankan posisi perusahaan. Dari pengertian tersebut, peneliti tertarik membahas pelayanan Ehg_id Kediri dalam meningkatkan penjualan, dan jika ditinjau dari perspektif bisnis syariah. Diketahui bahwa penjualan Ehg_id Kediri sejak tahun 2017 selalu mengalami peningkatan.

Penelitian yang berjudul analisis pelayanan Ehg_id Kediri dalam meningkatkan penjualan Perspektif Bisnis Syariah ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memperoleh gambaran yang jelas dan juga objektif. Penelitian ini menggunakan beberapa metode dalam proses pengumpulan data diantaranya yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah *field research*, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada hasil pengumpulan data dari informan yang telah ditentukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Ehg_id Kediri dalam meningkatkan penjualan melalui *e-commerce Shopee* Perspektif Bisnis Syariah adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya serta pelayanan yang tidak bertentangan dengan syariah (islam), seperti suap, menipu, serta praktik-praktik bisnis yang tidak bermoral. Berdasarkan penelitian praktik pelayanan yang dilakukan oleh *onlineshop* Ehg_id Kediri dalam meningkatkan penjualan adalah seperti karakteristik pelayanan bisnis syariah yang sudah dipraktikkan oleh Rasulullah SAW yaitu meliputi Jujur, Bertanggung jawab dan terpercaya, Murah hati, Tidak melupakan akhirat, Tidak menipu. Sehingga jika dianalisis praktik pelayanan yang diterapkan *onlineshop* Ehg_id Kediri dalam bebisnis sudah selaras dengan pelayanan perspektif bisnis syariah. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik tersebut otomatis akan membuat konsumen percaya serta merasa sangat dihargai dan membuat penjualan meningkat.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT tuhan semesta alam, berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Analisis Pelayanan Ehg_id Kediri dalam Meningkatkan Penjualan Perspektif Bisnis Syariah”**.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan, dukungan dan doa kepada semua pihak atas terselesainya skripsi ini. Secara khusus, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, M.M, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M serta Ibu Dr. Andriani S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri atas perhatiannya dalam memotivasi mahasiswanya sehingga penulis menyelesaikan studi di IAIN Kediri.
4. Bapak Dr. Ahmad Syakur, M. E.I, selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri beserta jajarannya.
5. Bapak Rofik Efendi, S.Kom, MM, selaku pembimbing I atas bimbingan dan motivasi, masukan kritik dan saran yang sangat berarti bagi penulis.
6. Ibu Ulin Ni'mah Rodliyah U,S.Pd.I.M.Pd, selaku pembimbing II atas bimbingan dan motivasi, masukan yang sangat berarti bagi penulis.

7. Bapak Dr. H. Nur Chamid, M.M, selaku Wali Dosen penulis selama studi ini, saya ucapkan banyak terima kasih atas bimbingannya selama ini mulai dari semester 1 hingga semester akhir.
8. Seluruh dosen IAIN Kediri, khususnya dosen Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan banyak pelajaran dan juga pengalaman yang berharga.
9. Ibu Risa Setyowati, selaku pemilik *onlineshop* Ehg_ID Kediri, serta segenap karyawan, Saya ucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan bimbingan selama penulis melakukan penelitian.
10. Keluarga besar saya yang ada dirumah saya ucapkan terimakasih atas motivasinya secara luar biasa ke penulis selama menjalani studi di kampus hingga sekarang.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Terakhir, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan keilmuan mahasiswa dan mampu menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada bidang kajian yang sama.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Telaah Pustaka	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Pelayanan.....	13
B. Penjualan	20
C. Bisnis Syariah	24
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
B. Kehadiran Peneliti	31
C. Lokasi Penelitian	32
D. Sumber Data	32
E. Pengumpulan Data	33
F. Analisis Data.....	34
G. Pengecekan Keabsahan Data	36

H. Tahap-Tahap Penelitian.....	38
BAB IV PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN.....	40
A. Gambaran Umum Dan Objek Penelitian.....	40
B. Paparan Data.....	47
C. Temuan Penelitian.....	55
BAB V PEMBAHASAN	58
A. Pelayanan Ehg_id Kediri dalam meningkatkan penjualan	58
B. Pelayanan Ehg_id Kediri dalam meningkatkan penjualan di <i>e-commerce</i> <i>shopee</i> perpektif bisnis syariah.....	64
BAB VI PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Tabel contoh *onlineshop* yang ada di wilayah kediri

Tabel 1.2 : Tabel data penjualan rata-rata tiap tahun Ehg_id Kediri

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian