

**INOVASI LAYANAN COD (CASH ON DELIVERY) DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH KONSUMEN  
(Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kediri)**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk Memenuhi Persyaratan Penulisan Skripsi  
guna memperoleh Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun oleh :

**KEVIN ADITYA ERNANTO**

**9313.208.16**

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

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul :

**INOVASI LAYANAN COD (*CASH ON DELIVERY*) DALAM**

**MENINGKATKAN JUMLAH KONSUMEN**

(Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kediri)

Ditulis Oleh :

KEVIN ADITYA ERNANTO

9.313.208.16

Disetujui Oleh:

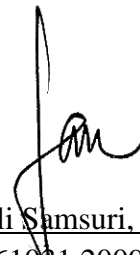
Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM.

NIP.19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Dr. Ali Samsuri, M.El

NIP. 19761031 200901 1 003

## NOTA DINAS

Nomor :

Kediri, 9 Agustus 2021

Lampiran : 4 (Empat) Berkas

Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada  
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (Iain) Kediri  
Di  
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Memenuhi Permintaan Bapak Dekan Untuk Membimbing  
Penyusunan Skripsi Mahasiswa Di Bawah Ini :

Nama : Kevin Aditya Ernanto

Nim : 9.313.208.6

Judul : Inovasi Layanan Cod (*Cash On Delivery*) Dalam Meningkatkan  
Jumlah Konsumen (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero)  
Kediri)

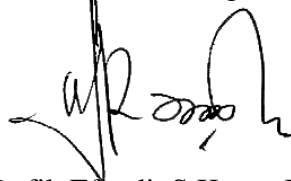
Setelah Diperbaiki Materi Dan Susunannya, Kami Berpendapat  
Bahwa Skripsi Tersebut Telah Memenuhi Syarat Sebagai Kelengkapan  
Ujian Akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama Ini Kami Lampirkan Berkas Naskah Skripsi, Dengan  
Harapan Dapat Segera Diujikan Dalam Sidang Munaqasah.

Demikian Agar Maklum Dan Atas Kesediaan Bapak Kami Ucapkan  
Terima Kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM.

Nip.19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Dr. Ali Samsuri, M.El

NIP. 19761031 200901 1 003

## NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 9 Agustus 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada  
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : KEVIN ADITYA ERNANTO  
NIM : 9313.208.16  
Judul : Inovasi Layanan COD (*Cash On Delivery*) Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 19 Juli 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM.  
NIP.19690617 199803 1 002

Pembimbing II



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Inovasi Layanan COD (*Cash On Delivery*) Dalam Meningkatkan Jumlah  
Konsumen (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kediri)

KEVIN ADITYA ERNANTO  
9313.208.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal 19 Juli 2021

### Tim Penguji

1. Penguji Utama

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

NIP. 19760708 200604 1 004

(.....)

2. Penguji I

Rofik Efendi, S.Kom., MM.

NIP.19690617 199803 1 002

(.....)

3. Penguji II

Dr. Ali Samsuri, M.EI

NIP. 19761031 200901 1 003

(.....)

Kediri, 9 Agustus 2021  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI**  
NIP. 19750101 199803 1 002

## MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ ثُمَّ وَاٰخِرًا لَّكُمْ مِّنْ  
اَلۡاَرْضِ ط ۙ وَلَا تَيَمَّمُوْا اَلۡحٰثِيَّۙ مِنْهُ تَنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِۙ اِلَّاۤ اَنْ  
تُعۡمِضُوْا فِيْهِۙ ۚ وَاَعۡلَمُوْاۙ اَنَّ اَللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

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.

(QS. AL-Baqarah 267)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“...Skripsi ini saya mempersembahkan untuk kedua orang tua saya yaitu Bapak Agus Purwanto dan Ibu Ernawati Soeharto, adik saya Sheva Adrian Ernanto, serta seluruh keluarga besar saudara yang ada di Jombang yang selalu mengalirkan do’a tak henti-hentinya hingga saya bisa di titik ini, memberikan motivasi dan dukungan untuk saya melangkah ke depan menjadi lebih baik...”

Aminn.....

## ABSTRAK

KEVIN ADITYA ERNANTO, Dosen Pembimbing Rofik Efendi S.Kom, MM. dan Dr. Ali Samsuri, M.EI : Inovasi Layanan COD (*Cash On Delivery*) Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kediri), Ekonomi Syariah, Ekonomi dan Bisnis, IAIN Kediri, 2021.

Kata kunci: Inovasi, Layanan COD, Peningkatan Konsumen

Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak jasa tersebut. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan lain-lain. Perkembangan usaha dalam bidang jasa pengiriman barang atau jasa logistik di Indonesia saat ini mengalami peningkatan, PT. Pos Indonesia Sebagai Jasa salah satu penyedia jasa layanan pengiriman menggunakan metode (*Cash On Delivery*) COD yang mana telah dilakukan oleh penyedia jasa lainnya dan pada PT. Pos Indonesia Layanan COD termasuk inovasi pengiriman layanan baru yang belum sepenuhnya diminati masyarakat oleh sebab itu maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Untuk mengetahui Inovasi Layanan COD PT. Pos Indonesia Kediri. (2) Untuk mengetahui Inovasi Layanan COD PT. Pos Indonesia Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini diantaranya Manajer Penjualan PT. Pos Indonesia Kediri serta dengan Konsumen pemakai jasa di PT. Pos Indonesia Kediri. Tahap analisis yang peneliti lakukan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah, Pelaksanaan Pelayanan COD pada PT. Pos Indonesia menggunakan aplikasi berbasis mobile dimana semua transaksi layanan COD dilakukan secara online. Penggunaan teknologi yang sederhana dan memiliki fungsi yang memudahkan konsumen untuk bertransaksi dan didukung dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia dalam bentuk fisik secara maksimal mampu memberikan dampak ketertarikan konsumen pada layanan COD dan oleh sebab itu peningkatan jumlah konsumen mengalami kenaikan yang besar yakni dari tahun 2019 hingga sekarang mengalami kenaikan lebih dari 50% dengan demikian inovasi layanan COD pada PT. Pos Indonesia mampu meningkatkan jumlah konsumen.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Inovasi Layanan COD (*Cash On Delivery*) Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kediri).

Sholawat serta salam tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, Yang telah membimbing umatnya menuju cahaya keimanan, jalan yang diridhoi Allah SWT. Semoga kita termasuk golongan umat yang mendapat shafa'atnya *fiyaumi al-qiyamah*, Amin.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, M.M., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, M.El., selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Bapak Rofik Efendi, S.Kom., MM. dan Bapak Dr. Ali Samsuri, M.E.I. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kediri.
6. Kedua orang tuaku, Ayah Agus Purwanto dan Ibu Ernawati Soeharto, adikku Sheva Adrian Ernanto, serta seluruh keluarga besar yang ada di Kediri dan saudara keluarga besar yang di Jombang mendukung serta do'a yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan
7. Manajer Penjualan PT. Pos Indonesia Kediri Layanan COD (*Cash On Delivery*) yang telah memberikan izin observasi/penelitian sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
8. Sahabat – Sahabatku (Rizqi Awalia Lutfiana, Maya, Dhela Margareta, Asfin, Fredy, Widya Ratnasari, Siti Ulfa Munfariah, Eka Aulia, Hasna Fauziana,

Linda Milasari, Yudha, Rico, Muadz, Muklis, Zainul, Riza, Febrian Aji, Fatkur), seluruh teman – teman prodi Ekonomi Syariah angkatan 2016 kelas E, teman – teman magang PPZ Lazismu Nganjuk dan PPS Bank Muamalat KCP Tulungagung, Serta keluarga KKN kelompok 04 Kuncir Nganjuk Dan Keluarga Organisasi Unikmor IAIN KEDIRI.

9. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat, sehingga penulis menyelesaikan studi ini dengan baik.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya dan karya tulis ini dapat bermanfaat. Aamiin. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan kami terima dengan senang hati.

Kediri, 9 Agustus 2021



Kevin Aditya Ernanto  
NIM. 9.313.208.16

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Telaah Pustaka.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. Inovasi Layanan.....	18
B. Konsep Pelayanan dalam islam .....	20

C. <i>Cash On Delivery</i> (COD) .....	22
D. Konsumen .....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	27
B. Lokasi Penelitian .....	27
C. Sumber Data .....	28
D. Teknik Pengumpulan Data .....	28
E. Analisis Data.....	30
F. Pengecekan Keabsahan Data .....	31
G. Tahap- Tahap Penelitian.....	32
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....	34
A. Paparan Data.....	34
B. Temuan Penelitian .....	55
BAB V PEMBAHASAN .....	58
A. Inovasi Layanan COD PT. Pos Indonesia Kediri .....	58
B. Inovasi Layanan COD PT. Pos Indonesia Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen.....	59
BAB VI PENUTUP .....	68
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN LAMPIRAN .....	I
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	XI

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Sistem COD PT. Pos Indonesia, JNE, J&T, Ninja Ekspres.....	6
Tabel 1.2 Data perolehan <i>Cash On Delivery</i> (COD) PT. Pos Indonesia di Tahun 2015-2019.....	9
Tabel 4.1 Klasifikasi Jumlah Pegawai Berdasarkan Unit Kerjanya PT. Pos Indonesia Kediri .....	40
Tabel 4.2 Jadwal Jam Kerja pada PT. Pos Indonesia Kediri.....	41
Tabel 4.3 Daftar Kantor Pos Pembantu di Kediri .....	44
Tabel 4.4 Daftar Jumlah Konsumen PT. Pos Indonesia Periode 2019-2020.....	54
Table 5.1 Jumlah konsumen dan pendapatan PT Pos Indonesia Kediri .....	62
Table 5.2 Presentase Jumlah konsumen PT Pos Indonesia Kediri .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 PT. Pos Indonesia Kediri.....	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Pos Kediri 64100.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	I
Lampiran 2. Dokumentasi .....	II
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	VIII
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian .....	X
Lampiran 5. Daftar Konsultasi Skripsi.....	X