

**ANALISIS STANDARISASI PELAYANAN PRODUK
JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM
PERSPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH
(Studi Kasus PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:
Amirotul Ma'rufi
931303814

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS STANDARISASI PELAYANAN PRODUK JASA PENGIRIMAN
BARANG DALAM PERSPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH
(Studi Kasus PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri)

AMIROTUL MA'RUFU
NIM. 9.313.038.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2006

Pembimbing II



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

NOTA DINAS

Kediri, 13 Desember 2018

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama surat ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : AMIROTUL MA'RUFU
NIM : 9313.038.14
Judul : Analisis Standarisasi Pelayanan Produk Jasa Pengiriman
Barang dalam Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus PT.
Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2006

Pembimbing II



Ali Samsuri, M. EI
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Desember 2018

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : AMIROTUL MA'RUF
NIM : 9313.038.14
Judul : Analisis Standarisasi Pelayanan Produk Jasa Pengiriman Barang dalam Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri)

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaannya kami ucapkan terima kasih.

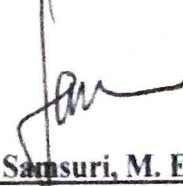
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2006

Pembimbing II



Ali Samsuri, M. EI
NIP. 19761031 200901 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS STANDARISASI PELAYANAN PRODUK JASA PENGIRIMAN
BARANG DALAM PERSPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH
(Studi Kasus PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri)

AMIROTUL MA'RUFU
NIM. 9.313.038.14

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 7 Januari 2019

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Achmad Munif, SE. MM.
NIP. 19691025 200312 2 001
2. Penguji I
Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2006
3. Penguji II
Ali Samsuri, M. EI
NIP. 19761031 200901 1 003

(.....)
(.....)
(.....)



Kediri, 7 Januari 2019
Dekan Fakultas Syariah IAIN Kediri

Dr. H. IMAM ANNAS MUSHLIHIN, M. HI
NIP. 19750101 199803 1 002

ABSTRAK

AMIROTUL MA'RUFU, Dosen Pembimbing Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Ali Samsuri, M. EI : Analisis standarisasi pelayanan produk jasa pengiriman barang dalam perspektif manajemen syariah (Studi kasus PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri), Ekonomi Syariah, Syariah, IAIN Kediri, 2018.

Kata Kunci: Standarisasi Pelayanan, Manajemen Syariah, PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan ditentukan oleh manajemennya, manajemen yang baik akan menjadikan pelayanan menjadi baik, terlebih sesuai dengan syariat agama Islam, sehingga manajemennya menjadi manajemen syariah. Manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Dalam mengelola suatu bisnis, tidak lepas dari sifat-sifat Nabi Muhammad Saw. yaitu: *shiddiq, istiqamah, amanah, fathanah*, dan *tabligh* agar mendapat celupan nilai-nilai moral yang tinggi. Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah: (1) Bagaimana analisis standarisasi pelayanan produk jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri?, (2) Bagaimana analisis standarisasi pelayanan produk jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri dalam perspektif manajemen syariah?

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, sedangkan jenis penelitian ini adalah studi kasus. Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan untuk memenuhi keabsahan data, maka peneliti menggunakan teknik perpanjangan keikutsertaan peneliti, ketekunan pengamatan, dan triangulasi.

Adapun hasil penelitian ini adalah 1) Pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pos kota Kediri kepada konsumen dari segi dimensi pelayanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung sudah cukup baik namun masih ada beberapa yang belum terlaksana dengan baik yaitu masalah keterlambatan, tidak adanya ganti rugi karena masalah barang yang tidak sampai dengan tepat waktu, dan tidak adanya kejelasan terkait alasan barang bisa mengalami keterlambatan. 2) PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri masih belum sepenuhnya menerapkan sifat-sifat Nabi Muhammad Saw. dalam mengelola bisnis yaitu dalam sifat *shiddiq* karyawan tidak jujur memberikan informasi apabila ada kekurangan dalam jenis layanan dan barang sering mengalami keterlambatan serta tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan. Dalam sifat *Amanah* yaitu barang sampai dan diterima oleh penerimanya sesuai dengan alamat penerima, tetapi terkadang juga mengalami masalah keterlambatan waktu sampainya barang. Selain itu, yang belum terlaksana secara optimal yaitu meskipun barang sampai kepada penerima dengan kondisi yang baik, tetapi ada juga konsumen yang komplain barang yang diterimanya dalam kondisi rusak.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui” (QS Al-Anfal [8]: 27).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan untuk:

Teruntuk kedua orang tua saya tercinta, Bapak SOLEMAN dan Ibu TATIK MUGI RAHAYU, yang selalu membimbing dan mendoakan dengan penuh ketulusan, yang telah berjuang dengan penuh keikhlasan, yang telah memberikan segala kasih sayangnya dengan penuh rasa ketulusan..

Teruntuk kakak saya tersayang Ahmad Fikri Ghozali, yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama penyusunan skripsi ini.

Teruntuk dosen pembimbing saya ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan bapak Ali Samsuri, M. EI yang senantiasa membimbing, mengingatkan, menegur dan memotivasi dalam mengerjakan skripsi.

Teruntuk Bayu Agung W. yang telah mendukung, memotivasi, serta memberikan do'a untuk menyelesaikan skripsi ini.

Teruntuk sahabat-sahabat saya Khanifa Kusuma Apriliana, Siti Nur Hanifah, Iva N.K, Vicka Nuraeny, Faradina Yeni, Isnain Agustina, Aprilia Nurbudi Pratiwi, Eva Elviana, Hanina Atika, Siti Nur Azizah, yang bersedia berbagi ilmu dan wawasan, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, serta waktunya untuk membantu terselesaikannya skripsi ini.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua yang telah diberikan, semoga dapat menjadi pelajaran bagi kami kelak nanti.

ABSTRAK

AMIROTUL MA'RUFU, Dosen Pembimbing Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Ali Samsuri, M. EI : Analisis standarisasi pelayanan produk jasa pengiriman barang dalam perspektif manajemen syariah (Studi kasus PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri), Ekonomi Syariah, Syariah, IAIN Kediri, 2018.

Kata Kunci: Standarisasi Pelayanan, Manajemen Syariah, PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan ditentukan oleh manajemennya, manajemen yang baik akan menjadikan pelayanan menjadi baik, terlebih sesuai dengan syariat agama Islam, sehingga manajemennya menjadi manajemen syariah. Manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Dalam mengelola suatu bisnis, tidak lepas dari sifat-sifat Nabi Muhammad Saw. yaitu: *shiddiq, istiqamah, amanah, fathanah*, dan *tabligh* agar mendapat celupan nilai-nilai moral yang tinggi. Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah: (1) Bagaimana analisis standarisasi pelayanan produk jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri?, (2) Bagaimana analisis standarisasi pelayanan produk jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri dalam perspektif manajemen syariah?

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, sedangkan jenis penelitian ini adalah studi kasus. Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan untuk memenuhi keabsahan data, maka peneliti menggunakan teknik perpanjangan keikutsertaan peneliti, ketekunan pengamatan, dan triangulasi.

Adapun hasil penelitian ini adalah 1) Pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pos kota Kediri kepada konsumen dari segi dimensi pelayanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung sudah cukup baik namun masih ada beberapa yang belum terlaksana dengan baik yaitu masalah keterlambatan, tidak adanya ganti rugi karena masalah barang yang tidak sampai dengan tepat waktu, dan tidak adanya kejelasan terkait alasan barang bisa mengalami keterlambatan. 2) PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri masih belum sepenuhnya menerapkan sifat-sifat Nabi Muhammad Saw. dalam mengelola bisnis yaitu dalam sifat *shiddiq* karyawan tidak jujur memberikan informasi apabila ada kekurangan dalam jenis layanan dan barang sering mengalami keterlambatan serta tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan. Dalam sifat *Amanah* yaitu barang sampai dan diterima oleh penerimanya sesuai dengan alamat penerima, tetapi terkadang juga mengalami masalah keterlambatan waktu sampainya barang. Selain itu, yang belum terlaksana secara optimal yaitu meskipun barang sampai kepada penerima dengan kondisi yang baik, tetapi ada juga konsumen yang komplain barang yang diterimanya dalam kondisi rusak.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan tentang analisis standarisasi pelayanan produk jasa pengiriman barang dalam perspektif manajemen syariah.

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

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM., selaku Rektor IAIN Kediri atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI., selaku Dekan Fakultas Syariah beserta jajarannya atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
3. Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan dan memberi dorongan serta motivasi demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Ali Samsuri, M.EI., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan dan member dorongan serta motivasi demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Seluruh karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri yang telah memberikan izin, waktu luang dan segala bantuan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dari semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga penulis skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin. Penulis menyadari dengan segenap kerendahan hati, bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

Kediri, 13 Desember 2018.

Penulis

Amirotul Ma'rufi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Telaah Pustaka	12
BAB II: LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan.....	14
2. Standar Pelayanan.....	15
3. Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	16
4. Tujuan Pelayanan Prima.....	20
5. Kualitas Pelayanan	20
6. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
B. Manajemen Syariah	23
1. Pengertian Manajemen Syariah	23

2. Syarat Manajemen Syariah	25
3. Fungsi Manajemen Syariah	26
4. Karakteristik Manajemen Syariah	31
5. Prinsip-prinsip Bisnis Rasulullah Saw.yang universal	32
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
B. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian.....	43
C. Sumber Data	43
D. Metode Pengumpulan Data	44
E. Analisis Data.....	45
F. Pengecekan Keabsahan Data	47
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	47
BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Paparan Data	49
1. Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero)	49
2. Status dan Badan Hukum PT. Pos Indonesia (Persero)	52
3. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)	52
4. Keadaan Umum Lokasi	53
5. Macam-macam Jenis Layanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri	55
6. Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri.....	59
7. Standarisasi Pelayanan Produk Jasa Pengiriman Barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri	67
8. Standarisasi Pelayanan Produk Jasa Pengiriman Barang dalam Perspektif Manajemen Syariah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri	76
B. Temuan Penelitian	87
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Standarisasi Pelayanan Produk Jasa Pengiriman Barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri	90

B. Standarisasi Pelayanan Produk Jasa Pengiriman Barang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri dalam Perspektif Manajemen Syariah	94
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero)	
Cabang Kota Kediri	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Standar Pelayanan Pengiriman	8
Tabel 1.2 Data Jumlah Keluhan	9
Tabel 1.3 Data Jumlah Konsumen	10
Tabel 5.1 Data Jumlah Keluhan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Surat Keterangan Bukti Penelitian

Lampiran 4. Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 5. Dokumentasi Foto Penelitian

Lampiran 6. Biodata Penulis