

**STRATEGI PELAYANAN *SAMPOERNA RETAIL COMMUNITY* (SRC)
UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PADA TOKO MISBAH
(Studi kasus Toko Misbah Dusun Tawang Sari Desa Karangrejo Kecamatan
Ngasem Kabupaten Kediri)**

SKRIPSI

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



Oleh:

KHARISMA TSALITS YUNITA

9.313.036.18

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PELAYANAN SAMPOERNA RETAIL COMMUNITY (SRC)
UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PADA TOKO MISBAH
(Studi kasus Toko Misbah Dusun Tawang Sari Desa Karangrejo Kecamatan
Ngasem Kabupaten Kediri)**

KHARISMA TSALITS YUNITA

NIM. 9.313.036.18

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 2009012 006

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida, M.Pd.
NIDN. 2021029005

NOTA DINAS

Kediri, 06 Oktober 2022

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

Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 7, Ngronggo, Kota Kediri.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi, bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Kharisma Tsalits Yunita
NIM : 931303618
Judul : Strategi Pelayanan *Sampoerna Retail Community* (SRC) Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Toko Misbah (Studi kasus Toko Misbah Dusun Tawangsari Desa Karangrejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri)

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.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 2009012 006

Pembimbing II



Ulf Dina Hamida, M.Pd.
NIDN. 2021029005

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PELAYANAN *SAMPOERNA RETAIL COMMUNITY* (SRC)
UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PADA TOKO MISBAH
(Studi kasus Toko Misbah Dusun Tawang Sari Desa Karangrejo Kecamatan
Ngasem Kabupaten Kediri)**

**KHARISMA TSALITS YUNITA
NIM. 9.313.036.18**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 06 Oktober 2022

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Ashfa Fikriyah, M. EI
NIP. 19750419 200003 2002

(.....)

2. Penguji I

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 2009012 006

(.....)

3. Penguji II

Ulfi Dina Hamida, M.Pd
NIDN. 2021029005

(.....)

Kediri, 06 Oktober 2022



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 197501011998031002

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “maka disebabkan rahmad dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap kasar lagi berhati keras tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkan lah mereka, memohonlah ampunan bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang- orang yang bertawakkal kepada-Nya.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, maka akan saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Triyanto dan Ibu Mudrikah yang telah mendidik serta mendoakan demi keberhasilanku.
2. Ketiga saudara kandungku tercinta, Maulidya Eka A, Mukhlis Alfi Y dan Muh. Fahmi Azzam yang selalu mendoakan serta memberi support.
3. Dosen pembimbing skripsiku yang selalu memberikan bimbingan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Sahabatku Yazid Akbar Tawakkal yang selalu memberi semangat kepadaku dalam keadaan suka maupun duka.
5. Teman- temanku kelas A angkatan 2018 jurusan Ekonomi Syariah yang selalu memberikan semangat dan selalu membuat cerita bersama dalam menyelesaikan kuliah ini.
6. Almamater tercinta IAIN Kediri yang menjadi tempat peneliti menuntut ilmu dan memperdalam ilmu Ekonomi Syariah.

ABSTRAK

KHARISMA TSALITS YUNITA, Dosen pembimbing Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Ulfi Dina Hamida, M.Pd.: Strategi Pelayanan *Sampoerna Retail Community* Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Toko Misbah, Ekonomi Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2022.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, dan Meningkatkan Penjualan

Kemajuan zaman dan inovasi menuntut kehidupan usaha atau bisnis untuk beradaptasi dengan situasi dan kondisi yang ada. Sebuah usaha atau bisnis eceran yang tidak mampu beradaptasi dengan keadaan saat ini cepat terkadang akan tersisih dari lingkungan bisnis, sehingga penting untuk mempertimbangkan suatu strategi yang layak yang dapat membantu mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara akurat. Perlu adanya penerapan pelayanan yang baik yang diberikan kepada konsumen agar terciptanya interaksi yang baik dan rasa nyaman saat berbelanja. Sebuah usaha yang baik dan jujur dapat mempengaruhi minat beli bagi konsumen dan jumlah omset penjualan sehingga usaha yang dilakukan dapat berjalan sesuai keinginan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan *Sampoerna Retail Community* (SRC) yang diterapkan pada Toko Misbah dan untuk mengetahui peran strategi pelayanan *Sampoerna Retail Community* (SRC) pada Toko Misbah dalam meningkatkan penjualan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan yaitu *field research* yang berarti peneliti turun langsung ke lokasi untuk meneliti hal yang menjadi pokok permasalahan. Penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dengan cara analisis pra-lapangan dan analisis selama di lapangan. Sedangkan untuk pengecekan keabsahan data menggunakan dua teknik yaitu perpanjangan keikutsertaan penelitian dan triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa Strategi pelayanan SRC yang diterapkan di toko Misbah adalah tersedianya fasilitas atau Bukti Fisik (*tangible*) yang memadai. Empati (*empathy*) yang diberikan berupa dilakukannya komunikasi yang baik dengan konsumennya. Keandalan (*reability*) yang diberikan berupa kecepatan dan ketepatan waktu dalam membantu memenuhi kebutuhan konsumen. Daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan adalah selalu sigap dalam melayani konsumen. Jaminan (*assurance*) adalah pelayanan berupa pemberian janji bahwa dijamin produk yang dijual tidak ada yang rusak atau cacat. Kelima dimensi Strategi Pelayanan SRC sudah diterapkan oleh toko Misbah dengan baik. Peran strategi pelayanan SRC untuk meningkatkan penjualan pada toko Misbah adalah menerapkan strategi pelayanan SRC melalui aplikasi Ayo SRC dan Pojok bayar. Dengan adanya Strategi Pelayanan SRC ini semakin mempermudah jangkauan konsumen yang lebih luas dan kemudahan dalam proses kegiatan jual beli membuat omset penjualan pada toko Misbah semakin meningkat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis ucapkan kepada Allah Swt. atas rahmat dan karunia yang dilimpahkanNya. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan *Sampoerna Retail Community* (SRC) Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Toko Misbah (Studi kasus Toko Misbah Dusun Tawangsari Desa Karangrejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri)”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada: Pada kesempatan ini saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam , M. Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Dosen Pembimbing Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM selaku dosen wali penulis atas segala bimbingan dan motivasinya selama kuliah di IAIN Kediri.
6. Seluruh dosen pengajar dan segenap staff yang telah memberikan pengetahuan, wawasan, dan pelayanan baik kepada penulis selama menempuh studi di IAIN Kediri.
7. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan serta memberikan semangat dan motivasi untuk kelancaran skripsi ini.
8. Teman-teman mahasiswa angkatan 2018 IAIN Kediri, khususnya teman seperjuangan yang telah menemani masa-masa kuliah dan masa perjuangan dalam penyusunan skripsi.

9. Untuk nama-nama yang berperan dalam penyelesaian skripsi ini namun penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu, mohon maaf untuk keterbatasan penulis dan terima kasih untuk semuanya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan karya ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Kediri, 6 Oktober 2022

Penulis



KHARISMA TSALITS YUNITA

NIM. 9.313.036.18



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Kharisma Tsalits Yunita
NIM : 931303618
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
E-mail address : tsalitskharisma99@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain ()

Judul Karya Ilmiah : STRATEGI PELAYANAN SAMPOERNA RETAIL COMMUNITY (SRC) UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PADA TOKO MISBAH (Studi kasus Toko Misbah Dusun Tawangsari Desa Karangrejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri,

Penulis

(Kharisma Tsalits Yunita)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
E. Telaah Pustaka	17
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Pengertian Strategi	21
B. Pengertian Pelayanan	22
C. Tujuan Pelayanan	24
D. Pengertian Penjualan	25
E. Konsep Pelayanan dalam Islam	25
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Kehadiran Peneliti	37
C. Lokasi Penelitian	37
D. Sumber Data	38

E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Analisis Data	39
G. Pengecekan Keabsahan Data	40
H. Tahap – tahap Penelitian	40
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
B. Paparan Data	45
C. Temuan Penelitian	55
BAB V PEMBAHASAN	58
A. Strategi Pelayanan SRC yang diterapkan pada Toko Misbah	58
B. Peran Strategi Pelayanan SRC dalam Meningkatkan Penjualan Pada Toko Misbah	63
BAB VI PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	75

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

1.1	Perbandingan Toko Sembako	3
1.2	Perbedaan Toko SRC dan Toko Biasa	10
1.3	Strategi Pelayanan SRC Toko Misbah	12
1.4	Jumlah Karyawan dan Jobdesk	13
1.5	Jam Operasional Toko Misbah	14
1.6	Jumlah Kunjungan Pembeli	15
1.7	Omset Penjualan Toko Misbah	15
4.1	Strategi Pelayanan SRC yang diterapkan Toko Misbah	46
4.2	Data Omset Penjualan	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Struktur Organisasi Toko SRC Misbah	43
1.2	Aplikasi SRC	52
1.3	SRC Pojok Bayar	54