

**KUALITAS PELAYANAN PENJAHIT PAGUYUBAN
MELATI JAYA DESA BANJARMLATI KECAMATAN
MOJOROTO KOTA KEDIRI DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN ISLAM DAN ETIKA BISNIS
ISLAM**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Megister dalam
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:

MOH. JIHAN ZAMZAMI

NIM 925.007.19.005

PASCASARJANA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

(IAIN) KEDIRI

2022

PERSETUJUAN

Tesis ini telah disetujui untuk diajukan pada ujian Tesis
Pascasarjana IAIN Kediri

Dosen pembimbing :

Dr. Jamaludin A Kholik, MA
NIP.197509132008011014

: 

Dr. Nurul Hanani, M.HI
NIP.196203041998032001

: 

Kediri 23 Juli 2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Moh. Jihan Zamzami

NIM : 925.007.19.005

Program Studi : Ekonomi Syariah (ES)

Judul Penelitian : KUALITAS PELAYANAN PENJAHIT PAGUYUBAN
MELATI JAYA DESA BANJARMLATI KECAMATAN
MOJOROTO KOTA KEDIRI DITINJAU DARI KUALITAS
PELAYANAN ISLAM DAN ETIKA BISNIS ISLAM

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian saya ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar rujukan. Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terdapat bukti penjiplakan dan klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Kediri, 15 Juli 2022

Hormat saya



Moh. Jihan Zamzami

MOTTO

“SAMBRA UNA VESPA”

عِشْ مَا شِئْتَ فَإِنَّكَ مَيِّتٌ

ABSTRAK

MOH JIHAN ZAMZAMI, 2022, Kualitas Pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya Desa Banjarmlati Kecamatan Mojojoto Kota Kediri Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Islam Dan Etika Bisnis Islam, Ekonomi Syariah, Pascasarjana, IAIN Kediri, Pembimbing 1 : Dr. Jamaluddin Achmad Kholik, MA. Pembimbing 2 : Dr.Nurul Hanani, M,HI

Kata kunci : pelayanan, pelayanan islam, etika bisnis islam

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai totalitas karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan memuaskan kebutuhan dispesifikasikan dan ditetapkan. Menjual jasa atau layanan kepada orang lain diperbolehkan dalam ajaran islam. Sama halnya dengan penjualan barang dan komoditas, penjualan jasa diperbolehkan untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam kehidupannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayan ditinjau dari kualitas pelayanan islam dan etika bisnis islam

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data tersebut di olah untuk dijadikan sebuah landasan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul melalui beberapa Teknik tersebut kemudian dikategorikan, dijelaskan hubungan-hubungannya melalui analisis dalam kasus guna menyusun konsep dan abstraksi temuan penelitian.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Para penjahit di desa Banjarmlati mengaplikasikan lima karakteristik kualitas pelayanan yaitu: *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (bukti langsung). Disamping itu bahwa Para penjahit di desa Banjarmlati juga mengaplikasikan beberapa karakteristik kualitas pelayanan islam yang meliputi jujur (*as-shidiq*), dapat dipercaya (*al-amanah*), tidak berdusta (*al-kadzib*), melayani dengan rendah hati (*al-khidmah*). Jujur (*as-shidiq*), namun masih terdapat kekurangan dalam hal waktu, sering terjadi keterlambatan order pesanan. Lima prinsip dalam etika bisnis yang meliputi: kesatuan (unity), keseimbangan (equilibrium), kehendak bebas (free will), tanggung jawab (responsibility), dan kebenaran (ihsan), telah dilaksanakan oleh para penjahit di desa Banjarmlati yang ternaung dalam paguyuban melati jaya.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas semua rahmat yang dilimpahkan. Sholawat serta salam senantiasa dihaturkan kepada baginda Nabi agung Muhammad SAW. Tesis ini ku persembahkan untuk:

1. kedua orang tua, yang selalu membimbing dan mendo'akan dengan penuh ketulusan dan kesabaran yang tak mengenal lelah demi kebaikan putra-putrinya di masa depan..
2. Segenap keluarga yang telah memberikan dorongan motivasi serta do'a untuk penulis.
3. Segenap dosen Pascasarjana IAIN Kediri yang telah memberikan banyak ilmu serta pengetahuan serta penulis.
4. Kepada Romo kyai Ahmad Syihabuddin beserta keluarga yang selalu mendoakan penulis dan memberi arahan ditengah penyusunan karya ini.
5. Seluruh penjahit Paguyuban Melati Jaya terkhusus kepada Bapak Samsul Hadi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian TESIS.
6. Dan kepada seluruh teman-teman santri Pondok Pesantren Al-Alawy Banjarmhati selalu memberikan semangat serta menghibur penulis.

Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no day is off, I wanna thank me for never quit, I wanna thank me for always being a giver, And give more than I receive, I wanna thank me for try no do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.

Hormat Penulis

Moh Jihan Zamzami

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kaehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PENJAHIT PAGUYUBAN MELATI JAYA DESA BANJARMLATI KECAMATAN MOJOROTO KOTA KEDIRI DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN ISLAM DAN ETIKA BISNIS ISLAM”

Penulis menyadari bahwa selama penulisan tesis ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil sehingga penulisan tesis ini selesai, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M.Ag, MA, selaku direktur Pascasarjana IAIN Kediri.
2. Dr. Jamaludin Achmad Khalik, LC.,MA. Dan Dr. Hj. Nurul Hanani, M.HI. Selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan serta bimbingan sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan.
3. Dr. Andriani, S.E., M.M selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan pengarahan sehingga tesis ini dapat tersusun dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada beliau semua. Dengan adanya penulisan tesis ini semoga bisa mewujudkan apa yang menjadi tujuan dari penyajian tesis ini. Akhirnya dengan mengucapkan Alhamdulillah semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Kediri, 15 juli 2022

Moh Jihan Zamzami

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Peretujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Tesis.....	iv
Motto	v
Abstrak	vi
Persembahan	vii
Kata pengantar	vii
Daftar Isi	ix
BAB I Pendahuluan	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat penelitian.....	10
E. Penelitian Terdahulu	10
F. Sistematika pembahasan	13
BAB II Kajian Teori	
A. Kualitas Pelayanan	16
1. Pengertian Kualitas	16
2. Unsur – Unsur Kualitas	17
3. Pengertian Pelayanan	19
4. Kualitas Pelayanan	21
5. Karakteristik Pelayanan yang Baik	22
6. Pengukuran Kualitas Pelayanan	23
B. Kualitas Pelayanan Islam	25
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Islam	25
2. Indikator Kualitas Pelayanan islam.....	37
C. Etika Bisnis Islam	44
1. Pengertian Etika Bisnis	44
2. Etika Bisnis Islam	46
3. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam	48

BAB III Metode Penelitian

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	54
B. Kehadiran peneliti	56
C. Lokasi penelitian	57
D. Sumber data.....	57
E. Prosedur pengumpulan data	59
F. Pengecekan keabsahan data	60
G. Teknik analisis data.....	60

BAB IV Paparan Data Dan Temuan Penelitian

A. Paparan Data	63
1. Sejarah Berdirinya Paguyuban Melati Jaya	63
2. Letak Geografis Paguyuban Melati Jaya	65
3. Struktur Pengurus Paguyuban Melati Jaya periode 2018-2023	65
4. Kualitas Penjahit Paguyuban Melati Jaya	66
5. Pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya	71
6. Kinerja Penjahit Paguyuban Melati Jaya	78
B. Temuan Penelitian	88

BAB V Pembahasan Dan Hasil Penelitian

A. Kualitas Pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya	92
B. Kualitas Pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Islam	102
C. Kualitas pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya ditinjau dari etika bisnis Islam.....	109

BAB VI Penutup

A. Kesimpulan	118
B. Implikasi Teoritis dan Praktis	120
C. Saran	121

