

**KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBENTUK
KEPERCAYAAN KONSUMEN DITINJAU DARI
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**
(Studi Kasus Jasa Logistik ID EXPRESS Buaran Kradenan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

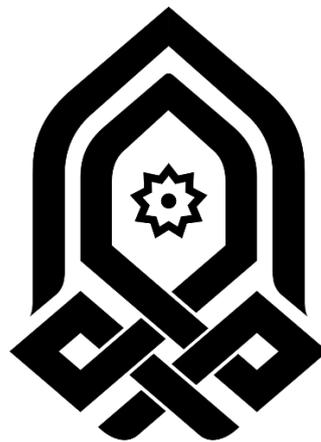
DINANJAR NABILA
NIM. 2013115326

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2022**

**KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBENTUK
KEPERCAYAAN KONSUMEN DITINJAU
DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus Jasa Logistik ID EXPRESS Buaran Kradenan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

DINANJAR NABILA
NIM. 2013115326

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinaniar Nabila

NIM : 2013115326

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBENTUK
KEPERCAYAAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Jasa Logistik ID EXPRESS
Buaran Kradenan)

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah peneliti sebutkan sumbernya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiasi, maka saya menerima sanksi akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 19 Juni 2022

Yang menyatakan,



10000
SEPULUH RIBU RUPIAH
TEL. 20
METERAI
TEMPEL
15FDAAKX089240995

DINANIAR NABILA

NIM. 2013115326

NOTA PEMBIMBING

Muhammad Aris Safi'i, M.E.I

Perumahan Pisma Garden Residence Kelurahan Tirto
Kec. Pekalongan Barat, Kota Pekalongan

Lamp. : -

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Dinaniar Nabila

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam

c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara:

Nama : Dinaniar Nabila

NIM : 2013115326

Judul : KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBENTUK
KEPERCAYAAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI
ISLAM (Studi Kasus Jasa Logistik ID EXPRESS BuaranKradenan)

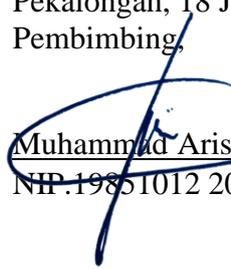
Dengan permohonan agar skripsi saudara tersebut segera dapat dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 18 Juni 2022

Pembimbing,


Muhammad Aris Safi'i, M.E.I

NIP.19851012 201503 1 004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan No.52, Rowolaku Kajen Pekalongan Telp.085728204134 /Fax.(0285) 423418
Website: febi.iainpekalongan.ac.id/Email: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i :

Nama : Dinaniar Nabila

NIM : 2013115326

Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepercayaan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus ID EXPRESS Buaran Kradenan)

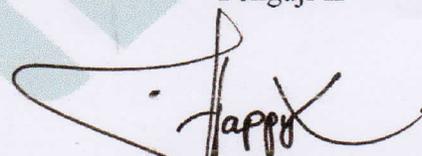
Telah diujikan pada hari Rabu, 06 Juli 2022 dan dinyatakan LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


Dr. Shinta Dewi Rismawati, SH, MH
NIP. 19750220 199903 2 001


Happy Sista Devy, M. M.
NIP. 199310 14201801 2 003

Pekalongan, 08 Juli 2022 Disahkan oleh
Dekan Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Shinta Dewi Rismawati, SH, M.H
NIP. 19750220 199903 2 001

MOTO

حَقٌّ وَلَا يَسْتَحِفُّكَ الَّذِينَ لَا يُوقِنُونَ

“dan besabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah itu benar” (Q.S. Ar-Rum: 60)

“Sesuatu akan terlihat tidak mungkin sampai semuanya selesai.” (Nelson Mandela)

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT. Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah SWT. yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tetap dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sebagai rasa cinta dan tanda terimakasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, Ayah H. Agus Asianto, S.H dan Ibu Hj. Khikmah Jazilah yang sangat penulis sayangi dan penulis banggakan serta selalu mengiringi setiap langkah penulis, selalu memberi dukungan penuh dalam setiap perjalanan meraih cita-cita, dan doa-doa terbaik untuk penulis yang tiada henti.
2. Ayah dan ibu mertua, Bapak H. Sholichin dan Ibu Hj. Rokhanah kedua mertua terbaik yang sangat penulis sayangi layaknya orang tua kandung dan selalu memberikan dukungan dan doa-doa terbaik untuk penulis.
3. Anak tercinta, Fatum Rahma Attami, titipan dan anugerah terindah dalam kehidupan penulis. Ahmad Mihyar Lentera Langit dan Ahmad Mihran Buminata, kedua jagoan yang selalu penulis cintai layaknya putra.
4. Ayah dari anak tercinta M. Taufikqurrohman, M.Kom, suami yang sangat menyayangi penulis dan selalu mendukung penulis.
5. Kakak, Analia Minata Ziliana, Adik-adik, Alfa Nadlifa, M. Sadid Salman, Salwa Qotrunnada, Khaura Faradisa, serta Eliza dan Syarif Hidayatullah yang penulis sayangi dan selalu memberi dukungan.
6. Dosen perwalian akademik

7. Dosen pembimbing. Dosen pengajar dan semua pihak yang telah berkenan mendidik penulis, semoga amal baik yang diberikan dapat dibalas dengan berlipat ganda oleh Allah SWT.
8. Sahabat-sahabat yang sudah seperti keluarga sendiri yang selalu mengajarkan makna sebuah kebersamaan dan menjadi rumah kedua, yang senantiasa memberikan semangat, dan menemani berproses menjadi manusia yang lebih baik. Semoga Allah mempererat tali persaudaraan kita dan menjadikan kita sebagai manusia yang sukses dunia dan akhirat.
9. Almamater tercinta IAIN Pekalongan yang sudah menjadi tempat menimba banyak ilmu, pengalaman, dan bekal untuk menggapai cita-cita.

ABSTRAK

Dinaniar Nabila, NIM 2013115326. 2022. *Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepercayaan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Jasa Logistik ID EXPRESS Buaran Kradenan)*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, Jasa Logistik.

Setiap ekspedisi secara umum memiliki layanan pengiriman yang relatif sama. Sebagian konsumen mengalami barang kiriman yang tidak langsung sampai karena beberapa kendala dari pihak jasa logistic. Tujuan dari penelitian ini adalah, Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di jasa logistik ID EXPRESS, Mengetahui bagaimana pelayanan di jasa logistik ID EXPRESS dalam pandangan Ekonomi Islam

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber primer dan sumber data sekunder. Teknik pengolahan dan analisis data dengan melalui tiga tahapan, yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ID EXPRESS Buaran Kradenan terhadap konsumen dinilai baik. Konsumen mempercayakan jasa pelayanan ID EXPRESS sebagai pilihan jasa pelayanan logistic karna kualitasnya yang baik. Untuk memberikan pelayanan yang baik ID EXPRESS Buaran Kradenan telah menerapkan prinsip syariah.

ABSTRACT

Dinaniar Nabila, NIM 2013115326. 2022. *Quality Of Service In Shapeting Consumer Trust From Islamic Economic Perspective (Case Study Of Logistics Services ID EXPRESS Buaran Kradenan)*

Keywords: Service Quality, Consumer Trust, Logistics Services.

Each expedition generally has a relatively similar delivery service. Some consumers experience shipments that do not arrive immediately due to several obstacles from the logistics service. The purpose of this study is, Knowing how the quality of service in ID EXPRESS logistics services, Knowing how services in ID EXPRESS logistics services in the view of Islamic Economics

This type of research is a field research, descriptive qualitative approach. Data collection is done by conducting observations, interviews and documentation. The data sources used are primary sources and secondary data sources. Data processing and analysis techniques go through three stages, namely: data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results showed that the service quality of ID EXPRESS Buaran Kradenan to consumers was considered good. Consumers entrust ID EXPRESS services as a choice of logistics services because of their good quality. To provide good service, ID EXPRESS Buaran Kradenan has implemented sharia principles.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah robbil 'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Peneliti mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “**KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBENTUK KEPERCAYAAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**”, dan dapat selesai dengan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga tercurah kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW, keluarga, sahabat, beserta para pengikutnya.

Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan, baik bersifat material maupun spiritual. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M. Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Safi'I, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan sekaligus selaku dosen pembimbing yang dengan penuh ketulusan hati dan kesabaran bersedia meluangkan waktu, tenaga, fikiran dan

perhatian untuk memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Happy Sista Devy, M.M. selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
5. Ibu Dr. Siti Qomariyah, M.A , selaku wali dosen penulis.
6. Seluruh Dosen dan staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang telah membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama melaksanakan studi.
7. Segenap staf perpustakaan IAIN Pekalongan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis untuk menelaah buku-buku yang diperlukan..
8. M. Krisna Ilyas Owner ID EXPRESS Buaran Kradenan yang telah memberikan izin dilakukanya penellitian
9. Keluarga tercinta, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doanya kepada Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Ekos G 2015
11. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini telah Peneliti kerjakan dan selesaikan dengan maksimal, tetapi Peneliti juga mengharapkan saran serta kritik konstruktif dari berbagai pihak demi meningkatkan kualitas penelitian di masa mendatang. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT Peneliti memohon serta berserah diri dengan harapan mudah-

mudahan niat baik yang selama ini ditempuh dapat bermanfaat dan barokah bagi diri pribadi, nusa, bangsa, dan agama. Kemudian, diharapkan pula semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca yang budiman. Amin ya robbal alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 15 Juni 2022

Penulis



Dinaniar Nabila

2013115326

DAFTAR ISI

JUDUL HALAMAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Deskripsi Teori	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	10
3. Ekonomi Islam dan Prinsip dalam Islam	13
B. Penelitian Relevan	17
C. Kerangka Berfikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian	22
B. Pendekatan Penelitian	22
C. Setting Penelitian	23
D. Sumber Data	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Pengujian Keabsahan Data	26
G. Metode Analisis Data	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Profil Lembaga Tempat Penelitian	33
B. Data dan Pembahasan	36
1. Kualitas Pelayan Dalam Membentuk Kepercayaan di Jasa Logistik ID EXPRESS Buaran Kradenan.....	36
2. Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepercayaan Konsumen di Jasa Logistik ID EXPRESS Buaran Kradenan Dalam Pandangan Ekonomi Islam.....	46
3. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP.....	60
A. Simpulan.....	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	66
Lampiran 1	66
Lampiran 2	67
Lampiran 3	68
Lampiran 4	97
Lampiran 5	100

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha

د	dal	d	De
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ain	ʿ	koma terbalik (di atas)
غ	gain	g	Ge
ف	fa	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
ه	ha	h	Ha
ء	hamzah	ʾ	Apostrof
ي	ya	y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/. Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/. Contoh:

فاطمة ditulis *fāṭimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddad* tersebut. Contoh:

رَبَّنَا ditulis *rabbānā*

الْبِر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang. Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badī'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (^/). Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai`un</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 3 : Hasil Wawancara

Lampiran 4 : Dokumentasi

Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pengiriman barang kini sudah menjadi suatu hal yang biasa dilakukan oleh masyarakat luas, bukan hanya melakukan transaksi jual beli di dalam negeri, bahkan transaksi pengiriman barang dengan skala internasional sudah menjadi kebiasaan dari individu pengguna gadget. Bisnis logistik merupakan bisnis yang memiliki prospek yang sangat bagus. Hal ini didasari bahwa setiap kegiatan perekonomian hampir selalu melakukan proses logistik. Indonesia merupakan negara kepulauan, sehingga kebutuhan terhadap logistik sangat tinggi. Hal tersebut terbukti dari nilai bisnis logistik di Indonesia yang diperkirakan akan terus meningkat dari angka US\$ 150 miliar atau Rp 1.722 triliun pada tahun 2013 menjadi US\$ 170 miliar atau Rp.1.951 triliun pada tahun 2014. Nilai bisnis logistik di Indonesia yang semakin meningkat, mengundang banyak perusahaan logistik multinasional untuk berinvestasi di Indonesia seperti JNE, TiKi, Pos Indonesia, J&T, Ninja Express, Wahana, dan lain-lain. (Wulandari, 2014).

Saat ini, perusahaan logistik multinasional telah menguasai pangsa pasar logistik di Indonesia sebesar 60%, dan sisanya sebesar 40% dikuasai oleh perusahaan logistik nasional. Data tersebut membuktikan bahwa banyak konsumen yang lebih memilih menggunakan jasa perusahaan logistik multinasional. Jumlah dari perusahaan logistik multinasional di Indonesia

akan terus meningkat seiring dengan diberlakukannya pasar bebas ASEAN pada tahun 2015. Hal tersebut membuat persaingan dalam bisnis logistik di Indonesia akan semakin ketat, sehingga perusahaan logistik nasional perlu menciptakan keunggulan kompetitif dalam bersaing dengan perusahaan logistik multinasional (Hidayat, 2011).

ID EXPRESS merupakan salah satu jasa yang bergerak pada bidang logistik, dibutuhkan pelayanan optimal demi menjaga keunggulan kompetitif agar dapat bersaing dan membentuk persepsi positif kepada konsumen untuk menjadi jasa logistik yang terpercaya. Untuk itu, ID EXPRESS harus mampu memberikan atau menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen agar dapat bersaing dengan perusahaan jasa lainnya, seperti JNE, TiKi, Pos Indonesia, J&T, Ninja Express, Wahana, dan lain-lain.

Dalam sebuah perusahaan, salah satu kualitas pelayanan adalah penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan SLA, Service Level Agreement (SLA) merupakan tolak ukur pencapaian atas suatu aktifitas yang dilakukan, serta bagian dari perjanjian layanan secara keseluruhan antara dua entitas untuk peningkatan kinerja. Hal ini untuk memberikan jaminan terhadap kepuasan pengguna sehingga mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan data SLA ID EXPRESS Buaran Kradenan 1- 30 September 2021 menunjukkan bahwa total jumlah pengiriman paket selama 1 bulan mencapai 102.978, dengan jumlah pengiriman yang terlambat 1.352.

Monthly					
Not Late		Late		On Progress	
%	Qty	%	Qty	%	Qty
98,69%	101.624	1,31%	1.352	0,00%	2

Gambar 1.1 SLA FB Buaran Kradenan Bulan September

Banyak dari beberapa konsumen merasa bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang membentuk kenyamanan dalam memilih jasa logistik untuk dipercayakan guna pengiriman barang, dikutip pada wawancara kepada narasumber dari penulis bernama Najib (konsumen) mengatakan bahwa

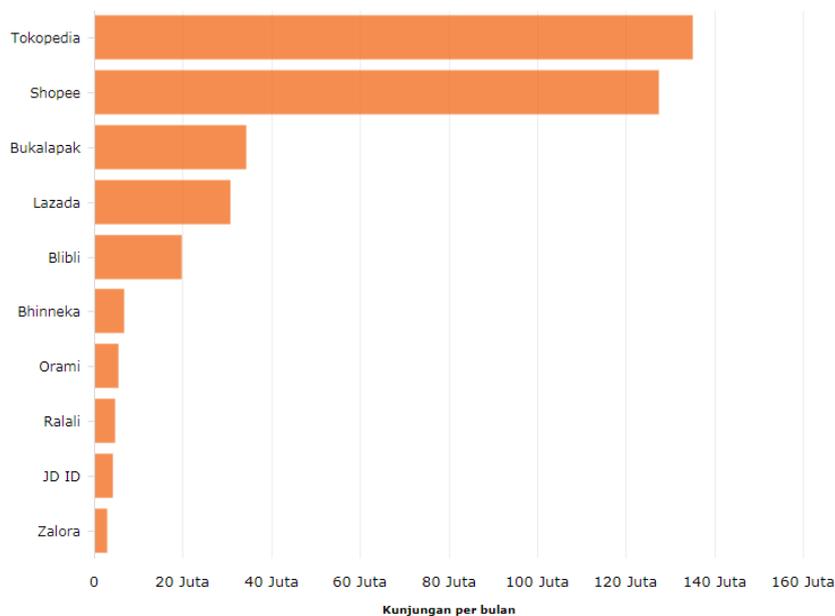
“Kenyamanan adalah tumpuan utama dalam memilih jasa logistik bagi konsumen, di mana ketika sudah merasa nyaman pasti akan konsisten untuk terus memilih jasa logistik tersebut dan menjadi konsumen tetap, maka cara memilih jasa logistik yang paling tepat adalah ditinjau dari pelayanannya, mulai dari kecepatan administrasi, keramahan dan ruang tunggu yang mendukung”.

Narasumber lain dari penulis bernama mugy juga mengatakan

“Hal-hal yang paling disukai dari konsumen dalam memilih jasa logistik yang paling utama adalah dari kualitas pelayanannya, terutama dalam kinerja pengiriman barang, bagaimana proses pengirimannya apakah barang bisa cepat terkirim atau tidak, karena pengiriman yang lambat juga mempengaruhi konsumen memilih jasa logistik untuk berlangganan”.

Ditinjau dari permasalahannya secara umum sebagian konsumen mengalami barang kiriman yang tidak langsung sampai karena beberapa kendala dari pihak jasa logistik, seperti barang yang dikirimkan tidak sampai ke tujuan dikarenakan paket kiriman tertukar dengan paket kiriman lain, selain itu barang kiriman seringkali tidak tiba tepat waktu seperti yang dijanjikan pada jasa pelayanan yang dipakai.

Setiap ekspedisi khususnya yang ada di Indonesia secara umum memiliki layanan pengiriman yang relatif sama, akan tetapi masing-masing terdapat kekurangan dan kelebihan yang menjadi pembedanya. ID EXPRESS merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang dan logistik berdiri pada tanggal 14 Februari 2019, ID EXPRESS menjalin kerjasama dengan Shopee yang merupakan salah satu marketplace terbesar di Indonesia dengan jumlah pengunjung bulanan tertinggi di nomor urut ke-2 pada kuartal I (satu) di tahun 2021 setelah Tokopedia.



Gambar 1.2 Jumlah Pengunjung Marketplace

Dengan begitu banyak pengunjung Shopee ditambah lagi memiliki layanan pengiriman yang terbilang relatif murah dibandingkan dengan ekspedisi lainnya membuat ID EXPRESS mengalami kelonjakan pengguna yang cukup tinggi. Apa lagi dengan menggunakan teknologi terdepan dengan sistem robot menjadikan layanan pengiriman ini sangat dipercaya di kalangan masyarakat, karena paket akan sampai dengan cepat, tepat, dan aman ke tangan penerima

Ditinjau dari identifikasi permasalahan baik eksternal maupun internalnya sebagai berikut:

1. Segi Eksternal, persaingan dalam bisnis logistik di Indonesia yang semakin ketat
2. Segi Internal, sebagian konsumen mengalami barang kiriman yang tidak langsung sampai karena beberapa kendala dari pihak jasa logistik dan barang kiriman seringkali tidak tiba tepat waktu.

Adanya sebuah permasalahan tersebut, untuk memahami lebih mendalam penulis mengambil judul “***KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBENTUK KEPERCAYAAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM***”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang masalah, maka dalam penelitian ini perumusannya sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di jasa logistik ID EXPRESS Buaran Kradenan?

2. Bagaimana pelayanan di jasa logistik ID EXPRESS Buaran Kradenan dalam pandangan Ekonomi Islam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini yaitu,

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di jasa logistik ID EXPRESS
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan di jasa logistik ID EXPRESS dalam pandangan Ekonomi Islam

D. Manfaat Penelitian

Adanya sebuah penelitian diperuntukan guna mengambil kegunaan dari penelitian, diharapkan dapat memberi kontribusi, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan manfaat yang berguna sebagai sarana dalam pengembangan teori terkait pembahasan yang berhubungan substansi yang sama, terutama yang berhubungan dengan penggunaan jasa logistik ID EXPRESS, adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pembaca sebagai sarana dalam menambah ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi tentang substansi pembahasan dari "*Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepercayaan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*", Selain itu penulis berharap terutama bagi:

- a. Bagi Penulis

Memberikan sarana dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dunia jasa logistik melalui sebuah informasi mengenai kualitas pelayanan guna membentuk kepuasan konsumen

b. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan pemahaman dan nilai-nilai positif berkaitan dengan ilmu dunia jasa logistik melalui informasi dari konsumen dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat dijadikan sebagai landasan serta memberikan acuan dalam mengembangkan teori-teori baru dan pemahaman lebih lanjut berkaitan dengan dunia jasa logistik

d. Bagi IAIN Pekalongan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan pengetahuan dalam ilmu yang berkaitan dengan dunia jasa logistik terutama berkaitan dengan pembentukan kepercayaan konsumen melalui kualitas pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Bedasarkan penelitian yang kualitas pelayanan dalam membentuk kepercayaan konsumen ditinjau dari perspektif ekonomi Islam, peneliti telah memperoleh data yang kemudian diolah dan dianalisis, hasil dari analisis tersebut dijelaskan dalam pembahasan dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayan dalam membentuk kepercayaan konsumen di jasa logistik ID EXPRESS Buaran Kradenan yaitu dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen memperlihatkan bahwa ID EXPRESS Buaran Kradenan memiliki kualitas pelayanan yang baik, perusahaan begitu memikirkan kebutuhan dan kenyamanan konsumen serta berusaha selalu memberikan kemudahan dan rasa aman untuk konsumen. ID EXPRESS selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua konsumen, sehingga konsumen tidak merasa di bedakan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, konsumen tidak ragu mempercayakan ID EXPRESS untuk menjadi pilihan jasa pelayanan logistic.
2. Pelayanan di jasa logistik ID EXPRESS Buaran Kradenan sudah sesuai pandangan ekonomi Islam. dilihat dari pelayanan ID EXPRESS dalam melayani konsumen dapat di simpulkan bahwa ID EXPRESS sudah menanamkan prinsip-prinsip syariah sebagai bekal dalam melayani. Prinsip-prinsip tersebut berupa Tauhid, yaitu sebagai seorang hamba

memiliki ketakutan atas segala perbuatan yang akan di pertanggung jawabkan kelak karna segala perbuatan diawasi oleh Allah, oleh sebab itu ID EXPRESS tidak berani berbuat curang dan takut untuk menodai kepercayaan konsumen, prinsip lainnya yaitu adil, bertanggung jawab, memberi manfaat dan jujur. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut bukan hanya kepuasan pelanggan yang tercapai namun juga diharapkan mampu mendatangkan keberkahan. Kualitas pelayanan yang baik diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidak sekedar bertujuan hanya untuk memberikan kepuasan saja melainkan sebagai seorang muslim berprinsip pada nilai-nilai syariah guna menunjukkan keimanan dan ketaqwaan dalam menjalankan syariat Islam.

B. Saran

1. ID Express Buaran Kradenan untuk senantiasa mempertahankan kualitas pelayanannya bahkan diusahakan agar semakin maksimal. Selain itu perusahaan harus dapat terus memiliki kerja sama yang baik dengan karyawan agar terhindar dari segala macam kendala pengiriman yang dapat mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan perusahaan.
2. ID Express Buaran Kradenan harus lebih siap menghadapi lonjakan pengguna dan mempersiapkan dengan matang menambah karyawan apabila terjadi overload agar tidak terjadi kendala pengiriman yang dapat mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, D. P. R. (2020). Pengaruh Penggunaan Aplikasi TikTok Terhadap Kepercayaan Diri Remaja di Kabupaten Sampang. *Jurnal Komunikasi*.
- Aliyah, S. F., Yasin, H., Suparti, S., Warsito, B., & Widiharih, T. (2020). Analisis Sentimen Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Pt Tiki Jne). Pada Media Sosial Twitter Menggunakan Model Feed Forward Neural Network. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*.
- Amri, S. (2018). Pengaruh Kepercayaan Diri (Self Confidence) Berbasis Ekstrakurikuler Pramuka Terhadap Prestasi Belajar Matematika Siswa Sma Negeri 6 Kota Bengkulu. *Jurnal Pendidikan Matematika Raflesia*.
- Annisa, A. S. A. N., Yuliadi, I., & Nugroho, D. (2020). Hubungan Tingkat Kepercayaan Diri Dengan Intensitas Penggunaan Media Sosial Whatsapp Pada Mahasiswa Kedokteran 2018.
- Armi, A., Soeaidy, S., & Hayat, A. (2016). Dampak Sosial Ekonomi Kebijakan Relokasi Pasar (Studi Kasus Relokasi Pasar Dinoyo Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.
- Astuti, J., & Fatma, E. (2017). Evaluasi Pemilihan Penyedia Jasa Kurir Berdasarkan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*.
- Collector, D., & Module, F. G. (2011). Qualitative Research Methods Overview. *Qualitative Research Methods A Data Collectors Field Guide*.

- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*.
- Giao, H. N. K. (2020). *Customer satisfaction at Tiki. vn E-commerce platform. Journal of Asian Finance, Economics and Business*.
- H. Mudjia Rahardjo. (2010). Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- H, I. M. (2005). Pengelolaan Retribusi Pasar Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Pasar Johar Semarang. *Pengelolaan Retribusi Pasar Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Pasar Johar Semarang*.
- Hartono, R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di Toko Kalimas. *Agora*.
- Kasiram. (2008). Metodologi Penelitian. In Pendidikan.
- Martin, D., & Hamali, A. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Adidaya Digital Printing Bandung. *STIEAMKOP*.
- Miles, M. B., & Huberman, M. A. (2012). Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. In Universitas Indonesia_UI Press.
- Muhadjir, N. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Solusi dalam mengatasi masalah pembangunan kesehatan masyarakat di indonesia.

- Noor, M. F., & Musdalifah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Go-Jek). Sebatik.
- Oliver, J. (2019). Reduksi Data. Hilos Tensados.
- Priatna, B. A. (2008). Instrumen penelitian. Jurnal Pendidikan Matematika.
- Putra, K., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. Jurnal Manajemen Dan Bisnis.
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. In Journal Equilibrium.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah.
- Silvia, S., & Paramita, S. (2019). Kredibilitas Komunikator Dalam Menyampaikan Pesan (Analisis Opini Generasi Milenial Pada Kepala Penerangan Kodam Jaya).
- Sinnun, A., & Putri, I. A. (2020). Implementasi Sistem Informasi Pemesanan Jasa Pengiriman Barang Kargo Pada Pt.Suksema Abadi Logistik Dengan Model Waterfall. Jurnal Riset Informatika.
- Sudirman, A., Halim, F., & Pinem, R. J. (2020). Kepercayaan Sebagai Pemediasi Dampak Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. Jurnal Pemasaran Kompetitif.
- Widoyoko, E. P. (2012). Teknik penyusunan instrumen penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yasmin, M. V., & Sapanli, K. (2020). Dampak Relokasi Pasar Terhadap

Ekonomi Pedagang Ikan (Studi Kasus: Pasar Ikan Modern Muara Baru, Dki Jakarta). Jurnal Mina Sains.

Yusup, F., Studi, P., Biologi, T., Islam, U., & Antasari, N. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas. Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan.