

**KUALITAS PELAYANAN PT. JNE EXPRESS KOTA
PAREPARE DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING
(ANALISIS MANAJEMEN BISNIS SYARIAH)**



2018

**KUALITAS PELAYANAN PT. JNE EXPRESS KOTA
PAREPARE DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING
(ANALISIS MANAJEMEN BISNIS SYARIAH)**



Oleh

ASDIVAYANTI
NIM. 13.2200.061

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
PAREPARE
2018**

**KUALITAS PELAYANAN PT. JNE EXPRESS KOTA
PAREPARE DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING
(ANALISIS MANAJEMEN BISNIS SYARIAH)**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Hukum (S.H)**

**Program Studi
HES (Hukum Ekonomi Syariah)**

Disusun dan diajukan oleh

**ASDIVAYANTI
NIM 13.2200.061**

Kepada

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Kota Parepare Dalam Peningkatan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnis Syariah)

Nama : Asdivayanti

Nim : 13.2200.061

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Dasar Penetapan : SK. Ketua STAIN Parepare

Pembimbing : No. Sti/19/PP.00.9/0798/2018

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Sitti Jamilah, M.Ag.

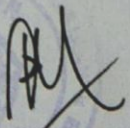
NIP : 19760501 200003 2 002

PembimbingPendamping : Rusnena, M.Ag.

NIP : 19680205 200312 2 001

Mengetahui:

Syariah dan Ekonomi Islam
Plt. Ketua Jurusan


✓ **Budiman, M.HI.**

NIP: 19730627 200312 1 004

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PT. JNE EXPRESS KOTA
PAREPARE DALAM PENINGKATAN DAYA SAING
(ANALISIS MANAJEMEN BISNIS SYARIAH)**

Disusun dan diajukan oleh

ASDIVAYANTI
NIM: 13.2200.061

Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah
pada tanggal 15 agustus 2018 dan dinyatakan
telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Sitti Jamilah, M.Ag.

NIP : 19760501 200003 2 002

Pembimbing Pendamping : Rusnena, M.Ag.

NIP : 19680205 200312 2 001

Institut Islam Agama Negeri Parepare Syariah dan Ekonomi Islam
Plt. Ketua Jurusan



Amad Sultra Rustan, M.Si.
NIP: 19630427 198703 1 002

Budiman, M.HI.
NIP: 19730627 200312 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Kota Parepare Dalam Peningkatan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnis Syariah)

Nama : Asdivayanti

Nim : 13.2200.061

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Dasar Penetapan : SK. Ketua STAIN Parepare

Pembimbing : No. Sti/19/PP.00.9/0798/2018

Tanggal Kelulusan : 15 Agustus 2019

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. Sitti Jamilah, M.Ag.	(Ketua)	(.....)
Rusnena, M.Ag.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Muliati, M.Ag.	(Anggota)	(.....)
Dr. Hannani, M.Ag.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Alifad Sultra Rustan, M.Si.
 NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas semua limpahan rahmat serta hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan untuk memperoleh gelar “Sarjana Hukum (S.H) pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabiullah Muhammad SAW. Nabi yang menjadi panutan bagi kita semua yang diutus dengan kebenaran dan mengajak pada kebenaran serta cahaya penerang bagi umat sosok pribadi mulia baginda Rasulullah Saw.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda Awaluddin, Ibunda Rostinayang telah memberikan segala yang terbaik, baik berupa do'a, cinta, kasih sayang, nasehat, motivasi dan perhatian yang penulis takkan mampu membalasnya. Gelar ini penulis berikan sebagai hadiah kecil ucapan rasa terima kasih. Terima kasih untuk saudara(i)ku beserta keluarga besarku, dan sekali lagi berkat doa tulus kalian sehingga penulis mendapat kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis juga telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bunda Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag selaku pembimbing pertama Dan Bunda Rusnena, M.Ag selaku pembimbing kedua penulis, atas segala bantuan dan bimbingan Ibu dan Bapak yang telah memberikan kepada penulis selama dalam penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si selaku ketua Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Budiman, S.Ag., M.HI ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Aris, S.Ag., M.HI selaku Penanggung Jawab Program Studi Hukum Ekonomi Islam/*Muamalah*, atas segala pengabdian dan bimbingannya bagi mahasiswa baik dalam proses perkuliahan maupun diluar daripada perkuliahan.
4. Pembimbing I dan pembimbing II, Ibu Dr. Sitti Jamilah, M.Ag., dan Ibu Rusnaena, M.Ag., atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis.
5. Bapak/Ibu dosen beserta admin jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Parepare yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama kuliah di STAIN Parepare.
6. Bapak/Ibu pegawai perpustakaan STAIN Parepare yang telah bekerja sama dalam membantu peneliti mencari referensi buku-buku di perpustakaan STAIN Parepare.
7. Sahabat Rina Angriana dan Nurhasnah yang selalu mendoakan saya dan tidak pernah melupakan saya, terimah kasih buat Dian Resky Pangestu yang telah memberikan saya judul ini. Dan Yuyuk Suryanti M. Madjid yang selalu memberikan saya motivasi dan doa sehingga saya jadi seperti ini, teman-teman SEKUTU seperjuangan yang telah memberikan semangat dan meluangkan waktu

menemani serta membantu penulis dalam mencari referensi dan menyelesaikan penelitian dan penulisan.

8. Keluarga besar Kantor PT. JNE Express Kota Parepare serta karyawan, staff dan pimpinan yang telah memberi informasi dan data yang dibutuhkan penulis dalam penelitian.

Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT Berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 16 April 2018

Penulis

ASDIVAYANTI
NIM. 13.2200.061

PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : ASDIVAYANTI
NIM : 13.2200.061
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare/01/05/1995
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Kota Parepare Dalam Peningkatan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnis Syariah)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 25 Agustus 2018

Penulis

ASDIVAYANTI
NIM. 13.2200.061

ABSTRAK

Asdivayanti, *Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Kota Parepare Dalam Meningkatkan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnis Syariah)*. (dibimbing oleh Ibu Dr. Sitti Jamilah, M.Ag. dan Ibu Rusnaena, M.Ag.)

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (PT. JNE Express Kota Parepare) merupakan perusahaan pengiriman barang milik swasta yang bergerak dibidang jasa. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting. Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab JNE Express Kota Parepare dalam perjanjian pengiriman barang Untuk itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memahami syarat dan prosedur perjanjian pengiriman barang, hak dan kewajiban para pihak serta tanggung jawab JNE.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data *field reserch* dengan pendekatan manajemen bisnis syariah melalui wawancara dan observasi terhadap pegawai Kantor PT. JNE Express Kota Parepare dan pelanggan-pelanggan PT. JNE Express Kota Parepare

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kewajiban perusahaan adalah menyiapkan barang yang akan dikirim dengan rapi, mengantarkan barang/dokumen sampai ketempat yang dituju, dan melindungi barang/dokumen agar tidak rusak dan hilang. Hak konsumen adalah mendapatkan tanda bukti pengiriman, barang yang dikirim sampai tepat pada waktunya, dan konsumen berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman PT. JNE Express Kota Parepare atau yang mewakilinya

Key Word: PT. JNE Express Kota Parepare, Pelanggan, Pengiriman barang

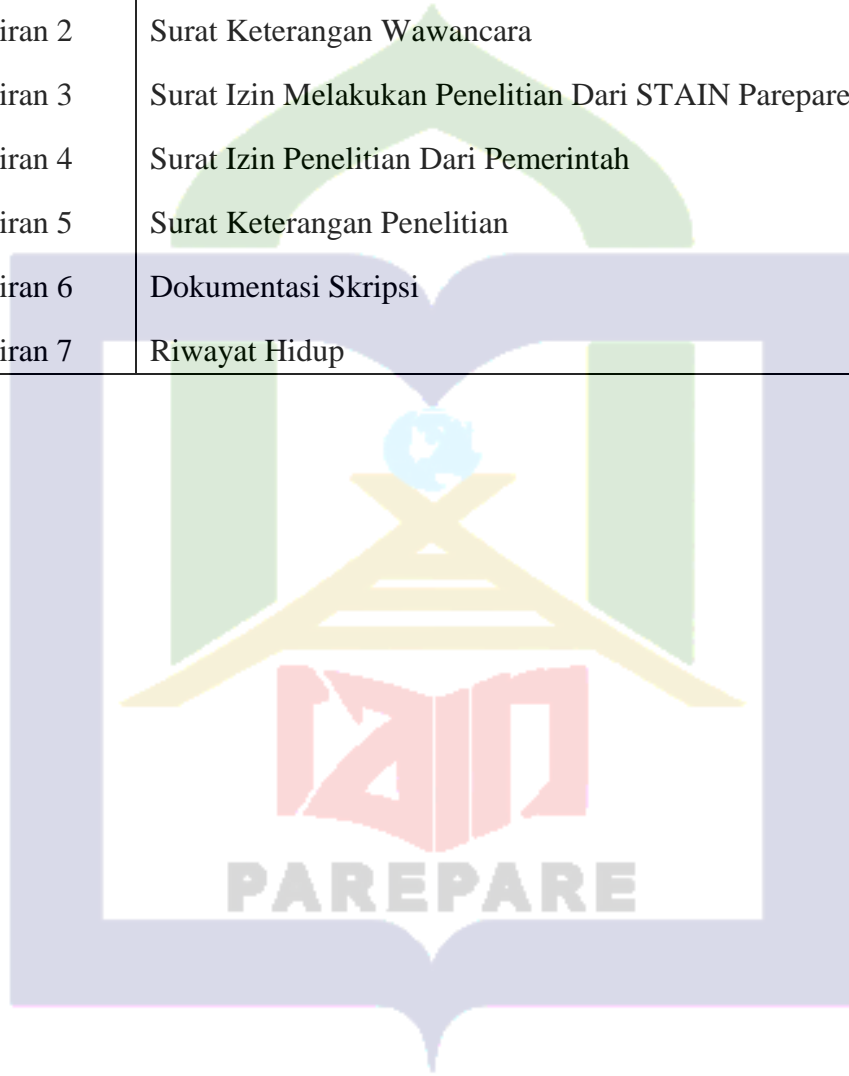
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGAJUAN	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
KATA PENGANTAR	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Tinjauan Teoritis.....	9
2.2.1 Teori Kualitas Pelayanan	9
2.2.2 Teori Peningkatan Daya Saing	14
2.2.3 Teori Manajemen Bisnis Syariah	16
2.3 Tinjauan Konseptual.....	27
2.4 Bagan Kerangka Pikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	31

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3 Fokus Penelitian	32
3.4 Jenis Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.2 Bentuk Pelayanan PT. JNE Express Di Kota Parepare	40
4.3 Kepuasan Pelanggan Dalam Peningkatan Daya Saing.....	45
4.4 Peningkatan Kualitas Pelayanan JNE Express Kota Parepare Menurut Manajemen Bisnis Syariah.....	50
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	x
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Wawancara Untuk Narasumber
Lampiran 2	Surat Keterangan Wawancara
Lampiran 3	Surat Izin Melakukan Penelitian Dari STAIN Parepare
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian Dari Pemerintah
Lampiran 5	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 6	Dokumentasi Skripsi
Lampiran 7	Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman adalah PT. JNE Express. JNE merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa yang terkenal dan terluas di Indonesia dan mempunyai pelanggan yang banyak dan cukup diperhitungkan oleh para pesaingnya yang juga bergerak dibidang yang sama. JNE melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, kendaraan, dll. Produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Hal ini juga mengharuskan setiap perusahaan menyusun kembali strategi. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya.

Sejak dahulu, masyarakat sudah mengenal pentingnya pemenuhan akan kebutuhan pertukaran dan pengiriman informasi serta barang dan dokumen. Orang menggunakan burung merpati sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan komunikasi, sedangkan untuk memenuhi kebutuhan pertukaran barang dari satu tempat ketempat lainnya, masyarakat zaman dahulu menggunakan jalur laut seperti kapal atau pun jalur darat seperti berjalan kaki atau menggunakan kereta.

Perkembangan dunia dewasa ini diandasi dengan arus globalisasi disegala bidang yang membawa dampak cukup besar bagi perkembangan perekonomian Indonesia.¹

Persaingan yang ketat juga dirasakan oleh Perusahaan penyedia jasa atau pengiriman kilat. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya permintaan masyarakat akan pengguna jasa akhir-akhir ini. Melihat adanya peluang usaha pada Perusahaan penyedia jasa maka pebisnis berlomba mendirikan Perusahaan yang bergerak dibidang tersebut. Pada dasarnya Perusahaan ini membantu perusahaan yang bergerak dibidang penghasil barang dalam melayani konsumen yang berada jauh dari perusahaan demi tercapainya kemudahan dan kepuasan masyarakat sebagai konsumen. Mengingat masyarakat pada saat ini disibukkan dengan padatnya rutinitas sehari-hari yang harus dilaksanakan, sehingga timbul tuntutan untuk dapat mengikuti perkembangan, dimana segala sesuatunya diharapkan dapat terlaksana dengan cepat, praktis dan dengan harga terjangkau terutama dalam melakukan proses pengiriman suatu barang yang tidak memungkinkan untuk dijangkau secara langsung oleh pengirim.

Perusahaan perlu meningkatkan daya saing mulai dari ketepatan waktu pengiriman dan kebijakan harga karena dua hal tersebut menjadi pertimbangan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman jalur darat. Untuk meyakinkan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan jalur darat tidaklah mudah, salah satu caranya dengan memanfaatkan perilaku loyalitas pelanggan. Pemanfaatan loyalitas pelanggan ini disebabkan oleh efek jangka panjang loyalitas itu sendiri, dengan harapan pelanggan tetap menggunakan jasa perusahaan pengiriman tersebut secara terus menerus dan berulang-ulang.

¹ArisIrnanda, http://eprints.uny.ac.id/41331/1/ArisIrnanda_14808147003.pdf (Diakses 24 Juli 2017).

Kualitas layanan PT. JNE Express melakukan jasa pengiriman yang salah satunya melalui transformasi pelayanan berbasis teknologi tinggi. Akan tetapi PT. JNE Express masih mengalami permasalahan-permasalahan seperti keterlambatan pengiriman barang. Selain permasalahan tersebut, terdapat juga keluhan-keluhan dari pelanggan JNE yang banyak muncul di beberapa media, baik cetak maupun digital. Permasalahan yang sama juga terjadi di JNE Kota Parepare. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut : kurangnya konfirmasi antara customer JNE dengan pelanggan, kesalahan yang dilakukan petugas sortir yang mengakibatkan memperlambat waktu pengiriman barang.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE EXPRESS) Kota Parepare sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman telah melaksanakan berbagai macam usaha salah satunya melalui pengiriman produk yang ditawarkan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas ini diharapkan dapat menambah jumlah konsumen dalam jangka panjang, sehingga dapat menambah jumlah pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan persepsi positif dari konsumen serta dapat terbentuk loyalitas pelanggan. Sebaliknya kualitas pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan persepsi negatif serta dapat berdampak buruk terhadap keberlangsungan perusahaan. Menyadari pentingnya hal tersebut, maka dalam penyedia layanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin. Kualitas pelayanan yang selama ini telah dilakukan PT. JNE EXPRESS Kota Parepare apakah sudah memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Tentunya semua usaha yang

dilakukan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen. Dengan adanya rasa percaya, maka konsumen pun akan setia menggunakan produknya.²

Salah satu yang diberikan JNE untuk memenuhi kepuasan konsumennya adalah dengan menghadirkan system pelacakan *online* atau *web trace and tracking*. Beralamatkan di situs www.jne.co.id, layanan ini berguna untuk memberikan informasi kepada konsumen tentang status pengiriman paketnya. Konsumen secara langsung melakukan pengecekan status pengiriman barang. Layanan ini juga dapat digunakan oleh pelaku bisnis *online* untuk memberikan kepastian kepada konsumennya atas pengiriman barang yang telah dilakukannya. Layanan system pelacakan *online* JNE ini mencakup data pengiriman semua paket layanan yang disediakan oleh JNE.³

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terkait dengan jasa pengiriman. Khususnya yang di kelola oleh PT. JNE Express. Dengan judul: “Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Di Kota Parepare Dalam Peningkatan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnis Syariah)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan beberapa masalah antara lain :

- 1.2.1 Bagaimana bentuk pelayanan PT. JNE Express di kotaparepare ?
- 1.2.2 Bagaimana kepuasan pelanggan dalam peningkatan daya saing PT. JNE Express?

²Bangkit Lukita Jiwandana, “Penerapan Program Kualitas Pelayanan Produk PT. JNE Express Cabang Colomadu Solo”, https://eprints.uns.ac.id/28594/1/F3211016_pendahuluan.pdf

³Kabul Prasetyo, “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pelacakan Online (web trace and tracking) terhadap kepuasan konsumen”, <http://digilib.unila.ac.id/9553/6/BAB%20I.pdf>, (07 MEI 2017 pukul 19:16).

- 1.2.3 Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan JNE Express menurut manajemen bisnis syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui bentuk pelayanan PT. JNE Express di kota parepare ?
- 1.3.2 Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam peningkatan daya saing PT. JNE Express ?
- 1.3.3 Untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan JNE Express menurut manajemen bisnis syariah ?

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1.4.1.1 Hasil penelitian ini diharapkan menjadi landasan dalam mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Daya Saing Terhadap Pelanggan.
- 1.4.1.2 Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan (referensi) bagi para peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1.4.2.1 Bagi peneliti : Untuk pengembangan wawasan keilmuan dan sebagai sarana penerapan dari ilmu pengetahuan yang selama ini peneliti peroleh selama di bangku kuliah.
- 1.4.2.2 Bagi masyarakat: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat maupun nasabah agar lebih mengetahui tentang Kualitas Dan Pelayanan DayaSaing Terhadap Pelanggan.

1.4.2.3 Bagi pemerintah : penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pemerintah agar lebih bijaksana dalam membuat kebijakan terkait dan tidak merugikan pihak-pihak tertentu.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang meneliti terkait dengan “Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Di Kota Parepare Dalam Peningkatan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnis Syariah)” sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh saudari Annafi Masruri dengan judul “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya” Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya 2013. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari: (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) baik secara bersama-sama maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya. Sedangkan teknik analisa yang digunakan adalah analisis *regresi linier* berganda guna menunjukkan pengaruh variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁴

Pemaparan penelitian diatas, terdapat beberapa persamaan materi yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu terkait dengan kualitas pelayanan. Dan adapun perbedaan dari penelitian sebelumnya meneliti tentang kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan terkait

³Annafi Masruri, “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya” (Skripsi Sarjana; Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA): Surabaya, 2013), h. 1.

dengan Kualitas Pelayanan PT. Jne Express Kota Parepare Dalam Meningkatkan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnis Syariah).

Penelitian yang dilakukan oleh saudari Shinta Puspitasari dengan judul “Analisis Kendala Pengembangan Perusahaan Jasatitipan dalam Upaya Peningkatan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada JNE Ekspres Cabang Surakarta). Skripsi UNS-FKIP Prog. Studi Pendidikan Ekonomi Bidang Keahlian Khusus Pendidikan Akuntansi 2009. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui dan mencari tahu kendala-kendala dalam bidang pemasaran yang muncul dalam pengembangan JNE Express, mengetahui cara untuk mengatasi kendala-kendala yang muncul sehingga JNE Express dapat terus mempertahankan eksistensinya dalam bisnis jasa pengiriman, mengetahui cara JNE Express untuk meningkatkan kinerjanya.⁵

Kesamaan yang peneliti dan penulis lakukan adalah salah satu fokus penelitian yang membahas mengenai Jne Express. Adapun perbedaan yang akan peneliti lakukan dengan penelitian sebelumnya yang membahas mengenai Analisis Kendala pengembangan Perusahaan Jasa Titipan dalam Upaya peningkatan kinerja sedangkan yang akan peneliti lakukan yang mengenai Kualitas Pelayanan PT. Jne Express Kota Parepare Dalam Meningkatkan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnis Syariah).

Miranda Zahra Syafrika Sari dengan judul “Analisis Kualitas Layanan dengan Model *Importance-Performance Analysis* pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bandung” Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas

⁴Shinta Puspitasari, “Analisis Kendala Pengembangan Perusahaan Jasa titipan dalam Upaya Peningkatan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada JNE Ekspres Cabang Surakarta)” (Skripsi Sarjana; UNS-FKIP Prog. Studi Pendidikan Ekonomi Bidang Keahlian Khusus Pendidikan Akuntansi; Surakarta, 2009), h. ii.

Muhammadiyah Surakarta 2010. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing PT. TIKI JNE diantara perusahaan-perusahaan jasa kurir yang lain dengan menggunakan model *Importance-Performance Analysis* (IPA), penelitian ini mencoba tingkat kepentingan pelanggan pada kualitas layanan perusahaan penyedia jasa kurir, tingkat persepsi pelanggan pada kualitas layanan jasa PT. TIKI JNE, dan elemen mana dari setiap dimensi yang menjadi prioritas penting segera diperbaiki. Dalam penelitian ini, terdapat 35 elemen kualitas pelayanan yang merupakan penjabaran dari 5 dimensi kualitas pelayanan.⁶

Pemaparan penelitian diatas, terdapat persamaan materi yang akan dibahas dalam penelitian ini. Hanya dibedakan dengan penelitian terdahulu menggunakan Model *Importance-Performance Analysis* sedangkan penelitian yang peneliti lakukan menggunakan Analisis Manajemen Bisnis Syariah.

Dari ketiga penelitian di atas menggunakan metode kualitatif dan belum ada penelitian yang secara khusus meneliti tentang Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Di Kota Parepare Dalam Peningkatan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnis Syariah), jadi penelitian yang dilakukan Annafi Masruri, Shinta Puspitasari, dan Miranda Zahra Syafrika Sari berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dari lokasi yang akan diteliti, yaitu di PT. JNE Express Kota Parepare. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut. Dengan melakukan penelitian tersebut dapat diperoleh beberapa macam proses peningkatan daya saing dalam PT. JNE Express Kota Parepare dan mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan.

⁶Miranda Zahra Syafrika Sari, "Analisis Kualitas Layanan dengan Model *Importance-Performance Analysis* pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bandung" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah: Surakarta, 2010), h. vi.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal itu berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga yang seharusnya menjadi ukuran dalam suatu kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa. Menurut supranto, kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁷

Ada beberapa dimensi dalam mengukur tingkat kualitas suatu pelayanan, menurut Parasuraman mengidentifikasi lima dimensi pokok yaitu:

- 2.2.1.1.1 Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2.2.1.1.2 Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,

⁷J Supranto, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta; Bumi Aksara, 2001), h. 277.

pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

- 2.2.1.1.3 Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 2.2.1.1.4 Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 2.2.1.1.5 Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.⁸

Sementara itu, *Gronroos* menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu *Outcome-related, Process-related and Image-related criteria*. Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur yaitu, :

- 2.2.1.1.5.1 Profesionalisme dan Keahlian (*professionalism and skill*). Pelanggan menyadari bahwa pemberi jasa, karyawan, sistem operasi dan sumber daya fisik mempunyai pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk

⁸Lupiyoadi Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 1* (Jakarta:salemba empat, 2001), h. 148.

memecahkan masalah-masalah mereka dengan cara yang paling professional (kriteria yang berhubungan dengan hasil).

2.2.1.1.5.2 Sikap dan perilaku (*attitude and behavior*). Pelanggan merasa bahwa para karyawan memperhatikan mereka dan berkepentingan dalam pemecahan masalah mereka dengan cara spontan dan akrab (kriteria yang berhubungan dengan proses).

2.2.1.1.5.3 Mudah diakses dan fleksibel (*accessibility and flexibility*). Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu dirancang agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan (kriteria ini berhubungan dengan proses).

2.2.1.1.5.4 Keandalan dan dapat dipercaya (*reliability and trustworthiness*). Pelanggan dapat mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya (criteria ini berhubungan dengan proses).

2.2.1.1.5.5 Menemukan kembali (*recovery*),pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

2.2.1.1.5.6 Reputasi dan dapat dipercaya (*reputation and credibility*). Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.⁹

⁹Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service edisi V* (Yogyakarta: Andi,2005), h. 14-15.

Kemudian kualitas pelayanan menurut Parasuraman, *Zeithaml* dan *Berry*. Berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa yaitu:

- 2.2.1.1.5.6.1 Reliabilitas, meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya. Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar dan memenuhi janjinya secara akurat dan handal.
- 2.2.1.1.5.6.2 Ketetapan waktu dalam pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- 2.2.1.1.5.6.3 Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 2.2.1.1.5.6.4 Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa sudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan jam operasi nyaman.
- 2.2.1.1.5.6.5 Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, citra pelayanan dari industri jasa sangat dipengaruhi oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.
- 2.2.1.1.5.6.6 Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

- 2.2.1.1.5.6.7 Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan dan interaksi dengan pelanggan.
- 2.2.1.1.5.6.8 Keamanan, yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik, keamanan financial, privasi dan kerahasiaan.
- 2.2.1.1.5.6.9 Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupa memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan regular.¹⁰

2.2.1.2 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. *Kotler* juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak defenisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya serta secara berlainan.¹¹

¹⁰Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, h. 132.

¹¹<http://skripsi-mana.jemen.blogspot.co.id/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html?1> (diakses 10 April 2017 pukul. 14.00).

2.2.1.3 Komponen Kualitas Jasa

2.2.1.4 Hal terpenting adalah bersedia mendengarkan pelanggan, perusahaan melakukan hubungan dengan pelanggan dan cara memenuhi harapan, memberikan perhatian kepada pelanggan menurut *Hutt & Spech* komponen kualitas pelayanan yaitu:

2.2.1.4.1 Kualitas teknik, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan. Kualitas teknik ini dapat diperinci lagi menjadi tiga hal, yaitu:

2.2.1.4.1.1 Kualitas pencarian, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli.

2.2.1.4.1.2 Kualitas pengalaman, yaitu kualitas yang bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa.

2.2.1.4.1.3 Kualitas kepercayaan, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah menggunakan jasa tersebut.

2.2.1.4.2 Kualitas fungsional, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas penyampaian jasa.

2.2.1.4.3 Citra korporat, yaitu profit, reputasi, citra umum dan daya tarik perusahaan.¹²

2.2.2 Teori Peningkatan Daya Saing

2.2.2.1 Pengertian Daya Saing

Daya saing merupakan salah satu kriteria untuk menentukan keberhasilan dan pencapaian sebuah tujuan lebih baik oleh suatu Negara dalam peningkatan

¹²Antari Setiyawati, http://eprints.undip.ac.id/24660/1/ANTARI_SETIYAWATI.pdf(29-03-15). Diakses (09-April-2017 pukul 20.00) .

pendapatan dan pertumbuhan ekonomi. Daya saing diidentifikasi dengan masalah produktifitas, yakni dengan melihat tingkat output yang dihasilkan untuk setiap input yang digunakan. Meningkatnya produktifitas ini disebabkan oleh peningkatan jumlah input fisik modal dan tenaga kerja, peningkatan kualitas input yang digunakan dan peningkatan teknologi.

Perusahaan yang tidak mempunyai daya saing akan ditinggalkan oleh pasar. Karena tidak memiliki daya saing berarti tidak memiliki keunggulan, dan tidak unggul berarti tidak ada alasan bagi suatu perusahaan untuk tetap *survive* di dalam pasar persaingan untuk jangka panjang. Daya saing berhubungan dengan bagaimana efektivitas suatu organisasi dipasar persaingan, dibandingkan dengan organisasi lainnya yang menawarkan produk atau jasa-jasa yang sama atau sejenis. Perusahaan-perusahaan yang mampu menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas baik adalah perusahaan yang efektif dalam arti akan mampu bersaing.

Persaingan adalah inti dari kesuksesan atau kegagalan perusahaan. Terdapat dua sisi yang ditimbulkan oleh persaingan, yaitu sisi kesuksesan karena mendorong perusahaan-perusahaan untuk lebih dinamis dan bersaing dalam menghasilkan produk serta memberikan layanan terbaik bagi pasarnya, sehingga persaingan dianggapnya sebagai peluang yang memotivasi. Sedangkan sisi lainnya adalah kegagalan karena akan memperlemah perusahaan-perusahaan yang bersifat statis, takut akan persaingan dan tidak mampu menghasilkan produk-produk yang berkualitas, sehingga persaingan merupakan ancaman bagi perusahaannya.

2.2.2.1.1 Model Diamond

2.2.2.1.2 Porter dalam Halwani mengembangkan model *Diamond*, menerangkan bahwa suatu Negara secara nasional dapat meraih keunggulan kompetitif apabila memenuhi empat persyaratan yang saling terkait sebagai berikut:

2.2.2.1.2.1 Keadaan faktor-faktor, seperti tenaga kerja terampil atau prasarana.

2.2.2.1.2.2 Keadaan permintaan dan tuntutan mutu di dalam negeri untuk hasil industri tertentu.

2.2.2.1.2.3 Eksistensi industri terkait dan pendukung yang kompetitif secara internasional.

2.2.2.1.2.4 Strategi perusahaan itu sendiri dan struktur serta sistem persaingan antar perusahaan.¹³

2.2.3 Manajemen Bisnis Syariah

2.2.3.1 Manajemen Syariah

Manajemen (*management*) adalah pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sumberdaya organisasi.¹⁴

Manajemen merupakan hal yang penting yang dapat memengaruhi hampir dari seluruh aspek kehidupan. Selain itu dengan manajemen manusia mampu mengenali kemampuannya baik itu kelebihan maupun kekurangannya sendiri. Manajemen juga berfungsi mengurangi hambatan-hambatan dalam mencapai suatu tujuan.

Manajemen merupakan konsep yang mengandung pengertian yang lebih kompleks. Pada dasarnya konsep itu mengandung dua pengertian. Yang pertama,

¹³Setyani Irmawati, *Strategi Peningkatan Daya Saing Industri Keunggulan Provinsi Jawa Tengah*, <http://lib.unnes.ac.id/22269/1/7111411053-s.pdf> (10-April-2017 pukul 16.00).

¹⁴Richard L Daft, *Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 2002), h. 8.

manajemen kerap kali diartikan sebagai kumpulan manajer-manajer atau pimpinan perusahaan dalam suatu organisasi perusahaan. dalam pengertian yang lebih khusus manajemen diartikan sebagai suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan para manajer dalam sebuah organisasi, agar tujuan yang telah ditentukan dapat diwujudkan. Dengan perkataan lain, manajemen merupakan kegiatan pimpinan perusahaan bersama manajer lain untuk melakukan perencanaan terhadap tindakan-tindakan yang akan dilakukan, mengorganisasi sumber daya manusia untuk melakukan tindakan-tindakan yang direncanakan, mengarahkan, dan mengawasi pelaksanaannya.¹⁵

Manajemen dalam bahasa Arab disebut dengan *idarah*. *Idarah* diambil dari perkataan *adartasyi-syai'a* atau perkataan *adarta bihi* juga dapat didasarkan pada kata *ad-dauran*.¹⁶ Pengamat bahasa menilai pengambilan kata yang kedua yaitu: *adarta bihi* itu lebih tepat. Oleh karena itu, dalam Elias Modern Dictionary English Arabic kata *Manajemen*, sepadan dengan kata *tadbir*, *idarah*, *siyasah* dan *qiyadah* dalam bahasa Arab. Secara istilah sebagian pengamat mengartikan sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Oleh karena itu mereka mengatakan bahwa *idarah* (manajemen) itu adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek. Tujuannya adalah agar hasil-hasil yang ditargetkan dapat tercapai dengan cara yang efektif dan efisien.

¹⁵Wahidmurni, *Manajemen Perusahaan Bisnis*, h. 2.

¹⁶Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta, Unit penerbit dan Percetakan UPP AMP YKPN, 2005), h. 175.

Pembahasan pertama dalam Manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Berbicara mengenai manajemen sebenarnya tidak dapat dilepaskan dengan perilaku. Untuk masa yang akan datang, manajemen syariah akan diarahkan kepada manajemen perilaku. Arahnya adalah memperbaiki perilaku. Hal ini akan membawa seseorang untuk menyadari bagaimana ia berperilaku secara benar dan konsisten, merasa diawasi oleh Allah ketika melaksanakan suatu pekerjaan, sehingga tanggung jawabnya bukan hanya kepada pemimpin, tetapi kepada Allah swt. Dalam manajemen syariah aspek tauhid sangatlah kuat, sehingga seseorang akan benar dan jujur ketika tidak diawasi oleh manusia serta akan tetap benar dan jujur ketika tidak diawasi oleh manusia.

Hal kedua yang dibahas dalam manajemen syariah adalah struktur organisasi. Struktur organisasi sangatlah perlu. Sesungguhnya struktur itu merupakan sunnatullah. Hal ketiga yang dibahas dalam manajemen syariah adalah sistem. Sistem syariah yang disusun harus menjadikan perilaku pelakunya berjalan dengan baik. Keberhasilan sistem ini dapat dilihat pada saat Umar bin Abdul Aziz sebagai khalifah. Sistem pemerintahan Umar bin Abdul Aziz dapat dijadikan salah satu contoh sistem yang baik. Telah ada sistem penggajian yang rapi. Pada zaman Umar bin Abdul Aziz juga telah ada sistem pengawasan, sehingga di zaman beliau *clear governance* dan sistem yang berorientasi kepada rakyat dan masyarakat benar-benar tercipta, hanya saja saat itu belum dibekukan dalam bentuk aturan-aturan.¹⁷

Penjelasan diatas, dapat diartikan bahwa Manajemen Syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan.¹⁸ Jika setiap perilaku orang

¹⁷Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik* (Cet. 1; Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 5.

¹⁸Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, h. 10.

yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali dan tidak terjadi perilaku KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme).

Prinsip-prinsip Manajemen Islam, sebagai berikut:

2.2.3.1.1 Keadilan

Keadilan merupakan satu prinsip fundamental dalam ideologi Islam. Pengelolaan keadilan seharusnya tidak sepotong-potong, tanpa mengacu kepada status sosial, aset finansial, kelas dan keyakinan religius seseorang. Al-Qur'an telah memerintahkan penganutnya untuk mengambil keputusan dengan berpegang pada kesamaan derajat, keutuhan dan keterbukaan. Maka, keadilan adalah ideal untuk diterapkan dalam hubungan dengan sesama manusia.

2.2.3.1.2 Amanah dan Pertanggungjawaban.

Al-Maraghi mengklasifikasikan amanat terbagi atas tanggung jawab manusia kepada sesamanya, tanggung jawab manusia kepada Tuhan, tanggung jawab manusia kepada dirinya sendiri. Prinsip tersebut bermakna bahwa setiap pribadi yang mempunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antarmanusia dituntut agar melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Apabila ada kelalaian terhadap kewajiban tersebut akan mengakibatkan kerugian bagi dirinya sendiri.

2.2.3.1.3 Komunikatif

Sesungguhnya dalam setiap gerak manusia tidak dapat menghindari untuk berkomunikasi. Dalam manajemen komunikasi menjadi faktor penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial itu sendiri menuju tercapainya tujuan yang diharapkan. Begitu pentingnya komunikasi dalam manajemen, sehingga menuntut komunikasi tersebut

disampaikan dengan tepat. Ketepatan penyampaian komunikasi ini, selanjutnya disebut sebagai komunikatif.

2.2.3.2 Bisnis Syariah

Kata bisnis berasal dari bahasa Inggris, *business*. Mengandung sejumlah arti diantaranya yaitu usaha komersial yang menyangkut soal penukaran uang bagi produsen dan distributor atau bidang jasa. Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikannya sebagai usaha dagang, usaha komersial dalam dunia perdagangan, bidang usaha. Sedang dalam Bahasa Arab, sebutan bisnis biasa diungkap dengan kata *At-tijarah*. Mengandung arti usaha komersial yang berorientasikan profit (keuntungan). Profit adalah perbedaan antara penghasilan yang diterima oleh seorang pebisnis dari penjualan barang-barang dan jasa serta biaya yang dikeluarkan untuk memproduksi barang-barang dan jasa tersebut, atau dengan kata lain, keuntungan ialah penghasilan dikurang pengeluaran.¹⁹

Menurut pendapat Christopher Pass, dkk, bentuk ekonomi dari suatu bisnis terdiri dari:

- 2.2.3.2.1 Bisnis horizontal, suatu bisnis yang mengkhususkan diri pada aktivitas tunggal.
- 2.2.3.2.2 Bisnis vertikal, suatu bisnis yang menggabungkan dua atau lebih aktivitas yang berhubungan secara vertikal.
- 2.2.3.2.3 Bisnis konglomerat atau bisnis terdiversifikasi, suatu bisnis yang menggabungkan sejumlah aktivitas produksi yang tidak berhubungan, misalnya produksi produksi pembuatan roti dan jasa keuangan.

¹⁹Kadir, *Hukum Bisnis Syariah dalam Alquran* (Jakarta, AMZAH, 2010), h. 18.

Singkatnya bisnis dapat didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas dari berbagai transaksi yang dilakukan manusia guna menghasilkan keuntungan, baik berupa barang dan atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sehari-hari.

Kata syariah seringkali dipahami sebagai dasar hukum. Ini hanya merupakan sebagian pengertiannya saja. Syariah bukan hukum dalam pengertian kita sebagai hukum sekuler. Bahkan pada dasarnya, syariah merupakan serangkaian kewajiban moral yang pertama kali diabadikan dalam al-Qur'an, kemudian diuraikan dan diterapkan melalui teladan kehidupan sunnah Nabi, dan akhirnya dibenarkan dan dapat dipercaya secara nalar pada umat.²⁰

Memahami pola bisnis yang dibenarkan oleh Islam, tampaknya diperlukan pola berpikir yang khusus, terutama pola berpikir bagaimana pemahaman tentang bisnis dikembangkan. Ini tidak saja berkenaan dengan landasan konseptualnya, tetapi juga metode bagaimana penelitian dilaksanakan, khususnya tentang bagaimana informasi-informasi yang diperlukan dikumpulkan. Berkenaan dengan hal ini, dan sejalan dengan norma-norma dalam ilmu pengetahuan, maka temuan baru ataupun rumusan baru tentunya berpijak pada teori ataupun konsep-konsep yang sudah ada, baik teori atau konsep dari ekonomi konvensional maupun yang dikembangkan berlandaskan sumber ajaran Islam.

Pemahaman dari perspektif Islam, jelas acuan kejujuran atau keculasan dalam berbisnis harus diletakkan dalam kerangka ukuran-ukuran yang bersumber dari ajaran Islam, yakni al-Qur'an dan sunnah Rasul. Karena itu, sistem nilai yang Islami yang mendasari perilaku perdagangan merupakan masalah penting untuk diungkapkan. Dari

²⁰Kadir, *Hukum Bisnis Syariah dalam Alquran*, h. 23.

perspektif Islam tersebut, berbisnis ternyata memiliki dua dimensi, yakni dimensi duniawi dan dimensi ukhrawi. Bisnis yang dijalankan berlandaskan nilai-nilai Islam dalam penelaahan ini dipahami sebagai yang berdimensi ukhrawi dan demikian sebaliknya berdimensi duniawi apabila suatu aktivitas perdagangan terlepas dari nilai-nilai Islam yang dimaksud.²¹

Bisnis syariah merupakan kegiatan jual beli berlandaskan pada hukum Islam. Islam mewajibkan setiap muslim, khususnya yang memiliki tanggungan, untuk bekerja. Bekerja merupakan salah satu sebab pokok yang memungkinkan manusia memiliki harta kekayaan. Untuk memungkinkan manusia berusaha mencari nafkah, Allah swt melapangkan bumi serta menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dimanfaatkan manusia untuk mencari rezeki²².

2.2.3.3 Manajemen Bisnis Syariah

Manajemen dalam perspektif Islam memiliki dua pengertian, yaitu sebagai ilmu dan sebagai aktivitas, yang mana sebagai manajemen dipandang sebagai salah satu ilmu umum yang tidak berkaitan dengan nilai peradaban sehingga hukum mempelajarinya adalah fardu kifayah. Sedangkan sebagai aktivitas ia terikat pada aturan nilai atau hadlarah Islam. Sedangkan pengertian dari sisi bisnis Islam itu sendiri adalah suatu bentuk bisnis yang mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam.²³ Oleh karena itu, praktiknya dalam syariah Islam ini bersifat universal artinya, Negara manapun dapat melakukan atau mengadopsi sistem bisnis Islam dalam hal sebagai berikut.

²¹Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah* (Jakarta, Bumi Aksara, 2008), h. 14

²²Muhammad Ismail Yusanto, *Menggagas Bisnis Islam* (Jakarta, Gema Insani Pres, 2002), h. 17.

²³Veithzal Rivai, dkk, *Islamic Business And Economic Ethis* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 186.

- 2.2.3.3.1 Menetapkan imbalan yang akan diberi masyarakat sehubungan dengan pemberian jasa yang dipercayakan kepadanya.
- 2.2.3.3.2 Menetapkan imbalan yang akan diterima sehubungan dengan penyediaan jasa kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan baik untuk keperluan investasi maupun modal kerja.
- 2.2.3.3.3 Menetapkan imbalan sehubungan dengan kegiatan usaha lainnya yang lazim dilakukan oleh bisnis Islam.

Bisnis Islam adalah unit usaha yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip Syariah Islam, dengan mengacu kepada al-Qur'an dan al-Hadis, prinsip Islam yang dimaksud disini adalah beroperasi mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya cara bermuamalah secara Islam, misalnya dengan menjauhi praktik yang mengandung riba dan melakukan investasi atas dasar bagi hasil pembiayaan perdagangan.

Berkaitan dengan kajian syariah, ada tiga hal yang digunakan sebagai pisau untuk menganalisis praktik manajemen modern, yaitu aspek normatif/ajaran dengan rujukan al-Qur'an dan hadis, kaidah-kaidah hukum, dan pandangan-pandangan fikih.²⁴

Istilah bisnis yang akan digunakan mencakup setiap dan semua transaksi ekonomi antara perorangan, organisasi dan lembaga yang mencari laba. Istilah bisnis akan mencakup segala macam kegiatan untuk memproduksi. Kata "bisnis" dari bahasa Indonesia, diserap dari kata "*business*" dari bahasa Inggris yang berarti kesibukan. Dalam kamus bahasa Indonesia, bisnis diartikan sebagai usaha dagang,

²⁴Veithzal Rivai, dkk, *Islamic Business And Economic Ethis*, h. 187.

usaha komersial di dunia²⁵ sedang dalam bahasa Arab, sebutan bisnis biasa diungkap dengan kata *Al-Tijarah*, mengandung arti; *al-baiu' aw asy-syara;u bi qashdi an-ribhi* (usaha komersial yang berorientasikan profit). Yang dimaksud profit (keuntungan) adalah perbedaan antara penghasilan yang diterima oleh seorang pebisnis dari penjualan barang-barang dan jasa serta biaya yang dikeluarkan untuk memproduksi barang-barang dan jasa tersebut atau dengan kata lain, keuntungan ialah penghasilan dikurang pengeluaran.²⁶ Bisnis merupakan institusi ekonomi yang utama yang digunakan orang dalam masyarakat modern untuk melaksanakan tugas memproduksi dan mendistribusikan barang dan jasa.²⁷

Skinner mengatakan bisnis adalah pertukaran barang, jasa atau uang yang saling menguntungkan atau memberi manfaat. Sementara Anoraga mendefinisikan bisnis sebagai aktifitas jual beli barang dan jasa. Straub dan Attner mendefinisikan bisnis adalah suatu organisasi yang menjalankan aktifitas produksi dan mampu menjalankan bisnis, mereka bertindak sebagai seorang wirausaha yang berpotensi, entah hal itu disadari oleh mereka atau tidak.²⁸

Manajemen Bisnis Syariah menghendaki kegiatan ekonomi yang halal, baik produk yang menjadi objek, cara perolehannya, maupun cara penggunaannya. Selain itu, prinsip investasi syariah juga harus dilakukan tanpa paksaan (*ridha*), adil dan transaksinya berpijak pada kegiatan produksi dan jasa yang tidak dilarang oleh Islam, termasuk bebas manipulasi dan spekulasi.

²⁵Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisongo Press, 2009), h. 20.

²⁶A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah dalam Al-Qur'an* (Cet. I; Jakarta: Amzah, 2010), h. 18.

²⁷Manuel G. Velasquez, *Etika Bisnis Konsep dan Kasus* (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 13.

²⁸Justin G. Longenecker, Carlos W. Moore, dan J William Petty, *Kewirausahaan: Manajemen Usaha Kecil* (Jakarta: PT Salemba Emban Patria, 2001), h. 4.

Umumnya, prinsip-prinsip yang berlaku dalam bisnis yang baik sesungguhnya tidak bisa dilepaskan dari kehidupan kita sehari-hari, dan prinsip-prinsip ini sangat berhubungan erat dengan sistem nilai-nilai yang dianut dalam kehidupan masyarakat. Ada empat prinsip dalam ilmu ekonomi Islam yang mesti diterapkan dalam bisnis syariah yaitu:

2.2.3.3.3.1 Keseimbangan (*Equilibrium*) merupakan konsep yang menunjukkan adanya keadilan sosial bagi sesama pelaku usaha bisnis. Prinsip ini menuntut agar setiap orang diperlakukan secara sama sesuai dengan aturan yang adil dan sesuai kriteria yang rasional objektif, serta dapat dipertanggung jawabkan²⁹. Seorang pebisnis wajib untuk tidak menakar dengan dua takaran atau menimbang dengan dua timbangan, yaitu satu timbangan hanya untuk digunakan untuk membeli, dan satunya lagi khusus digunakan untuk menjual. Karena mengurangi timbangan dan takaran merupakan tindakan yang pernah dilakukan oleh kaum Nabi Syu'aib dan akhirnya Allah swt memusnahkan mereka³⁰. Jadi keseimbangan atau keadilan sangat diperlukan dalam bertransaksi karena untuk mendapatkan kepercayaan orang lain. Kepercayaan ini merupakan suatu modal yang tidak ternilai dalam bisnis.

2.2.3.3.3.2 Kehendak Bebas, yakni manusia mempunyai suatu potensi dalam menentukan pilihan-pilihan yang beragam, karena kebebasan manusia tidak dibatasi. Tetapi dalam kehendak bebas yang diberikan Allah swt kepada manusia haruslah sejalan dengan prinsip dasar diciptakannya

²⁹Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis* (Cet. 1; Jakarta: RAJAWALI PERS 2011), h.17.

³⁰A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah dalam al-Qur'an*, h. 82.

manusia yaitu sebagai khalifah di bumi. Sehingga kehendak bebas itu harus sejalan dengan kemaslahatan kepentingan individu terlebih lagi pada kepentingan umat. Berdasarkan prinsip ini manusia memiliki kebebasan untuk membuat kontrak dan menepatinya ataupun mengingkarinya.

2.2.3.3.3 Tanggung Jawab (*responsibility*) terkait erat dengan tanggung jawab manusia atas segala aktifitas yang dilakukan kepada Tuhan dan juga tanggung jawab kepada manusia sebagai masyarakat. Tanggung jawab kepada Tuhan tentunya diakhirat, tapi tanggung jawab kepada manusia didapat didunia berupa hukum formal maupun non formal seperti sangsi moral. Untuk memenuhi tuntunan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakannya, secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggung jawab atas semua yang dilakukannya.

2.2.3.3.4 Kebajikan (*Ihsan*) adalah kehendak untuk melakukan kebaikan hati dan meletakkan bisnis pada tujuan berbuat kebaikan. Kebaikan sangat didorong di dalam Islam.³¹ Bisnis tidak akan bertahan lama jika tidak ada kejujuran, Karena kejujuran merupakan modal utama untuk memperoleh kepercayaan dari mitra bisnisnya, baik berupa kepercayaan komersial, material, maupun moril.

Uraian tersebut maka dapat didefinisikan Manajemen Bisnis sebagai satu jenis kegiatan yang bertujuan untuk menjual produk-produk dalam bentuk barang maupun jasa atau suatu kegiatan mengatur penjualan produk-produk agar dapat memberikan

³¹Muhammad, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: UPP-AMP YKPN, 2004), h. 57.

keuntungan sebesar-besarnya pada para pelakunya. Manajemen bisnis berguna untuk membantu para pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya sehingga dapat menghindari adanya resiko mendapatkan kerugian dalam bisnis tersebut.

Menjalankan manajemen bisnis syariah dapat kita ketahui bahwa ruang lingkup manajemen syariah sangatlah luas, antara lain yaitu mencakup tentang pemasaran, produksi, mutu, keuangan, sumber daya alam, sumber daya manusia, dan masih banyak lagi. Secara umum dapat dikatakan bahwa syariah menghendaki kegiatan ekonomi yang halal, baik produk yang menjadi objek, cara perolehannya, maupun cara penggunaannya. Selain itu, prinsip investasi syariah juga harus dilakukan tanpa paksaan, adil, dan transaksinya berpijak pada kegiatan produksi dan jasa yang tidak dilarang oleh islam, termasuk bebas manipulasi dan spekulasi

2.3 Tinjauan Konseptual (Penjelasan Tentang Judul)

Judul proposal skripsi ini adalah “Kualitas Pelayanan Dalam Peningkatan Daya Saing Pada PT. JNE Express Kota Parepare (Analisis Manajemen Bisnis Syariah)”, judul tersebut mengandung unsur-unsur pokok yang perlu dibatasi pengertiannya agar pembahasan dalam proposal ini lebih fokus dan lebih spesifik. Disamping itu, tinjauan konseptual adalah pengertian judul yang akan memudahkan pembaca untuk memahami isi pembahasan serta dapat menghindari kesalah pahaman. Oleh karena itu, dibawah ini akan diuraikan tentang pembahasan makna dari judul tersebut:

2.3.1 Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan

yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.³²

- 2.3.2 Peningkatan Daya Saing merupakan kemampuan menghasilkan produk barang dan jasa yang memenuhi pengujian Internasional, dan dalam saat bersamaan bersamaan juga dapat memelihara tingkat pendapatan yang tinggi dan berkelanjutan, atau kemampuan daerah yang menghasilkan tingkat pendapatan dan kesempatan kerja yang tinggi dengan tetap terbuka terhadap persaingan eksternal.³³
- 2.3.3 PT. JNE Express adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bemarkas di Jakarta Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE)
- 2.3.4 Analisis berarti penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan atas perbuatan) untuk mengetahui keadaan sebenarnya (sebab atau akibat perkara). Analisis juga diartikan sebagai penguraian suatu pokok atau berbagai bagiannya dan penelaahan bagian-bagian serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.³⁴
- 2.3.5 Manajemen Bisnis Syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah swt. Oleh sebab itu

³²Mas Sugeng, Skripsi Manajemen, <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html?m=1> (diakses 11 April 2017 pukul 16.00).

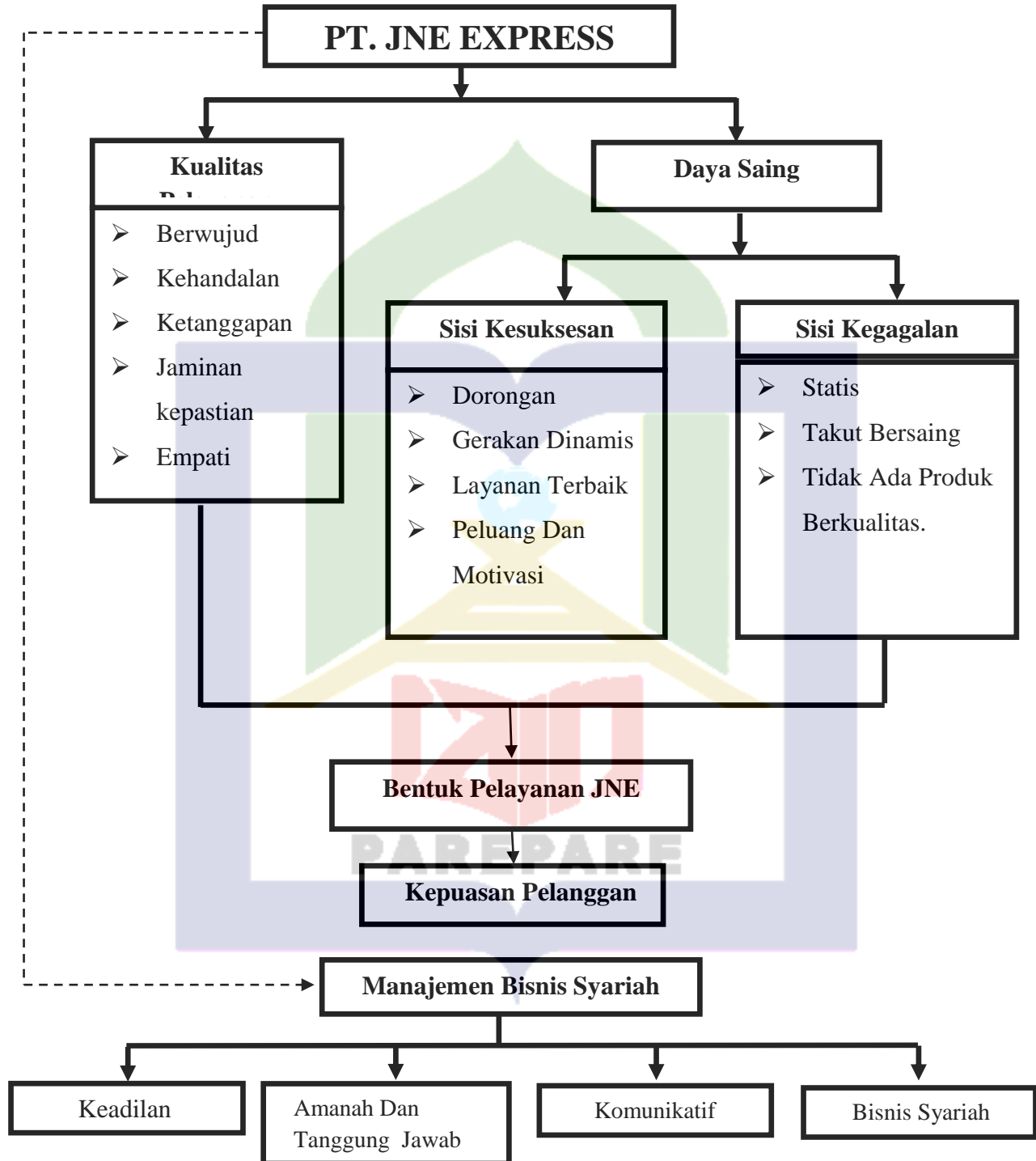
³³Haezer Sianturi, Pengertian Daya Saing Dan Indikator, <http://haezersianturi.blogspot.co.id/2014/11/pengertian-daya-saing-dan-indikator.html?m=1> (Diakses 11 April 2017 pukul 16.00).

³⁴ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, h. 32.

maka segala sesuatu langkah yang diambil dalam menjalankan bisnis tersebut harus didasarkan aturan-aturan yang tertuang dalam al-Qur'an, al-Hadist, dan beberapa contoh yang dilakukan oleh sahabat.



2.4 Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode-metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan ini meliputi beberapa hal yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.³⁵ Untuk mengetahui metode penelitian dalam penelitian ini, maka diuraikan sebagai berikut:

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Peneliti menggunakan pendekatan ini karena beberapa pertimbangan yaitu *pertama*, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan-kenyataan. *Kedua*, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Dan *ketiga*, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.³⁶ Penelitian dengan pendekatan ini hanya menggambarkan tentang keadaan yang terjadi di lapangan atau di lokasi penelitian. Disamping itu, sebagai karya ilmiah tidak terlepas mengadakan penelitian kepustakaan dengan cara melalui buku yang relevan dengan masalah yang diangkat.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

³⁵Tim Penyusun, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013), h. 34.

³⁶Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), h. 5.

Lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian adalah Kota Parepare

3.2.2 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan dalam waktu kurang lebih 2 bulan lamanya disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

3.3 Fokus Penelitian

Adapun penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Di Kota Parepare Dalam Peningkatan Daya Saing, terutama mengenai Manajemen Bisnis Syariah.

3.4 Jenis Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini ada dua, yaitu:

3.4.1.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari orang pertama, dari sumber asalnya yang belum diolah dan diuraikan orang lain.³⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah data yang diperoleh dari hasil interview (wawancara), pengamatan (observasi), dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam menentukan narasumber yaitu menentukan jumlah narasumber yang akan diwawancarai untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Narasumber tersebut terdiri dari Pimpinan, Manajer, Staff, Karyawan dan Konsumen, Pelanggan masyarakat yang menjadi pelanggan dari PT. JNE Express itu sendiri.

3.4.1.1 Data Skunder

³⁷Hilmah Hadikusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja Atau Skripsi Ilmu Hukum* (Bandung: Alfabeta, 1995), h. 65.

Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, peraturan perundang-undangan, dan lain-lain.³⁸ Data Sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung serta melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Dalam hal ini data sekunder diperoleh dari:

3.4.4.1 Kepustakaan (buku-buku, skripsi)

3.4.4.2 Internet (download .pdf)

3.4.4.4 Dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data-data yang kongkrit yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data antara lain:

3.5.1 Teknik *Field Research*

Teknik *field research* dilakukan dengan cara peneliti langsung ke lapangan untuk mengadakan penelitian dan memperoleh data-data kongkrit yang berhubungan dengan pembahasan ini. Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data di lapangan yang sesuai dengan data yang bersifat teknis, yakni sebagai berikut:

3.5.1.1 Observasi

Peneliti mengamati Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Di Kota Parepare Dalam Peningkatan Daya Saing, kemudian mencatat data yang diperlukan dalam penelitian.

³⁸Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 106.

Teknik ini dilakukan untuk meniadakan keragu-raguan peneliti pada data yang dikumpulkan karena diamati berdasarkan kondisi nyata dilapangan.

3.5.2.2 Interview

Peneliti mengadakan wawancara yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang pembahasan secara lisan antara narasumber atau responden dengan peneliti selaku pewawancara dengan cara tatap muka (*face to face*) mengenai Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Di Kota Parepare Dalam Peningkatan Daya Saing.

3.5.2.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.³⁹ Dalam hal ini, peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan pada penelitian ini.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang diperoleh adalah teknik *triangulasi*. Teknik *triangulasi* yaitu bagaimana menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan analisis data sekaligus dalam sebuah penelitian, termasuk menggunakan informan sebagai alat uji keabsahan dan analisis hasil penelitian. Asumsinya bahwa informasi yang diperoleh peneliti melalui pengamatan akan lebih akurat apabila juga digunakan wawancara atau menggunakan bahan dokumentasi untuk mengoreksi keabsahan informasi yang telah diperoleh

³⁹Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 158.

dengan kedua metode tersebut.⁴⁰ Adapun tahapan dalam menganalisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 3.6.1 Peneliti akan melakukan pengkajian teori mengenai permasalahan yang akan dibahas melalui sumber data sekunder. Setelah itu akan dilakukan wawancara yang mendalam kepada informan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas. Selain itu, peneliti melakukan pula observasi partisipasi untuk mengumpulkan data yang lebih banyak tentang permasalahan tersebut. Kemudian data yang diperoleh tersebut dikumpulkan dan dianalisis.
- 3.6.2 Setelah itu, peneliti akan melakukan uji silang terhadap data-data yang diperoleh dari hasil kajian teori, wawancara dan hasil observasi untuk memastikan bahwa tidak ada data dan informasi yang bertentangan antara hasil kajian teori, wawancara, dan hasil observasi tersebut.
- 3.6.3 Menguji kembali informasi-informasi sebelumnya yaitu informasi dari informan atau dari sumber lainnya seperti informasi yang berasal dari data sekunder. Kemudian peneliti akan menggunakan bahan dokumentasi yang telah diperoleh dari pihak terkait untuk mengoreksi keabsahan data atau informasi yang telah diperoleh dari wawancara dan observasi tersebut.
- 3.6.4 Penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan membuang data-data yang kurang penting sehingga kesimpulan yang dihasilkan adalah kesimpulan yang tepat dan sesuai dengan apa yang menjadi pokok permasalahan.

⁴⁰Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h. 203.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 PT. JNE Express

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE EXPRESS) didirikan oleh Bapak H. Soeprapto, pada tahun 1990. PT

Jalur Nugraha Ekakurir memulai kegiatan usahanya berpusat pada kegiatan kebapeanan atau impor kirim barang atau dokumen serta pengantarnya dari luar negeri ke Indonesia. Lingkup bisnis yang dijalani oleh PT. JNE Express adalah pengiriman (courier), penyimpanan dan pendistribusian, transportasi dan penjemputan bandara dan pengiriman uang.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa Negara Asia (ACCA) yang bemarkas di Hong Kong yang kemudian member kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Karena persaingan di pasar domestik, JNE juga memusatkan dan memperluas jaringan. Dengan jaringan domestiknya TiKi dan namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestic. JNE juga memperluas pelayanannya dan distribusi.

Selama bertahun-tahun TiKi dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah masing-masing. Karena ini kedua perusahaan tersebut menjadi saingan.

Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri. JNE membuat logo sendiri yang membedakannya dari TiKi. JNE membeli gedung pada tahun 2002 dan mendirikan *JNE Operations Sorting Center*. Kemudian pada tahun

2004 JNE membeli gedung untuk dijadikan Kantor Pusat. Keduanya berada di Jakarta.

4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan

4.1.2.1 Visi

Menjadi perusahaan dengan standar Internasional dibidang jasa distribusi yang mampu melayani kebutuhan segenap lapisan masyarakat dan dapat diterima sebagai tuan rumah negeri sendiri.

4.1.2.2 Misi

- Memadukan jasa pengiriman, layanan kepabean dan pendistribusian dalam satu system yang terintegrasi secara efektif, efisien, dan fleksibel.
- Mendaya gunakan jaringan dan infrastruktur yang dimiliki sebagai kontribusi pada proses perputaran roda ekonomi dengan didukung sumber daya manusia yang professional dan memiliki integritas modal yang tinggi.
- Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi secara tepat guna.

Mendorong pertumbuhan usaha yang berkesinambungan dalam rangka mencapai kesejahteraan karyawan dan senantiasa meningkatkan tanggung jawab sosial.

4.1.2.3 Standar Operasional Perusahaan

4.1.2.3.1 Tujuan

Sebagai acuan penerapan langkah-langkah pengiriman barang melalui PT. JNE Express secara tepat.

4.1.2.3.2 Prosedur

- Konsumen mengantar paket ke agen/sub agen/counter JNE terdekat.

- Agen menimbang berat paket dan menanyakan kepada konsumen jenis pelayanan paket yang diinginkan (terdiri dari YES, REG, OKE, perbedaannya terdapat pada lama waktu pengiriman paket) serta mengisi form informasi yang tertulis di paket di paket.
- Konsumen memilih jenis pelayanan paket yang akan digunakan.
- Agen menetapkan harga untuk konsumen.
- Konsumen membayar sesuai dengan harga yang telah ditetapkan.
- Agen menampung paket konsumen hingga di pick up oleh petugas JNE cabang setempat.
- Paket tiba di kantor JNE cabang untuk dilakukan sortir alamat tujuan, layanan paket, packaging, input database AWB dan pengecekan lainnya oleh petugas JNE.
- Petugas JNE mengantarkan paket ke warehouse JNE Jakarta untuk di proses update status AWB kemudian menyortir kembali alamat tujuan dan layanan paket.
- Petugas JNE cabang mendistribusikan paket ke seluruh agen/sub agen yang berada di area kirimnya dan kemudian kurir mengantarkan paket ke alamat penerima.
- Cara lain dari kantor JNE cabang yaitu kurir langsung mengantarkan paket dari kantor JNE cabang ke alamat penerima.

4.1.2.4 Jenis Pelayanan PT. JNE Express

- YES (Yakin Esok Sampai) adalah layanan dengan waktu penyampaian di tujuan keesokan hari (termasuk minggu dan hari libur nasional)

- REG (Reguler) adalah layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia, dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman 1-7 hari kerja, tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.
- OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) adalah layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan tarif ekonomis dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman lebih lama dari Service REGULER. Tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.

4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.2.1 Bentuk Pelayanan PT. JNE Express di Kota Parepare

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan buku yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak perusahaan. PT. JNE Express Kota Parepare dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang ada di Kota Parepare juga seperti menyediakan kantor cabang JNE di setiap kecamatan agar konsumen tidak susah payah untuk mengirim barang.

PT. JNE Express Kota Parepare sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggannya. Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan konsumen, Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh pimpinan PT. JNE Express Kota Parepare:

Kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Maka kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi salah sebuah keuntungan bagi Perusahaan, bagaimana tidak jika suatu perusahaan sudah

mendapat nilai positif dimata konsumen maka konsumen tersebut memberikan *feedback*⁴¹ yang baik atau menjadi pelanggan tetap di Perusahaan.⁴²

Tingkat kualitas suatu pelayanan, terdapat lima dimensi pokok salah satunya adalah kehandalan (*reliability*). Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. PT. JNE Express dalam meningkatkan kualitas pelayanannya salah satunya ialah tepat waktu dalam pengiriman barang ke setiap pelanggannya. Adapun jenis pelayanan yang dapat diberikan berupa kemudahan, kecepatan, ketepatan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Sikap dan tindakan langsung kepada konsumen contohnya mengantarkan barang secara langsung kepada pelanggan secara gratis di setiap kecamatan dan memberikan setiap pelayanan yang ramah tamah agar pelanggan kembali lagi dan puas dengan pelayanannya.

Kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan salah satu diantaranya adalah PT. JNE Express Kota Parepare.

Perusahaan yang bergerak dibidang Pelayanan Jasa Pengiriman, PT. JNE Kota Express Parepare selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya demi terwujudnya suatu integritas dan kualitas yang

⁴¹ *Feedback adalah tanggapan atau respon terhadap suatu pesan.*

⁴² Wawancara dengan Pimpinan PT. JNE Express Kota Parepare, Syamsuddin Maming, Sulsel. Wawancara oleh penulis di Jl. Bau Massepe Kota Parepare 29 November 2017.

memuaskan. Dengan dukungan dari para Karyawan yang berpengalaman dan Armada Transportasi, PT. JNE Express Kota Parepare semakin yakin dalam peningkatan mutu pelayanan terhadap konsumenyaitu dengan memberikan Pelayanan *door to door*⁴³ dengan motto PT. JNE Express Kota Parepare ialah “lebih cepat lebih aman”. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh salah satu pegawai PT. JNE Express Kota Parepare:

Kami sangat disiplin oleh atasan atau pimpinan PT. JNE Express Kota Parepare dalam hal pengantaran barang ke pelanggan apabila ada pelanggan yang ingin barangnya diantarkan langsung oleh jasa pengantaran kantor kami.⁴⁴

Mengenai perkembangan usaha PT. JNE Express Kota Parepare tersebut semakinhari semakin mengembangkan usahanya. Oleh karena itu sesuai dengan motonya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, maka kepada karyawan senantiasa diberi nasehat dan pengarahan untuk dapat melaksanakan tugas sesuai dengan moto tersebut.

Dari pemaparan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada konsumen sangat baik dan pegawai sebagai kurir sangatlah disiplin sehingga PT JNE Express semakin berkembang dan diminati para masyarakat yang belanja di online untuk menggunakan jasa JNE Express karena lebih cepat dan barang tersebut terjamin aman.

Berikut ini adalah hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian pengiriman barang

4.2.1.1 Hak dan Kewajiban Perusahaan Pengiriman/JNE

⁴³*Door to door* ialah barang kiriman dijemput dilokasi pengirim, dan diantarkan langsung ke tempat penerima.

⁴⁴Muhammad Rijal, Pegawai Kurir PT. JNE Express Kota Parepare, Sulsel. Wawancara oleh penulis di Jl. Bau Massepe Kota Parepare 29 November 2017.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PT. JNE Express Kota Parepare diperoleh informasi mengenai hak dan kewajiban PT JNE Express Kota Parepare sebagai berikut:

- 4.1.1.1.1 PT. JNE Express Kota Parepare berhak memperoleh keterangan yang lengkap mengenai keadaan dan sifat barang.
- 4.1.1.1.2 PT. JNE Express Kota Parepare berhak menolak permintaan pengiriman barang terlarang atau tidak sah, misalnya barang yang mudah meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang, perhiasan, alkohol dan hewan.
- 4.1.1.1.3 PT. JNE Express Kota Parepare berhak menerima atau menagih biaya pengiriman dan biaya-biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang.
- 4.1.1.1.4 PT. JNE Express Kota Parepare berkewajiban mempersiapkan barang atau dokumen yang akan dikirim dengan baik dan rapi.
- 4.1.1.1.5 PT. JNE Express Kota Parepare berkewajiban mengantarkan barang atau dokumen sampai ke tempat yang dituju.
- 4.1.1.1.6 PT. JNE Express Kota Parepare berkewajiban melindungi, menjaga keselamatan barang atau dokumen yang akan dikirim agar tidak rusak dan hilang.

4.1.1.2 Hak dan Kewajiban Pengirim

Hasil wawancara dengan pegawai PT JNE Express Kota Parepare diperoleh informasi mengenai hak dan kewajiban pengirim sebagai berikut:

- 4.1.1.2.1 Pengirim barang berhak meminta atau mendapatkan tanda bukti pengiriman yang digunakan untuk penerimaan atau penyerahan barang

atau dokumen dari perusahaan pengiriman oleh PT. JNE Express Kota Parepare.

- 4.1.1.2.2 Pengirim barang berhak menuntut agar barang atau dokumen yang akan dikirim oleh perusahaan pengiriman oleh PT. JNE Express Kota Parepare sampai pada penerima tepat pada waktunya.
- 4.1.1.2.3 Pengirim barang berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang atau dokumen yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman oleh PT. JNE Express Kota Parepare atau yang mewakilinya.
- 4.1.1.2.4 Pengirim barang berkewajiban membungkus barang atau dokumen yang akan dikirim dengan baik.
- 4.1.1.2.5 Pengirim barang berkewajiban memberikan keterangan mengenai keadaan dan sifat barang.
- 4.1.1.2.6 Pengirim barang berkewajiban membayar biaya angkutan dan biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang;

Mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam pengiriman barang, sudah jelas diterangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan maupun perjanjian pengiriman barang yang dibuat kedua belah pihak. Setiap kesepakatan yang terjadi diantara kedua belah pihak, segala hal yang menjadi hak dan kewajiban salah satu pihak akan diimbangi dengan hak dan kewajiban bagi pihak lainnya. Apa saja yang menjadi hak bagi perusahaan akan menjadi kewajiban bagi konsumen, demikian pula sebaliknya. Hak dan kewajiban antara pihak adalah segala hal yang harus dipenuhi ataupun yang harus diterima oleh kedua belah pihak yang timbul akibat perjanjian yang telah dibuat secara sah.

4.1.2 Kepuasan pelanggan dalam peningkatan daya saing PT. JNE Express Kota Parepare

4.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspekstasi mereka.⁴⁵ Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Maka dari itu, salah satu faktor yang dapat menunjang peningkatan profitabilitas dan pertumbuhan suatu perusahaan adalah kepuasan pelanggan.

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama akan muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan factor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Terdapat beberapa cara PT. JNE Express Kota Parepare dalam meningkatkan kepuasan konsumennya diantaranya :

4.1.2.1.1 Menyediakan Gratis Antar Jemput Ke Pelanggan

Menurut Kotler kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Salah satu bentuk pelayanan PT. JNE Express Kota Parepare dalam meningkatkan kepuasan

⁴⁵Philip Kotler, Manajemen Pemasaran (Jakarta: Erlangga, 2008), Edisi 13 jilid 1, h.138

konsumen ialah dengan menawarkan jasa pengantaran barang ke kantor-kantor, toko-toko, pedagang online, dan masyarakat Kota Parepare.

Perjanjian yang sah artinya perjanjian yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang, sehingga diakui oleh hukum. Suatu perjanjian pengiriman barang dapat dikatakan sah apabila telah memenuhi syarat-syarat perjanjian yang telah ditentukan dari beberapa ketentuan perundang-undangan yang telah dibuat secara khusus untuk mengatur penyelenggaraan pengiriman barang maupun syarat-syarat perjanjian yang telah ditentukan oleh perusahaan penyelenggara jasa pengiriman itu sendiri. Perjanjian yang sah menurut ketentuan undang-undang diatur dalam pasal 1320 KHUPdt yang menyatakan, untuk sahnya persetujuan-persetujuan diperlukan empat syarat:

4.1.2.1.2 Sepakat mereka yang mengikatkan diri

Sepakat adalah mereka yang mengikatkan diri, seia sekata antara pihak perusahaan dan pihak konsumen mengenai pokok perjanjian pengiriman barang. Pokok perjanjian pengiriman barang berupa objek perjanjian dan syarat-syaratnya. Apa yang dikehendaki pihak yang satu (dalam hal ini pihak perusahaan) juga dikehendaki pihak yang lain (dalam hal ini pihak konsumen), kedua belah pihak menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik. Jadi, pihak perusahaan/JNE dan pihak konsumen sepakat untuk membuat suatu perjanjian pengiriman barang.

4.1.2.1.3 Cakap untuk membuat suatu perjanjian

Setiap subjek hukum mempunyai hak dan kewajiban untuk melakukan perbuatan hukum, namun perbuatan tersebut harus di dukung oleh kecakapan dan kewenangan hukum. Kewenangan memiliki/menyandang hak dan kewajiban tersebut disebut kewenangan hukum atau kewenangan berhak, karena sejak lahir tidak semua subjek

hukum yang pada umumnya memiliki kewenangan hukum itu, cakap atau dapat bertindak sendiri. Kecakapan berbuat adalah kewenangan untuk melakukan perbuatan-perbuatan hukum sendiri.

4.1.2.1.4 Mengenai suatu hal tertentu

Sesuatu hal tertentu merupakan pokok perjanjian pengiriman barang, sedangkan prestasi yang perlu dipenuhi dalam suatu perjanjian pengiriman barang adalah objek perjanjian pengiriman barang tersebut yaitu jenis barang. Prestasi itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya barang yang dapat ditentukan. Sesuatu atau barang yang diperjanjikan harus cukup jelas, jumlahnya boleh untuk tidak disebutkan asal dapat dihitung atau ditetapkan dalam perjanjian pengiriman barang. Kejelasan mengenai pokok perjanjian pengiriman barang atau objek perjanjian pengiriman barang ialah untuk memungkinkan pelaksanaan hak dan kewajiban kedua belah pihak.

4.1.2.1.5 Suatu sebab (*causa*) yang halal

Kata “*causa*” berasal dari bahasa latin yang artinya “sebab”. Sebab adalah suatu yang menyebabkan orang membuat perjanjian, tetapi yang dimaksud dengan *causa* yang halal dalam pasal 1320 KUHPdt bukanlah sebab dalam arti yang menyebabkan orang membuat perjanjian, melainkan sebab dalam arti isi dari perjanjian yang menggambarkan tujuan yang hendak dicapai oleh kedua belah pihak, yaitu pihak JNE maupun pihak konsumen. Apakah isi perjanjian tersebut dilarang oleh undang-undang atau tidak, apakah bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan atau tidak (pasal 1337 KUHPdt).

Perjanjian yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang diakui oleh hukum, sebaliknya perjanjian yang tidak memenuhi syarat tidak diakui

oleh hukum walaupun diakui oleh pihak-pihak yang membuatnya. Syarat-syarat tersebut dapat digolongkan dalam dua bagian yaitu untuk syarat a dan b disebut dengan syarat subyektif, karena melekat pada diri orang yang menjadi subjek perjanjian, sedangkan untuk syarat c dan d disebut dengan syarat objektif karena mengenai sesuatu yang menjadi objek perjanjian. Berdasarkan hasil wawancara pada Bapak Syarifuddin sebagai kepala bagian marketing JNE Cab. Bandar Lampung tidak diatur syarat khusus mengenai perjanjian pengiriman barang dalam PT. JNE, tetapi perjanjian didasarkan kepada aturan umum yang berlaku dalam KUHPdt.

4.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam menentukan kepuasan pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 4.1.2.2.1 Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- 4.1.2.2.2 Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- 4.1.2.2.3 *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
- 4.1.2.2.4 *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emosional value* yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- 4.1.2.2.5 Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk pelayanan.

4.1.2.3 Mewujudkan Kepuasan Pelanggan

Usaha mewujudkan kepuasan pelanggan memang sangat tidak mudah. Tetapi usaha untuk senantiasa memperbaiki kepuasan pelanggan dapat dilaksanakan dengan berbagai strategi. Maka performa suatu lembaga usaha berpengaruh besar untuk dapat menarik minat pelanggan, sehingga diperlukan suatu strategi yang jitu untuk melakukan hal tersebut. Pada hakekatnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu penyedia jasa. Beberapa strategi yang dapat dilaksanakan antara lain adalah :

- 4.1.2.3.1 *Relationship marketing* yaitu dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan bersifat berkelanjutan dan tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, menjalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus.
- 4.1.2.3.2 *Superior customer service* yaitu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, penyedia jasa dapat merancang garansi tertentu.
- 4.1.2.3.3 *Unconditional guarantees/ extraordinary guarantees* yaitu memberikan garansi atau jaminan istimewa dirancang untuk meringankan kerugian pelanggan, ketika pelanggan tidak puas dengan jasa yang didupakannya. Garansi yang diberikan berupa garansi internal dan garansi eksternal.
- 4.1.2.3.4 *Penanganan* keluhan pelanggan yang mana penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seseorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas. Menangani keluhan pelanggan ada empat aspek penting yang harus dilakukan.

4.1.3 Peningkatan Kualitas Pelayanan JNE Express Kota Parepare Menurut Manajemen Bisnis Syariah

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pelanggan, apabila layanan diharapkan pelanggan lebih besar layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dikatakan memuaskan dengan begitu, kualitas pelayanan merupakan satu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar tertib dan teratur. Proses-prosesnya harus di ikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran islam. Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara-cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai Allah Swt. Sebenarnya, manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas merupakan hal yang disyaratkan dalam ajaran Islam.

Manajemen syariah adalah seni dalam mengelolah semua sumber daya yang dimiliki dengan tambahan sumber daya dan metode syariah yang telah tercantum dalam kitab suci atau yang telah di ajarkan oleh Nabi Muhammad saw. Konsep syariah yang diambil dari hokum al-Qur'an sebagai dasar pengelolaan unsur-unsur manajemen agar dapat menggapai target yang ditujui yang membedakan manajemen syariah

dengan manajemen umum adalah konsep ilahiyah dalam implementasi sangat berperan.

Manajemen dalam islam dikembangkan berdasarkan tema *tabdir*, ditinjau dari bentuk *lafadz*-nya, bersifat *mutlaq* yakni *lafadz* yang belum ada kaitannya atau batasan dengan *lafadz* lain yang mengurangi keseluruhan jangkauannya. Kemudian tema *tabdir* menjadi *muqayyad* dikarenakan berhadapan dengan *lafadz* lain yang mengurangi keseluruhan jangkauannya. Maksudnya, luas jangkauannya telah dibatasi sedikit dari waktu masih *mutlaq*-nya. Dengan kata lain *lafadz muqayyad* pada dasarnya adalah *lafadz mutlaq* yang diberi kaitan oleh *lafadz* lain sehingga artinya lebih tegas dan terbatas daripada waktu masih *mutlaq*-nya. Walaupun demikian keterbatasan *lafadz muqayyad* seperti *lafadz* pada ayat-ayat di atas tidak menghilangkan jangkauannya kepada sifat-sifat lain, artinya sifat-sifat lain masih ada padanya.

Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan *maslahat* dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non-fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Manajemen Syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan.⁴⁶ Jika setiap perilaku orang yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali dan tidak terjadi perilaku KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme).

⁴⁶Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, h. 10.

Adapun prinsip-prinsip Manajemen Islam, sebagai berikut:

4.1.3.1 Keadilan

Keadilan adalah pengakuan dan perlakuan yang seimbang antara hak dan kewajiban. Merupakan suatu tindakan yang tidak berat sebelah atau tidak memihak ke salah satu pihak memberikan sesuatu kepada orang sesuai dengan hak yang harus diperolehnya.

Semua perbuatan harus dilakukan dengan adil. Adil dalam menimbang, adil dalam bertindak, dan adil dalam menghukum. Adil itu harus dilakukan di manapun dan dalam keadaan apapun, baik di waktu senang maupun di waktu susah. Sewaktu sebagai seorang kecil harus berbuat adil, sewaktu sebagai orang yang berkuasapun harus adil. Tiap muslim harus adil kepada dirinya sendiri dan adil pula terhadap orang lain. Meski benar bahwa keadilan dan ketidakadilan telah terlihat jelas semenjak manusia eksis di muka bumi ini, manusia masih kabur dalam menggambarkan tapal batasnya. Arti keadilan tidak pernah di pahami secara lengkap. Keadilan merupakan suatu prinsip fundamental dalam ideology islam. Pengelolaan keadilan seharusnya tidak sepotong-potong, tanpa mengacu pada status sosial, *asset financial*, kelas dan keyakinan religious seseorang. Al-Qur'a telah memerintahkan penganutnya untuk mengambil keputusan dengan berpegangan pada kesamaan derajat, keutuhan dan keterbukaan. Maka keadilan adalah ideal untuk diterapkan dalam hubungan dengan sesama manusia.

Kata kunci yang digunakan Al-Qur'an dalam menjelaskan konsep keadilan adalah 'adl dan qist.' *adl* mengandung pengertian *sawiyyat*, dan juga mengandung makna pemerataan dan kesamaan. Penyamarataan dan kesamaan ini berlawanan dengan kata *Zulm* dan *jaur* (kejahatan dan penindasan). *Qist* mengandung makna distribusi,

angsuran, jarak yang merata. *Taqassata* salah satu kata derivasinya juga bermakna distribusi yang merata bagi masyarakat, dan *qistas*, kata turunan lainnya, berarti keseimbangan berat. Sehingga kedua kata di dalam al-qur'an yang digunakan untuk menyatakan keadilan yakni '*adl* dan *qist* mengandung makna distribusi yang merata, termasuk distribusi p]emateri. Seperti hasil wawancara peneliti dengan narasumber bapak Hasriadi, Dia mengatakan bahwa :

Adapun keadilan penetapan harga pengiriman dokumen atau barang, melalui PT. Jne Express yaitu :

- 4.1.3.1.1 Jarak dan daerah pengiriman, beda kecamatan bisa berbeda ongkos kirimnya (walaupun masih dalam satu kota). Untuk daerah yang sulit terjangkau oleh transportasi atau jauh dari kantor cabang ekspedisi terdekat biasanya akan lebih mahal ongkos kirimnya.
- 4.1.3.1.2 Berat atau volume barang, semakin berat barang kiriman maka akan semakin mahal onkos kirimnya. Selain berat, faktor lainnya adalah ukuran/volume barang. Jika barangnya enteng tapi ukurannya besar (misalnya kipas), maka akan dihitung berdasarkan ukuran.
- 4.1.3.1.3 Harganya lebih murah dibandingkan pengiriman jasa lainnya. Apalagi kalau mengirim barang dengan berat ringan dibawah 500 gram maka ongkos kirimnya untuk keluar daerah jauh-jauh bisa 50% lebih murah.
- 4.1.3.1.4 Jika mengirim tanpa asuransi, maka jika terjadi kehilangan hanya akan diganti 10 kali dari biaya kirim. Misalnya ongkos kirim 9ribu lalu karena satu dan lain hal barang atau surat hilang, maka hanya akan diganti $9 \times 10 = 90$ ribu. Tapi jika di asuransikan, maka jika terjadi kehilangan akan diganti full/penuh. Biaya asuransi tergantung harga barang. Biayanya $5000 + 0.2\% \times 1.000.000 = 7.000$ rupiah.
- 4.1.3.1.5 *Paket expres*, barang atau dokumen yang akan dikirim akan sampai dalam 1 hari. Adapun biaya tergantung pada nilai barang serta berat barang yang akan di kirim, serta paket yang akan digunakan, makin lama jangka waktu pengiriman maka biaya pengiriman akan berbeda. Adapun paket Jne kilat khusus, barang atau dokumen yang akan dikirim akan sampai 4 hari. Adapun biaya tergantung pada nilai barang serta berat barang yang akan dikirim, serta paket yang akan digunakan makin lama jangka waktu pengiriman maka biaya pengiriman akan berbeda. Adapun paket kilat, barang atau dokumen yang dikirim akan sampai paling lama 1 minggu. Adapun biaya tergantung pada nilai barang serta berat barang yang akan di kirim, serta paket yang akan di gunakan, makin lama jangka waktu pengiriman maka biaya pengiriman yang di pilih cepat maka biaya pengiriman akan berbeda⁴⁷

⁴⁷Hasriadi, Administrasi Staff PT. JNE Express Kota Parepare, Sulsel. Wawancara oleh penulis di Jl. Bau Massepe Kota Parepare 29 November 2017

Dari penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa penetapan harga termasuk adil dalam hal ini ditunjukkan dengan adanya Jarak dan Daerah nya yang di tujukan konsumen dan berat barang yang akan dikirm ke tujuan, dengan adanya biaya yang dikeluarkan oleh konsumen sesuai dengan jangka waktu yang dipilihnya, apabila barang yang akan dikirim cepat sampai maka biaya yang akan dikeluarkan akan lebih besar karena jangka waktu tersebut. Jadi letak keadilannya pada jangka waktu pengirimannya.

Prinsip manajemen bisnis syariah yang sangat penting dalam melaksanakan kegiatan perekonomian Islam adalah prinsip keadilan. Dengan keadilan dapat menghasilkan keseimbangan dalam perekonomian dengan meniadakan kesenjangan. Penegakan keadilan dan usaha mengeliminasi segala bentuk diskriminasi menjadi prioritas utama Al-Qur'an.⁴⁸ Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Maidah/5: 8 berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوّٰمِيْنَ لِلّٰهِ شُهَدَآءَ بِالْقِسْطِ وَلَا
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰٓى اَلَّا تَعْدِلُوْا اَعْدِلُوْا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى
وَ اتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) Karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada

⁴⁸Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah: dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2012), h. 10, 11.

takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.⁴⁹

PT. JNE Express Kota Parepare telah menunjukkan keadilannya dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggannya dan memberikan barang pesanan pelanggan sesuai dengan hak yang harus diperolehnya seperti kesesuaian jumlah takaran barang yang dipesan pelanggan. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh salah satu pelanggan PT. JNE Express Kota Parepare:

Setiapka mappesan online dan pengirimanku selalu melalui PT. Jne Express Kota Parepare Alhamdulillah pengantaran barang saya selaluji sesuai denagn apa yang saya pesan, tidak pernah lebih ataupun kurang. Dan selaluka na telfon duluan kalau maumi na antarkanka barangku ke rumah⁵⁰

Dari hasil wawancara Maka dapat disimpulkan bahwa PT. JNE sudah sesuai dengan prinsip Manajemen Islam karena Pelanggan PT. JNE Express Kota Parepare menjelaskan bahwa PT. JNE Express Kota Parepare dalam memberikan pesanan ke pelanggannya telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan yakni takaran jumlah yang dipesan.

4.1.3.2 Amanah dan Pertanggungjawaban

Dalam hal amanah dan pertanggungjawaban, islam menggariskan dalam firman-nya, yang artinya: *"Dan sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang kamu kerjakan"*

Amanah yang menjadi pembahasan pada klausa ini merupakan bentuk masdar dari kata kerja *amina, ya'manu, amn (an), amanat (an), aman (an), imn (an) amanat (an)* secara *leksikal* bermakna segala yang diperintahkan Allah kepada hamba-Nya.

⁴⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang), h. 203, 204.

⁵⁰Wawancara dengan Juneda Nurdin (Pelanggan PT. JNE Express Parepare) 3 Desember 2017

Ibn katsir mengemukakan bahwa ayat ini menyatakan sifat-sifat utusan Allah, yaitu: menyampaikan seruan tuhan, memberi nasihat dan kepercayaan. Al-maraghi mengklarifikasikan amanat terbagi atas: a). Tanggung jawab manusia kepada sesamanya. b). tanggung jawab manusia kepada tuhan. c). tanggung jawab manusia kepada dirinya sendiri.

Prinsip tersebut bermakna bahwa setiap pribadi yang mempunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antar manusia dituntut agar melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Apabila ada kelalaian terhadap kewajiban tersebut akan mengakibatkan kerugian bagi dirinya sendiri. Persoalan lebih lanjut berkenaan dengan kewajiban-kewajiban yang menjadi tanggung jawab dan sumber tanggung jawab tersebut. Persoalan ini terkait dengan amanat yang telah dikemukakan, yaitu amanat dari tuhan berupa tugas-tugas berupa kewajiban yang di bebaskan oleh agama, dan amanat dari sesama manusia, baik amanat yang bersifat individual maupun organisasional. Pada konteks inilah, si penerima amanat dituntut untuk professional, sesuai dengan hadits rasulullah saw, berikut:

“Jika amanat telah di sia-siakan, tunggulah kehancuran”, lalu sahabat bertanya: “Ya Rasulullah, bagaimana menyia-nyiakannya? ”Rasulullah saw. Menjawab: “Jika urusan diserahkan pada orang yang bukan ahlinya”.

Selanjutnya amanat-amanat yang dibebankan tersebut, akan dimintai pertanggungjawabannya, seperti hadits rasulullah saw, berikut:

“Setiap hamba itu adalah pengembala (pemelihara) atas harta tuanya, dan dia bertanggungjawab atas harta yang di kelolahnya”. Seperti hasil wawancara peneliti dengan narasumber bapak Hariadi, Dia mengatakan bahwa:

“Adapun amanah atau pertanggung jawaban memproses barang yaitu pengiriman mengisi formulir bukti pemeriksaan isi kiriman (BPIK) dengan

benar sesuai dengan kondisi barang, selanjutnya petugas loket kantor jne mencocokkan data yang tertulis formulir BPIK dengan kondisi fisik kiriman, setelah cocok kiriman akan dibungkus ulang dengan baik dan di segel oleh petugas loket kantor Jne dengan lakban khusus yaitu lakban resmi PT. Jne Express sesuai dengan layanan yang di minta. Apabila kemasan kiriman dinilai belum cukup untuk melindungi isi kiriman, maka diminta kepada pengirim agar memperkuat kemasan dengan bahan yang bias melindungi isi kiriman selama dalam perjalanan. Perlakuan khusus tersebut di lakukan dengan tujuan utama untuk melindungi isi kiriman dari perbuatan oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab. Apabila terjadi kerusakan pada barang yang akan dikirim maka dikenakan asuransi dan akan di pertanggung jawabkan⁵¹

Dari penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pengiriman barang bersifat amanah hal ini ditunjukkan dengan informasi yang diberikan oleh konsumen dengan mengisi formulir bukti pengisian isi Kiriman (BPIK), jika dalam pengisian formulir konsumen bersikap jujur memberikan informasi barang yang ingin dikirimnya akan memberikan dampak yang sangat baik dalam proses pengiriman barang.

Amanah adalah sifat yang dapat dipercaya dalam diri seseorang dalam segala hal maupun untuk bisnis dalam segala transaksinya karena amanah tersebut dapat dipercaya maka sangat dibutuhkan dalam bisnis seperti transaksi seorang pebisnis harus dapat dipercaya. Dengan sifat amanah yang dapat dipercaya ini akan membuat bisnis sebuah perusahaan bertahan dan terus menjalin hubungan dengan perusahaan lain maupun dengan para pelanggannya. Jadi amanah adalah mengembalikan hak kepada pemiliknya baik itu barang ataupun sebagai jasa diberikan tidak boleh mengurangi atau mengambil lebih dari apa yang sudah ditentukan pada akad awal. Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Anfaal/8: 27 berikut:

⁵¹Hariadi, Staff PT. JNE Express Kota Parepare, Sulsel. Wawancara oleh penulis di Jl. Bau Massepe Kota Parepare 29 November 2017

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ

تَعْلَمُونَ

Terjemahnya:

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.⁵²

PT. JNE Express Kota Parepare dalam menyalurkan barang-barang ke pelanggannya telah dapat mempertanggung jawabkan barang-barang yang dipesan pelanggan seperti ketika salah satu kurir Pt. Jne Express Kota Parepare mengantarkan barang ke salah satu pelanggan dan barang tersebut tidak tepat sasaran ke pemiliknya atau barang tersebut tercecer ke pelanggan yang lain maka yang berhak menggantinya ialah pegawai kurir PT. Jne Express Kota Parepare tersebut. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh Pimpinan PT. JNE Express Kota Parepare:

“Seumpama adek menerima itu barang na rusak itu barang harus dikirim lagi ke Jakarta tapi harus bikin dulu berita acara baru dikirim balik ke PT. Jne Express ke seluruh Indonesia. Kalau mau menerima barang dianjurkan memang semua karyawan dengan kurir, kapan-kapan kau antarkan barangnya orang bukan dirumah itu sesuai alamat kau yang ganti, tidak bisa tetangga harus kurir yang mengantarkan sendiri ke alamat pelanggannya tersebut”⁵³.

Pimpinan PT. JNE Express Kota Parepare menjelaskan bahwa ketika terjadi kerusakan pada barang setelah barang tersebut disalurkan ke pelanggan maka barang tersebut dapat dikembalikan lagi ke Pt. Jne Express Kota Parepare kemudian diproses yaitu dikirim kembali ketempat pemesanan barang tersebut atau dalam hal ini ke

⁵²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang), h. 343.

⁵³Wawancara dengan Pimpinan PT. JNE Express Kota Parepare, Syamsuddin Maming, Sulsel. Wawancara oleh penulis di Jl. Bau Massepe Kota Parepare 29 November 2017.

pusat barang tersebut dipesan. Kemudian ketika salah satu pegawai kurir mengantarkan barang ke rumah pelanggan, barang tersebut tidak dapat dititipkan ke tetangga pelanggan tersebut sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pimpinan PT. Jne Express Kota Parepare.

4.1.3.3 Komunikatif

Sesungguhnya dalam setiap manusia tidak dapat menghindari untuk berkomunikasi. Ketika pejabat mengatakan *'No coment'* misalnya, sebelumnya ia telah menyampaikan komentar. Dalam manajemen, komunikasi menjadi factor penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial itu sendiri menuju kehidupan manusia, sehingga manusia perlu komunikasi untuk menghindari keterhambatan.

Dalam manajemen, komunikasi menjadi factor penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial itu sendiri menuju tercapainya tujuan yang diharapkan. Begitu pentingnya komunikasi dalam manajemen, sehingga menuntut komunikasi tersebut disampaikan dengan tepat. Ketepatan penyampaian komunikasi ini, selanjutnya disebut sebagai komunikatif. Berkaitan dengan komunikasi yang komunikatif ini, al-Qur'an memberikan penjelasan dalam beberapa ayatnya dengan petunjuk *Lafadz qawlan* yang berbentuk kata kerja perintah (*amr*).

Seperti hasil wawancara peneliti dengan narasumber Bapak Hariadi Selaku Staf PT.

Jne Express Kota Parepare yang mengatakan bahwa :

Melihat dari kinerja karyawan yang ada, sudah berjalan dengan baik. Kenapa saya mengatakan berjalan dengan baik karena komunikasi yang sudah berjalan dengan baik melakukan promosi melalui online, kami mempromosikannya melalui media social, seperti facebook dan menyebarkan brosur-brosur, serta memasang famplet dipinggir jalan, dan spanduk-spanduk, serta menempelkan benar-benar resi, dan berkesinambungan secara sehat,

jujur, baik dan benar, seperti menjual produk sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan, membuka layanan konsumen dan menindak lanjuti keluhan konsumen, tidak menyesatkan serta diterima oleh norma-norma masyarakat atau konsumen, melakukan sertifikasi mutu melalui system manajemen mutu, melakukan perbaikan dibidang operasi, sarana dan prasarana produk sesuai dengan kemampuan perusahaan, memberikan layanan yang sesuai tarifnya, akan tetapi meskipun semua yang diterapkan sudah berjalan dengan baik hanyalah serinmg kali mengcancel tujuan alamat yang sedang kosong atau ditinggal pergi, padahal seharusnya mereka bisa menghubungi si penerima bila hal itu terjadi. Dan disinilah komunikasi menjadi factor penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam melakukan sesuatu agar menuju tercapainya tujuan yang diharapkan.⁵⁴

Dari penjelasan diatas penulis melihat bahwa komunikasi yang sudah berjalan dengan baik, melakukan promosi melalui online, mempromosikannya melalui media social, seperti facebook, dan menyebarkan brosur-brosur, serta memasang famplet dipinggir jalan, dan spanduk-spanduk, serta menempelkan benar-benar ke resi, dan berkesinambungan secara sehat, jujur, dan baik dan benar seperti menjual produk produk sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan, sehingga menuntut komunikasi tersebut disampaikan dengan tepat, ketetapan penyampaian komunikasi ini.

Dengan komunikasi yang baik akan menjadi dampak positif terhadap proses yang menguntungkan perusahaan. Setiap orang yang berkomunikasi dengan orang lain akan melalui proses komunikasi yang diawali dari pengirim pesan yang menyampaikan pesan ke penerima pesan, lalu penerima pesan akan memberikan umpan balik ke pengirim pesan.

Dengan bersilahturahmi juga seseorang yang belum kenal satu sama lain. Bisa saling bertukar pikiran. Proses pertukarann pikiran inilah yang membuat komunikasi menjadi lebih baik. Kasih saying merupakan sifat Allah yang sangat banyak

⁵⁴Hariadi, Staff PT. JNE Express Kota Parepare, Sulsel. Wawancara oleh penulis di Jl. Bau Massepe Kota Parepare 29 November 2017

disebutkan dalam AL-Qur'an. Dengan demikian maka kita sebagai manusia yang taat, percaya dan bertaqwa kepada-Nya, tentu harus berupaya untuk meneladani sifat keutamaan Allah tersebut dalam menjalani kehidupan, karena sesuai janji-Nya, Allah akan menjadikan kasih sayang ada di dalam hati orang-orang beriman dan beramal sholeh.

Sebagaimana firman-Nya dalam surat Maryam 19 : 96 sebagai berikut :

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ سَيَجْعَلُ لَهُمُ الرَّحْمَنُ وُدًّا



Terjemahnya:

Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan beramal sholeh, kelak Allah yang maha pemurah akan menanamkan dalam (hati) mereka rasa kasih sayang.

4.1.3.4 Tranparansi (terbuka)

Transaparan dalam melakukan sebuah transaksi pengantaran barang sangat dibutuhkan dalam setiap operasional proses pengantaran barang agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pemilik barang dan perusahaan jasa pengantaran barang. Karena, seseorang yang diberi maupun yang memegang pertanggungjawaban haruslah memiliki sifat transparan (terbuka).Allah SWT berfirman dalam Q.S an-Nahl ayat 90:⁵⁵

⁵⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, h. 377.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ
عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkar dan permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

Berdasarkan ayat diatas ditegaskan bahwa Islam tidak membenarkan setiap tindakan yang dapat merusak diri dan masyarakat bahkan makhluk lain seperti binatang, tumbuhan dan alam. PT JNE Express Kota Parepare dalam melakukan proses pengantaran barang ke pelanggannya ialah dengan memberikan pelayanan yang terbaik ke para pelanggannya seperti mengantarkan langsung barang pelanggan ke tempat pelanggan tersebut berada dan apabila terdapat kerusakan terhadap barang tersebut maka dapat di lakukan proses pengembalian barang ke PT. JNE Express Kota Parepare kemudian di proses kembali oleh tempat atau pusat barang tersebut di pesan. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh salah satu pelanggan PT. JNE Express Kota Parepare:

Pernah ka pesan barang melalu JNE Express pengirimannya trus ada yang rusak itu barang ku yang saya pesan jadi saya hubungi kembali JNE express dan mauji di kembalikan barangku trus sekitar 1 minggu lebih kembali mi barangku yang baru dan yang bagus.⁵⁶

Salah satu pelanggan PT. JNE Express Kota Parepare tersebut menjelaskan bahwa barang yang rusak akan di terima kembali oleh PT. JNE Express Kota Parepare untuk dilakukan proses pengiriman kembali ke tempat barang tersebut dipesan dan akan di

⁵⁶Wawancara dengan Riska (Pelanggan PT. JNE Express Parepare) 3 Desember 2017

kembalikan melalui PT. JNE Express Kota Parepare ke pusat barang tersebut di pesan untuk selanjutnya dilakukan proses pengambalian barang yang baru yang telah di pesan sebelumnya ke pelanggan.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa PT. JNE Express sangat sesuai dengan prinsip menejemen syariah karena bersifat terbuka karena barang pelanggan yang telah datang namun memiliki kerusakan dapat dikembalikan atau digantikan oleh pihak kantor. Dan prinsip yang telah digunakan dalam PT. JNE Express bersifat bertanggung jawab terhadap pelanggannya.



BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1.1 Bentuk Pelayanan PT. JNE Express di Kota Parepare, yaitu Pelayanan dalam hal ini yaitu dengan cara pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak perusahaan PT. JNE Express Kota Parepare
- 5.1.2 Kepuasan pelanggan dalam peningkatan daya saing PT. JNE Express Kota Parepare yaitu menyediakan gratis antar jemput ke pelanggan. Kemudian dengan menawarkan jasa pengantaran barang ke kantor-kantor, toko-toko, pedagang online, dan masyarakat Kota Parepare.
- 5.1.3 Peningkatan Kualitas Pelayanan JNE Express Kota Parepare Menurut Manajemen Bisnis Syariah yaitu sudah sesuai dari hasil penelitian apabila ditinjau dari manajemen bisnis syariah karena apabila dilihat dari tanggung jawab PT. JNE Express Kota Parepare dalam mempertanggungjawabkan barang konsumen seperti apabila terjadi kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian PT. JNE Express Kota Parepare maka akan diganti dengan barang yang baru setelah diproses dari pusat pembelian barang tersebut.

5.2 SARAN

Adapun saran penulis berikan dalam penulisan skripsi ini ialah untuk PT. JNE Express Kota Parepare pengiriman barang sebaiknya jangan menunggu pengiriman sampai mendapatkan barang yang akan digabungkan dengan barang pelanggan lain yang tujuan arah pengantarannya sama.



DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah dalam Al-Qur'an* (Cet. I; Jakarta: Amzah, 2010)
- Ali Zainuddin, 2011, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Andi Mas Sugeng, Skripsi Manajemen, <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html?m=1>.
- Arijanto Agus, 2011, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, Cet 1 Jakarta: RAJAWALI PERS.
- Basrowi dan Suwandi, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin Burhan, 2012, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang.
- Fandy Tjiptono, 2005, *Prinsip-prinsip Total Quality Service edisi* Yogyakarta.
- G Velasquez Manuel, 2005, *Etika Bisnis Konsep dan Kasus*, Yogyakarta
- Hadikusuma Hilmah, 1995, *Metode Pembuatan Kertas Kerja Atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung: Alfabeta.
- Hafidhuddin Didin, Tanjung Hendri, 2003, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Cet. 1 Jakarta: Gema Insani Press.
- Husein Umar, 2005, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irmawati Setyani, *Strategi Peningkatan Daya Saing Industri Keunggulan Provinsi Jawa Tengah*, <http://lib.unnes.ac.id/22269/1/7111411053-s.pdf>.

- Ismail Yusanto Muhammad, 2002, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta: Gema Insani Pres.
- J Moleong Lexy, 2010 *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Johan Arifin, 2009, *Etika Bisnis Islam*, Semarang: Walisongo Press.
- Jusmaliani, 2008, *Bisnis Berbasis Syariah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kadir, 2010, *Hukum Bisnis Syariah dalam Alquran*, Jakarta: AMZAH.
- L Daft Richard, 2002, *Manajemen*, Jakarta: Erlangga.
- Longenecke Justin G. r, Moore Carlos W., dan J Petty William, 2001, *Kewirausahaan: Manajemen Usaha Kecil*, Jakarta: PT SalembaEmban Patria.
- Manan Abdul, 2012, *Hukum Ekonomi Syariah dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, Jakarta: KencanaPrenadamedia Group.
- Masruri Annafi, 2013, *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya (Skripsi Sarjana; Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA): Surabaya.*
- Muhammad, 2004 *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.
- Muhammad, 2005, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: Unit penerbit dan Percetakan UPP AMP YKPN.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 1* Jakarta: salemba empat
- Rivai Veithzal, dkk, 2012, *Islamic Business And Economic Ethis*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Shinta Puspitasari, 2009 *Analisis Kendala Pengembangan Perusahaan Jasa titipan dalam Upaya Peningkatan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada JNE*

Ekspres Cabang Surakarta)” (Skripsi Sarjana; UNS-FKIP Prog. Studi Pendidikan Ekonomi Bidang Keahlian Khusus Pendidikan Akuntansi: Surakarta.

Supranto J, 2001, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta; Bumi Aksara.

Tim Penyusun, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013).

Zahra Syafrika Sari Miranda, 2010, Analisis Kualitas Layanan dengan Model *Importance-Performance Analysis* pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bandung” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah: Surakarta.

SUMBER INTERNET

<http://digilib.unila.ac.id/9553/6/BAB%20I.pdf>.

<http://haezersianturi.blogspot.co.id/2014/11/pengertian-daya-saing-dan-indikator.html?m=1>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/46296/Chapter%20II.pdf?sequence=4>.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/50293/Chapter%20II.pdf?sequence=3> .

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html?m=1>.



LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR WAWANCARA

Nama : Asdivayanti

Nim : 13.2200.061


Jurusan/Prodi : Syariah Dan Ekonomi Islam

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan PT.JNE Express Kota Parepare dalam Meningkatkan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnis Syariah)

Pertanyaan :

1. Apakah anda sebagai pihak kantor PT. Jne Express Kota Parepare sudah mengetahui system pelayanannya ?
2. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Jne Express Parepare ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan PT. Jne Express Parepare ?
4. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap pelayanan PT. Jne Express Parepare ?
5. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan PT. Jne Express Parepare ?
6. Bagaimana kepuasan pelanggan dalam peningkatan daya saing PT. Jne Express Parepare ?
7. Bagaimana manajemen bisnis syariah daya saing seperti apa yang dilakukan oleh PT. Jne Express Parepare ?
8. Bagaimana manajemen bisnis syariah dalam kualitas pelayanan PT. Jne Express Parepare ?

SURAT IZIN MELAKSANAKAN PENELITIAN

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PAREPARE
Alamat : Jl. Amal Bhakti No. 08 Soreang Kota Parepare ☎ (0421)21307 📠 (0421) 24404
Website : www.stainparepare.ac.id Email: email.stainparepare.ac.id

Nomor : B 3248 /Sti.08/PP.00.9/10/2017
Lampiran : -
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

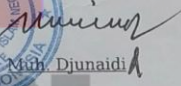
Kepada Yth.
Kepala Daerah KOTA PAREPARE
Cq. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
di
KOTA PAREPARE


Assalamu Alaikum Wr. Wb.
Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PAREPARE :

Nama	: ASDIVAYANTI
Tempat/Tgl. Lahir	: BUA , 01 Mei 1995
NIM	: 13.2200.061
Jurusan / Program Studi	: Syari'ah dan Ekonomi Islam / Muamalah
Semester	: IX (Sembilan)
Alamat	: JL.LAPADDE MAS BLOK K/D 36

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah **KOTA PAREPARE** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :
"KUALITAS PELAYANAN PT. JNE EXPRESS KOTA PAREPARE DALAM PENINGKATAN DAYA SAING (Analisis Manajemen Bisnis Syariah) "
Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **Oktober** sampai selesai.
Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.
Terima kasih,

31 Oktober 2017
A.n Ketua
Wakil Ketua Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL)



Mhd. Djunaidi



PAREPARE

Page : 1 of 1, Copyright©nfs 2015-2017 - (akmaluddin) Dicetak pada Tgl : 31 Oct 2017 Jam : 14:4

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
Jln. Jend. Sudirman Nomor 76, Telp. (0421) 25250, Fax (0421) 26111, Kode Pos 91122
Email : bappeda@pareparekota.go.id Website : www.bappeda.pareparekota.go.id

PAREPARE

Parepare, 2 Nopember 2017

Nomor : 050 / 3200/Bappeda
Lampiran : --
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada
Yth. Pimpinan PT JNE Express Parepare
Di - **Parepare**

DASAR :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Surat Ketua Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL) STAIN Parepare, Nomor : B 3248/Sti.08/PP.00.9/10/2017 tanggal 31 Oktober 2017 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka pada prinsipnya Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah kota Parepare) dapat memberikan **Izin Penelitian** kepada :

N a m a : ASDIVAYANTI
Tempat/Tgl. Lahir : Bua/01 Mei 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswi
A l a m a t : BTN. Lapadde Mas, Parepare


Bermaksud untuk melakukan **Penelitian/Wawancara** di Kota Parepare dengan judul :
"KUALITAS PELAYANAN PT. JNE EXPRESS KOTA PAREPARE DALAM PENINGKATAN DAYA SAING (ANALISIS MANAJEMEN BISNIS SYARIAH)"

Selama : Tmt. Nopember s.d. Desember 2017
Pengikut/Peserta : **Tidak Ada**

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan hsnarus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan Data/penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan Ilmiah.
3. Mentaati ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasilnya kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare)
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas Foto Copy hasil "**Penelitian**" kepada Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare).
6. Kepada Instansi yang dihubungi mohon memberikan bantuan.
7. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.


Kepala BAPPEDA
Sekretaris
E. W. ARIYADI S. ST., MT
Pangkat Pembina
Nip. 19691204 199703 1 002

TEMBUSAN : Kepada Yth.

1. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar
2. Walikota Parepare di Parepare
3. Ketua Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL) STAIN Parepare di Parepare
4. Saudara ASDIVAYANTI
5. Arsip.

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

JNE PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
JL. BAU MASSEPE NO. 26 TLP. 0421-22017
PAREPARE

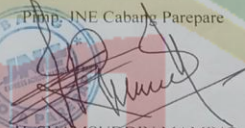
SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 097/UPG-JNE/II/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini Pimpinan JNE Cabang Parepare menerangkan bahwa :

Nama : ASDIVAYANTI
Tempat/Tgl. Lahir : BUA, 01 MEI 1995
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Agama : ISLAM
Pekerjaan : MAHASISWA
Jurusan : SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Prodi : HUKUM EKONOMI SYARIAH
Alamat : BTN LAPADDE MAS BLOK C.40
N. I. M : 13.2200.061

Adalah benar telah melakukan penelitian dengan judul "KUALITAS PELAYANAN PT. JNE EXPRESS KOTA PAREPARE DALAM PENINGKATAN DAYA SAING (ANALISIS MANAJEMAN BISNIS SYARIAH)" di Kantor JNE Cabang Parepare. untuk menunjang pendidikan di SEKOLAH TINNGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN).

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 Desember 2017
Pimpinan JNE Cabang Parepare

H. SYAMSUDDIN MAMING

PAREPARE

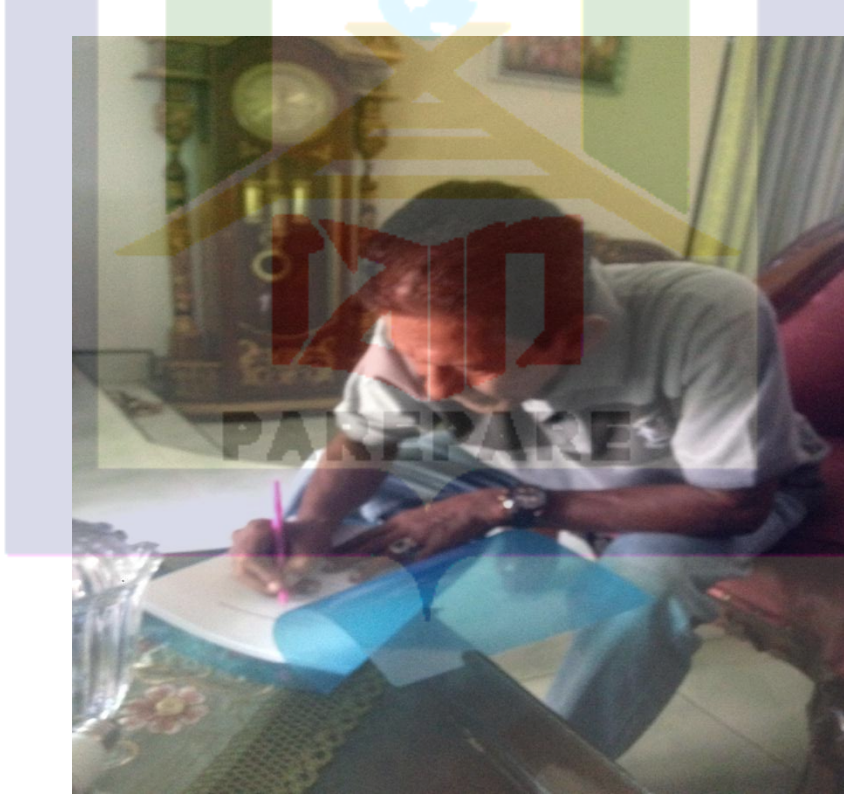
DOKUMENTASI



KANTOR PT. JNE EXPRESS KOTA PAREPARE



WAWANCARA DENGAN PIMPINAN PT. JNE EXPRESS KOTA PAREPARE





WAWANCARA DENGAN KURIR PT. JNE EXPRESS KOTA PAREPARE



WAWANCARA DENGAN STAFF ADMINISTRASI PT. JNE EXPRESS KOTA PAREPARE



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Asdivayanti, lahir di Kota Palopo, Sulawesi Selatan, pada tanggal 01 Mei 1995. Merupakan anak kedua (2) dari 4 bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Awaluddin dan Ibu Rostina Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini penulis beralamat di BTN. Lapadde Mas Blok C.40, Lapadde, Kecamatan Ujung, Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan.

Adapun riwayat pendidikan penulis, yaitu pada tahun 2007 lulus dari SD Negeri 65 Bua, Kabupaten Luwu dan pada tahun 2010 lulus dari MTS Bua dan melanjutkan di SMK Negeri 3 Parepare dan lulus pada tahun 2013. Setelah itu melanjutkan kuliah di STAIN Parepare Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (*Muamalah*). Pada pertengahan semester VIII tahun 2018 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***Kualitas Pelayanan PT. JNE EXPRESS Kota Parepare Dalam Peningkatan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnis Syariah)*** ”.

PAREPARE