UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Islam, motif aktifitas ekonomi lebih diarahkan pada pemenuhan dasar (*needs*) yang tentu ada batasannya, meskipun bersifat dinamis sesuai tingkat ekonomi masyarakat pada saat itu. Selain itu kepuasan dalam Islam tidak hanya terbatas pada benda-benda konkret (materi), tetapi juga tergantung pada sesuatu yang bersifat abstrak, seperti amal saleh yang dilakukan manusia. Oleh karena itu, perilaku ekonomi dalam Islam tidak didominasi oleh nilai alami yang dimiliki oleh setiap individu manusia, tetapi ada nilai di luar diri manusia yang kemudian membentuk perilaku ekonomi mereka, yaitu Islam itu sendiri yang diyakini sebagai tuntunan utama dalam hidup dan kehidupan manusia. Jadi, perilaku ekonomi dalam Islam cenderung mendorong keinginan pelaku ekonomi sama dengan kebutuhannya yang dapat direalisasikan dengan adanya nilai dan norma dalam akidah dan akhlak Islam.[1]

Ditinjau dari aspek aksiologi, tujuan ekonomi Islam adalah setiap kegiatan manusia yang didasarkan kepada pengabdian kepada Allah dan dalam rangka melaksanakan tugas dari Allah untuk memakmurkan bumi, maka dalam perekonomian umat Islam harus mengutamakan keharmonisan

[1]Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2007) hlm.6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dan pelestarian alam. Kebahagiaan yang dikejar oleh Islam bukan semata-mata kebahagiaan di dunia saja, tetapi juga kebahagiaan di akhirat.[2]

Dengan demikian ilmu ekonomi Islam harus mempunyai sistem ekonomi yang dapat memakmurkan bumi, mampu membahagiakan manusia baik selama hidup di dunia maupun di akhirat kelak. Bangunan ekonomi Islam didasarkan atas lima nilai universal yakni : tauhid (keimanan), ‘adl (keadilan), nubuwwah (kenabian), khilafah (pemerintahan), dan ma’ad (hasill). Kelima nilai ini menjadi dasar inspirasi untuk menyusun teori-teori ekonomi Islam.[3]

Dalam sistem ekonomi syariah, transaksi harus dilandasi oleh aturan hukum Islam, karena transaksi adalah menifestasi amal manusia yang bernilai ibadah dihadapkan Allah swt, sehingga dalam Islam transaksi dapat dikategorikan menjadi dua, yakni transaksi halal dan transaksi haram. Transaksi yang halal adalah semua transaksi yang dibolehkan dalam *Syariah Islamiyah*.[4]

Perekonomian manusia pada awalnya dimulai dengan kegiatan yang masih bersifat sederhana baik dalam kegiatan produksi, konsumsi dan distribusi. Seiring dengan perkembangan zaman, populasi manusia mengalami pertumbuhan sehingga perekonomian tersebut turut mengalami peningkatan begitupun di bidang jasa. Jasa sering dipandang sebagai suatu

[2]Adiwarman Azwarkarim, *Ekonomi Mikro Islami*, (Jakarta: III T Indonesia, 2002) hlm.22
[3] Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam,* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007) hlm.13
[4]Slamet Wiyono, *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah,* (Jakarta: PT.Gramedia, 2005) Cet.ke-1, hlm.25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

fenomena yang rumit. Kata jasa (*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk.[5]

Jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada lainya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi.[6]

Jasa juga merupakan kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindikan mewujudkan perubahan yang diinginkam dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.[7]

Karakteristik dan Klasifikasi jasa :

1. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.
2. *Unstorability* (tidak dapat disimpan). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

[5]Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, *Pemasaran Jasa,* (Jakarta: Salemba Empat, 2011) hlm.5-6

[6]Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Indek, 2005) hlm.5

[7]*Ibid*, hlm.5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

3. *Customization* (kustomisasi). Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Fitzsimmons dan Sullivan dalam buku Manajemen Jasa karangan Fandy Tjiptono, perkembangan sektor jasa erat kaitannya dengan tahap-tahap perkembangan aktifitas ekonomi. Adapun tahap-tahap perkembangan aktifitas ekonomi meliputi :[8]

1. Primer (*Ekstraktif)*, meliputi pertanian, perkembangan, perikanan dan perkebunan.
2. Sekunder (Produksi Barang), meliputi pemanufakturan dan pemrosesan.
3. Tersier (Jasa Domestik), terdiri atas restoran dan hotel, salon kecantikan, *laundry* dan *dry cleaning*, pemeliharaan dan reparasi.
4. Kuarter (Perdagangan), meliputi transportasi, perdagangan eceran, komunikasi, keuangan, asuransi, *real estate* dan pemerintahan.
5. Kuiner (Perbaikan dan Peningkatan Kapasitas Manusia), terdiri atas kesehatan, pendidikan, riset, rekreasi, dan kesenian.

Adanya kemajuan perekonomian global mendorong pertumbuhan sektor jasa. Menurut Fandy Tjiptono, sektor jasa merupakan komponen yang tumbuh paling cepat, baik dalam perdagangan maupun investasi langsung luar negeri (*foreign direct investment*). Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini. Termasuk bisnis jasa logistik atau sering dikenal dengan jasa pengiriman barang. Bisnis ini sekarang banyak dilirik oleh para pembisnis.

[8]Fandy Tjipyono, *Manajemen Jasa,* (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2006) hlm.6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Perusahaan jasa titipan adalah perusahaan dengan kegiatan menerima, membawa, dan atau menyampaikan paket, uang dan suratpos jenis tertentu dalam bentuk barang cetakan, surat kabar, sekogram, bungkusan kecil dari pengirim kepada penerima dengan memungut biaya. Keberadaan perusahaan seperti ini sangat dibutuhkan, apalagi penduduk indonesia tersebar dilebih dari 13.000 pulau. Dengan adanya perusahaan jasa titipan seperti ini makan orang tidak perlu repot-repot mengirim barangnya sendiri. Industri jasa ekspres mulai menjamur pada dekade tahun 1970. Kemudian menjadi primadona bisnis sektor ini tidak lain karena hasil *fantastik* yang akan diperoleh jika bisnis ini sukses.[9]

JNE adalah perusahaan jasa titipan (ekspres) yang cukup memiliki nama besar. Berdiri pada tahun 1990, PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kebabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantaran dari luar negeri ke Indonesia. Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasionalnya dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara asia (ACCA) yang bermarkas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Di Indonesia sendiri tidak kurang dari ada 500 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia. Termasuk di Panam Pekanbaru terdapat cabang dari JNE. Tidak heran jika

[9] http://www.indonesianewonline.com/prangko/stamps/news/kompas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

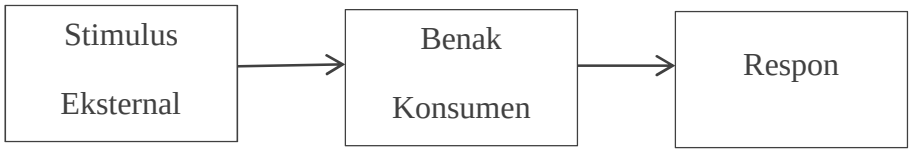
JNE ini cukup dikenal di kalangan mahasiswa UIN Suska Riau Pekanbaru yang sering melakukan belanja online.[10]

Dapat diketahui bahwa harga pengiriman barang dengan menggunakan jasa JNE lebih mahal dari pada menggunakan jasa pengiriman TIKI, namun disini mahasiswa masih sangat konsisten dan lebih banyak menggunakan jasa JNE. Meskipun JNE telah memiliki nama yang besar namun ada kendala dalam pengembangan bisnis ini, seperti kerusakan barang atau hilang, lalu karena pengiriman barang atau saat barang sampai di tangan penerima tidak sesuai dengan paket pengiriman yang dipilih. Pada saat pelanggan memilih paket reguler yang lama waktu pengiriman 1-2 hari, namun barang yang diterima bisa hingga satu minggu, dan keterlambatan tersebut sering dirasakan bagi para pengguna jasa pengiriman barang JNE tersebut.[11]

Untuk mengetahui stimulus yang ditimbulkan dari pasca pembelian sebuah produk atau jasa, diperlukan pengetahuan tentang faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menerima, mempertimbangkan informasi dan mengambil keputusan dalam membeli produk atau jasa yang ditawarkan. Model daripada stimulus – respon menurut Ferrindadewi dalam bukunya merek dan psikologi konsumen dapat digambarkan sebagai berikut :

[10]http://www.jne.co.id/home.php
[11]Wawancara dengan Nelsi Nelda, tanggal 10 Maret 20016 di Kampus UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU



Gambar 1.1 Model *Stimulus – Response*

Sumber : Ferrinadewi, 2008;71

Dari model sederhana yang digambarkan di atas, dapat dilihat stimulus respon eksternal menghasilkan respon dari benak konsumen. *Stimulus* diterima oleh konsumen, pihak yang terekspos oleh *stimulus* tersebut, kemudian konsumen akan merangsang hasil *stimulus* yang diterimanya.[12]

Kepuasan pelanggan, pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Karena kepuasan adalah keadaan emosional, respon pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasaan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Kepuasan, Kesenangan, dan Loyalitas. Jelas, pelanggan yang marah atau tidak puas akan menimbulkan masalah karena mereka dapat berpindah ke perusahaan lain dan menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut. Tetapi apakah cukup hanya memuaskan pelanggan? Bagaimanapun suatu perusahaan mungkin beralasan, produk dan jasa jarang ada yang sempurna dan orang sulit disenangkan. Perusahaan-perusahaan yang mengambil pendekattan ini mungkin akan menghadapi masalah karena banyak bukti menunjukkan mereka bahwa memuaskan pelanggan saja

[12]Ferrinadewi Erna, *Merek dan Psikologi Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) hlm.71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

tidaklah cukup. Pelanggan yang sedikit puas atau netral dapat direbut oleh pesaing. Namun, pelanggan yang senang akan tetap loyal walaupun ada tawaran yang menarik dari pesaing. Kepuasan pelanggan memainkan peran yang sangat penting dalam industri yang sangat bersaing karena terdapat perbedaan yang sangat besar dalam loyalitas antara pelanggan yang sekedar puas atau senang.[13]

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : "**Respon Mahasiswa UIN Suska Riau Terhadap Jasa Pengiriman JNE Ditinjau Menurut Ekonomi Islam".**

B. Batasan Masalah

Permasalahan pada penelitian ini dibatasi hanya pada respon mahasiswa UIN Suska Riau terhadap jasa pengiriman JNE ditinjau menurut perspektif ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana respon mahasisawa UIN Suska Riau terhadap jasa pengiriman JNE?
2. Bagaimana pandangan Ekonomi Islam terhadap jasa pengiriman JNE?

[13] *Op.cit* Hamdani hlm.102-103

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

a. Untuk mengetahui respon mahasisawa UIN Suska Riau terhadap jasa pengiriman JNE.

b. Untuk mengetahui pandangan Ekonomi Islam terhadap jasa pengiriman JNE.

2. Manfaat Penelitan

a. Bagi peneliti yaitu sebagai bahan kajian, rujukan untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang peningkatan kemajuan perusahaan, melalui metode-metode yang digunakan dalam upaya untuk menggali pendekatan-pendekatan baru di segi aspek produktifitas dan profitabilitas, dan sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.

b. Bagi objek yang diteliti yaitu hasil penelitian ini diharapkan juga memberikan sumbangan dalam aspek praktis (guna laksana) yaitu untuk masukan kepada Pimpinan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE lainnya dalam menentukan strategi kebijakan dan pengambilan keputusan untuk kemajuan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE.

c. Bagi Akademika yaitu sebagai bahan referensi dan perbandingan kajian, terutama bagi mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian yang sejenis diharapkan dapat memberikan informasi atau dijadikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

acuan dalam melakukan penelitian lebih lanjut tentang mengingat masih banyak variabel lain yang yang belum terungkap dalam penelitian ini.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bersifat lapangan yang dilakukan di Lingkungan Kampus UIN Suska Riau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah para mahasiswa UIN Suska Riau.
b. Sebagai objek dari penelitian ini adalah respon mahasiswa UIN Suska riau terhadap jasa pengiriman JNE.

3. Populasi dan Sampel

Populasi atau universe adalah jumlah populasi yang dilakukan dengan menggunakan subjek penelitian sebagai sumber data[14] yaitu seluruh mahasiswa UIN Suska Riau yang menggunakan jasa pengiriman JNE. Jumlah mahasiswa UIN Suska Riau yaitu sejumlah 25.982 orang.[15] Mengingat jumlah mahasiswa UIN Suska Riau yang banyak maka penulis mengambil sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu,

[14]Hartono, *Metode Penelitian*, (Pekanbaru: Zanafa Publishing bekerjasama dengan Nusa Media, Yogyakarta, 2011) hlm.35

[15]Data Akademik Rektorat UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

karena peneliti akan melakukan penelitian tentang respon mahasiswa UIN Suska Riau terhadap jasa pengiriman JNE maka sampel sumber datanya adalah mahasiswa yang menggunakan jasa pengiriman JNE.[16] Untuk menentukan ukuran sample peneliti menggunakan rumus *Slovin* yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sample

N = Ukuran Populasi

d = Nilai presisi/ketetapan meramalkan[17]

Maka,

$$n = \frac{25.982}{1 + 25.982\,(0,1)^2} = 99,996$$

Apabila ukuran sample sebesar 25.982 orang, dengan presisi sebesar 10% (0,1) maka ukuran sample dapat diperoleh sebesar 99,996 atau dibulatkan menjadi 100 orang.

[16]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2012) hlm.85

[17] Burhan Bungin, *Metedologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005) hlm.105

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian ini adalah :

a. Data primer, yaitu data yang secara langsung berhubungan dengan responden. Sumber dari data primer adalah mahasiswa UIN Suska Riau.
b. Data sekunder, yaitu data yang tidak berhubungan langsung dengan responden dan merupakan data pendukung bagi peneliti, yaitu berupa data yang diambil dari beberapa buku dan dokumen yang berhubungan dengan masalah ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi, yaitu mengamati dan meninjau secara langsung ke lapangan dengan melakukan pencatatan yang sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.
b. Angket, yaitu memberikan daftar pertanyaan kepada responden dalam bentuk angket serta alternatif pilihan jawabannya.[18]
c. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, tanpa pedoman wawancara.[19] Pilihan jawaban disesuaikan dengan pertanyan yang diberikan. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh lebih valid kebenarannya dan terarah.

[18]Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru Karyawan Dan Penelitian Pemula*, (Bandung: Alfa Beta, 2004), hlm.85

[19]Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2010) Ed. 1, Cet. 4, hlm.108

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

6. Teknik Penulisan

Setelah data-data terkumpul, selanjutnya penulis menyusun data tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Metode *Deduktif*, yaitu mengemukakan persoalan-persoalan secara umum, kemudian diuraikan lalu ditarik kesimpulan secara khusus.
b. Metode *Induktif*, yaitu membahas masalah yang dimulai dari keterangan yang bersifat khusus, lalu diambil kesimpulan yang bersifat umum.
c. Metode *Deskriptif*, yaitu menggambarkan apa adanya dari fenomena yang terjadi dilapangan penelitian. Kemudian dianalisa dari data yang ada untuk dijadikan kesimpulan.

F. Metode Analisa Data

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk kata, skema, dan gambar.[20] Penelitian ini berasal dari observasi, angket, dan wawancara yang dijelaskan dengan cara menghubungkan antara satu fakta dengan fakta yang lainnya kemudian data itu dianalisa untuk diambil kesimpulan.

[20]Emzir, *Metedologi Penelitian Kualitatfif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011) hlm.3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab, masing-masing bab diuraikan kepada beberapa unit dan sub unit, yang mana keseluruhan uraian tersebut mempunyai hubungan dan saling berkaitan satu sama lainnya, adapun uraian tersebut yaitu :

Bab Satu merupakan pendahuluan, yang terbagi menjadi : latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, metode analisa data, dan sistematika penulisan.

Bab dua merupakan gambaran umum PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), bab ini memberikan tinjauan umum tentang sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur kepemimpinan, job description, produk-produk, dan kebijakan perusahaan.

Bab tiga merupakan tinjauan pustaka, dalam bab ini mengungkapkan tentang tinjauan teoritis tentang pengertian respon, stimulus-respon, respon-kepuasan pelanggan, pengertian jasa, persepsi terhadap kualitas jasa.

Bab empat berisi tentang pembahasan dan hasil penelitian, dalam bab ini membahas hasil penelitian dan mengetahui bagaimana respon mahasiswa UIN Suska Riau terhadap jasa pengiriman JNE, dan mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap jasa pengiriman JNE.

Bab lima berisi tentang kesimpulan dan saran, pada bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian serta saran-saran yang diperlukan dalam upaya

kesempurnaannya. Selanjutnya diikuti oleh daftar kepustakaan yang dijadikan sumber dalam pembahasan ini juga beberapa lampiran.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.