

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENJUALAN
JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. EKA SARI
LORENA EXPRESS CABANG PEKANBARU
DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)



UIN SUSKA RIAU

OLEH

YAYAH YUNINGSIH
NIM: 11025202781

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM.18 SimpangBaruPanamPekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052, Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail :rector@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENJUALAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. EKA SARI LORENA EXPRESS CABANG PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM”** yang ditulis oleh:

Nama : **YAYAH YUNINGSIH**
NIM : **11025202781**
Jurusan : **EKONOMI ISLAM**

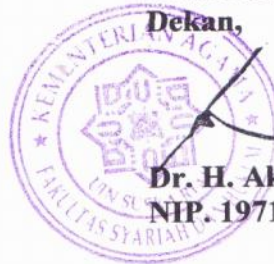
Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : **SENIN**
Tanggal : **04 MEI 2015**
Bertepatan : **15 Rajab 1436 H**

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam.

Pekanbaru, 18 Mei 2015

Dekan,



Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

Dr. Zulkifli, M.Ag
NIP. 19741006 200501 1 005

PENGUJI I

Bambang Hermanto, M.Ag
NIP. 19780214 200003 1 001

SEKRETARIS

Kamiruddin, M. Ag
NIP. 19771018 200501 1 002

PENGUJI II

Jonnus, SE, MM
NIK. 130807028

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan Jasa Pengiriman Barang pada PT. Eka Sari Lorena Express Cabang Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”**. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan penulis tentang PT. Eka Sari Lorena Express yang merupakan perusahaan di bidang jasa pengiriman barang yang sudah lama berdiri dan selalu mengembangkan usahanya di seluruh Indonesia, salah satunya di Pekanbaru. Transportasi atau jasa angkutan memegang peranan penting dalam usaha mencapai tujuan-tujuan dalam mengembangkan perekonomian dalam meningkatkan aktivitas ekonomi karena dalam aktivitas ekonomi diperlukan saluran distribusi yang cepat dan aman yaitu suatu barang yang dapat diterima konsumen dalam keadaan baik, tepat waktu, dan dengan biaya yang relatif rendah. Dengan reputasi nama yang baik, pelayanan 24 jam, harga yang terjangkau, serta adanya jaminan keamanan barang merupakan hal-hal yang seharusnya mampu dalam merebut hati konsumen sehingga dalam penjualan jasa senantiasa akan mengalami peningkatan, tetapi perusahaan PT. ESL Express Pekanbaru dalam penjualan jasa pengiriman barang mengalami fluktuatif bahkan mengalami penurunan dari tahun ke tahun oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi mengenai permasalahan ini.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) mengambil lokasi di PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru jalan Soekarno-Hatta No.7A Arengka Pekanbaru.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penjualan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru dan bagaimana tinjauan Ekonomi Islam mengenai penjualan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena Express Pekanbaru.

Populasi dari kelompok karyawan PT. Eka Sari Lorena Express Pekanbaru adalah 15 orang dan populasi dari kelompok pelanggan berjumlah 3.221 per Desember 2014 maka seluruh populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.236

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel dimana jumlah sampel dari kelompok karyawan ditentukan dengan cara *total sampling*, sehingga sampelnya adalah 15 orang, sedangkan sampel dari kelompok responden atau pelanggan PT. Eka Sari Lorena Express cab. Pekanbaru sebanyak 30 orang ditentukan dengan metode *purposive sampling*. Maka dalam hal ini penulis mengambil sampel dari kelompok karyawan dan pelanggan yaitu sebanyak 45 orang dari jumlah populasi yang ada.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang penulis peroleh langsung dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap karyawan dan pimpinan PT. Eka Sari Lorena Express Pekanbaru, sedangkan data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh dari pihak lain berupa data-data hasil kuesioner, dan data-data yang telah dipublikasikan dalam hal ini berupa, bahan-bahan laporan PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru, serta buku referensi, literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian. Pedoman pelaksanaan dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru ditinjau menurut Ekonomi Islam, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan jasa pengiriman barang PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru adalah: Promosi, pelayanan, lokasi/letak dan proses. Sedangkan faktor ekstern yang mempengaruhi penjualan jasa pengiriman barang PT. Eka Sari Lorena Express adalah persaingan. Menjalankan usaha yang bergerak di bidang penjualan jasa dan pengiriman barang secara Ekonomi Islam merupakan akad *ijarah* (upah-mengupah) dan telah sesuai dengan aspek ekonomi Islam.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohiim,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti ujian *munaqasah* untuk memperoleh gelar Sarjana Jurusan Ekonomi Islam pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul “Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Penjuasan Jasa Pengiriman Barang pada PT. Eka Sari Lorena Express Cabang Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”.

Penulis Menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik maupun saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa selama mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini banyak mendapat bantuan dan dorongan dari semua pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mendo'akan, memotivasi, dan mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan, sekaligus dukungan moril maupun materil serta memberi semangat kepada ananda.
2. Bapak Prof. Dr. Munzir Hitami, MA, selaku Rektor UIN Suska Riau dan seluruh civitas akademika UIN Suska Riau.
3. Bapak DR. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum.
4. Bapak DR. H. Mawardi Muhammad Shaleh, MA selaku Wakil Dekan I, Ibu DR. H. Hertina, MPd selaku Wakil Dekan II, dan bapak DR. Zulkifli, M.Ag selaku Wakil Dekan III yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Kamiruddin, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam, dan bapak Bambang Hermanto, M.Ag selaku sekretaris jurusan Ekonomi Islam.

6. Bapak Ibu Dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.
7. Bapak Jonnius SE, MM selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak H. Ismardi, M.Ag selaku Pembimbing Akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.
9. Bapak Salman Pohan selaku pimpinan cabang dan seluruh karyawan PT. Eka Sari Lorena Express cabang Pekanbaru yang telah membantu pemberian data dan informasi dalam penulisan skripsi.
10. Kepada Bapak Ibu pengelola perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau atas peminjaman buku sebagai referensi bagi penulis.

Kemudian atas bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan, semoga mendapat balasan yang setimpal dan keberkahan dari Allah SWT.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan pada mahasiswa Ekonomi Islam pada khususnya.

Wassallamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, April 2015

Penulis

Yayah Yuningsih

11025202781

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	9

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan	11
B. Struktur Organisasi Perusahaan	12
C. Aktivitas Perusahaan	16

BAB III TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian Penjualan	17
B. Pengertian Jasa	19
C. Jenis-Jenis Jasa	20
D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan	23
E. Mekanisme Mengelola Mutu Jasa	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan Jasa Pengiriman Barang pada PT. Eka Sari Lorena Express Pekanbaru. 43

B. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap penjualan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena cabang Pekanbaru 84

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 92

B. Saran 93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN