

**PERSEPSI KEPUASAN KONSUMEN ATAS PENERAPAN  
PENJUALAN SISTEM KREDIT MESIN FOTOKOPI  
PT. MODERN PRATAMA EIRYN JAYA ABADI  
BANJARMASIN.**

**Oleh:**

**Megawati**

**1601150175**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**EKONOMI SYARIAH**

**BANJARMASIN**

**2020 M/1442 H**

**PERSEPSI KEPUASAAN KONSUMEN ATAS PENERAPAN  
PENJUALAN SISTEM KREDIT MESIN FOTOKOPI  
PT MODERN PRATAMA EIRYN JAYA ABADI  
BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh:  
Megawati  
1601150175**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2020 M/ 1442 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Megawati  
NIM : 1601150175  
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 8 Juni 1998  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 14 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,



Megawati

NIM: 1601150175

## PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : Persepsi Kepuasan Konsumen Atas Penerapan Penjualan Sistem Kredit Mesin Fotokopi PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi Banjarmasin.  
Ditulis Oleh : Megawati  
NIM : 1601150175  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Program Studi : Strata Satu (S-1)  
Tahun Akademik : 2020/2021  
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 8 Juni 1998  
Alamat : Jl. Simpang Gatot Subroto VIII Komplek Kelapa Gading no 39

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, September 2020

Pembimbing I



**Dra. Naimah, M.H.**  
NIP.196705211994032002

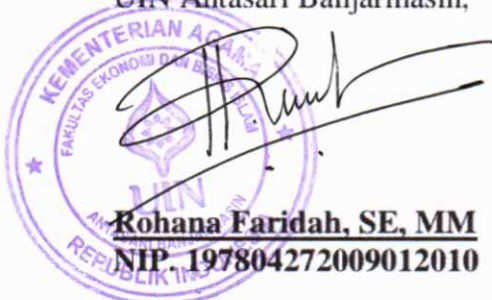
Pembimbing II



**Pati Matu Jahra, S.Ag., M.Si**  
NIP. 197404182002122001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



**Rohana Faridah, SE, MM**  
NIP. 197804272009012010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Persepsi Kepuasan Konsumen Atas Penerapan Penjualan Sistem Kredit Mesin Fotokopi PT Modern Pratama Eiryng Jaya Abadi Banjarmasin ditulis oleh Megawati telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa




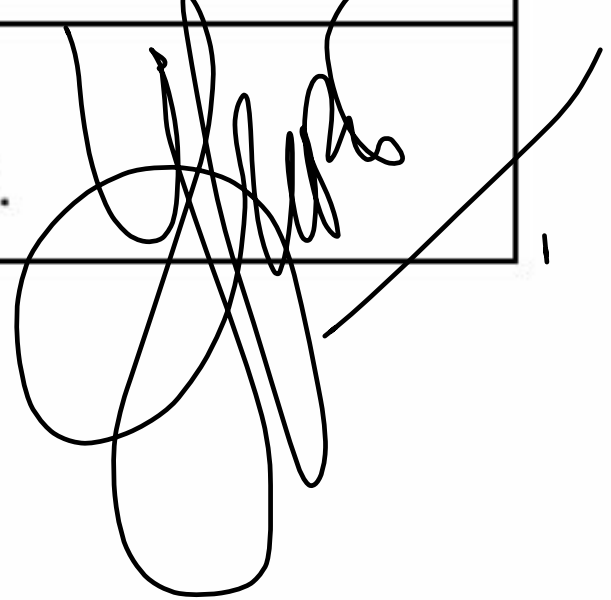
Tanggal : 20 Oktober 2020

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI  
NIP. 196006091988031003

### TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
Dra. Naimah, M. H (Ketua)	1. 
Pati Matu Jahra, S. Ag., M. S. I (Anggota)	2. 
Annisa Sayyid., M. S. I (Anggota)	3. 
Yusuf Asyahri, S. E., M. E (Anggota)	4. 

## **KATA PERSEMBAHAN**

Sujud Syukurku kusembahkan kepada Allah SWT yang Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk orang tua ku, Bapakku dan Ibuku tercinta serta kakak-kakak ku, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat, kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku, dan mendidikku dengan rasa kasih sayang yang tak terhingga. Serta ridho doa dari mereka yang akan mengantarkanku menuju kesuksesan.

Dan tidak lupa juga mengucapkan terima kasih kepada para admin PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi yang terus memberikan semangat dan bantuan, teman-temanku seperjuangan, khususnya temanku Hartati Ikasari yang selalu memberikan motivasi dan membantuku, begitu pula saya ucapkan terimakasih kepada Muhammad Amin yang selalu memberikan kebahagiaan dikala kesulitan dan terus memberikan semangat dikala rasa malas melanda serta membantu dalam tahap penyelesaian skripsi.

Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang banyak memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman hidup, serta motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat mengartikan makna kehidupan yang sebenarnya dan khususnya kepada Ibu Dra. Naimah, M.H sebagai pembimbing I dan Ibu Pati Matu Jahra, S.Ag., M.Si sebagai pembimbing II, penulis ucapkan terima kasih telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan karya sederhana ini.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ  
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah swt.yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw.beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul: Persepsi Kepuasan Konsumen Atas Penerapan Penjualan Sistem Kredit Mesin Fotokopi PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi Banjarmasin

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada yang terhormat:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Prof. Dr. H. Mujibburahman, MA
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
3. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
4. Ibu Dra. Naimah, M.H dan Ibu Pati Matu Jahra, S.Ag., M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti berstudi di Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam

peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini.

7. Kepada Direktur dan para karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi

Banjarmasin yang telah memberikan izin riset, waktu dan data yang diperlukan, sehingga penelitian yang dilakukan peneliti bisa menjadi sebuah skripsi.

Semoga Allah swt. melimpahkan rahmat, karunia-Nya dan ganjaran yang berlipat ganda dari kebaikan mereka semua. Skripsi ini dibuat dengan usaha yang semaksimal mungkin oleh penulis. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Amin Ya Rabbal 'alamin.

Banjarmasin, 14 Oktober 2020

Penulis



## ABSTRAK

Megawati, 2020. Persepsi Kepuasan Konsumen Atas Penerapan Penjualan Sistem Kredit Mesin Fotokopi PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi Banjarmasin. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Pembimbing: (I) Dra. Naimah, M.H., pembimbing (II) Pati Matu Jahra, S.Ag.,M.Si

Kata kunci: persepsi, kepuasan, konsumen, sistem, kredit.

Latar belakang Penelitian ini adalah persepsi kepuasan konsumen atas penerapan penjualan sistem kredit dari PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi Banjarmasin untuk mengetahui persepsi dan kepuasan konsumen dari penerapan sistem kredit dan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi kepuasan konsumen atas penerapan penjualan sistem kredit mesin fotokopi pada PT. Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi dan mengetahui tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kepuasan konsumen atas penerapan sistem penjualan kredit mesin fotokopi pada PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi Banjarmasin.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif kualitatif. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengkredit mesin fotokopi di PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul diolah melalui proses: pengeditan, kategorisasi, dan deskripsi. Kemudian data dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil analisis data dapat ditarik kesimpulan oleh penulis bahwa persepsi konsumen mengenai sistem kredit mesin fotokopi baik dan tidak ada konsumen yang protes dengan sistem kredit pada PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi karena diawal sebelum terjadinya transaksi karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi sudah menjelaskan mengenai sistem kredit dengan jelas dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen atas penerapan sistem penjualan kredit mesin fotokopi PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi yaitu terdapat 7 konsumen merasa puas dengan pelayanan karyawan PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi dan 5 konsumen merasa puas dengan kualitas barang atau mesin dari PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kepuasan konsumen atas penerapan penjualan sistem kredit mesin fotokopi PT Modern Pratama Eiryn Jaya Abadi Banjarmasin adalah faktor internal yaitu kebutuhan yang searah.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
SURAT PERSETUJUAN .....	iii
SURAT PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Signifikansi Penelitian.....	14
E. Definisi Operasional.....	15
F. Kajian Pustaka.....	17
G. Sistematika Pembahasan.....	19

### BAB II PERSEPSI KEPUASAAN KONSUMEN ATAS PENERAPAN PENJUALAN SISTEM KREDIT MENURUT ISLAM

A. Persepsi	
1. Definisi Persepsi.....	21
2. Asumsi-asumsi Mengenai Persepsi .....	24
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	25
4. Jenis-jenis Persepsi Manusia.....	27
B. Kepuasan Konsumen	
1. Kepuasan	
a) Definisi Kepuasan Konsumen .....	28
b) Mengukur Kepuasan .....	30
2. Konsumen	
a) Definisi Konsumen .....	31
b) Jenis-jenis Konsumen .....	32

c) Karakteristik Konsumen .....	33
d) Perilaku Konsumen.....	33
3. Kepuasan Konsumen	
a) Definisi Kepuasan Konsumen .....	37
b) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen .....	39
c) Strategi untuk Meraih dan Meningkatkan Kepuasan Konsumen .....	40
d) Alat Ukur Kepuasan Konsumen .....	42
e) Pengaruh Kepuasan Konsumen .....	43
C. Penjualan	
1. Definisi Penjualan .....	44
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penjualan .....	46
3. Jenis dan Bentuk Penjualan.....	47
4. Bentuk-bentuk Penjualan .....	48
5. Strategi Penjualan .....	49
D. Sistem	
1. Definisi Sistem .....	52
2. Elemen-elemen Sistem .....	53
3. Klasifikasi Sistem.....	54
E. Kredit	
1. Definisi Kredit.....	54
2. Unsur-unsur Kredit .....	55
3. Tujuan dan Fungsi Kredit .....	56
4. Jenis-jenis Kredit .....	58
5. Prosedur Pemberian Kredit .....	65
6. Jual Beli Kredit dalam Islam.....	66

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	72
B. Lokasi Penelitian .....	73
C. Data dan Sumber Data.....	73
D. Teknik Pengumpulan Data .....	74
E. Teknik Pengolahan Data.....	75
F. Teknik Analisis Data .....	76
G. Tahapan Penelitian .....	77

### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

A. Gambaran Umum .....	78
B. Penyajian Data .....	82
C. Analisa Data .....	94

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	99
B. Saran .....	100

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

1.1 Rincian Kredit.....	8
-------------------------	---

## DAFTAR GAMBAR

1. Struktur organisasi.....	80
-----------------------------	----