

**ANALISIS PENERAPAN INOVASI *SERVICE EXCELLENT*  
DALAM MAKSIMALISASI LABA PENJUALAN  
DI LAZARUS BATIK KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:

**Muhammad Nuruz Zaman M.A.P**  
**NIM. E20192266**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
DESEMBER 2023**

**ANALISIS PENERAPAN INOVASI *SERVICE EXCELLENT*  
DALAM MAKSIMALISASI LABA PENJUALAN  
DI LAZARUS BATIK KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

**Muhammad Nuruz Zaman M.A.P**  
NIM. E20192266

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Dosen Pembimbing:



**Aminatus Zahriyah, S.E. M.Si**  
NIP: 198907232019032012

**ANALISIS PENERAPAN INOVASI SERVICE EXCELLENT  
DALAM MAKSIMALISASI LABA PENJUALAN  
DI LAZARUS BATIK KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan  
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Desember 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. H. Munir Is'adi, S.E., M.M.  
NIP. 197506052011011002

Nadia Azalia Putri, M.M.  
NIP. 199403042019032019

Anggota :

1. Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.
2. Aminatus Zahriyah, SE., M.Si.

()  
()

Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. H. Ulfah Khatib, M.Ag  
NIP. 196812261996031001



**MOTTO**

﴿٧﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿٨﴾ ﴿٧﴾ فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ حَيْرًا يَرَهُ ﴿٨﴾

Artinya: barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasannya), dan barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula. (Q.S. Az-Zalzalah :7-8)<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Al Karim Dan Terjemahannya (Semarang:PT. Karya Toha Putra 1996).

## PERSEMBAHAN

Segala puji dan rasa syukur yang sangat mendalam kepada Allah SWT. Dengan segala keridhoan-Nya yang telah memberikan nikmat yang tak terhingga kepada saya, serta sholawat dan salam yang saya panjatkan kepada nabi Muhammad SAW. sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah saya. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak M. Ihsan Musthafa dan Ibu Halimatus Sa'diyah, terimakasih atas dukungan baik moral maupun material, kasih sayang yang tulus, dan doa yang tak pernah putus.
2. Seluruh guru SD, SMP, MA, guru mengaji dan dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
3. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan seluruh dosen UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah ikhlas meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan ilmu kepada penulis.
4. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Ekonomi Syariah 6 angkatan 2019 yang telah menjadi teman seperjuangan dan saling berbagi ilmu selama perkuliahan di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Sahabat-sahabati PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) khususnya rayon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah berbagi ilmu, memberikan semangat, serta saling berbagi cerita suka maupun duka.

## KATA PENGANTAR

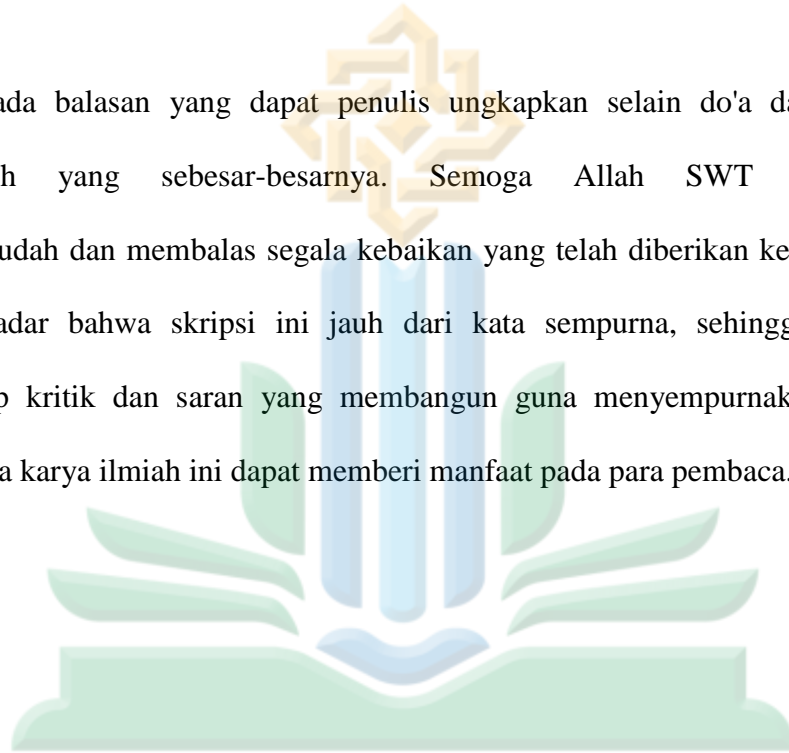
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puja dan puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW sebagai nabi akhir zaman, beserta keluarga, sahabat-sahabat, yang berkat kegigihan dan keikhlasan beliau kita dapat menikmati indahny iman dan islam.

Selanjutnya sebagai makhluk yang diciptakan dengan keterbatasan oleh sang maha sempurna Allah SWT, maka begitu pula dalam penulisan skripsi ini tentu masih banyak kesalahan-kesalahan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang ada dalam diri penulis. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CEPM selaku Rektor UIN KHAS Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam.
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi syariah.
4. Sofiah, M.E selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah.
5. Dr. Moh Haris Balady, S.E., M.M selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
6. Aminatus Zahriyah, S.E. M.Si Selaku Dosen Pembimbing Skripsi
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan serta staf dan karyawan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pelayanannya.

Tiada balasan yang dapat penulis ungkapkan selain do'a dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT senantiasa mempermudah dan membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada saya. Penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti mengharap kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini dapat memberi manfaat pada para pembaca. Amin.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Jember, 13 November 2023

Muhammad Nuruz Zaman M.A.P  
NIM : E20192266

## ABSTRAK

Muhammad Nuruz Zaman M.A.P, Aminatus Zahriyah; 2023; Analisis Penerapan Inovasi *Service Excellent* Dalam Maksimalisasi Laba Penjualan Di Lazarus Batik Kabupaten Jember

Kata Kunci; Inovasi, *Service Excellent*, Laba Penjualan

Dalam lingkungan bisnis UMKM, pelayanan memiliki peran yang krusial dan menjadi pendukung utama dalam menjalankan kegiatan usaha. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sangat penting melibatkan partisipasi konsumen dan pelanggan dalam upaya memperbaiki pelayanan bisnis. Dalam konteks pelayanan, setiap aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan adalah cara untuk memastikan bahwa keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. *Service excellent* adalah memberikan pelayanan yang konsisten sesuai atau bahkan melampaui harapan pengguna layanan. Inovasi dalam *service excellence* adalah tindakan baru yang diambil oleh perusahaan untuk menciptakan layanan baru, prosedur baru, atau peningkatan dalam nilai tambah yang diberikan oleh perusahaan. Inovasi pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen karena perusahaan mampu memperbarui teknologi yang digunakan, meningkatkan interaksi dengan konsumen, serta mengembangkan layanan yang disediakan.

Focus penelitian 1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Dalam Maksimalisasi Laba Penjualan Di Lazarus Batik jember? 2. Mengetahui dan memahami inovasi pelayanan dan maksimalisasi laba penjualan di Lazarus batik

Tujuan penelitian yaitu 1. Mengetahui dan memahami model pelayanan di Lazarus batik. 2. Mengetahui dan memahami inovasi pelayanan dan maksimalisasi laba penjualan di Lazarus batik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pada penentuan informan peneliti menggunakan Teknik purposive, sedangkan Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian, 1. Strategi penerapan inovasi *service excellent* pada Lazarus batik jember, yaitu dengan menggunakan pelayanan dan kenyamanan terhadap pelanggan 2. Penerapan pelayanan dan dampak pada laba penjualan pada Lazarus batik jember. Yang bisa menjadi acuan untuk tetap memutar laba dan mendapatkan penghasilan.



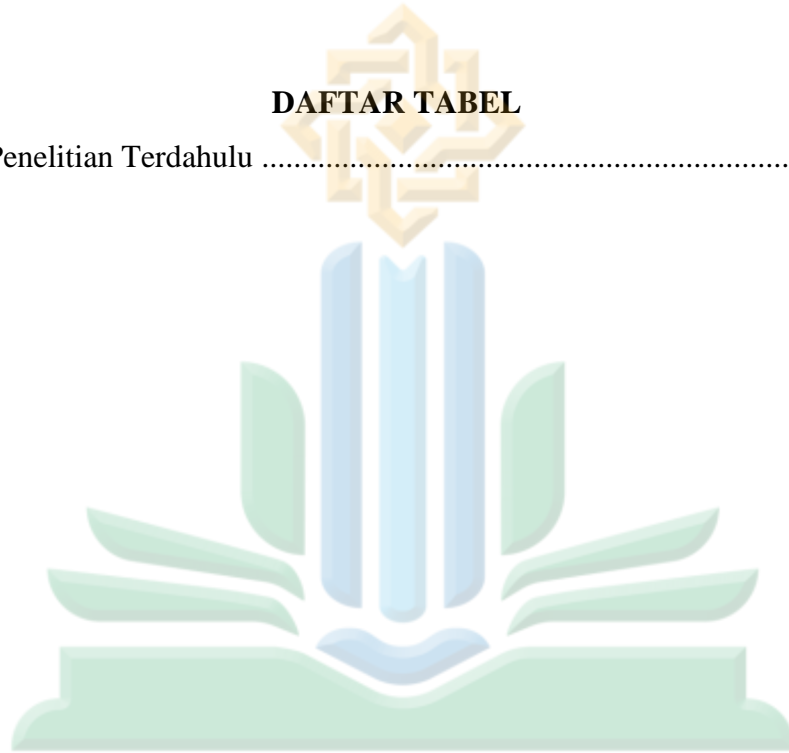
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitan .....	7
E. Defenisi Istilah .....	9
F. Sistematika Pembahsan.....	10
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	12
B. Kajian Teori .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	36
B. Lokasi Penelitian .....	37

C. Subyek Penelitian .....	37
D. Teknik Pengumpulan Data .....	38
E. Analisis Data .....	40
F. Keabsahan Data .....	41
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	42
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	44
B. Penyajian data dan analisis .....	48
C. Pembahasan Temuan .....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabulasi Penelitian Terdahulu ..... 20



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matrik penelitian
2. Pernyataan keaslian tulisan
3. Jurnal penelitian
4. Surat izin penelitian
5. Surat selesai penelitian
6. Surat selesai bimbingan
7. Surat keterangan lulus plagiasi
8. Pedoman wawancara
9. Foto Dokumentasi Penelitian
10. Biodata Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Dalam situasi pertumbuhan usaha yang cepat di Indonesia, persaingan pasar semakin ketat, mendorong perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan dinamis dalam iklim usaha. Dalam konteks produk sejenis, perusahaan harus terus berupaya menciptakan inovasi sebagai respons terhadap beragam kebutuhan konsumen. Ini mengharuskan produsen untuk menghasilkan ide-ide inovatif yang akan meningkatkan pengalaman konsumen dan memberikan dampak positif pada persaingan bisnis.

Inovasi berperan penting dalam perkembangan organisasi, termasuk sektor swasta dan publik seperti organisasi pemerintahan. Organisasi berusaha mencari inovasi, yang dalam konsep Said, adalah perubahan yang direncanakan melalui pengenalan teknologi dan peralatan baru dalam lingkungan organisasi.<sup>2</sup> Inovasi tidak hanya melibatkan pembangunan dan pembaruan, tetapi juga memiliki makna yang lebih luas, yakni menggunakan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan.<sup>3</sup>

Dalam lingkungan bisnis UMKM, pelayanan memiliki peran yang krusial dan menjadi pendukung utama dalam menjalankan kegiatan usaha. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sangat penting melibatkan partisipasi konsumen dan pelanggan dalam upaya memperbaiki pelayanan bisnis. Dalam konteks pelayanan, setiap aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan

---

<sup>2</sup> M. Mas'ud Said, *birokrasi di negara birokratis* (malang: UMM Pres, 2007), 27.

<sup>3</sup> Susanto, *60 manajemens gems* (Jakarta: Kompas, 2010), 158.

pelanggan adalah cara untuk memastikan bahwa keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi<sup>4</sup>

*Service excellent* adalah memberikan pelayanan yang konsisten sesuai atau bahkan melampaui harapan pengguna layanan. Inovasi dalam service excellence adalah tindakan baru yang diambil oleh perusahaan untuk menciptakan layanan baru, prosedur baru, atau peningkatan dalam nilai tambah yang diberikan oleh perusahaan. Inovasi pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen karena perusahaan mampu memperbarui teknologi yang digunakan, meningkatkan interaksi dengan konsumen, serta mengembangkan layanan yang disediakan. Hal ini menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.<sup>5</sup>

Sebagaimana kita tahu bahwa terbentuknya pelayanan publik yang sangat baik merupakan salah satu ciri tata Kelola penjualan yang baik.

Inovasi memiliki peran kunci dalam memastikan kelangsungan bisnis, tanpa memandang jenis bisnisnya. Untuk Lazarus Batik, seperti halnya bisnis UMKM lainnya, inovasi yang berkelanjutan penting untuk menjaga daya saing dalam upaya meningkatkan kinerja pemasaran. Salah satu aspek penting dari inovasi adalah diversifikasi produk dan pelayanan dalam bisnis, yang harus diterapkan karena peluang untuk pertumbuhan bisnis semakin jelas.

Saat ini, UMKM sedang sangat diminati oleh individu yang ingin terlibat dalam dunia bisnis karena dianggap sebagai peluang yang menarik dan memiliki potensi pertumbuhan yang besar, bukan hanya dari kalangan

---

<sup>4</sup> Khairul muluk, *knowledge managemen* (malang: bayumedia publishing, 2008), 43.

<sup>5</sup> Narges. Talegani Delafroos M., & Taghineghad, M. 2013. *The Impact Of Service Innovation Onconsumer Stisfactions*. Vol. 03 No2.

ekonomi bawah, menengah. Saat ini kalangan atas juga sudah mulai tertarik akan adanya UMKM dan menjadi pusat perbelanjaan yang utama.

Dalam perkembangan bisnis toko pakaian di Indonesia, para pengusaha dihadapkan pada tantangan dan peluang untuk terus berinovasi dalam pengembangan produk dan layanan terbaru. Ini diperlukan untuk menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat dan untuk menjaga keberlanjutan bisnis, khususnya dalam konteks ekonomi kreatif.

Meskipun demikian, kompetisi dalam bisnis pakaian semakin sengit dan pesaing semakin banyak. Dalam konteks kemajuan bisnis batik khas Kabupaten Jember, pelaku UMKM harus terus berinovasi dalam produk dan layanan untuk memastikan kenyamanan konsumen, dengan tujuan membuat pelanggan lebih setia terhadap perusahaan.

Tentu saja, persaingan di antara UMKM yang menjual kain, pakaian, dan produk serupa semakin sengit. Dengan pertumbuhan UMKM di Kabupaten Jember, ketatnya persaingan ini mendorong para pelaku usaha UMKM untuk terus melakukan inovasi dalam produk dan layanan, yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan, memelihara hubungan dengan pelanggan, serta meningkatkan layanan kepada pelanggan dengan harapan mereka tetap setia kepada perusahaan.

Saat ini, seringkali pemilik usaha memiliki dorongan untuk meningkatkan profitabilitas, namun terdapat tantangan di sektor UMKM seperti mencapai target penjualan yang masih kurang dan perubahan dalam gaya hidup. Dulu, teknologi tidak banyak digunakan dalam aktivitas sehari-

hari, tetapi sekarang penggunaan teknologi mendominasi, karena konsumen ingin kemudahan dalam memesan produk secara cepat.<sup>6</sup>

Lazarus Batik merupakan UMKM yang menjual dan menawarkan produk kain batik. Selain dari pada itu, Lazarus Batik juga menawarkan berbagai kain pakaian dan jenis pakaian yang ada, bahkan dibutuhkan pelanggan seperti seragam sekolah, baju hias, baju pernikahan dan lain sebagainya. Produk Lazarus tidak hanya dipasarkan melalui tempat yang telah disediakan tapi juga bisa di akses melalui pembelian online. Berbagai kalangan baik ekonomi keatas dan ekonomi kebawah bahkan juga beberapa instansi seperti sekolah atau instansi lainnya yang membutuhkan kain seragam berupa batik juga ikut serta menjadi pelanggan di Lazarus, sebab berbagai macam jenis pakaian bisa di pesan sesuai pesanan. Untuk meningkatkan pendapatan serta meningkatkan nama kualitas produk, Lazarus Batik menggunakan beberapa strategi diantaranya pelayanan prima atau dalam dunia bisnis bisa juga disebut *Servis Excellent*.

Dibandingkan UMKM lainnya Rezi's Batik merupakan perintis perajin batik di Jember Selatan yang diawali dari pelatihan membatik dengan dibiayai dana PNPM Mandiri Perkotaan Desa Tegalsari, Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember. Rezi's memiliki produk batik berupa lembaran kain dan produk turunan seperti pakaian, syal, dan udheng. Selain itu, Rezi's Batik juga menyediakan wisata edukasi batik.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Muhammad Alif Ridwan "Financial Technology; Maksimalisasi Laba Usaha pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Studi pada marchant Fintech Go Pay di Wilayah Kota Makasar" (skripsi Makasar: UIN Alaudin 2020) 2.

<sup>7</sup> <https://www.karyakreatifindonesia.co.id/umkm/reztis-batik>



Berdasarkan hasil banding diatas dapat ditarik benang merah keunggulanya Lazarus batik adalah pelayanan yang lebih maksimal, produk beraneka ragam yang sesuai dengan apa yang pelanggan inginkan pelanggan serta Lazarus mampu memberikan informasi melalui media sosial serta akses pembelian bisa di jangkau melalui media sosial.

Namun Lazarus batik juga mampu mencapai loyalitas pelanggan terhadap Lazarus yaitu berada pada pelayanan prima, yang dimana Lazarus mampu membuat inovasi berupa pelayanan yang baik dan jaminan kualitas produk yang menjamin.

## **B. Fokus penelitian**

Fokus penelitian disini disebut dengan perumusan masalah yang mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari. Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis menentukan focus penelitian sebagai berikut.<sup>8</sup>

1. Bagaimana model *service excellent* di Lazarus Batik jember?
2. Bagaimana Inovasi Pelayanan Dalam Maksimalisasi Laba Penjualan Di Lazarus Batik jember?

## **C. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian berisi tentang gambaran arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.<sup>9</sup> Adapun tujuan dari penelitian ini:

---

<sup>8</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Pres, 2017),37.

<sup>9</sup> Tim penyusun pedoman penulisan karya ilmiah, 37

1. Untuk mengetahui dan memahami model *service excellent* di Lazarus batik
2. Untuk mengetahui dan memahami inovasi pelayanan dan maksimalisasi laba penjualan di Lazarus batik

#### **D. Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang diberikan setelah selesai penelitian.<sup>10</sup> Baik yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis atau kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

##### **1. Manfaat teoritis**

Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam hal berpikir baru dan memperkaya pengetahuan serta pemahaman tentang inovasi dalam pelayanan untuk meningkatkan keuntungan penjualan di Lazarus Batik. Diharapkan penelitian ini dapat membantu perusahaan meningkatkan profitabilitas penjualan sehingga hasil pendapatan keseluruhan bisa dipantau hingga akhir periode atau tahun.

##### **2. Manfaat praktis**

###### **a. Bagi peneliti**

- 1) Diharapkan mampu memperoleh tambahan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman terhadap fenomena yang didapatkan oleh peneliti, serta sebagai bentuk aplikatif dari ilmu yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber selama perkuliahan.

---

<sup>10</sup> Tim penyusun pedoman penulisan karya ilmiah, 38

- 2) Untuk memperdalam wawasan inovasi pelayanan dalam maksimasi laba penjualan, dan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S1 (satu) dalam ekonomi syariah pada program S1 fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN jember

b. Bagi Lembaga

- 1) Sebagai sumber informasi dikemudian hari bagi mereka yang mengadakan penelitian dan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi sejauh mana kurikulum yang diberikan mampu memahami segala yang dibutuhkan oleh Lembaga terkait menambah prospek jangka Panjang.
- 2) Dapat diberikan untuk menambah dan memberikan informasi serta tambahan referensi jika dikemudian hari ada yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

**E. Definisi istilah**

Definisi istilah yaitu berisi tentang istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman makna istilah sebagai yang dimaksud peneliti.

Adapun penelitian yang berjudul inovasi pelayanan dalam maksimalisasi laba penjualan di Lazarus batik jember.

**1. *Service Excellent***

*Service Excellent* merupakan penyediaan layanan baru oleh perusahaan, penerapan metode kerja baru dalam UMKM, dan memberikan pelayanan yang unik yang membedakan perusahaan dari UMKM lainnya.

Ini menciptakan kenyamanan dan loyalitas konsumen terhadap perusahaan tersebut.<sup>11</sup>

## 2. Maksimisasi laba Penjualan

Maksimisasi laba adalah tujuan perusahaan untuk mengoptimalkan keuntungan. Perusahaan berusaha untuk memproduksi produk dalam jumlah yang membuat biaya tambahan produksi sebanding dengan pendapatan yang diperoleh, sehingga perusahaan bisa mencapai profit maksimum.

Suatu upaya pelaku usaha dalam memaksimalkan keuntungan yang dapat diperoleh dari usaha yang dijalani. Dalam sebuah usaha atau bisnis yang dikelola oleh seseorang, baik secara personal atau kelompok, harus mampu membuat perencanaan yang baik serta mampu memperhitungkan keuntungan hingga bagian yang mungkin di alami saat menjalankan usaha tersebut.<sup>12</sup>

## F. Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan untuk memberikan gambaran secara global tentang isi penelitian ini dari tiap bab, sehingga akan mempermudah dalam melakukan tinjauan terhadap isinya.

Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.<sup>13</sup> Topik-topik yang hendak dibahas disampaikan secara garis besar sehingga nampak alur penelitian yang akan

---

<sup>11</sup> Lapashrada cangkaew, *three dimension model: satge forservice innovation in hospital*. Vol. 4. No. 4.

<sup>12</sup> <https://studieekonomi.com/ekonomi/mikro/maksimalisasi-laba-profit/>

<sup>13</sup> Tim penyusun pedoman penulisan karya ilmiah, 42

dilakukan dari awal sampai akhir.<sup>14</sup> Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**, pada bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Fokus Kajian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Istilah dan Sistematika Pembahasan.

**BAB II : KAJIAN PUSTAKA**, pada bab ini berisi tentang kajian terdahulu dan kajian teori. Penelitian terdahulu memiliki relevansi dengan penelitian yang akan di lakukan saat ini. Sedangkan kajian teori berisi tentang teori yang terkait sehingga berguna perspektif dalam penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN** mencakup pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

**BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA** berisi tentang gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan yang diperoleh dilapangan.

**BAB V : PENUTUP**, yang memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang bersifat konstruktif

---

<sup>14</sup>Tim penyusun pedoman penulisan karya ilmiah, 54

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Beberapa temuan penelitian yang penulis temukan adalah sebagai berikut.<sup>15</sup>

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zulfadli HM dalam menyelesaikan skripsinya di Universitas Muhammadiyah Makasar Fakultas Ilmu Sosial dan Politik 2019, dengan Judul “Inovasi Pelayanan Berbasis *Smart City* Kota Makasar”. Hasil penelitiannya dalam konsep smart city ini pemerintah sudah melakukan beberapa inovasi dalam rangka mewujudkan makasar *smart city* yaitu a). *Oprational room* melalui CCTV, *Oprational room* ini digunakan sebagai pusat informasi pemantauan b) *Apartement Lorong* (Aparong) c). *Home Care*, Makasar *Care* yang lebih dikenal dengan Dottoro ta. Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian sedangkan persamaannya yaitu objek penelitian berupa Inovasi Pelayanan dan metode penelitian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Tim penyusun IAIN Jember. *Pendoman penulisan karya tulis ilmiah*. 52

<sup>16</sup> Muhammad Zulfadli HM “Inovasi Pelayanan Berbasis *Smart City* Kota Makasar” (*Skripsi* Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar, 2019).

2. Penelitian yang dilakukan oleh ST Raodah Syam dalam menyelesaikan skripsinya di Universitas Muhammadiyah Makasar, Fakultas Ilmu Sosial dan politik, pada tahun 2019 dengan judul “Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program *HOME CARE (DOTTOROTA)* Di Puskesmas Tamangapan Kota Makasar” Hasil penelitian ini menunjukkan keuntungan relatif dengan adanya inovasi *home care* masyarakat lebih mudah menjangkau pelayanan kesehatan tanpa harus ke rumah sakit atau puskesmas meskipun di luar jam kerja. Pengadaan pelayanan *home care* sesuai dengan hukum atau aturan yang berlaku.<sup>17</sup> Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian dan obyek penelitian yang hanya fokus pada *home care* doktorora. Sedangkan persamaannya yaitu obyek penelitian yaitu inovasi pelayanan dan metode penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Sukarmin dalam menyelesaikan skripsinya di Universitas Muhammadiyah Makasar, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada tahun 2020 dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Admiduk Inklusif) Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulu Kumba” Hasil penelitian ini adalah hal yang sangat mempengaruhi berjalannya suatu pelayanan public adalah dari segi kualitas penduduk atau kartu keluarga. Hasil penelitian megatakan bahwa khas dari inovasi pelayanan public

---

<sup>17</sup> ST Raodah Syam, “Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program *HOME CARE (DOTTOROTA)* Di Puskesmas Tamangapan Kota Makasar” (*Skripsi* Makasar: Universitas Muhammadiyah, 2019).

melalui Adminduk Inklusif ini terletak pada penjemputan data difabel yang dilakukan dengan peralatan perekaman yang lengkap seperti dikantor memiliki pelayanan yang cepat baik dengan tanpa pengutan biaya untuk masyarakat difabel yang membutuhkan kartu tanda penduduk atau kartu keluarga, mengurangi angka masyarakat disabilitas yang belum memiliki kartu penduduk yang meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Persamaan kedua peneliti ini sama-sama membahas tentang Inovasi Pelayanan dan juga menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan Sukarmin membahas tentang inovasi pelayanan melalui adminduk inklusif sedangkan yang dilakukan oleh peneliti yaitu tentang inovasi pelayanan dalam maksimisasi laba penjualan.<sup>18</sup>

4. Penelitian yang dilakukan oleh Tanti Purnama Sari dalam menyelesaikan skripsinya di Universitas Muhammaadiyah Makasar (UMM) Makasar Fakultas Ekonomi dan Bisnis tahun 2020 dengan judul “Analisis *Excellent Service* (Pelayanan Prima) Terhadap Efektivitas Penjualan Barang Usaha Kecil Menengah Di kecamatan Sambi Rampaspota Kabupaten Manggarai Timur”. Hasil penelitian ini bahwa para penjualan barang usaha kecil menengah menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan konsumen bagi keberhasilan bisnis para penjual barang usaha kecil menengah baik usaha kuliner maupun usaha sembako. Para penjual barang usaha kecil menengah berlomba-lomba

---

<sup>18</sup> Sukarmin “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Admiduk Inklusif) Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulu Kumba” (*Skripsi* Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar, 2020).



menunjukkan sikap lebih menghargai konsumen dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Kepuasan konsumen semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa usaha kecil menengah. Oleh karena itu, upaya kalangan penjualan barang usaha kecil menengah untuk memperoleh kepercayaan konsumen diwarnai oleh fenomena persaingan yang semakin ketat. Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan adalah lokasi penelitian dan inovasi yang dimunculkan sedangkan persamaannya yaitu objek penelitian berupa *service excellent*.<sup>19</sup>

5. Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Fatmawati dalam menyelesaikan skripsinya di Universitas Muhammadiyah Mataram Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan 2020, dengan Judul “Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram)”. Hasil Penelitiannya Penerapan inovasi pelayanan publik Bidang Administrasi menunjukkan bahwa pada pelayanan di Dukcapil Kota Mataram melakukan berbagai inovasi dalam segi pelayanan publik. Banyak terobosan dalam berbentuk kegiatan yang bertujuan agar masyarakat sadar akan pentingnya KIA bagi anak-anak mereka. Kegiatan terobosan yang dilakukan berupa: 1) Melakukan kerjasama dengan pelaku-pelaku usaha yang ada dikota mataram. 2) melakukan pelayanan keiling (Goes To Ligungan) 3) membuatkan anak yang baru lahir KIA bersama dengan pembuatan KK baru dan akta kelahiran. Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian sedangkan

---

<sup>19</sup> Tanti Purnama Sarri ““Analisis Excellent Service (Pelayanan Prima) Terhadap Efektivitas Penjualan Barang Usaha Kecil Menengah Di kecamatan Sambi Rampaspota Kabupaten Manggarai Timur” (Skripsi Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar, 2020).

persamaannya yaitu objek penelitian berupa Inovasi Pelayanan dan metode penelitian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>20</sup>

6. Penelitian yang dilakukan oleh Fauzan Maulana dalam menyelesaikan skripsinya Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial 2020, dengan Judul “Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Keliling”. Hasil dari penelitiannya bahwa dengan penerapan inovasi pelayanan Ektp keliling dapat dikatakan sesuai dengan kreteria inovasi yang ditetapkan oleh PERMENPAN-RB terdiri dari 5 (kreteria) inovasi yaitu: memiliki kebaruan efektif, bermanfaat, transfer/replikasi, dan berkelanjutan. Sehingga diperoleh hasil bahwa penerapan inovasi yang dilakkan Dinas kependudukan bermanfaat baik bagi masyarakat maupun organisasi dan inovasi yang dilakukan berkelanjutan terus menerus. Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian sedangkan persamaannya yaitu objek penelitian berupa Inovasi Pelayanan dan metode penelitian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>21</sup>
7. Penelitian yang dilakukan oleh Jurman bin Jamaluddin dalam penyelesaian skripsinya di Universitas Muhammadiyah Makasar, Fakutas Ilmu Sosial dan Politik, pada tahun 2020 dengan judul “Inovasi pelayanan Pengaduan

---

<sup>20</sup> Anisa Fatmawati “Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram,” (*Skripsi* Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020).

<sup>21</sup> Fauzan Maulana “Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Keliling,“ (*Skripsi* Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2020).

Warga Berbasis *Online* Di Desa Pakatto Kabupaten Gowa” Hasil penelitian ini mengenai inovasi pelayanan pengaduan berbasis online merupakan program baru yang diterapkan oleh pihak kantor desa Pakatto. Pelayanan pengaduan berbasis online menjadi model pelayanan bekerja sama dengan pihak masyarakat dan kepolisian hasil penelitian pelayanan pengaduan berbasis online ini sudah terpenuhi dengan pembuktian adanya berbagai konsep inovasi yang dikemas dalam bentuk kebijakan-kebijakan, inovasi pelayanan pengaduan berbasis online. Meskipun dalam pelaksanaan masih dihadapkan dengan beberapa masalah yang menghambat sehingga masih dikatakan masih belum optimal.<sup>22</sup> Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan adalah lokasi penelitian dan objek penelitian yang berfokus pada inovasi pelayanannya berbasis online. Sedangkan persamaannya yaitu obyek penelitian yaitu inovasi pelayanan dan metode penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Alif Ridwan dalam menyelesaikan skripsinya di UIN Alaudin Makasar fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tahun 2020, dengan judul “*Financial Technology; Maksimalisasi Laba Usaha Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Studi Pada Marchant Fintech Go Pay Di Wilayah Kota Makasar*” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelola usaha menengenai *fintech* bahwa ini sesuatu yang sangat penting dalam pengembangan usaha.

---

<sup>22</sup> Jurman bin Jamaluddin “Inovasi pelayanan Pengaduan Warga Berbasis *Online* Di Desa Pakatto Kabupaten Gowa” (*Skripsi* Makasar: Universitas Muhammadiyah, 2020).

Dimana dengan penggunaan *fintech* dapat mempermudah sistem pembayaran konsumen tidak perlu membawa uang cash. Pengguna *fintech* pada tiga pelaku usaha di kota Makassar telah memberikan kenaikan laba berkisar 20-30. Kenaikan laba tentu menjadi hal yang sangat berpengaruh dalam perkembangan usaha, kenaikan ini dapat terjadi dikarena dengan pengguna *fintech* yang membuat transaksi lebih aman dan mudah.<sup>23</sup> Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian sedangkan persamaannya yaitu objek penelitian berupa maksimisasi laba dan metode penelitian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Pahrudin dalam menyelesaikan skripsinya di Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Politik 2020, dengan judul skripsi “Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Lorong Sehat (Longset) di Kecamatan Mangala Kota Makasar”. Dengan hasil penelitiannya pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan melalui program lorong sehat (Longset) di kecamatan Mangala sudah cukup berhasil, dapat dilihat dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat seperti adanya perubahan lingkungan yang menjadi lebih bersih, hijau dan indah perilaku masyarakat juga mulai berubah sehingga menyebabkan angka menurunnya angka kesakitan yang disebabkan karena belum ber-PHBS. Namun, dari beberapa keberhasilan tersebut masih ada kekurangan yang menjadi penghambat seperti kurangnya tenaga kesehatan. Adapun perbedaan

---

<sup>23</sup> Muhammad Alif Ridwan “Financial Technology; Maksimalisasi Laba Usaha pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Studi pada marchant Fintech Go Pay di Wilayah Kota Makasar” (*skripsi* Makasar: UIN Alaudin, 2020).

dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian sedangkan persamaannya yaitu objek penelitian berupa Inovasi Pelayanan dan metode penelitian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>24</sup>

10. Penelitian yang dilakukan oleh Aulia Rakhman dalam menyelesaikan skripsinya di Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi 2020, dengan judul skripsi “Pengaruh Partisipasi Staf Oprasional Perusahaan Dalam Inovasi Layanan”. Dengan hasil penelitiannya pelaksanaan inovasi pelayanan menunjukkan bahwa reputasi eksternal yang dirasakan oleh karyawan berhubungan dengan inovasi pelayanan dilai sangat puasa dan baik. Hal ini di buktikan dengan hasil yang sangat besar dan signifikan. Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah metode penelitian samamenggunakan metode penelitian kuantitatif dan lokasi penelitian sedangkan persamaannya yaitu objek penelitian berupa Inovasi Pelayanan.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Pahrudin “Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Lorong Sehat (Longset) di Kecamatan Mangala Kota Makasar” (*Skripsi* Makasar: Universitas Hasanuddin, 2020).

<sup>25</sup> Aulia Rakhman “Pengaruh Partisipasi Staf Oprasional Perusahaan Dalam Inovasi Layanan”. (*Skripsi* Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2020).

**Tabel 2.1**  
**Tabulasi Penelitian Terdahulu**

No	Nama (Tahun)	Judul	Perbedaan	Persamaan
1	Muhammad zulfadli HM (2019)	“Inovasi Pelayanan Berbasis <i>Smart City</i> Kota Makasar”	Adapun perbedaan penelitian yang akan dilakukan adalah tentang <i>service excellent</i> dalam memaksimalkan laba penjualan, sedangkan penelitian ini tentang inovasi pelayanan berbasis <i>smart city</i> .	Persamaannya yaitu tentang inovasi pelayanan yang diterapkan dan metode yang digunakan yaitu kualitatif
2	ST Raodah syam (2019)	Inovasi pelayanan kesehatan melalui program <i>home care (dottorota)</i> di puskesmas tamangapan kota makasar	Adapun perbedaan penelitian yang akan dilakukan adalah tentang <i>service excellent</i> dalam memaksimalkan laba penjualan, sedangkan penelitian ini berfokus pada program <i>home care dottorota</i> .	Persamaannya yaitu tentang inovasi pelayanan yang diterapkan dan metode yang digunakan yaitu kualitatif
3	Tanti Purnama Sari (2020)	Analisis <i>Excellent Service</i> (Pelayanan Prima) Terhadap Efektivitas Penjualan Barang Usaha Kecil Menengah Di Kecamatan Sambi Rampaspota Kabupaten Manggarai Timur	Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan adalah memaksimalkan laba penjualan, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas penjualan	Persamaannya yaitu tentang <i>service excellent</i> yang diterapkan dan metode yang digunakan yaitu kualitatif

4	Sukarmin (2020)	Inovasi pelayanan publik melalui administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas (admiduk inklusif) kependudukan dan catatan sipil kabupaten bulu kumba	Adapun perbedaan tentang inovasi pelayanan publik melalui adminduk inklusif, sedangkan peneliti tentang <i>service excellent</i> dalam maksimalisasi laba	Peneliti sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan dan juga menggunakan penelitian kualitatif
5	Anisa fatmawati (2020)	Inovasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan (studi kasus identitas anak pada dukcapil kota mataram)	Adapun perbedaan penelitian yang akan dilakukan adalah tentang <i>service excellent</i> dalam maksimalisasi laba penjualan, sedangkan penelitian ini berfokus pada bidang administrasi kependudukan	Peneliti sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan dan juga menggunakan penelitian kualitatif
6	Fauzan maulana (2020)	Inovasi pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pasaman (studi kasus pelayanan e-KTP keliling)	Adapun perbedaan penelitian yang akan dilakukan adalah tentang <i>service excellent</i> dalam maksimalisasi laba penjualan, sedangkan penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan kependudukan	Peneliti sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan dan juga menggunakan penelitian kualitatif
7	Jurman bin jamaluddin (2020)	Inovasi pelayanan pengaduan warga berbasis online di	Adapun perbedaan penelitian yang	Peneliti sama-sama membahas tentang inovasi

		pakatto kabupaten gowa	akan dilakukan adalah tentang <i>service excellent</i> dalam maksimalisasi laba penjualan, sedangkan penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan pengaduan warga berbasis online	pelayanan dan juga menggunakan penelitian kualitatif
8	Muhammad arif ridwan (2020)	Finansial technology: maksimalisasi laba usaha pada UMKM studi pada marchant fintech gopay di wilayah kota makasar	Adapun perbedaan penelitian yang akan dilakukan adalah tentang <i>service excellent</i> sedangkan penelitian ini berfokus pada maksimalisasi laba	Peneliti sama-sama membahas tentang maksimalisasi dan juga menggunakan penelitian kualitatif
9	Pahrudin (2020)	Inovasi pelayanan kesehatan melalui program lorong sehat (longset) di kecamatan mangala kota makasar	Adapun perbedaan penelitian yang akan dilakukan adalah tentang <i>service excellent</i> sedangkan penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan Kesehatan melalui Lorong Sehat	Peneliti sama-sama membahas tentang maksimalisasi dan juga menggunakan penelitian kualitatif
10	Aulia rakhman (2020)	Pengaruh partisipasi staff operasional perusahaan dalam inovasi pelayanan	Adapun perbedaan penelitian yang akan dilakukan adalah tentang <i>service excellent</i> sedangkan	Peneliti sama-sama membahas tentang maksimalisasi dan juga menggunakan penelitian



			penelitian ini berfokus pada partisipasi staff operasional dalam Perusahaan dalam inovasi pelayanan	kualitatif
--	--	--	---	------------

Sumber: Data diolah oleh penulis 2023

## B. Kajian Teori

Bagian ini juga berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai persepektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.<sup>26</sup>

### 1. Inovasi

#### a. Inovasi

Dikutip dari buku manajemen inovasi, Schumpeter merupakan ahli yang pertama kali mengemukakan konsep inovasi ia mendefinisikan “inovasi” sebagai kombinasi baru dari factor –faktor produksi yang membuat pengusaha dan pemikiran inovasi adalah kekuatan pendorong yang penting dalam pertumbuhan ekonomi. Dengan demikian Schumpeter telah meletakkan fondasi dasar teori mengenai inovasi untuk penelitian selanjutnya. Kemudian oleh beberapa peneliti dilakukan focus dalam penenliannya, konsep inovasi secara makro bergeser pada inovasi yang lebih mikro. Konsep

<sup>26</sup> Tim penyusun, *Pedoman Penulis*, 46,

inovasi makro yang berhubungan dengan pertumbuhan ekonomi, sedangkan konsep inovasi secara mikro terkait dengan inovasi yang dilakukan oleh perusahaan.<sup>27</sup> Beberapa devinisi inovasi antara lain:

- 1) Inovasi adalah pertumbuhan yang terjadi dalam input metode atau output yang dapat meningkatkan posisi komersial perusahaan dan yang baru bagi pasar perusahaan.<sup>28</sup>
- 2) Inovasi adalah kemampuan untuk menerapkan beberapa kreatif terhadap masalah dan peluang untuk meningkatkan atau memeperkaya kehidupan orang-orang.<sup>29</sup>

Inovasi adalah perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide atau proses baru. Inovasi dapat pula diartikan sebagai proses adaptasi produk, jasa ide atau proses baik yang sudah ada dalam organisasi maupun yang dikembangkan dari luar organisasi. Inovasi memiliki makna proses pengadopsi “sesuatu” yang baru oleh siapapun yang mengadopsinya, sebagai proses menciptakan produk baru.<sup>30</sup>

Dalam perspektif pemasaran, maka inovasi harus mampu menciptakan harga yang lebih kompetitif (*price*), produk yang lebih baik (*product*), konsumen mudah memperoleh produk tersebut (*place*),

---

<sup>27</sup> Wawan Dhewanto, dkk, Manajemen inovasi Untuk Usaha Kecil Menengah dan Mikro, (Bandung: Alfabeta, 2014), 41.

<sup>28</sup> Wawan Dhewanto, 42.

<sup>29</sup> Thomas W. Zimmer, dkk, Kewirausahaan dan manajemen Usaha Kecil Edisi 5, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 57.

<sup>30</sup> Lena Ellitan dan Lina Anatan, Manajemen inovasi Transformasi menuju organisasi kelas dunia (Bandung: Alfabeta, 2009), 36.

perusahaan harus mampu mengkomunikasikan produk sehingga konsumen mengenal produk tersebut.<sup>31</sup>

Dari beberapa definisi inovasi yang dikemukakan, namun satu hal yang pasti bahwa inovasi dapat menjadi mempercepat pertumbuhan dan keberhasilan bisnis, membantu beradaptasi dan tumbuh dipasar. Inovasi tidak berarti menciptakan; inovasi dapat berarti mengubah model maupun rancangan bisnis sehingga mampu beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan yang akhirnya dapat memberikan produk atau layanan yang lebih baik.<sup>32</sup>

b. Tipe inovasi

Berdasarkan bentuk pengaplikasiannya, inovasi dibedakan menjadi tiga, yakni: inovasi produk (*product innovation*), inovasi dalam pelayanan (*service innovation*) dan inovasi proses (*process innovation*). Inovasi produk merupakan pemunculan produk baru inovasi servis adalah cara baru dalam bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sedangkan inovasi proses adalah sebuah cara baru untuk membuat proses dalam penghasilan produk atau jasa menjadi ekonomis.

---

<sup>31</sup> Ujang Sumarwan, Inovasi Produk Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen Sebagai Penentu Pertumbuhan Perusahaan, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. 1 Mei.

<sup>32</sup> Wawan Dhewanto, dkk, Manajemen Inovasi Untuk Usaha Kecil Menengah dan Mikro, 41.

Sementara itu berdasarkan tingkat kebaruannya, inovasi dibedakan menjadi 3 macam, yakni: inovasi incremental, inovasi arsitektur, dan inovasi radikal.<sup>33</sup>

- 1) Inovasi *incremental* adalah inovasi dengan cara meningkatkan komponen yang sudah ada dengan kata lain bahwa inovasi incremental menekankan pada peningkatan bukan perubahan contohnya: layanan yang sudah ada terus ditingkatkan kualitasnya.
- 2) Inovasi *architectural* dapat diartikan sebagai inovasi yang merupakan penerapan dari teknologi yang sudah ada atau baru muncul dengan desain dan model baru untuk memecahkan suatu persoalan yang sebenarnya diawali tidak dimaksud untuk hal tersebut. Model inovasi ini memungkinkan terjadi munculnya ide-ide kreativitas yang baru.
- 3) Inovasi radikal diartikan sebagai inovasi yang mengubah secara drastic kemampuan, menghasilkan produk atau proses yang baru yang berbeda dari sebelumnya atau tidak pernah ada sebelumnya.

c. Aspek-aspek inovasi

Suatu inovasi tidak lepas beberapa hal atau aspek penting yang menunjukkan suatu organisasi telah melakukan inovasi. Menurut Suwarno ada lima hal yang perlu ada dalam suatu inovasi sebagaimana berikut ini:<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> R.M. Henderson and K.B. Clark, *Architectural Innovation: The Reconfiguration of Existing Product Technologies and the Failure of Established Firms*, (Administrative Science Quarterly 35 1990), 9-30.

<sup>34</sup> Yogi Suwarno, *Inovasi di Sektor Publik* (Jakarta: STIA LAN, 2016), 22.

- 1) Sebuah Inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.
- 2) Cara baru Inovasi juga dapat berupa cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
- 3) Objek baru Suatu inovasi merujuk pada adanya objek baru untuk penggunaannya. Objek baru ini dapat berupa fisik (*tangible*) atau tidak berwujud fisik (*intangibile*).
- 4) Teknologi baru Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari suatu produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.
- 5) Penemuan baru Hasil semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaannya.

## 2. *Service excellent*

### a. Pengertian *service excellent*

*Service excellent* adalah suatu upaya dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, agar mampu menciptakan

kepuasaan yang optimal bagi pelanggan itu sendiri Selain itu, *service excellent* adalah sebuah pelayanan prima yang bisa diterapkan dalam semua jenis usaha, baik itu yang menjual produk maupun jasa, juga untuk diterapkan di lingkungan korporat. Persaingan bisnis yang begitu ketat seperti sekarang ini, menjadikan *service excellent* harus dilakukan dengan maksimal, agar menjadi pembeda dengan bisnis pesaing.<sup>35</sup>

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.<sup>36</sup>

Menurut (Rangkuti, 2017) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik *dalam* memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.<sup>37</sup> Sedangkan definisi yang lain mengatakan bahwa pelayanan atau *service excellent* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak yang lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produknya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Tentu saja *service excellent* atau pelayanan prima menjadi sangat penting bagi suatu instansi UMKM yang mempunyai dampak

<sup>35</sup> by, natalia <https://accurate.id/>

<sup>36</sup> Zaenal & Laksana, Jurnal Sains Manajemen, Vol. 4 No. 1 Februari 2022.

begitu besar terhadap hubungan karyawan dan pembeli, penerapan pelayanan yang begitu baik juga akan lebih meningkatkan loyalitas pelanggan atau pembeli dan mereka akan tetap betah dengan membeli disana.

b. Konsep *service excellent*

“Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya.” Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).<sup>38</sup>

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni atau yang dimaksud kemampuan dalam pelayanan prima yaitu bagaimana cara pengelola melayani pelanggan/pembeli dengan baik, sehingga pelanggan/pembeli merasa puas dengan pelayanan yang dilakukannya.

---

<sup>38</sup>Aktovia frimayasa *Cakrawala*, Vol. XVII, No. 1, Maret 2017

## 2) Sikap/Perilaku (*Attitude*)

Attitude yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pekerja/karyawan ketika menghadapi pelanggan/pembeli. Dalam suatu perusahaan pekerja/karyawan harus mempunyai perilaku sopan, baik, dan ramah terhadap para pelanggan/pembeli.

## 3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seorang karyawan baik yang bersifat fisik maupun non-fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri.

Penampilan merupakan hal yang sangat penting dalam melayani pelanggan/pembeli. Karena dengan penampilan yang baik dan menarik dapat memberikan kesan yang baik dan juga bagi perusahaan tersebut. Penampilan karyawan juga menjadi tolak ukur dari sistem pelayanan.

## 4) Perhatian (*Attention*)

Pengelola harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan/pembeli baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan maupun pehaman atas saran dan kritiknya.

## 5) Tindakan (*Action*)

Tindakan merupakan kegiatan nyata yang dilakukan untuk melayani pelanggan/pembeli. Pengelola harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam pelayanan



prima kepada pelanggan/pembeli. Dengan diberikan tindakan berarti adanya kepastian bagi pelanggan/pembeli.

#### 6) Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah sikap keberpihakan kepada pelanggan/pembeli sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan/pembeli.

#### c. Dasar - dasar pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhannya.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu.<sup>39</sup>

- 1) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- 6) Bertanggung jawab sejak awal hingga ahir.

<sup>39</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), Cet ke-2, 205.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:<sup>40</sup>

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Konsumen ingin melayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia

- 2) Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

- 3) Bertanggung jawab pada konsumen dari awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

- 4) Mampu melayani dengan cepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaannya dan tentunya jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

---

<sup>40</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), h. 210-211

## 5) Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

## 6) Berusaha memahami konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

## 3. Maksimalisasi laba.

## a. Laba dalam prespektif islam

Literatur ekonomi syariah mengakui eksistensi keuntungan (*al-Ribhu*) dalam bisnis. Keuntungan bisnis dalam pandangan para ulama disimpulkan sebagai hasil dari suatu usaha (*al-amal*) dan modal (*ra's almal*). Peranan usaha dan kerja menjadi sangat penting untuk meraih keuntungan. Ekonomi Islam memandang keuntungan dalam bisnis tidak hanya berupa profit (laba) yang bersifat materi saja, namun ada juga pandangan tentang keuntungan non materi yaitu berupa benefit, yang diterjemahkan dengan keberkahan. Sehingga dirumuskan bahwa laba ditambah keberkahan akan menghasilkan maslahat, yakni kesuksesan di dunia dan akhirat.

Dari berbagai definisi laba menurut para ulama tafsir dan fikih, disimpulkan bahwa: "Laba adalah kelebihan dari modal dan atau

kelebihan dari modal serta beban biaya sebagai akibat dari aktivitas bisnis.”

Dengan demikian, dapat difahami bahwa laba dihasilkan dari dua unsur utama, yaitu usaha (al-a'mal) dan modal (ra'su mal). Seandainya laba diperoleh bukan dari hasil dua unsur tersebut, maka ia bukanlah dinamakan keuntungan. Sebagaimana praktik membungakan uang (ribawi) ekonomi Islam tidak menganggap hasil praktik membungakan uang sebagai keuntungan.<sup>41</sup> Dalam Al-Quran surat Ar-rum ayat 39 telah dijelaskan yang artinya: “Dan suatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”<sup>42</sup>.

Ayat tersebut menegaskan bahwa praktik ribawi tidak akan pernah disebut sebagai pertumbuhan dalam ekonomi Islam.

#### b. Maksimalisasi laba

Bisnis adalah organisasi yang menghasilkan barang dan jasa, atau biasa disebut juga perusahaan. Bisnis atau perusahaan melakukan kegiatan operasional bertujuan untuk memaksimalkan laba dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Setiap perusahaan berusaha untuk meraih keuntungan atau memperoleh laba

<sup>41</sup> <http://www.riapos.co/4293-opini-konsep-untung-perspektif>

<sup>42</sup> Mushaf Khadijah, Al-qur'an dan Terjemahnya, (Jakarta: Al-Fatih,2012), 408.

semaksimal mungkin. Hal ini dikarenakan laba yang diperoleh digunakan sebagai modal dalam operasional perusahaan selanjutnya. Laba berkaitan dengan empat faktor yaitu *demand* (kebutuhan), potensial profit, *market* (pasar), dan *revenue* (pendapatan). Keempat faktor ini menunjang terjadinya *opportunities* (kesempatan).

Teori maksimisasi laba menjelaskan bahwa kesuksesan pembuatan suatu strategi bisnis, dimulai dari melakukan analisis rasional, memisahkan konsep dan pelaksanaan, dan komitmen untuk mendapatkan keuntungan dilambangkan dengan besarnya. Pengetahuan tentang kemampuan perusahaan dan penyebab kekuatan kompetitif akan menyoroti daerah dimana perusahaan harus menghadapi persaingan dan yang mana harus dihindarnya.

Jika kita membuat suatu keputusan keuangan berdasarkan tujuan perusahaan, maka tujuan perusahaan harus di nyatakan dengan tepat dan jelas sesuai dengan kondisi dan segala kompleksitas permasalahan dunia nyata. Maksimisasi laba berarti menekankan pada peningkatan laba secara berkelanjutan. Manajer keuangan setiap harinya harus selalu berhadapan dengan dua masalah yang tidak tercakup dalam tujuan perusahaan yaitu untuk memaksimalkan laba dimana akan selalu ada waktu dan berbagai ketidakpastian yang menjadi halangan mencapai tujuan perusahaan. Jadi bisa di ambil kesimpulan bahwa maksimisasi laba merupakan rencana jangka panjang atau jangka pendek perusahaan yang komprehensif dan

terpadu yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan perusahaan dalam hal peningkatan laba terbesar secara kontinu.

Dalam cara pertama keuntungan ditentukan dengan cara mengitung dan membandingkan hasil penjualan total dengan biaya total. Keuntungan adalah perbedaan antara hasil penjualan total yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan. Keuntungan akan mencapai maksimal apabila perbedaan di antara keduanya adalah maksimum. Maka dengan cara yang pertama ini keuntungan maksimum akan dicapai apabila perbedaan nilai antara hasil penjualan total dengan biaya total adalah yang paling maksimum.

Cara yang kedua adalah dengan menggunakan bantuan kurva atau data biaya rata-rata dan biaya marjinal. Pemaksimalan keuntungan dicapai pada tingkat produksi dimana hasil penjualan marjinal (MR) sama dengan biaya marjinal (MC) atau  $MR=MC$ , suatu perusahaan akan menambah keuntungan apabila menambah produksinya pada ketika  $MR>MC$  yaitu produksi dan penjualan marjinal (MR) melebihi biaya marjinal (MC). Dalam keadaan sebaliknya yaitu apabila  $MR<MC$  mengurangi produksi dan penjualan akan menambah untung maka keuntungan maksimum dicapai dalam keadaan dimana  $MR=MC$  berlaku.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Sadino Sakirno, *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005), 236.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Penelitian adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan secara sistematis, logis, dan berencanaan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis data, serta menyimpulkan dengan menggunakan metode atau teknik tertentu untuk mencari jawaban atas permasalahan atau sebuah fenomena.

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>44</sup> Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini di dasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu *rasional, empiris, dan sistematis* Adapun dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik atau metode penelitian yang meliputi:

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang dimaksud penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>45</sup> Oleh karena itu yang menjadi instrument penelitian adalah penelitian sendiri sehingga peneliti dapat

---

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 2.

<sup>45</sup> Lexi J. Moleong, *Metodologi Penenlitan kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 49.

mengetahui secara langsung data hasil wawancara atau observasi yang akan dilakukan sehingga mendapatkan bukti kebenaran dalam proses penelitian.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang,<sup>46</sup> karena penelitian ini peneliti berusaha mendeskripsikan inovasi pelayanan dalam maksimasi laba penjualan yang terjadi dilapangan.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut akan dilaksanakan.<sup>47</sup> Setiap calon peneliti harus mempersiapkan serta menentukan secara pasti di daerah mana ia akan melaksanakan penelitian. Penelitian dilakukan di Lazarus Batik.

Alasan memilih tempat ini adalah karna dirasa tempat ini sangat memaksimalkan pelayanan prima yang dilakukan oleh karyawan dan sangat ditargetkan oleh instansi karna dengan melakukan hal tersebut mampu memaksimalkan laba instansi tersebut.

## **C. Subyek penelitian**

Subyek penelitian memiliki peranan yang sangat penting dalam proses penggalan data dalam penelitian kualitatif yakni individu, benda, atau organisasi yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2011), 34.

<sup>47</sup> Tim Penyusun, Pedoman penulisan, 46.

<sup>48</sup> Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Erlangga, 2009), 91.



Penentuan subyek penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah purposive yaitu teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan menjelajah situasi sosial yang diteliti.<sup>49</sup> Berikut yang digunakan sebagai sumber data

1. Junaidi (Owner Lazarus Batik)
2. Mbak habibah (karyawan)
3. Erni (karyawan)
4. Sahrul (pelanggan)

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Selain mengumpulkan data lapangan (*field research*) dalam penelitian ini dibutuhkan data pelengkap yang diambil melalui kepustakaan, peneliti mengumpulkan data dengan bantuan buku-buku, dokumen-dokumen dan lain-lain yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Untuk melakukan penelitian lapangan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.<sup>50</sup>

Penelitian ini menggunakan beberapa metode mengumpulkan data diantaranya:

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2016), 295-296.

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 224.

## 1. Observasi

Pelaksanaan observasi ini, peneliti menggunakan observasi non partisipan. Observasi non partisipan adalah peneliti tidak terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati. Sambil melakukan pengamatan, peneliti hanya mendapatkan sumber data atau informasi dari kepala Perusahaan, karyawan serta pembeli Lazarus batik Jember. Maka data yang diperoleh akan lebih lengkap dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.<sup>51</sup>

- a. Bagaimana model *servis excellent* di Lazarus Batik Jember?
- b. Bagaimana Inovasi Pelayanan Dalam Maksimisasi Laba Penjualan Di Lazarus Batik Jember?

## 2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan narasumber atau responden. percakapan yang berlangsung dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang menjawab jawaban atas pertanyaan.<sup>52</sup>

Jenis wawancara yang digunakan yaitu wawancara bebas terpimpin. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara,

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 224.

<sup>52</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta2010), 274.

peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang di kemukakan oleh informan.<sup>53</sup>

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau judul peneliti yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Metode dokumentasi merupakan metode yang digunakan mencari data yang diperlukan dalam penelitian ini.<sup>54</sup>

Data-data yang ingin dicari peneliti dengan metode dokumentasi ini:

- b. Sejarah Lazarus Batik
- c. Visi-misi perusahaan Lazarus Batik
- d. Struktur Lazarus Batik
- e. Data-data pendukung Lazarus Batik
- f. Foto penelitian

### 4. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang penting, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan membuang hal-hal yang tidak penting. Reduksi data yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan observasi, wawancara, intisari dokumen dan dokumentasi.

## E. Analisis Data

---

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 233.

<sup>54</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), 206.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>55</sup>

Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dari Lazarus Batik Jember akan diolah dan di analisis dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Metode kualitatif maksudnya data yang diperoleh diuraikan sedemikian rupa, disertai pembahasan dan kemudian. Hasil analisa yang dilaporkan dalam bentuk laporan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada berbagai teori dengan pokok masalah.

Adapun data dokumen yang akan diperoleh digunakan untuk menunjang hasil wawancara. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan cara berfikir deduktif. Metode deduktif ialah pola pikir yang berangkat dari hal-hal yang bersifat umum seperti dalam silogisme yang dikembangkan oleh para ilmuan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>56</sup>

Dengan cara berfikir induktif, peneliti dapat menganalisa dan meninjau lebih jauh inovasi pelayanan dalam maksimisasi laba penjualan untuk mengetahui pendapatan di setiap periodenya.

## **F. Keabsahan Data**

---

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 244.

<sup>56</sup> Nashrudin Baidan, *Metodologi Khusus Penelitian Tafsir* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 76.

Keabsahan ini merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan dan keandala.<sup>57</sup> Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengecekan keabsahan data dengan teknik triangulasi sumber yaitu penelitian akan menguji kredibilitas dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda sampai ditemukan pandangan yang sama dari masing-masing narasumber tersebut. Teknik ini salah satunya dapat dicapai dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara. Diluar itu diperlukan pengecekan yang lain, sebagai pembanding terhadap data itu.

#### **G. Tahap-Tahap Penelitian**

Untuk mengetahui proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti mulai awal hingga akhir maka perlu di uraikan tahap-tahap penelitian secara umum yaitu terdiri dari dua tahap. Dua tahap tersebut meliputi tahap penelitian pendahuluan serta pengembangan design, dilanjutkan dengan penelitian sebenarnya. Ada beberapa tahapan yang harus dilakukan sebelum melakukan penelitian Yaitu:

*Pertama*, Tahap Pra Lapangan. Pada tahap ini hal-hal yang harus dilakukan sebelum terjun ke lapangan. Langkah pertama yaitu pengajuan judul skripsi kepada fakultas FEBI, kemudian pembagian dosen pembimbing bagi masing-masing mahasiswa. Selanjutnya konsultasi kepada dosen pembimbing mengenai matriks penelitian, kemudian menyusun proposal penelitian.

---

<sup>57</sup> Moleong, *Metode Penelitian*, 6.

Langkah selanjutnya yaitu menyusun rancangan penelitian dan memilih tempat penelitian yang sesuai dengan judul yang diajukan.

*Kedua*, yaitu pekerjaan lapangan. Pada tahap ini peneliti diajukan terjun langsung ke tempat yang akan diteliti. Melakukan observasi pada tempat penelitian, melakukan wawancara kepada subyek penelitian yang telah ditentukan dan dokumentasi untuk merekam suatu data yang dikumpulkan.

*Ketiga*, tahapan pasca lapangan. Setelah tahap pengumpulan data selesai maka peneliti melakukan langkah selanjutnya yaitu analisis data dan pengolahan data. Setelah semuanya lengkap maka menuju tahap akhir yaitu menyusun laporan dari hasil penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

Yang di jadikan objek penelitian adalah UMKM Lazarus Batik Jember, untuk lebih mengetahui tentang masalah objek dan gambaran maka akan dikemukakan secara sistematis tentang objek penelitian sebagai berikut:

##### **1. Sejarah berdirinya Lazarus batik jember**

Sejarah Lazarus sendiri bernama galeri batik tepatnya pada tahun 2012 sekitar bulan agustus, sebut Pak Junaidi selaku pemilik lazarus batik.

Namun dengan berjalannya waktu galeri batik ini berubah menjadi Batik Lazarus Galeri Batik Nusantara. Kenapa di namakan Lazarus karena nama Lazarus merupakan yang dibangkitkan maksudnya Lazarus merupakan kebangkitan pak Junaidi dari keterpurukan. Dengan nama tersebut harapan yang tersimpan adalah bangkitnya kembali sebuah kejayaan, yang dalam hal ini kebangkitan usaha yang ditekuni. Pada awalnya lazarus batik Madura ini bertempat di Desa Mangli, tepatnya di Perum Griya Mangli, pada waktu itu galeri ini hanya menjual kain batik saja, dengan membuka usaha dengan modal sebesar Rp.3.000.000 namun selama tiga bulan berjalan, tidak satupun kain-kain tersebut yang laku terjual, hal ini sempat membuat Pak Jun kecewa tapi ia tetap berusaha untuk memasarkan kainnya dengan gigih, namun usahanya tidak menemui jalan berhasil, merasa kecewa dengan hal ini akhirnya Pak Jun memberikan kain-kain tersebut kepada teman-temannya yang lain dengan cuma-cuma, ia hanya

meninggalkan informasi jika ada yang mau beli kain batik kami menyediakan dan bisa memesan kain batik ditempatnya, tegas Pak Jun.

Pada awalnya lazarus hanya selebar 7x5 dengan koleksi sekitar 200-500 potong kain dan berbagai macam kerudung dengan harga murah dengan harapan pelanggan bisa membeli batik yang mereka sediakan. Namun sekitar satu-tiga bulan berlalu, Pak Jun memutuskan untuk tidak menjual kerudung lagi karena dinilai Lazarus telah dikenal dan memiliki brand sendiri sehingga konsumen mulai banyak percaya kepada lazarus. Pada waktu itu pula ia memutuskan untuk menambah satu karyawan lagi karena mereka merasa kewalahan dengan bertambahnya pelanggan yang berbelanja di tempat ini.

Sebulan kemudian mereka memperluas usahanya dengan memperluas tempat usaha di tempat tersebut, dan mulai ekspansi dengan memperluas tempat usaha sehingga persediaan yang mereka miliki semakin bertambah, dan berdampak positif pada usaha batik ini. Kemudian pada waktu itu pula mereka menambah karyawan satu lagi sehingga bisa lebih memaksimalkan dalam menangani pelanggan yang terus bertambah. Pada bulan itu lazarus terus memaksimalkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang dibutuhkan oleh konsumen/pelanggan, dalam melayani konsumen dengan baik sehingga kepuasan konsumen dapat terpenuhi.

Hal itu bermanfaat pada tahun 2015 tepatnya pada bulan agustus, mereka memperlebar lagi tempat penyediaan barang hingga ke belakang,



dengan menambahkannya tempat-tempat tersebut tentu yang dilakukan lazarus juga akan menambah jenis batik yang akan mereka tawarkan, menurut mas tris sendiri pada bulan tersebut lazarus mulai juga memasarkan motif-motif batik khas jember, solo, pekalongan, lasem, papua, bahkan motif lumajang juga turut meramaikan persediaan batik di tempat ini, namun batik khas madura tetap menjadi jargon di tempat ini.

## **2. Visi-misi Lazarus Batik Jember**

### **a. Visi**

Menjadikan salah satu produk batik nusantara.

### **b. Misi**

- 1) Menjadikan batik salah satu kebanggaan bangsa yang selayaknya dijaga dan dikembangkan supaya batik tetap lestari dan digemari berbagai lapisan masyarakat.
- 2) Melestarikan batik sebagai warisan budaya bangsa.

## **3. Usaha, tujuan dan fungsi UMKM**

### **a. Usaha pokok Lazarus batik**

- 1) Industri kreatif kain batik
- 2) Bergerak dan fokus dibidang umkm kain batik

### **b. Fungsi dan tujuan Lazarus batik**

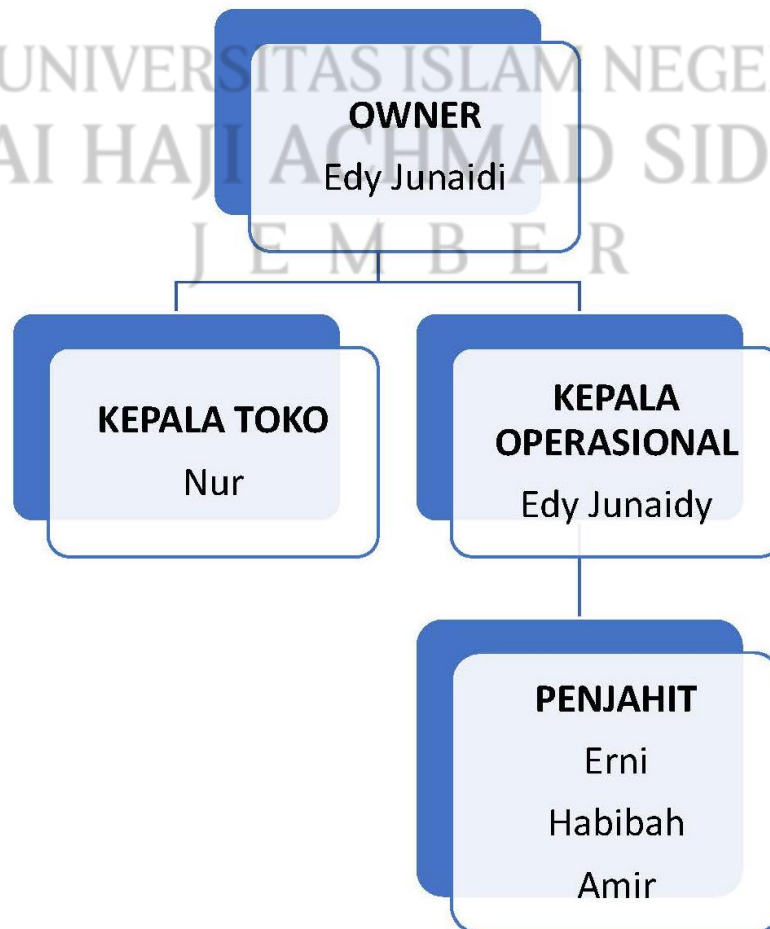
- 1) Untuk menjadikan batik adalah salah satu kebanggaan bangsa
- 2) Melestarikan kain batik

3) Membangun bisnis dengan kreatif dan inovatif

#### 4. Struktur organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu susunan hubungan antar tiap bagian posisi yang ada pada suatu perusahaan dalam menjalin kegiatan oprasional untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan, makaa perlu adanya suatu struktur organisasi pada Lazarus Batik.

Struktur organisasi perusahaan menggambarkan suatu hubungan antara fungsi dan posisi bagian-bagian yang ada dalam suatu perusahaan.



**Gambar 4.1** stuktur organisasi  
Lazarus batik Jember

## 5. Letak geografis Lazarus Batik

Lazarus batik jember terletak di jalan gajah mada, kaliwates kidul, kaliwates, kecamatan kaliwates, kabupaten jember, jawa timur dengan batas wilayah.

Utara : Perumahan Argopuro

Selatan : Lampu Merah

Barat : Transmart

Timur : Lippo Plaza

## B. Penyajian data dan analisis

Penyajian data adalah bagian memberikan data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisis data yang relevan. Sebagai mana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Secara beruntun akan dijadikan data-data hasil penelitian yang mengacu pada fokus masalah.

### 1. Model *service excellent* di Lazarus batik

Inovasi *Service excellent* (pelayanan prima) sangat mempengaruhi keberhasilan dari perusahaan dalam melakukan inovasi. Sebagaimana kita ketahui penelitian ini berfokus pada konsep inovasi yang dilihat dari sistem pelayanan. Dengan kata lain perumusan sebuah konsep, ide dan gagasan menjadi sebuah dasar dalam pelaksanaan pelayanan.

Maka dari itu inovasi sangat penting diperhatikan dalam mengembangkan konsep pelayanan yang ramah. Responsive dan komunikatif khususnya di Lazarus batik jember. Inovasi merupakan bentuk dimensi dalam merumuskan sebuah gagasan pandangan, misi tujuan maupun strategi baru.

Inovasi dalam hal ini berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Dalam Maksimisasi Laba Penjualan di Lazarus Batik Jember. Untuk melahirkan inovasi pelayanan yang ramah, responsive dan komunikatif maka diperlukan konsep yang komprehensif dan konvensional.

Lazarus batik juga membuat design toko atau tata letak produk yang dijual dengan lebih landai atau mudah dilihat, dengan tujuan agar yang bisa mendapat pelayanan produk bukan hanya orang-orang normal, orang yang berkebutuhan khusus juga dapat dengan leluasa melihat produk Lazarus Batik.

Melihat dan membaca perkembangan zaman yang saat ini melesat semakin maju menjadi tuntutan dan tantangan bagi para pelaku UMKM untuk selalu membuat inovasi dalam pengembangan produk atau pelayanan yang bagus. Inovasi pelayanan yang dimaksud adalah bentuk pelayanan seperti interaksi pelanggan, penggunaan teknologi pengembangan pelayanan yang diberikan Lazarus.

Sehingga dengan adanya inovasi konsep dalam pelayanan yang menarik dan semakin memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap

pelanggan seperti yang diberikan oleh Lazarus batik jember berbasis humanis dan teknologi.

#### **a. Interaksi dengan pelanggan**

Interaksi dengan pelanggan adalah model pelayanan yang diberikan oleh karyawan ataupun owner kepada pelangga baru atau pengunjung sehingga terciptanya pelayanan baik di Lazarus batik. Bahwa interaksi adalah awal dari kenyamanan pelanggan dalam melakukan pemesanan ataupun mencari seperti apa yang akan dipesan. Interaksi ini dilakukan dalam membangun loyalitas pelanggan kepada Lazarus batik.

Adapun model pelayanan yang dilakukan oleh Lazarus batik ketika konsumen datang memberikan sambutan 3S (salam, senyum, sapa) ini merupakan konsep yang diberikan agar konsumen tetap betah kepada Lazarus batik. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh pemilik/owner Lazarus batik bapak Edy Junaidi.

“Jadi gini, dalam bisnis penjualan seperti ini, kami sangat peduli dan mengutamakan apa yang kami sebut dengan pelayanan. Mulai dari pelanggan datang sampai mereka pulang kami akan memberikan kenyamanan terhadap mereka, agar mereka merasa puas dan pelanggan akan lebih loyal kepada toko kami”<sup>58</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwasanya Lazarus Batik sangat focus terhadap pelayanan terhadap pelanggan, dengan harapan mampu membangun dan menjadikan suatu hubungan interaksi yang baik antara konsumen dan produsen. Terlebih pelayanan

---

<sup>58</sup> Edy Junaidi, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, jember, 06-11-2023

yang diberikan akan sangat berpengaruh terhadap kemajuan usaha pada UMKM Lazarus Batik.

Hal ini juga disampaikan oleh mbak habibah selaku karyawan di Lazarus batik.

“Jadi selain apa yang dikatakan oleh bapak jun tadi, kami juga selaku karyawan memberikan pelayanan agar pelanggan tetap nyaman. Diantaranya adalah kami berusaha menerima apa yang pelanggan butuhkan, bukan hanya tentang pakaian saja, kami juga akan menerima apa yang pelanggan pesan, misalkan seperti masker, baju sekolah, baju tunangan, bahkan kami juga menerima baju pesanan berupa baju keluarga. Itu tidak lain adalah usaha kita agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi mereka sehingga mereka mampu tetap loyal kepada kami”.<sup>59</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa model pelayanan Lazarus Batik memiliki beberapa hal dilakukan agar pelanggan tetap merasa nyaman, yaitu dengan menerapkan sitem pemesana atau menerima jenis kebutuhan yang pelanggan inginkan.

Seperti yang dikatakan oleh Edy Junaidi

“Selain dari pada itu map, persaingan toko penjualan yang sama-sama menawarkan kain batik sekarang sudah semakin ketat, lalu berkaitan dengan hal itu Lazarus batik memberi pelayanan yang mungkin penjual lain tidak menyediakan, yaitu kami memberikan garansi pakaian seumur hidup”.<sup>60</sup>

Dari hasil wawancara diatas, Lazarus Batik mencoba memberikan pelayanan yang sangat maksimal, Lazarus mampu membuat inovasi pelayanan dengan melihat kondisi pasar dan memanfaatkannya dengan membuat inovasi yang belum toko lain

<sup>59</sup> Mbak habibah, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, 06 November 2023

<sup>60</sup> Edy junaidi, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, 06 November 2023

berikan. hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh ahmad junaidi selaku owner Lazarus batik jember

“Dalam bisnis batik ini kami sangat peduli dan mengutamakan apa yang kami sebut dengan pelayanan. Sehingga konsumen datang untuk memilih, mencari kemudian membeli produk yang kami tawarkan dengan nyaman”<sup>61</sup>

Dari hasil wawancara diatas bahwasanya fakta yang ada dilapangan Lazarus Batik sudah melakukan inovasi pelayanan interaksi dengan pelanggan. Dengan banyak cara sudah dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan terhadap barang yang kami tawarkan. Hal itu yang dilakukan oleh Lazarus batik kepada pelanggan

“Selain memberikan pelayanan utama terhadap pelanggan, Lazarus juga menampung keluhan kesah terhadap apa yang menjadi kekurangan atau hal yang berbau pakain batik yang pelanggan ingin tahu”<sup>62</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwasanya Lazarus batik juga memberikan informasi kepada pelanggan tentang batik pakain dan lain hal sebagainya yang bersangkutan dengan batik. Jadi dengan menerapkan layanan yang seperti itu Lazarus mampu mencapai akar kekeluargaan antara pemilik toko dan pelanggan.

Sebagaimana disampaikan oleh pelanggan

“Saya sangat merasakan pelayanan yang diberikan oleh Lazarus batik kepada pelanggan, bukan hanya memberikan pelayanan berupa informasi tentang produk yang mereka tawarkan, Lazarus batik mampu memikat saya untuuk tetap menjadi pelanggan dengan beberapa pelayanan yang baik oleh karyawan dan pemilik Lazarus batik”<sup>63</sup>

<sup>61</sup> Edy junaidi, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, 15 November 2023

<sup>62</sup> Edy junaidi, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, 15 November 2023

<sup>63</sup> Sahrul, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, 15 November 2023

Dari wawancara diatas terbukti bahwasanya Lazarus batik mampu mencapai loyalitas pelanggan dengan pelayanan yang mereka tawarkan, mereka juga membuat pelanggan lebih nyaman dengan pelayanan yang mereka berikan mereka merasa sangat dihargai oleh karyawan dan owner dari Lazarus batik.

Tujuan dari pelayanan yang diberikan adalah tidak lain untuk tetap menumbuhkan rasa kenyamanan terhadap pelanggan kepada Lazarus batik, pelayanan yang diberikan mampu memikat daya Tarik pelanggan yang sudah pernah membeli dan membuat daya Tarik kepada orang yang belum pernah membeli di Lazarus batik.

#### **b. Penggunaan Teknologi**

Penggunaan teknologi sesuai dengan perkembangan zaman akan lebih memudahkan perusahaan dalam melakukan sebuah inovasi dan proses pelayanan sehingga akan mempercepat sebuah perusahaan untuk memberi pelayanan kepada pelanggan. Pemanfaatan teknologi akan meningkatkan dan memudahkan akses kepada konsumen sehingga perusahaan dengan mudah memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pelayanan pelanggan menjadi prinsip mendasar yang harus diberikan oleh sebuah perusahaan karena menjadi citra terhadap perusahaan itu sendiri. Pelayanan ini juga memberikan akses yang lebih mudah baik secara informasi ataupun produk yang ditawarkan. Tentu saja partisipasi teknologi sangat dibutuhkan dalam era digitalisasi saat ini.



Bukan hanya memberikan pelayanan yang baik, teknologi sudah digunakan dan UMKM mulai melakukan penjualan arau memperkenalkan produk mereka melalui teknologi, maka dengan membaca keadaan pasar, Lazarus juga menggunakan apa yang digunakan oleh UMKM lainnya tapi dengan pelayanan yang prima/*service excellent*.

Sebagaimana disampaikan oleh bapak Junaidi selaku owner Lazarus batik.

“Jadi, selain interaksi dengan pelanggan kami juga menerapkan penggunaan teknologi yang dapat memudahkan konsumen mendapatkan dan lebih menggali informasi tentang produk yang kami tawarkan, kami juga memberikan akses pembelian melalui facebook dan Instagram agar pelanggan terakses lebih mudah tanpa harus datang langsung ke toko”<sup>64</sup>

Dari wawancara tersebut Lazarus batik sudah melakukan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi dan juga sudah menerapkan berbagai macam cara yang sudah terjalani. Hal itu dilakukan dengan memberikan informasi melalui postingan yang berisikan informasi dan pemasaran produk melalui media elektronik berupa Instagram dan facebook.

Berbagai manfaat dalam penerapan teknologi saat ini dalam sebuah perusahaan, dengan didukung oleh teknologi modern untuk mempermudah pelayanan yang dalam hal ini digunakan oleh Lazarus batik agar memberikan informasi berupa produk atau hal lain yang dibutuhkan oleh pelanggan, serta sebagai media promosi terhadap pelanggan.

---

<sup>64</sup> Edy Junaidi, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, 15 November 2023

### c. Pengembangan Layanan Baru

Keberhasilan sebuah program sangat dipengaruhi dengan keterbacaan atau system pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi. Penerapan system pelayanan baru dapat terjadi dalam berbagai cara, yaitu dalam bentuk jasa atau menggunakan konsep-konsep baru. Bentuk jasa baru sangat mempengaruhi kinerja pemasaran karena apabila pengembangan layanan berhasil diimplementasikan maka akan meningkatkan kinerja perusahaan, begitu juga sebaliknya apabila pengembangan layanan tersebut tidak berhasil dalam penerapannya kinerja pemasaran perusahaan akan mengalami penurunan. Setiap perusahaan ingin produknya berkembang dan terus meningkat dalam jumlah pendapatan sehingga harus memiliki berbagai inovasi-inovasi baru untuk mencapai hal tersebut. Berdasarkan dengan indikator tersebut peneliti mengutip semakin dalam kepada owner Lazarus batik.

“Gini dek selanjutnya kami membuat sytem layanan baru inovasi marketing yaitu via marketplace. Diantara marketplace yang ada disini memberikan pelayanan informasi dari lazaarus batik, agar mempermudah konsumen untuk lebih mengetahui produk yang disediakan oleh Lazarus batik.”<sup>65</sup>

Dari hasil wawancara informan tersebut bahwa Lazarus batik saat ini memiliki layanan baru basis teknologi baru dengan memberikan informasi dan jenis pakaian sehingga bisa mempermudah pelanggan

Selanjutnya hasil wawancara dengan selaku karyawan Lazarus batik.

<sup>65</sup> Edy junaidi, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, 06 November 2023

“Dengan adanya inovasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi maka jangkauan pemasaran akan lebih luas dan akan memudahkan konsumen dari produk yang telah kami sediakan”<sup>66</sup>

Dari hasil wawancara tersebut mengatakan bahwa penggunaan teknologi untuk saat ini tidak bisa dihiraukan begitu saja, sebab dengan perkembangan zaman yang saat ini terjadi, marketplace adalah terobosan pemasaran yang baru dan mampu meningkatkan jangkauan pasar serta meningkatkan penjualan. Peneliti mewawancarai ahmad junaidi selaku owner Perusahaan.

“Kami membuat sebuah layanan yang mana instansi lain belum melakukan layanan yang kami tawarkan pertama adalah kami menawarkan produk kami dengan jaminan seumur hidup lalu kemudian kami melakukan sebuah inovasi pelayanan yang dimana kami juga melihat perkembangan zaman yang semakin hari akan semakin bergantung pada teknologi, maka dari itu kami menawarkan layanan berupa *market place*”<sup>67</sup>

Dari wawancara yang telah dilakukan, fakta lapangan mengatakan bahwa pengembangan layanan baru yang dilakukan oleh Lazarus batik merupakan sebuah terobosan dengan membentuk metode layanan baru yaitu melakukan sebuah terobosan layanan yang dimana instansi lain belum tentu dan akan berfikir dua kali untuk menerapkan layanan yang diterapkan oleh Lazarus batik berupa jaminan seumur hidup.

---

<sup>66</sup> Erni, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, 06 November 2023

<sup>67</sup> Edy junaidi, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, 15 November 2023

#### **d. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan**

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan rasa seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan akan membandingkan dengan produk atau jasa lainnya bila kepuasan terpenuhi, maka akan menjadikannya pelanggan loyal, puas terhadap produk atau layanan yang di berikan kepada pelanggan. Sebaliknya bila mana tidak puas di tempat tersebut akan ditinggalkan oleh pelanggan.

Kerangka kepuasan pelanggan tersebut terletak pada kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga pelayanan baik berbentuk barang maupun jasa oleh perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan.. Dan bagaimana yang di lakukan oleh Lazarus Batik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya.

Sebagaimana telah disampaikan oleh nuril selaku pelanggan di Lazarus Batik.

“Saya merasa sangat puas dengan produk yang ada di Lazarus batik ditambah lagi dengan pelayanan yang diberikan, Lazarus mampu memikat pelanggannya dengan produk yang bagus dan pelayanan yang nyaman”<sup>68</sup>

Dari hasil wawancara tersebut, pelanggan sangat puas dengan apa yang diberikan oleh Lazarus batik baik dari segi produk yang bagus dan penggunaan pelayanan yang baik. Dengan adanya pelayanan yang

---

<sup>68</sup> Sahrul, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, 15 November 2023

bagus membuat konsumen nyaman terhadap apa yang diberikan oleh Lazarus batik sehingga pelanggan tetap dan loyal kepada Lazarus batik.

Sahrul juga menambahkan argument tersebut

“Saya juga merasa sangat puas dengan pelayanan yang Lazarus berikan kepada pelanggan, hal-hal kecil yang mampu dibaca oleh Lazarus batik sehingga konsumen tetap percaya kepada Lazarus yaitu dengan memeberikan garansi seumur hidup bagi kosumen Lazarus batik”<sup>69</sup>

Dari argument diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Lazarus mampu membaca peluang dan membuat konsumen nyaman terhadap apa yang diberikan kepada pelanggan. Pelanggan nyaman dan semakin nyaman dengan adanya pelayanan berupa jaminan seumur hidup apabila produk yang dierikan oleh Lazarus tidak sesuai denga napa yang diinginkan oleh pelanggan.

## **2. Inovasi Pelayanan dan Maksimalisasi Laba Pada Lazarus Batik Jember.**

Perlu diketahui bahwasanya inovasi pelayanan di sebuah perusahaan/instansi bisa memaksimalkan sebuah laba dalam jangka panjang maupun jangkaka pendek. Dalam hal ini inovasi pelayanan merupakan metode baru yang diterapkan perusahaan serta penggunaan teknologi yang mengikuti perkembangan zaman untuk memenuhi keinginan konsumen/pelanggan. Penerapan inovasi pelayanan di setiap perusahaan menjadi keuntungan tersendiri. Perusahaan mempunyai peran besar sebagai upaya peningkatan dalam pembangunan dan pertumbuhan

---

<sup>69</sup> Sahrul, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, 15 November 2023

ekonomi, serta membuka lapangan pekerjaan baru. Karena banyaknya perusahaan yang bermunculan membuat persaingan semakin ketat yang membuat pelaku UMKM harus menghasilkan inovasi-inovasi baru sehingga memenuhi tuntutan pasar yang ada.

Penerapan inovasi pelayanan (*service excellent*) perusahaan sudah menjadi solusi agar dapat bersaing dalam bisnis usaha. Inovasi pelayanan ini juga menjadi sebuah solusi atas permasalahan yang sering terjadi tidak tercapainya laba hasil penjualan yang diinginkan, hal ini disebabkan karena faktor seperti kurangnya pelayanan, terbatasnya akses informasi dan penggunaan teknologi serta keinginan pelanggan atau konsumen yang ingin transaksi lebih cepat, mudah, Inovasi pelayanan yang akan memberikan perubahan dalam sistem perusahaan memudahkan dalam transaksi lebih cepat mudah dan nyaman diyakini penenliti dapat meningkatkan laba atau keuntungan pada perusahaan Lazarus Batik. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh bapak Junaidi selaku Owner Lazarus Batik menambahkan.

“Dalam inovasi ini kami melakukan terobosan pola atau model pelayanan untuk memaksimalkan laba, karna bagi kami ini merupakan titik penting untuk tetap menjadi tunjangan akan hal itu. Yang kami lakukan saat ini dengan memanfaatkan teknologi dengan cara membranding produk batik kami di sosial media. Menggunakan instgram dan marketplace lainnya untuk melayani konsumen yang jauh, sehingga dengan menggunakan inovasi pelayanan baru kami bisa memaksimalkan penjualan.”<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk memaksimalkan laba, dari membranding produk dan juga menggunakan

---

<sup>70</sup> Edy junaidi, diwawancarai oleh Nuruz Zaman, 15 November 2023

jasa pengiriman Lazarus batik mampu meningkatkan pedapatan laba penjualan. Selain dari pada itu inovasi pelayanan yang diberikan oleh Lazarus batik dalam menjaga konsumen tetap nyaman dan loyal kepada Lazarus batik.

Selain dari pada itu Lazarus batik juga menggunakan model pelayanan melalui pendekatan dengan konsumen. Dengan membangun hubungan baik dengan para konsumen, yang dapat dan mampu meningkatkan kepercayaan serta lebih menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap Lazarus batik.

Selanjutnya Lazarus batik juga melakukan sebuah peningkatan penjualan dan laba dari penerapan dari inovasi pelayanan. Kenaikan laba sekitar 50-65% tentu sangat berpengaruh dalam pengembangan usaha kedepannya dan tetap mendapatkan profit dengan mengubah dan memberikan suatu inovasi pelayanan yang beda dari sebelumnya.

## **C. Pembahasan Temuan**

### **1. Model *Service Excellent* di Lazarus batik**

Menurut Asmin Joko Baribin menyatakan bahwa inovasi pelayanan berkaitan dengan tindakan yang dilakukan oleh para pegawai atau sarana dan prasarana yang memadai.<sup>71</sup> Sedangkan menurut asmin joko baribin dkk yang memberikan pengertian bahwa inovasi pelayanan adalah Tindakan yang dilakukan oleh pegawai atau pemberian sarana atau prasarana yang diterapkan menggunakan system yang tidak pernah dilakukan sebelumnya

---

<sup>71</sup> Asmin joko baribin, dkk, "Analisis inovasi pelayanan administrasi dalam meningkatkan kinerja dinas perhubungan kabupaten konawe Selatan," Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik, Vol 13 No. 1 (2022): 1-8.

lalu kemudian diterapkan ke dalam praktik bisnis. Misalnya saluran baru untuk interaksi dengan pelanggan, sistem distribusi, atau konsep teknologi.

Badan ilmu pengetahuan teknologi dan inovasi Denmark menerapkan inovasi pelayanan dengan definisi, inovasi pelayanan adalah pengembangan konsep layanan baru atau peningkatan secara signifikan sebuah produksi baru atau proses pengiriman sebuah organisasi atau perilaku pasar baru dengan tujuan memproduksi dan menjual layanan. Konsep layanan dapat berisi berbagai tingkat penggunaan teknologi dan keabstrakannya.

Menurut Delafrooz, menyatakan bahwa konsep inovasi pelayanan ada empat yaitu:<sup>72</sup>

a. Interaksi dengan pelanggan

Interaksi penyedia jasa dengan konsumen memiliki hubungan yang sangat erat, interaksi membuat kedekatan antara konsumen dengan Perusahaan sehingga Perusahaan akan mudah mengetahui keinginan dan ketuntasan pelanggan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh bapak Junaidi, selaku owner Lazarus Batik

Adapun model pelayanan yang dilakukan oleh Lazarus Batik melalui interaksi antar pelanggan ketika konsumen melakukan pemesanan karyawan memberikan sambutan 3S (Salam, Senyum, Sapa) ini merupakan suatu konsep yang diusung oleh Lazarus Batik yang

---

<sup>72</sup>Narges. Talegani Delafroos M., & Taghineghad, M. 2013. *The Impact Of Service Innovation Onconsumer Stisfactions*. Vol. 03 No 2.



diharapkan memberi ruang kehangatan atau rasa kekeluargaan ketika masuk ke dalam ruangan

Menurut peneliti terdapat kesinkronan antara teori dengan fakta ditempat/dilapangan, hal ini dilihat dari teori yang kami cantumkan bahwasanya ada hubungan yang sangat erat antara pelanggan dengan karyawan sehingga Perusahaan dapat dengan mudah memahami kebutuhan konsumen dalam pelayanan di Lazarus batik.

b. Penggunaan teknologi

Dizaman sekarang berteknologi harus dan sesuai dengan perkembangan era akan sangat mudah bagi Perusahaan dalam memaksimalkan pelayanan, sehingga akan mempercepat Perusahaan untuk memberikan pelayanan. Pemanfaatan dibidang teknologi akan meningkatkan privasi konsumen, kerahasiaan, dan sangat berpengaruh pada komunikasi antara penjual dan pembeli.

Keberhasilan sebuah program sangat diengaruhi oleh bagaimana sistem pelayanan yang ada didalamnya untuk selalu mengembangkan potensi yang ada. Pelayanan pelanggan menjadi prinsip mendasar yang harus dilakukan dan diberikan oleh sebuah Perusahaan karena menjadi citra terhadap Perusahaan. Pelayanan ini juga termasuk memberikan kemudahan baik dari segi akses dan informasi dari toko. Tentu saja partisipasi dalam penggunaan teknologi menjadi kebutuhan di era digital saat ini.

Pemanfaatan teknologi yang optimal akan memberikan kemudahan dalam perkembangan sebuah Perusahaan. Disamping itu juga akan memberikan kemudahan kepada pelanggan terutama akses informasi yang bisa dijangkau melalui media sosial dimanapun dan kapanpun.

Peneliti mengungkapkan adanya kesingkronan antara teori dan fakta yang ada dilapangan. Hal ini dapat diketahui dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh Lazarus batik yang mana terdapat dan menggunakan Instagram, facebook yang berfungsi untuk mempromosikan produk sebagai transaksi dan akses informasi di Lazarus batik.

#### c. Pengembangan Layanan Baru

Pengembangan layanan baru bisa terjadi dalam banyak cara, yaitu bisa dalam bentuk jasa atau berupa sebuah konsep-konsep baru. Bentuk jasa baru akan mempengaruhi kinerja pemasaran karena apabila pengembangan layanan mampu diterapkan, begitu juga sebaliknya apabila layanan atau konsep baru yang diterapkan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka Perusahaan akan mengalami penurunan.

Menurut peneliti ada kesingkronan teori dengan fakta yang ada dilapangan hal itu dilihat dari Bagaimana Lazarus batik sudah menerapkan sebuah layanan baru dengan penerapannya melihat perkembangan zaman lalu kemudian menerapkan sebuah digitalisasi marketing, namun selain dari pada itu Lazarus juga membuat inovasi baru berupa layanan seumur hidup.

## **2. Inovasi Pelayanan dan Maksimalisasi Laba Penjualan di Lazarus Batik Jember.**

Dalam sebuah Perusahaan berusaha untuk tetap memberikan yang terbaik dalam pelayanan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. Pelayanan menjadi sebuah ujung tombak bagi setiap Perusahaan untuk lebih berkembang dan mampu bersaing dengan Perusahaan lain termasuk juga badan usaha pakaian karena pelayanan berpengaruh dengan *skill* dan budaya yang melekat di dalamnya. Pelayanan akan menjadi acuan dan tolak ukur kepuasan konsumen. Pelayanan yang bagus harus tanggap dan responsif terhadap kekurangan yang dikritik, serta keluhan dari konsumen.

Begitu juga dengan penerapan inovasi pelayanan karena konsumen menginginkan adanya perubahan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen. Inovasi menjadi pendorong utama keberhasilan Perusahaan tidak hanya di sektor industri, tetapi juga menjadi sektor jasa. Setiap Perusahaan akan mencoba dan mengembangkan inovasi pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini Perusahaan dituntut untuk tetap membuat inovasi pelayanan.

Penerapan inovasi pelayanan adalah jalan utama untuk tetap bersaing di dalam bisnis usaha. Inovasi pelayanan adalah obat untuk menjadi sebuah solusi dari adanya permasalahan yang sering terjadi karena tidak tercapainya laba yang diinginkan, dalam hal ini terjadi karena tidak cepatnya pelayanan, terbatas akses informasi dan teknologi serta keinginan pelanggan yang ingin transaksi lebih cepat, mudah dan nyaman. Inovasi

pelayanan yang memberikan perubahan dalam sistem Perusahaan dalam pelayanan lebih cepat mudah dan nyaman ini diyakini peneliti dapat meningkatkan laba atau keuntungan pada Junaidi perusahaan Lazarus batik.

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa Lazarus batik dalam proses memaksimalkan laba berjalan sesuai apa yang dibutuhkan oleh Perusahaan yaitu dengan penerapan inovasi pelayanan. Sehingga Lazarus bati mendapatkan laba sebesar 50-60% setelah menerapkan inovasi pelayanan dengan konsep yang dijalankan.

Menurut peneliti laba di Lazarus batik merupakan sebuah kesuksesan tersendiri dalam menjalankan sebuah konsep inovasi pelayanan dan ini merupakan sebuah hal yang perlu dipertahankan untuk menjaga profitabilitas pendapatan.

Menurut woodman dalam elitan inovasi adalah perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide atau proses baru.<sup>73</sup> Dari teori pendukung tersebut Lazarus Batik sudah melakukan upaya dan mengimplementasikan suatu kebutuuh perusahaan agar mencapai keinginan dari Perusahaan yaitu maksimalnya laba

---

<sup>73</sup> Lana Elitan, *manajemen Inovasi Transformasi menuju organisasi kelas dunia* (Bandung: Alfabeta, 2009), 36.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai inovasi pelayanan dalam maksimalisasi laba merupakan sebuah terobosan baru yang diterapkan oleh Lazarus batik. Inovasi pelayanan dalam maksimalisasi laba penjualan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

1. Model *service excellent* di Lazarus batik

Inovasi *Service excellent* (pelayanan prima) sangat mempengaruhi keberhasilan dari perusahaan dalam melakukan inovasi. Sebagaimana kita ketahui penelitian ini berfokus pada konsep inovasi yang dilihat dari sistem pelayanan. Dengan kata lain perumusan sebuah konsep, ide dan gagasan menjadi sebuah dasar dalam pelaksanaan pelayanan.

2. Inovasi Pelayanan dan Maksimalisasi Laba Pada Lazarus Batik Jember.

Perlu diketahui bahwasanya inovasi pelayanan di sebuah perusahaan/instansi bisa memaksimalkan sebuah laba dalam jangka panjang maupun jangka pendek. Dalam hal ini inovasi pelayanan merupakan metode baru yang diterapkan perusahaan serta penggunaan teknologi yang mengikuti perkembangan zaman untuk memenuhi keinginan konsumen/pelanggan. Penerapan inovasi pelayanan di setiap perusahaan menjadi keuntungan tersendiri. Perusahaan mempunyai peran besar sebagai upaya peningkatan dalam pembangunan dan pertumbuhan

ekonomi, serta membuka lapangan pekerjaan baru. Karena banyaknya perusahaan yang bermunculan membuat persaingan semakin ketat yang membuat pelaku UMKM harus menghasilkan inovasi-inovasi baru sehingga memenuhi tuntutan pasar yang ada.

## **B. Saran**

Dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini ditinjau dengan penelitian temuan dan fakta yang telah peneliti temukan, maka saran yang dapat peneliti berikan yang mungkin bermanfaat diantaranya:

1. Mengevaluasi kinerja berkala sehingga hambatan-hambatan yang dapat ditemui dilapangan dapat teratasi.
2. Memberikan akses layanan berupa informasi yang lebih menarik berupa video dokumentasi tentang Sejarah batik.
3. Penempatan sumber daya manusia yang sesuai dengan bidangnya
4. Peningkatan keamanan seperti CCTV sangat penting adanya di tempat penjualan.
5. Melakukan sebuah inovasi yang cocok bagi semua kalangan muda ataupun tua.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2012. *Frimayasa, Aktovia. Cakrawala, Vol. XVII, No. 1, (Maret 2017)*.
- Baidan, Nashrudin. *Metodologi Khusus Penelitian Tafsir*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- by, natalia <https://accurate.id/>
- Cangkaew, Lapashrada. *Three Dimension Model: Satge Forservice Innovation in Hospital*. Vol. 4. No. 4.
- Dhewanto, Wawan, dkk. *Manajemen inovasi Untuk Usaha Kecil Menengah dan Mikro*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Fatmawati, Anisa. "Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020.
- Henderson, R.M. dan K.B. Clark. "Architectural Innovation: The Reconfiguration of Existing Product Technologies and the Failure of Established Firms." *Administrative Science Quarterly*, Vol. 35 No. 1, 1990.
- <http://www.riaupos.co/4293-opini-konsep-untung-perspektif>
- <https://studiekonomi.com/ekonomi/mikro/maksimalisasi-laba-profit/>
- <https://www.karyakreatifindonesia.co.id/umkm/reztis-batik>
- Idrus, Muhammad. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga, 2009.
- Jamaluddin, Jurman bin. "Inovasi pelayanan Pengaduan Warga Berbasis Online Di Desa Pakatto Kabupaten Gowa." *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah, 2020.
- Joko, Asmin, dkk. "Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Konawe Selatan." *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, Vol 13 No. 1 (2022).
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Cetakan ke-2. Jakarta: Kencana, 2005.
- Khadijah, Mushaf. *Al-qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Al-Fatih, 2012.

- M, Muhammad Zulfadli H. "Inovasi Pelayanan Berbasis *Smart City* Kota Makasar." *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Makasar, 2019.
- Maulana, Fauzan. "Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Keliling." *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2020.
- Moleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Muluk, Khairul. *Knowledge Managemen*. Malang: Bayumedia Publishing, 2008.
- Narges, Talegani Delafroos M., & Taghhineghad, M. "*The Impact Of Service Innovation Onconsumer Stisfactions*". Vol. 03 No. 2, 2013.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2011.
- Pahrudin. "Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Lorong Sehat (Longset) di Kecamatan Mangala Kota Makasar." *Skripsi*, Universitas Hasanuddin, 2020.
- Rakhman, Aulia. "Pengaruh Partisipasi Staf Oprasional Perusahaan Dalam Inovasi Layanan." *Skripsi*, Universitas Islam Indonesia, 2020disabilitas.
- Ridwan, Muhammad Alif. "*Financial Technology*; Maksimalisasi Laba Usaha pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Studi pada *merchant Fintech Go Pay* di Wilayah Kota Makasar." *Skripsi*, UIN Alaudin 2020.
- Said, M. Mas'ud. *Birokrasi Di Negara Birokratis*. Malang: UMM Pres, 2007.
- Sakirno, Sadino. *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005.
- Sari, Tanti Purnama. "Analisis *Excellent Service* (Pelayanan Prima) Terhadap Efektivitas Penjualan Barang Usaha Kecil Menengah Di kecamatan Sambi Rampaspota Kabupaten Manggarai Timur." *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Makasar, 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sukarmin. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Admiduk Inklusif) Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulu Kumba." *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Makasar, 2020.



- Sumarwan, Ujang. "Inovasi Produk Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen Sebagai Penentu Pertumbuhan Perusahaan, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. 1, (Mei).
- Susanto. *60 Manajemens Gems*. Jakarta: Kompas, 2010.
- Suwarno, Yogi. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN, 2016.
- Syam, ST. Raodah. "Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program *HOME CARE (DOTTOROTA)* di Puskesmas Tamangapan Kota Makasar." Skripsi, Universitas Muhammadiyah, 2019.
- Tim Penyusun Buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah IAIN Jember. *Tim Penyusun Karya Ilmiah*. Jember. IAIN Jember Press, 2019.
- Zaenal dan Laksana. *Jurnal Sains Manajemen*. Vol. 4 No. 1 (Februari 2022).
- Zimmer, Thomas W., dkk. *Kewirausahaan Dan Manajemen Usaha Kecil Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

### Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Analisis Penerapan Inovasi <i>Service Excellent</i> Dalam Maksimalisasi Laba Di Lazarus Batik Jember	Inovasi pelayanan dalam maksimalisasi laba	1. inovasi pelayanan  2. maksimalisasi laba	1. pengertian inovasi 2. tipe inovasi 3. aspek-aspek inovassi 4. pengertian pelayanan 5. bentuk-bentuk pelayanan 6. dasar- dasar pelayanan 7. pengertian novasi pelayanan 8. konsep inovasi pelayanan 9. indikator inovassi pelayanan.  1. pengertian laba 2. jenis-jenis laba 3. unsur-unsur laba 4. manfaat laaba 5. laba perspektif islam 6. maksimalisasi laba	1. Informan A. Kepada Owner Lazarus Batik B. Karyawan Lazarus Batik C. Pelanggan Lazarus Batik 2. dokumentasi 3. kepustakaan.	1. pendekatan dan jenis penelitian: menggunakan pendekatan kualitatif, jenis penelitian menggunakan metode diskriptif 3. lokasi penelitian: menunjukkan dimana penelitian tersebut akan dilaksanakan 4. subyek penelitian: menggunakan purposive yaitu Teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu 5. pengumpulan data:	1. Bagaimana Model <i>Service Excellent</i> Lazarus Batik?  2. bagaimana inovasi pelayanan dalam maksimalisasi laba penjualan di Lazarus Batik jember?

				<p>menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan reduksi data.</p> <p>6. analisis data: Menyusun hasil dari pengumpulan data kemudian menjabarkan kedalam unit-unit, Menyusun kedalam pola dan memilih mana yang akan dipelajari sehingga dapat dipahami oleh orang lain</p> <p>7. validasi data: triangulasi sumber yaitu pengujian akan menguji kredibilitas.</p>	
--	--	--	--	---	--

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Nuruz Zaman M.A.P

NIM : E20192266

Prodi/Jurusan : Ekonomi Syariah

Alamat : Dusun Gabugan, Desa Gabugan RT.014/RW.004, Kecamatan  
Jambesari, Kabupaten Bondowoso.

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Penerapan Inovasi Service Excellent Dalam Maksimalisasi Laba Penjualan Di Lazarus Batik Kabupaten Jember**”. Adalah benar-benar hasil karya saya kecuali kutipan-kutipan yang disebut sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan digunakan sebagaimana semestinya.

Jember, 23 November 2023



Muhammad Nuruz Zaman M.A.P  
NIM. E20192266



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Muband No 51 Mangrove Kabupaten Jember Jawa Timur Kode Pos 60135 Telp (0331) 487777  
Fax (0331) 427555 e-mail: [ibu@uinkhas.ac.id](mailto:ibu@uinkhas.ac.id) Website: [www.uinkhas.ac.id](http://www.uinkhas.ac.id)



Nomor : B-6/5/Un/22/7 a/PP/02/3/11/2023

05 November 2023

Hai : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Pimpinan Lazarus Batik Jember

Disampaikan dengan hormat, bahwa dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, mahasiswa berikut :

Nama : Muhammad Nuruz Zaman M.A.P  
NIM : E20192268  
Semester : IX (Sembilan)  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : Analisis Penerapan Inovasi Service Excellent Dalam Maksimalisasi Labs di Lazarus Batik Jember

Mohon diizinkan untuk mengadakan Penelitian/Riset tentang Penerapan Inovasi Service Excellent Dalam Maksimalisasi Labs di Lazarus Batik Jember.

Demikian atas perkenannya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



*[Handwritten Signature]*

Dr. Yanti Dekan Bidang Akademik,  
Kampus Islamiyati Islami Rafayyu





## SURAT KETERANGAN

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Lazarus Batik Jember menerangkan, bahwa mahasiswa dengan data berikut:

Nama : Muhammad Nuruz Zaman M.A.P

NIM : E20192266

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

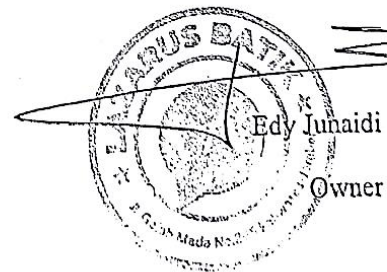
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian di UMKM Lazarus Batik Jember. Dengan judul "Analisis Penerapan Inovasi *Service Excellent* Dalam Maksimalisasi Laba Penjualan Di Lazarus Batik Kabupaten Jember"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Jember, 23 November 2023

Lazarus Batik Jember





NO	TANGGAL	JENIS KEGIATAN	PARAF
1.	06 November 2023	Menyerahkan surat izin penelitian kepada owner Lazarus Batik Jember	
2	06 November 2023	Wawancara perihal Sejarah Lazarus batik dengan owner Lazarus Batik Jember	
3	06 November 2023	Wawancara tentang produk Lazarus batik dengan owner	
4	06 November 2023	Wawancara serta diberi ilmu oleh owner tentang pelayanan yang ada pada Lazarus Batik Jember.	
5	15 November 2023	Wawancara dengan salah satu pelanggan yang sedang berbelanja di Lazarus Batik jember	
4	20 November	Wawancara dan dokumentasi tentang <i>service excellent</i> dengan owner Lazarus Batik Jember	

## SURAT KETERANGAN

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Lazarus Batik Jember menerangkan bahwa mahasiswa dengan data berikut:

Nama : Muhammad Nuruz Zaman M.A.P

NIM : E20192266

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq  
Jember

Yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian di UMKM Lazarus Batik Jember. Dengan judul “**Analisis Penerapan Inovasi Service Excellent Dalam Maksimalisasi Laba Penjualan Di Lazarus Batik Kabupaten Jember**”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Jember, 23 November 2023  
Lazarus Batik Jember

Edy Junaidi  
Owner





## PEDOMAN WAWANCARA

1. Sejak kapan berdirinya Lazarus Batik Jember?
2. Apa latar belakang berdirinya Lazarus Batik Jember?
3. Apa Visi Misi Lazaruz Batik jember?
4. Bagaimana Struktur organisai Lazarus Batik Jember?
5. Bagaimana Model pelayana Lazarus batik jember?
6. Bagaimana Inovasi pelayana Lazarus batik jember?
7. Apa saja inovasi pelayanan Lazarus Batik Jember?
8. Bagaimana Inovasi yang dilakukan agar bisa mencapai kenyamanan pelanggan di Lazarus batik jember?
9. Bagaimana kepuasan pelayanan yang ada pada Lazarus Batik Jember?
10. Apa yang menjadi titik pembeda pada Lazarus Batik Jember ketimbang toko lain?
11. Apa yang menjadi nilai tawar pelayanan yang ada pada Lazarus Batik Jember?

DOKUMENTASI



## BIODATA PENULIS



Nama : Muhammad Nuruz Zaman M.A.P  
Jenis Kelamin : laki-laki  
Tempat, tanggal lahir : Bondowoso, 17 Agustus 2001  
Alamat : Dusun Gabugan RT 016/ RW 004, desa Desa Gabugan,  
Kec. Jambesari DS, Kabupaten Bondowoso  
Agama : Islam  
No. Tlp : 085784571289  
Email : [mapmap875@gmail.com](mailto:mapmap875@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

MI/SD : SDN 01 Jambesari (2007-2013)  
SMP/MTS : SMPN 01 Jambesari (2013-2016)  
SMA/SMK : MA 01 Annuqayah Guluk-Guluk,  
Sumenep Madura (2016-2019)  
Perguruan tinggi : UIN KHAS JEMBER (2019-2023)