

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Strategi Pengembangan Usaha Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan  
Pendapatan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus UMKM Bakso Seitalo  
Di Kota Palembang)

Nama Mahasiswa : Desiantina Tri Rachmadina

Nim : 201801027

Program Studi : Ekonomi Syariah

Palembang, Agustus 2022

Mengetahui,

**Pembimbing I**



**Saprida, S.H.I.,M.H.I**  
**NIDN. 2114118401**

**Pembimbing II**



**H. Chandra Satria, S.E., M.Si**  
**NIDN. 0209068101**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Strategi Pengembangan Usaha Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus UMKM Bakso Seitalo Di Kota Palembang)


Nama Mahasiswa : Desiantina Tri Rachmadina

NPM : 201801027


Program Studi : Ekonomi Syariah


Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Komprehensif

Ketua penguji : 

H. Chandra Satria, S.E., M.Si  
NIDN. 0209068101

Penguji I :   
Amir Salim, S.E.I., M.E  
NIDN. 2122028302

Penguji II :   
Muharir, S.E.I., M.E., Sy  
NIDN. 2115109101

Palembang. Agustus 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh:

**Kaprodi Ekonomi Syariah**


  
Amir Salim, S.E.I., M.E. SYARIAH  
NIDN. 2122028302


**Ketua STEBIS IGM**


  
H. Chandra Satria, SE., M.Si  
NIDN. 0209068101

## LEMBAR REVISI

Nama : Desiantina Tri Rachmadina  
NPM : 201801027  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Pengembangan Usaha Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus UMKM Bakso Seitalo Di Kota Palembang)

Ketua penguji :   
H. Chandra Satria, S.E., M.Si  
NIDN. 0209068101


Penguji I :   
Amir Salim, S.E.I., M.E  
NIDN. 2122028302

Penguji II :   
Muharir, S.E.I., M.E., Sy  
NIDN. 2115109101

Palembang, Agustus 2022

Mengetahui,

Kaprodi Ekonomi Syariah

  
Amir Salim, S.E.I., M.E.  
NIDN. 2122028302

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desiantina Tri Rachmadina

Nim : 201801027

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Seluruh data, informarsi dan pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang dismpaikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi merupakan hasil karya ilmiah sendiri dengan didampingi pembimbing dan bukan hasil penjiplakan / *plagiat*. Demikian pernyataan ini dibuat, jika dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, Agustus 2022

Menyatakan,



Desiantina Tri Rachmadina

201801027

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desiantina Tri Rachmadina

NPM : 201801027

Program Studi : Ekonomi Syariah

Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri (STEBIS IGM) Palembang

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Strategi Pengembangan Usaha Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus UMKM Bakso Seitalo Di Kota Palembang)

Beserta perangkat saya yang ada (Jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang

Pada tanggal : Agustus 2022

Yang menyatakan,



(Desiantina Tri Rachmadina)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah kerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap. (QS. Al- insyira:6-8)

### **PERSEMBAHAN**

Dengan Rahmat Allah S.W.T. Skripsi ini kupersembahkan untuk

1. Allah SWT yang telah memberikaku kekuatan, membekaliku dengan ilmu, serta telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku ayahanda Poniman dan ibunda Rini Hartati yang tak pernah lelah memberikan yang terbaik demi masa depan gemilang sang putrimu.
3. Saudara kandungku yang terluar biasa, Mas Riki, Mas Dimas, Abang, Yayak yang selalu menghiburku dikala sedih dan selalu ada untuk support.
4. Kedua Ayuk Iparku, Yuk Desti, dan Yuk Anggi yang selalu mensupport dengan memberikan nasehat-nasehat yang baik.
5. Dosen Pembimbing terimakasih atas bimbingan dan bantuanya selama ini.
6. Sahabat-sahabatku tercinta Diana, Sabariya, Debi, dan Yunarni
7. Teman-teman seperjuanganku keluarga besar Ekonomi Syariah 2018 yang selalu memberikan dukungan dan solidaritas kalian tanpa batas.
8. Almamaterku, program studi Ekonomi Syariah di Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala kenikmatan luar biasa besar tidak terkira. Shalawat serta salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad Saw, keluarga dan para sahabat beliau. Semoga kita semua memperoleh syafa'at dari beliau dan berhasil sukses dunia maupun akhirat. Atas dasar rasa syukur ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pengembangan Usaha Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus UMKM Bakso Seitalo Di Kota Palembang)”. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.

Selama proses penelitian sampai selesainya penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, doa dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis dengan rasa hormat mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan baik secara moril maupun materil, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pihak-pihak tersebut adalah :

1. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Poniman dan ibunda Rini Hartati, serta Mas Riki, Mas Dimas, Abang, Yayak dan Kakak Ipar penulis yaitu Yus Desti dan Yuk Anggi yang senantiasa memberikan dukungan motivasi, doa, materi dan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis.
2. Kepada kedua dosen pembimbing saya, Saprida S.H.I.,M.H.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi I, dan Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, arahan dan bimbingannya kepada penulis.
3. Kepada bapak H. Chandra Satria. S.E.,M. Si selaku ketua Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo global Mandiri Palembang..
4. Kepada bapak Amir Salim, S.E., M.E. selaku ketua program studi Ekonomi syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo global Mandiri Palembang

5. Kepada segenap Dosen Prodi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo global Mandiri Palembang yang telah banyak berperan aktif dalam , menyumbangkan ilmu, wawasan dan pengetahuan kepada penulis.
7. Bapak Amrullah dan Ibu Wiwid selaku pemilik usaha UMKM Bakso Seitalo yang telah bersedia menjadi tempat penelitian dan memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan hingga selesainya skripsi.
8. Kepada seluruh teman seperjuangan prodi ekonomi syariah angkatan 2018, yang masing-masing telah memberikan semangat dan support satu sama lain, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir
9. Sahabat-sahabatku Diana, Sabariya, Debi, dan Yunarni yang telah membantu serta memberikan support dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu namun penulis tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat kekurangan baik implementasi maupun dalam penulisan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Palembang, Agustus 2022



Desiantina Tri Rachmadina  
201801027



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>1</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>2</b>
<b>LEMBAR REVISI</b> .....	<b>2</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>4</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	<b>5</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>6</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>7</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>9</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>11</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>12</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>13</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Penulisan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Teori Bauran Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Strategi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Pengembangan Usaha.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Pendapatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Pandemi Covid-19.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.8	Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Jenis Data Dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Populasi Dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Gambaran Umum Bakso Seitalo .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Identitas Informan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Hasil Wawancara.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Strategi Pengembangan Usaha Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada UMKM Bakso Seitalo Di Kota Palembang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada UMKM Bakso Seitalo Di Kota Palembang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data penjualan UMKM Bakso Seitalo (Rp) .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	32
Table 4.1 Daftar Menu Makanan Bakso Seitalo .....	52
Table 4.2 Daftar Menu Minuman Bakso Seitalo .....	53
Table 4.3 Jam Operasional Kerja .....	54

## DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pemikiran .....	45
2. Surat Izin Penelitian .....	88
3. Logo Bakso Seitalo .....	88
4. Dokumentasi .....	89

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman kepada Surat keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomer: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsunan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba <sup>ʿ</sup>	B	Be
ت	Ta <sup>ʿ</sup>	T	Te
ث	Sa <sup>ʿ</sup>	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa <sup>ʿ</sup>	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha <sup>ʿ</sup>	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra <sup>ʿ</sup>	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ث	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍāḍ	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭāṭ	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓāṭ	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Faṭ	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Haṭ	H	Ha
ء	Hamzah	ﺀ	Apostrof
ي	Yaṭ	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	iddah
-----	---------	-------

### C. Ta'marbutha Diakhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	Karâmah al-aulyâ‘
--------------------------	---------	-------------------

3. Bila ta‘ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakâh al-fi‘tri
-------------------	---------	-----------------

#### D. Vokal Pendek

فَعَلَ	Fathah	Ditulis	Fa’la
ذَكَرَ	Kasrah	Ditulis	Žukira
يَذْهَبُ	Dammah	Ditulis	Yazhabu

#### E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	Â
	جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	Jâhiliyah

2.	Fathah + ya" mati	Ditulis	Â
	تَنْسَى	Ditulis	Tansâ
3.	Kasrah + ya" mati	Ditulis	Î
	كَرِيمٌ	Ditulis	Karîm
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	Û
	فُرُوضٌ	Ditulis	Furûd