

**MEDIA SOSIAL, E-COMMERCE, DAN CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SEBAGAI SOLUSI  
PEMASARAN IKAN AIR TAWAR PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 (STUDI KASUS: UMKM PETERNAKAN IKAN LELE  
DI DESA BESITO)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyelesaian Tugas Akhir  
dalam Bidang Ekonomi Syariah**

**Oleh:**

**SULISTIAWAN  
NIM 1620210220**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS TARBIYAH**

*Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Telp. (0291) 432677 Fax.  
441613 Kudus 59322*

*Email : [fdki@iainkudus.ac.id](mailto:fdki@iainkudus.ac.id); Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)*

---

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara;

**Nama** : Sulistiawan  
**NIM** : 1620210220  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Program Studi** : Ekonomi Syariah  
**Judul Skripsi** : **Media Sosial, E-commerce, dan Customer Relationship Management (CRM) sebagai Solusi Pemasaran Ikan Air Tawar pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: UMKM Peternakan Ikan Lele di Desa Besito)**

Benar-benar telah melalui proses bimbingan dengan pembimbing sejak 16 Agustus 2021 sampai dengan 27 Juni 2023 dan disetujui untuk dilanjutkan ke sidang munaqosyah.

Kudus, 27Juni 2023  
Pembimbing



**Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M.**  
**NIP.198012262006041003**



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus  
 59322 Telepon (0291)432677  
 Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi Saudara/i:

Nama : Sulistiawan  
 NIM : 1620210220  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Program Studi : Ekonomi Syariah  
 Judul : "Media Sosial, E-commerce, dan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Solusi Pemasaran Ikan Air Tawar Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: UMKM Peternakan Ikan Lele di Desa Besito"

Telah diujikan pada 17 Juli 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. M Shohibul Itmam, M.H.</u></b> NIP. 197902152009121003 Ketua/Penguji I	20/07/2023	
<b><u>Irsyad Andrivanto, S.E., M.Si.</u></b> NIP. 198001012008011031 Ketua/Penguji II	20/07/2023	
<b><u>Adelina Citradewi, M. Ak.</u></b> NIP. 199309022020122030 Sekretaris/Penguji III	20/07/2023	
<b><u>Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M.</u></b> NIP. 198012262006041003 Dosen Pembimbing	20/07/2023	
<b><u>H Wahibur Rokhman, S.E., M.Si.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan	20/07/2023	

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Sulistiawan, NIM 1620210220** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya sastra saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 22 Juni 2023

Yang Menyatakan



**Sulistiawan**

**NIM : 1620210220**

## MOTTO

وَجَعَلْنَا النَّهَارَ مَعَاشًا

Artinya: “Dan Kami menjadikan siang untuk mencari penghidupan.”<sup>1</sup>



---

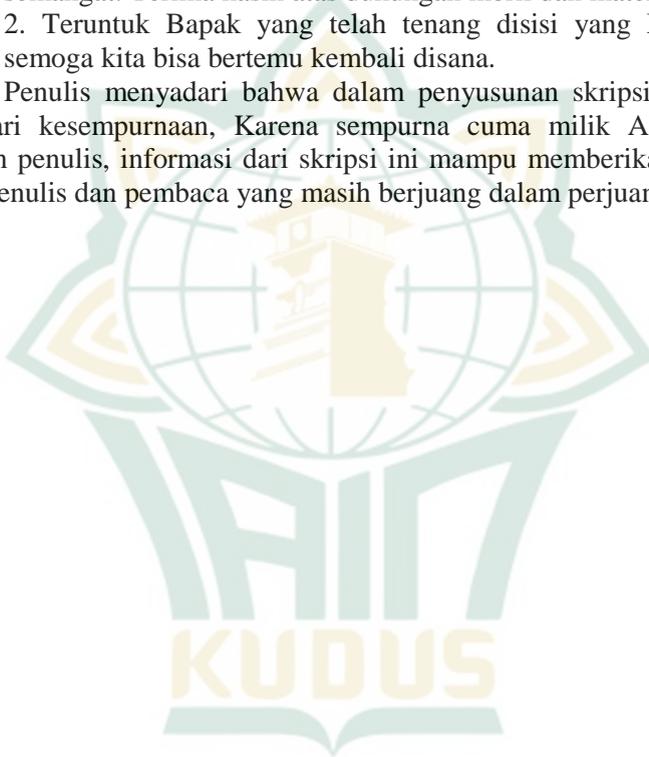
<sup>1</sup>Q.S An-Naba' 11

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak dibantu, dibimbing, dan didukung oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis sangat ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu dan Kakak-kakak saya yang tak kenal lelah memberi semangat. Terima kasih atas dukungan moril dan materil.
2. Teruntuk Bapak yang telah tenang disisi yang Maha Esa, semoga kita bisa bertemu kembali disana.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, Karena sempurna cuma milik Allah SWT. Harapan penulis, informasi dari skripsi ini mampu memberikan manfaat untuk penulis dan pembaca yang masih berjuang dalam perjuangannya.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ..	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ..	U/u
ح	Ḥ/ḥ	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	عَ awal	'A/'a	ء akhir	A'/a'	بَا	Bā
د	D/d	عَ akhir	A'/a'	بَا awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Ya' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَيِّ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	اَلْمَيِّ	ālamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara 'a	اَلْفُرُوعُ	al-furū'	اَلْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gai'ri
قَرَأَ	qara 'a	اَلْقَضَاءُ	al-qaḍā'	اَلشَّمْسُ	al-syams	سَيِّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dan dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Progam Studi Ekonomi Syariah (ES). Sholawat serta salam semoga tercurah atas Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya, serta semoga semua umatnya senantiasa dapat menjalankan syari'at-syari'atnya, Amiin.

Skripsi yang berjudul **“Media Sosial, E-commerce, dan Customer Relationship Management (CRM) sebagai Solusi Pemasaran Ikan Air Tawar pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: UMKM Peternakan Ikan Lele di Desa Besito)”** ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata 1.

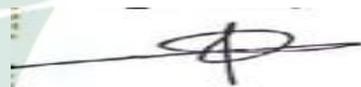
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak dan teman sejawat. Untuk itu, penulis sangat berterimakasih atas bimbingan dan arahan tersebut. Semoga amal baik tersebut mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amiin. Dalam kesempatan ini, penulis secara khusus mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui pembahasan Skripsi ini.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si, Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan arahan tentang panulisan skripsi ini.
3. Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. H. Nur Said, S. Ag., M.A., M.Ag., selaku kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Sulkani dan sekeluarga, selaku pemilik peternakan “Kebun Lele” di Desa Besito Gebok Kudus yang telah memberikan izin untuk melakukan observasi serta membimbing dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh Karyawan di “Kebun Lele” yang telah membantu dalam pengumpulan data-data untuk penyusunan skripsi.
7. Ayah dan ibu tercinta serta seluruh keluarga yang dengan penuh keikhlasan dan kesungguhan hati memberikan bantuan moral dan spiritual yang tak ternilai harganya.

8. Para Dosen dan Staf Pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan ilmunya selama masa studi dan membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas ES F 2016, terimakasih atas kebersamaanya selama awal masuk hingga lulus.
10. Teman-teman KKN-IK BMT Amanah terimakasih telah berbagi banyak pengalaman dan cerita.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam proses pembuatan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Setelah melalui proses yang panjang dan penuh tantangan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang tentunya masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan penulis khususnya. Semoga Allah senantiasa melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis dan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Kudus, Juni 2023  
Penulis



Sulistiawan