

**IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSUMEN DI RITEL
BASMALAH CABANG JENGGAWAH KABUPATEN JEMBER
DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM**

SKRIPSI



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

**IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSUMEN DI RITEL
BASMALAH CABANG JENGGAWAH KABUPATEN JEMBER
DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM**

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
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Yuliana Mahdiyah Daat Arina

NIM : E20192177

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

**IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSUMEN DI RITEL
BASMALAH CABANG JENGGAWAH KABUPATEN JEMBER
DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM**

SKRIPSI

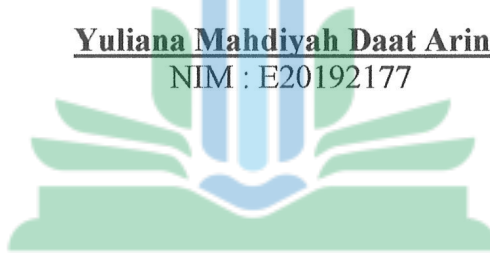
diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:

Yuliana Mahdiyah Daat Arina

NIM : E20192177



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

Disetujui Pembimbing



Muhammad Saiful Anam, M.Ag.

NIP. 197111142003121002

**IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSUMEN DI RITEL
BASMALAH CABANG JENGGAWAH KABUPATEN JEMBER
DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Jum`at
Tanggal : 23 Juni 2023

Ketua

Tim Penguji

Sekretaris




Dr. Hersa Farida Qoriani, M.E.I.
NIP.198611292018012001



Dr. Ahmad Fauzi, S.Pd., M.E.I.
NUP.201603137

Anggota :

1. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. ()
2. M. Saiful Anam, M.Ag. ()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu" [Q.S. An-Nisa': 29].¹



¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan (Jakarta: Al-Mujama', 1971), 225

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan saya kekuatan dan membekali saya dengan ilmu. Dari semua yang telah Allah SWT tetapkan baik itu rencana indah yang Allah SWT siapkan untuk masa depan saya sebagai harapan kesuksesan. Atas karunia serta kemudahan yang Allah SWT berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat saya cintai dan sayangi.

1. Ibu dan Ayah tercinta (Siti Badriyah dan Sunardi) yang telah membesarkan serta mendidiku dengan penuh kasih sayang. Menjadi inspirator, motivator, penyemangat serta mendidik tanpa henti dan pengaruh yang baik dalam hidup saya. Sehingga bisa menjalani hidup yang lebih baik dan semoga amal jariyah yang diajarkan kepadaku membuahkan pahala bagimu ibu ayah.
2. Keluarga besar dari ibu dan ayah yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan kuliah dengan baik dan tepat waktu.
3. Segenap guru-guru dari TK sampai Perguruan Tinggi, yang sudah memberikan ilmu kepada saya.
4. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2019 yang berjuang bersama dari semester awal hingga tugas akhir kuliah.
5. Sahabat-sahabati seperjuangan PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) rayon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah menemani

suka maupun duka, memberi motivasi, inspirasi dan nasihat serta mewarnai hidup saya.

6. Almamater khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang saya banggakan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua yang selalu mendengarkan keluh kesah dan memberikan masukan serta motivasi untuk menyelesaikan kuliah dengan baik dan tepat waktu. Dan semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, karunia dan Hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah mengarahkan kita dari dunia Jahiliyah menuju dunia pengetahuan.

Kesuksesan serta keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini bukan tidak ada hambatan, melainkan penulis bekerja keras dan mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Tentunya dengan adanya semangat dan doa serta rasa tanggung jawab dari sebuah tugas yang dilakukan oleh penulis. Namun terselesainya skripsi ini bukan berarti menjadi akhir dari sebuah pencarian ilmu pengetahuan, akan tetapi menjadi langkah awal dari sebuah proses kehidupan untuk menuju insan yang lebih baik. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang tiada batas kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang memberikan fasilitas memadai selama kami menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang memberikan arahan dan bimbingan dalam program perkuliahan yang kami tempuh.

3. Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang selalu membimbing kami dalam perkuliahan.
4. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang juga selalu memberikan semangat dan membimbing kami dalam perkuliahan.
5. Dr. Nur Ika Mauliyah, M.Ak. selaku Dosen Penasihat Akademik yang selalu sabar, memberikan semangat dan mendoakan kami supaya segera menyelesaikan perkuliahan tepat waktu.
6. Muhammad Saiful Anam, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan, motivasi dan bimbingan serta bersedia meluangkan waktunya demi kelancaran proses penulisan penyelesaian skripsi.
7. Seluruh dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan pada kami dan semoga bermanfaat.
8. Kepala perpustakaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan segenap karyawan didalamnya yang telah membantu menyediakan literatur dan referensi yang menunjang teori-teori penelitian ini.
9. Serta semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan baik moral maupun material, sehingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis hanya berdoa semoga segala kebaikan, bantuan serta partisipasi mereka semua mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT. Demikian, harapan dari ridho Allah SWT semoga amal baik Bapak, Ibu dan semua pihak yang sudah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang dalam bagi pengembangan khazanah keilmuan kita semua, Aamiin ya Rabbal Alamiin.

Jember, 5 Juli 2023

Penulis



ABSTRAK

Yuliana Mahdiyah Daat Arina, 2023: *Implementasi Pelayanan Konsumen Di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.*

Kata Kunci: Pelayanan, Ritel Basmalah, Etika Bisnis Islam

Teknologi informasi dan komunikasi di Dunia Internasional dan Nasional khususnya di Indonesia telah mendorong kemajuan teknologi produk maupun proses. Perusahaan mengembangkan layanannya tidak lagi dengan slogan, namun juga memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Ritel Basmalah sebagai ritel modern berusaha melayani konsumen dengan memperhatikan Etika Bisnis Islam. Upaya ini dilakukan karena Etika Bisnis Islam adalah strategi yang sangat sempurna jika dijadikan terobosan baru dalam menerapkan kedisiplinan dan integritas yang baik.

Fokus penelitian ini adalah: 1) Bagaimana Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember? 2) Bagaimana Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui implementasi pelayanan konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember. 2) Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini yaitu: 1) pelayanan di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah sangat memperhatikan kenyamanan konsumen dengan meliputi: berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri, bersikap akrab dan murah senyum, menyapa dengan lemah lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, tenang, sopan, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik, jangan menyela atau memotong pembicaraan, mampu meyakinkan konsumen dan memberikan kepuasan, dan jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada mintalahbantuan. 2) Ritel Basmalah Jenggawah menerapkan Etika Bisnis Islam dalam kegiatan bisnisnya dengan sebaik mungkin. Terdapat 7 prinsip Etika Bisnis Islam yang diterapkan oleh Ritel Basmalah Jenggawah yaitu: a) kesatuan atau tauhid. b) keseimbangan. c) kehendak bebas. d) tanggung jawab. e) jujur. f) produk yang dijual halal. g) tidak melakukan praktek mal bisnis.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	28
1. Pelayanan Konsumen	28
2. Dasar-dasar Pelayanan	29
3. Etika	32

4. Bisnis.....	32
5. Etika Bisnis Islam	33
6. Etika Bisnis dalam Perspektif Al-Quran	34
7. Urgensi Etika Bisnis dalam Islam	38
8. Prinsip Etika Bisnis Islam	40
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
B. Lokasi Penelitian.....	49
C. Subyek Penelitian.....	50
D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
E. Analisis Data	54
F. Keabsahan Data.....	56
G. Tahap-tahap Penelitian.....	56
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	58
A. Gambaran Obyek Penelitian	58
B. Penyajian Data dan Analisis.....	62
C. Pembahasan Temuan.....	88
BAB V PENUTUP.....	99
A. Simpulan	99
B. Saran-saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	25
--------------------------------------	----



LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan Bermaterai
2. Matrik Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Surat Izin Penelitian
5. Surat Rekomendasi Penelitian
6. Jurnal Kegiatan Penelitian
7. Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Dokumentasi Penelitian
10. Biodata



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi di dunia internasional dan nasional khususnya di Indonesia telah mendorong kemajuan dalam teknologi produk maupun proses. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa teknologi merupakan bagian inti dari perkembangan strategi bisnis. Dalam hal ini peran lembaga keuangan dalam perekonomian, menjadi sangat penting dan merupakan pendukung utama kegiatan bisnis.²

Perusahaan mengembangkan layanan-layanannya tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Harga yang lebih murah juga dihasilkan melalui perdagangan elektronik, salah satu alasannya adalah misalnya penggunaan tempat yang lebih murah, yang dimungkinkan karena cara ini tidak memerlukan lokasi yang tersentralisasi. Selain itu penggunaan sejumlah perantara juga dapat dikurangi.

Etika bisnis merupakan etika terapan. Etika bisnis merupakan aplikasi pemahaman kita tentang apa yang baik dan benar untuk beragam institusi, teknologi, transaksi, aktivitas, dan usaha yang kita sebut bisnis.³ Di dalam era bisnis milenial pada saat ini, untuk menghadapi berbagai persaingan bisnis

² Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 24.

³ Manual G. Velasquez, *Etika Bisnis Konsep dan Kasus* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), 1.

serta untuk mewujudkan persaingan yang sehat dalam bisnis, maka dikenal dengan istilah Etika Bisnis.⁴

Islam disini membolehkan seseorang untuk berbisnis seperti jual beli. Namun, bagaimana seharusnya orang muslim berusaha di dalam dunia bisnis agar mendapatkan berkah dari Allah SWT didunia maupun di akhirat. Di dalam islam terdapat aturan bisnis islam yang mana dijelaskan berbagai hal yang harus dilakukan oleh para pebisnis muslim dan diharapkan bisnis tersebut akan maju dan berkembang serta mendapat berkah dari Allah SWT. Etika bisnis islam menjamin, baik pebisnis dan konsumen, masing-masing akan mendapatkan keuntungan, karena islam tidak membiarkan begitu saja seseorang bekerja sesuka hati untuk mencapai keinginannya dengan cara menghalalkan segala cara seperti melakukan kecurangan, sumpah palsu, riba, menyuap, dan perbuatan bathil lainnya. Perilaku seperti ini dapat menyebabkan terjadinya kedzaliman dalam sebuah masyarakat. Kesadaran terhadap pentingnya etika dalam bisnis merupakan kesadaran tentang diri sendiri dalam melihat dirinya sendiri ketika berhadapan dengan hal yang baik maupun dengan yang buruk. Manusia di hadapkan apa itu halal dan apa itu haram, yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan.⁵

Etika bisnis digunakan sebagai pengendali perilaku persaingan bisnis agar sesuai dengan norma yang ada. Suatu persaingan bisnis dapat dinilai baik, apabila memenuhi seluruh norma yang ada. Etika bisnis juga dapat

⁴ Sampurno, *Journal of Islamic Economics Lariba* (2016). vol.2, issue 1: 13-18.

⁵ Ivana Angraini, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Di Pasar Rukoh Banda Aceh" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018), 2.

dipergunakan oleh para pelaku bisnis sebagai sumber paradigma dalam menjalankan suatu bisnis yang baik.⁶

Umumnya bisnis diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk memperoleh keuntungan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup dengan cara mengelola sumber daya ekonomi secara efektif dan efisien.⁷ Tentunya dengan adanya prinsip etika bisnis islam maka suatu bisnis dapat berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip islam.

Tanpa menerapkan etika bisnis yang benar, sangat mungkin pelaku bisnis akan melakukan malpraktik yang merugikan konsumen. Awal tahun 2015 misalnya terjadi kasus keracunan makanan yang cukup banyak di Indonesia yang bahkan sempat menjadi kejadian luar biasa (KLB) pada sejumlah daerah. Dalam kondisi semacam ini, perilaku produsen memiliki pengaruh yang cukup besar. Perilaku produsen pada dasarnya mengetengahkan sikap pengusaha dalam memproduksi barang maupun jasa. Di dalam memproduksi suatu barang berarti menciptakan manfaat dari barang tersebut. Bukan hanya menciptakan barang secara fisik namun lebih condong kepada manfaat yang ditimbulkan dari produk tersebut.⁸

Maka dari itu, penerepan etika bisnis dalam pelaksanaan berbisnis pun perlu lebih ditingkatkan kembali. Bisnis dipengaruhi bukan hanya oleh situasi dan kondisi ekonomi semata, namun juga oleh perubahan-perubahan sosial, politik, ekonomi dan teknologi serta pergesekan-pergesekan sikap.

⁶ Rosyadi, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention" (Tesis, UIN Sunan Kali Jaga, 2012), 13.

⁷ Muhammad, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004), 23.

⁸ Usman, "Perilaku Produsen Dalam Etika Bisnis Islam," *Studia Islamika* 4, no. 3 (2018): 207-216.

Bahkan jika tujuan bisnis dipandang secara sempit, yakni sebagai maksimalisasi nilai ekonomis bagi pemiliknya, bisnis harus tetap mempertimbangkan akan segala sesuatu yang mempengaruhi pencapaian tujuan terbatas.

Tujuan yang paling mendasar adalah bisnis yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah agar mendapatkan keberkahan harta dan keridhaan Allah SWT. Tujuan yang sangat fundamental inilah yang membedakan bisnis yang dilandasi oleh syariah atau tidak.

Salah satu bisnis ritel dengan klasifikasi minimarket yang berkembang dengan menggunakan konsep islami di Indonesia adalah Ritel Basmalah milik kopontren Sidogiri. Sejak 2013 Kopontren Sidogiri membentuk infrastuktur brand Basmalah dengan nama Ritel Basmalah dengan motto tempat belanja yang baik. Bukan hanya itu, semua karyawan yang ada di perusahaan ini adalah laki-laki, hal ini dilakukan untuk menghindari bercampur baur antara laki-laki dan perempuan yang bukan muhrimnya.⁹

Ritel Basmalah Sidogiri merupakan perusahaan yang menerapkan nilai-nilai Islam pada pelaksanaan usahanya. Perusahaan yang bergerak dalam bidang toko retail barang sembako atau (toko modern) yang berkantor pusat di desa Sidogiri Kecamatan Kraton Kabupaten Pasuruan ini mempunyai perbedaan tersendiri dari kebanyakan toko modern yang ada, yakni dilandasi dengan prinsip Islam. Dapat dipahami bahwa tiap-tiap kegiatan yang berlangsung sesuai dengan anjuran Qur`an dan Hadits seperti pengadaan

⁹ M. Saiful Ulum, diwawancara oleh Penulis, Pasuruan, 12 Januari 2023.

makanan dan minuman yang halal serta thoyyib dan tidak ada unsur gharar (penipuan) terhadap konsumen. Pelayanan di Kopontren Ritel Basmalah disambut dengan baik, dan ramah oleh karyawan Ritel Basmalah. Kemudian, di Kopontren Ritel Basmalah konsumen disugahi dengan musik Islami seperti shalawat dan nasyidah. Terkadang disugahi dengan murattal Al-Qur'an. Pengoprasian adanya musik latar bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen dan diyakini dapat mendatangkan berkah dari Allah. Kopontren Basmalah dengan konsep Islami yang sudah melekat tentunya menerapkan operasionalisasi sesuai dengan prinsip Islam yakni syariah. Dalam hukum Islam suatu akad jual beli ini terdiri dari 4 rukun yakni penjual, pembeli, barang dan ijab qabul. Di Kopontren Basmalah Sidogiri konsumen yang masuk dan melakukan transaksi di kasir sudah dianggap sebagai akad ijab qabul, meskipun tanpa adanya suatu perkataan hukumnya sah atau halal.¹⁰

Berdasarkan uraian tersebut peneliti melakukan penelitian yang bertujuan menggali informasi berkaitan dengan sejauh mana pemahaman dan implementasi perusahaan terhadap nilai etika bisnis Islam dalam kegiatan usahanya. Dengan ini peneliti mengangkat judul terkait **“Implementasi Pelayanan Konsumen Di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”**.

B. Fokus Penelitian

Dari pemaparan latar belakang di atas, dapat ditemukan beberapa permasalahan dalam penelitian ini:

¹⁰ M. Zaky Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2023.

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember?
2. Bagaimana Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, penelitian ini dilakukan untuk memenuhi tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

D. Manfaat Penelitian

Dalam suatu penelitian tentu diharapkan dapat memberikan manfaat yang dilakukan sebagai bentuk aplikasi dari hasil penelitian. Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat bersifat teoritis dan kegunaan praktis.¹¹

Adapun manfaat penelitian antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang dapat menambah wawasan bagi pembaca tentang Implementasi Etika Bisnis Islam. Bagi peneliti yang masih baru, penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber informasi, dan referensi. Di mana ada kemungkinan topik-topik

¹¹ Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 45.

penelitian ini ada yang selaras dengan topik yang akan diangkat oleh peneliti baru. Sehingga dalam peneliti yang baru, ide gagasannya akan bersifat melengkapi ataupun lanjutan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penelitian

Memperoleh wawasan dan pemahaman Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam. Serta menjadi suatu kebanggaan atas pencapaian dan salah satu ukuran atas ilmu-ilmu yang telah diperoleh selama menempuh kuliah di kampus UIN KHAS Jember.

b. Bagi Akademik

Diharapkan memberikan kontribusi berupa wawasan dan pengetahuan mengenai Implementasi Etika Bisnis Islam dalam kegiatan usaha khususnya bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Ekonomi Syariah yang nantinya dapat digunakan sebagai pijakan terhadap penelitian yang lebih lanjut mengenai permasalahan yang sama, juga dapat memberikan manfaat dan motivasi kepada mahasiswa UIN KHAS Jember agar tetap mengutamakan Etika Bisnis Islam dalam setiap kegiatan usaha.

c. Bagi Instansi

Bagi Ritel Basmalah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam Pelayanan Konsumen dengan adanya Etika Bisnis Islam dalam dunia usaha.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud peneliti.

1. Implementasi

Menurut Guntur Setiawan implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana.¹² Sedangkan menurut Mulyadi Implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.¹³

Berdasarkan pengertian implementasi yang dikemukakan di atas dapat dikatakan bahwa implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana dan sistematis berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan dalam suatu perusahaan atau organisasi secara sungguh-sungguh.

2. Pelayanan

Barata mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin, secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen.¹⁴

¹² Guntur Setiawan, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2004), 39.

¹³ Mulyadi, *Implementasi Kebijakan* (Jakarta: Balai Pustaka, 2015), 45.

¹⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media, 2003), 3.

3. Konsumen

Konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang dan jasa untuk dikonsumsi pribadi.¹⁵

4. Etika Bisnis Islam

Menurut Issa Rafiq Beekun, Etika dapat didefinisikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan suatu hal yang baik dan buruk. Etika adalah bidang ilmu yang bersifat normatif karena memiliki peran menentukan apa yang seharusnya dilakukan atau tidak dilakukan oleh seorang manusia. Dalam islam, istilah yang paling berdekatan dan berhubungan dengan istilah etika di dalam Al-Qur`an adalah *khuluq*.¹⁶

Bisnis ialah suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya, untuk mendapatkan laba.¹⁷ Secara bahasa, bisnis mempunyai beberapa arti: usaha, perdagangan toko, perusahaan, tugas, urusan, hak, usaha dagang, usaha komersial, dalam dunia perdagangan atau bidang usaha.¹⁸ Dari pengertian-pengertian bahasa bisnis memperlihatkan dirinya sebagai aktifitas riil ekonomi yang secara sederhana dilakukan dengan cara jual beli atau pertukaran barang dan jasa. Etika bisnis dapat berarti pemikiran atau refleksi tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis.¹⁹

¹⁵ Philip Kotler, *Principles of Marketing* (Englewood Cliffs New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1980), 267-268.

¹⁶ Muhammad, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN), 38.

¹⁷ Buchari Alma, *Pengantar Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2018), 19-20.

¹⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 121.

¹⁹ Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Kencana, 2015), 70.

Etika Bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah yang selanjutnya tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntunan perusahaan. Mempelajari kualitas moral kebijaksanaan organisasi, konsep umum dan standart untuk perilaku moral dalam bisnis, berperilaku penuh tanggung jawab dan bermoral. Artinya etika bisnis islam merupakan suatu kebiasaan atau budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.²⁰

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Etika Bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk benar, salah dan halal haram dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah.

Jadi Implementasi Etika Bisnis Islam adalah penerapan etika atau akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai islam, sehingga dalam melaksanakan bisnis, tidak ada kekhawatiran karena sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik.

5. Ritel Basmalah

Ritel Basmalah adalah Koperasi Pondok Pesantren (kopontren) Sidogiri didirikan oleh KA. Sadoellah Nawawie bin Noerhasan pada tahun 1961. Awalnya hanya berupa kantin dan toko kelontong yang resmi memiliki Badan Hukum Koperasi tanggal 15 Bulan Juli Tahun 1997.

²⁰ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Prespektif Islam* (Bogor, LINDAN Bestari, 2021), 35.

Sejak 2013 Kopontren Sidogiri membentuk infrastruktur brand Basmalah dengan Ritel Basmalah menggunakan motto tempat belanja yang baik.

Ritel Basmalah adalah salah satu unit usaha dari koperasi Pondok Pesantren Sidogiri yang bergerak di bidang ritel. Basmalah adalah konsep dari Barakah, Syariah dan Maslahah. Hingga saat ini persebaran Ritel Basmalah di Kabupaten atau Kota Indonesia berjumlah sebanyak 251 gerai. Sebagai unit usahanya yang dimiliki oleh koperasi pondok pesantren, di dalam pelaksanaan kegiatan usahanya melekat nilai-nilai islam yang dibudayakan. Sehingga tidak menghilangkan nilai-nilai dan ilmu yang diajarkan selama di pesantren.²¹

Sebagai penggerak perekonomian berbasis pesantren, Kopontren Basmalah tentu saja memiliki gaya atau desain khasnya tersendiri. Kopontren Basmalah ini umumnya memiliki corak fisik sama seperti minimarket lainnya. Namun ada beberapa perbedaan yang membedakan antara minimarket lainnya.²²

Maka Ritel Basmalah di sini dijadikan sebagai objek penelitian terkait dengan implementasi Etika Bisnis Islam pada setiap aktivitas usaha serta pelayanan di dalamnya.

F. Sistematika Pembahasan

Adapun Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

²¹ M Saiful Anam, diwawancara oleh Penulis, Pasuruan, 12 Januari 2023.

²² TS crazyidea, "Ritel Basmalah Penantang Baru Supermarket di Indonesia 2019," diakses 3 November 2022, <http://www.kaskus.co.id/thread/5dafa86ec8393a188845363d/toko-basmalah-penantang-baru-supermarket-di-indonesia>.

BAB I: Pendahuluan, bab ini merupakan dasar dalam sistematika penelitian skripsi, yang mengemukakan latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, definisi istilah, dan sistematika penelitian. Hal tersebut berfungsi sebagai gambaran skripsi secara umum.

BAB II: Kajian Kepustakaan, bab ini berisi tentang penelitian terdahulu sebagai perbandingan untuk menyusun kepastakaan dan kajian teori sebagai pendukung karya ilmiah ini, yaitu tentang Implementasi Etika Bisnis Islam di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah melalui penelitian langsung ke lapangan.

BAB III: Metode Penelitian, bab ini membahas tentang pendekatan-pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian yang dilakukan. Penelitian skripsi secara khusus, ataupun pihak-pihak yang membutuhkan penelitian ini secara umum.

BAB IV: Penyajian Data dan Analisis Data, bab ini mengemukakan secara rinci bukti-bukti yang diperoleh dan merupakan hasil penemuan peneliti, sehingga yang penting untuk dikemukakan adalah gambaran penelitian penyajian data analisis, secara pembahasan temuan.

BAB V: Penutup, bab ini berisi kesimpulan dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, saran-saran, dan diakhiri dengan penutup.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

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 ataupun belum terpublikasikan, dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dapat penelitian temukan.

1. Duratun Nafis “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019).²³

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, dengan Teknik pengumpulan data observasi dan wawancara.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Implementasi Etika Bisnis Islam di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh sudah diterapkan dengan baik. Etika Bisnis yang diterapkan Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh pada umumnya telah sesuai dengan etika bisnis yang di ajarkan oleh Islam, walaupun tidak sempurna yang dilakukan oleh Rasulullah SAW.

²³ Duratun Nafis, “Implementasi etika bisnis islam dalam usaha rumah makan (studi kasus usaha rumah makan wong solo batoh, kec lueng bata kota banda aceh)”, (skripsi, fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri ar-raniry banda aceh, 2019).

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi etika bisnis islam serta terdapat persamaan terhadap metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Sedangkan perbedaanya adalah penelitian diatas obyek penelitiannya pada rumah makan wong solo cabang Batoh Kec Lueng Bata Kota Banda Aceh, dan pada penelitian ini obyek penelitiannya di Ritel Basmalah cabang Jenggawah.

2. Anni Amalia Munir “Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Campalagian Kabupaten Polewali Mandar” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univesitas Islam Negeri Alaudin Makassar, 2019).²⁴

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah Bagaimana Praktik jual beli pedagang pakaian di Pasar Campalagian Kabupaten Polewali Mandar di tinjau dari etika bisnis islam dan Bagaimana Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli pakaian di Pasar Campalagian Kabupaten Polewali Mandar. Sedangkan Metode penelitiannya yaitu penelitian ini menggunakan metode kualitatif yakni penelitian yang menggambarkan fenomena yang terjadi secara deskriptif kualitatif, dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan.

²⁴ Anni Ammalia Munir, “Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Campalagian Kabupaten Polewali Mandar” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar, 2019).

Dari hasil penelitian ini diketahui praktik jual beli para pedagang pakaian di Pasar Campalagian Kabupaten Polewali Mandar berjalan secara umum, seperti pedagang membeli kepada distributor untuk dijual kembali, mempromosikan barang secara langsung ataupun melalui media sosial, hingga proses ijab kabul yakni terjadinya proses kesepakatan antara penjual dan pembeli. Sedangkan Implementasi Etika Bisnis Islam oleh para pedagang secara pemahaman masih kurang tetapi dalam praktiknya telah menerapkan etika tersebut, seperti menjual barang yang halal dan baik, menawarkan barang dengan sikap ramah dan jujur, pada proses transaksinya pedagang akan bertanggung jawab terhadap barang yang dijualnya dan bersikap murah hati dengan memberikan tenggang waktu pembayaran kepada pembeli.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi etika bisnis islam serta terdapat persamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada obyek yang diteliti yakni obyek penelitian diatas pada Pasar Campalagian Kabupaten Polewali Mandar sedangkan pada penelitian ini obyeknya pada Ritel Basmalah cabang Jenggawah.

3. Abdul Azim “Penerapan Etika Bisnis Islam dan Dampaknya Terhadap Kemajuan Usaha (Studi pada 212 Mart Kambang Kota Jambi)” (Skripsi,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020).²⁵

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah Bagaimana 212 Mart Kambang Kota Jambi menerapkan Etika Bisnis Islam dengan baik dan sesuai dengan etika bisnis islam Rosulullah SAW dan 5 Aksioma Etika Bisnis Islam dan Bagaimana penerapan Etika Bisnis Islam dengan baik dan sesuai dengan etika bisnis islam Rosulullah SAW dan 5 Aksioma etika bisnis islam berdampak terhadap kemajuan usaha oada 212 Mart Kambang Kota Jambi, Sedangkan metode penelitiannya yaitu menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data yang dilakukan dengan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisa data yang digunakan adalah dengan reduksi data, penyajian data dan verifikasi data menarik kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Etika Bisnis Islam sesuai dengan Etika Bisnis Islam Rosulullah SAW dan 5 Aksioma etika bisnis islam telah diterapkan dengan baik di 212 Mart Kambang Kota Jambi, baik itu sesuai dengan etika bisnis islam Rosulullah SAW dan 5 Aksioma etika bisnis islam. Namun penerapan tersebut tidak berdampak positif bagi kemajuan usaha hal itu ditandai dengan volume penjualan dan hasil pendapatan yang fluktuasi, karena jika volume penjualan dan pendapatan suatu perusahaan terus menerus meningkat maka otomatis modal akan meningkat dan kemungkinan perusahaan tersebut

²⁵ Abdul Azim “Penerapan Etika Bisnis Islam dan Dampaknya Terhadap Kemajuan Usaha (Studi pada 212 Mart Kambang Kota Jambi)” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020).

akan maju lebih besar. Walaupun tenaga kerja sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai SOP namun tidak menjamin volume penjualan akan terus meningkat sehingga pendapatan dan modal tidak terus meningkat, maka kemungkinan perusahaan akan maju lebih kecil.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai etika bisnis islam. Perbedaannya adalah penelitian diatas fokus pada Dampak Terhadap Kemajuan Usaha pada 212 Mart Kambang Kota Jambi sesuai etika bisnis islam Rosulullah SAW atau tidak. Sedangkan penelitian ini fokus pada Implementasi Etika Bisnis Islam dalam usaha retail Ritel Basmalah cabang Jenggawah.

4. Rengga Agnes Wijaya “Perspektif Etika Bisnis Islam Terhadap Perilaku Pedagang Di Pasar Kamis Desa Nanjungan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021).²⁶

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah perilaku dalam ikan dalam jual beli yang terjadi di pasar kamis Desa Nanjungan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan masih terdapat kecurangan dalam timbangan saat melakukan transaksi. Rata-rata pengurangan dalam timbangan yang terjadi di pasar kamis yaitu sebanyak 50g-100g. Perspektif etika bisnis Islam terhadap perilaku pedagang ikan di pasar kamis Desa Nanjungan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan yang melakukan berbagai tindakan kecurangan jika ditinjau dari etika bisnis

²⁶ Rengga Agnes Wijaya “Perspektif Etika Bisnis Islam Terhadap Perilaku Pedagang Di Pasar Kamis Desa Nanjungan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021).

Islam tidak memenuhi 3 prinsip etika bisnis Islam yaitu kepuasan pelanggan, transparansi dan keadilan.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang etika bisnis Islam serta terdapat persamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Perbedaannya ialah terletak pada objek yang diteliti yakni objek penelitian di atas pada pasar kamis dan pada penelitian saat ini objeknya Ritel Basmalah Cabang Jenggawah.

5. Kristina Handayani “Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli pada Pedagang Pasar Tradisional Roworejo Kecamatan Negerikaton Kabupaten Pesawaran” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020).²⁷

Fokus penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Etika Bisnis Islam antara Penjual dan Pembeli di Pasar Tradisional Roworejo Kecamatan Negerikaton Kabupaten Pesawaran. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif adapun sumber data dalam penelitian diatas diperoleh melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan data yang terkumpul menggunakan analisis penelitian deskriptif.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa etika bisnis islam telah memberikan ketentuan bahwa para pedagang harus lebih mengetahui dan memahami prinsip-prinsip etika bisnis islam yaitu Tauhid, Keseimbangan (keadilan), Tanggung jawab, Kejujuran dan kehendak bebas hal tersebut

²⁷ Kristina Handayani “Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli pada Pedagang Pasar Tradisional Roworejo Kecamatan Negerikaton Kabupaten Pesawaran” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020).

didahulukan agar bisnis yang dilakukan mendapat keberkahan dari keridhaan Allah SWT.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi etika bisnis islam serta terdapat persamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya ialah terletak pada objek yang diteliti yakni obyek penelitian diatas pada Penjual dan Pembeli di Pasar Tradisional Roworejo Kecamatan Negerikaton Kabupaten Pesawaran sedangkan penelitian ini obyeknya pada Ritel Basmalah cabang Jenggawah.

6. Achmad Lukman Hakim “Peran Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Keuntungan Tengkulak Benih Lele di Desa Bendo Kecamatan Pare” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2021).²⁸

Fokus penelitian ini adalah Bagaimanakah penerapan Etika Bisnis Islam pada Tengkulak Benih Lele di Desa Bendo Kecamatan Pare dan Bagaimanakah peran penerapan Etika Bisnis Islam dalam keuntungan Tengkulak Benih Lele di Desa Bendo Kecamatan Pare. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data di analisis dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan penarikan kesimpulan.

²⁸ Achmad Lukman Hakim “Peran Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Keuntungan Tengkulak Benih Lele di Desa Bendo Kecamatan Pare” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2021).

Hasil dari penelitian di atas menunjukkan bahwa: Etika Bisnis Islam Tengkulak Benih Lele di Desa Bendo Kecamatan Pareyang terdiri dari prinsip *Unity* (kesatuan/keesaan), prinsip *Equilibrium* (keseimbangan), prinsip *Free Will* (kehendak bebas), prinsip *Responsibility* (Tanggung Jawab), prinsip *Benovolence* (kebenaran), terdapat tengkulak yang sudah menerapkan secara keseluruhan, ada yang sudah menerapkan namun tidak sepenuhnya karena ada beberapa prinsip yang tidak diterapkan oleh tengkulak. Peran Penerapan Etika Bisnis Islam yaitu terbangunnya hubungan baik dan simpati antara tengkulak dan petani dan pembeli. Hubungan baik menjadi awal terbentuknya kepercayaan yang nantinya akan terbangun loyalitas yang dapat meningkatkan keuntungan dan investasi secara jangka panjang oleh tengkulak.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini adalah keduanya sama-sama meninjau Etika Bisnis Islam dalam kegiatan usahanya. Perbedaannya adalah penelitian di atas obyek penelitiannya di Benih Lele di Desa Bendo Kecamatan Pare. Sedangkan penelitian ini obyeknya di Toko Basmalah cabang Jenggawah.

7. Muhadir Mustari “Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Sistem Transaksi Kakao di Benteng Pinrang” (Skripsi, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam Institut Agama Islam Negeri ParePare, 2019).²⁹

Fokus penelitian skripsi ini ialah Bagaimana Sistem Transaksi Kakao di Benteng dan Bagaimana Sistem Jual-Beli Kakao menurut Etika

²⁹ Muhadir Mustari “Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Sistem Transaksi Kakao di Benteng Pinrang” (Skripsi, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam Institut Agama Islam Negeri ParePare, 2019).

Bisnis Islam. Metode penelitian di atas menggunakan pendekatan kualitatif dan dalam mengumpulkan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik deskripsi.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa Sistem Transaksi jual beli kakao di Benteng ada dua acara yaitu dengan jual beli secara perkilo dimana pembeli menggunakan sistem *jemput bola*, artinya pembeli yang mendatangi rumah petani kakao dan menanyakan ketersediaan kakao untuk dijual. Ketika produksi kakao tersedia untuk di jual, maka pembeli pun mulai menentukan harga berdasarkan tingkat kekeringan produksi kakao. Harga produksi kakao sendiri terbilang beragam yang di dasarkan pada waktu pengeringannya. Penerapan Etika merupakan faktor yang sangat besar pengaruhnya dalam berbisnis. Karena etika itu sendiri berkaitan dengan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada masyarakat. Etika berkaitan dengan nilai-nilai, tatacara hidup yang baik, aturan hidup yang baik dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu generasi ke generasi selanjutnya. Begitu pula yang saat ini dilakukan oleh petani kakao, yaitu dalam mempertahankan bisnisnya berdasarkan penerapan Etika Bisnis Islam.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini adalah keduanya sama-sama meninjau mengenai Etika Bisnis Islam dalam usahanya. Perbedaannya adalah penelitian di atas fokus penelitiannya pada

sistem transaksi kakao di Benteng Pinrang. Sedangkan penelitian ini fokus pada Implementasi etika bisnis islam di Toko Basmalah cabang Jenggawah.

8. Indah Lestari “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Beli Konsumen Di Pasar Sukaramai Kecamatan Tapung Hulu” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau, 2021).³⁰

Metode penelitian skripsi diatas menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 117 orang. Jenis dan sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diuji validitas dan realibilitas. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis yaitu regresi linier berganda, uji f, uji t dan determinasi.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah keduanya sama-sama meninjau Etika Bisnis Islam dalam kegiatan bisnisnya. Perbedaan nya adalah penelitian diatas menggunakan metode kuantitatif dan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

9. A. indi Zein “Implementasi Konsep Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bone, 2020).³¹

Fokus penelitian skripsi adalah Bagaimana implementasi konsep etika bisnis islam dalam pelayanan perbankan dan Bagaimana kegunaan

³⁰ Indah Lestari “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Beli Konsumen Di Pasar Sukaramai Kecamatan Tapung Hulu” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau, 2021).

³¹ A. indi Zein “Implementasi Konsep Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bone, 2020).

konsep etika bisnis islam dalam pelayanan perbankan. Metode penelitian di atas menggunakan penelitian kepustakaan, sumber data yang digunakan dalam penelitian di atas menggunakan data sekunder. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan Teknik dokumentasi dan Teknik kutipan, dan Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa implementasi etika bisnis islam belum diterapkan sepenuhnya dalam pelayanan perbankan karena masih banyak pelanggaran etika dalam pelaksanaan transaksi dan masalah pelayanan dan terjadi di perbankan. Kegunaan adanya konsep etika bisnis islam dalam pelayanan perbankan yaitu menumbuhkan sikap kejujuran, Amanah, serta bertanggung jawab terhadap para bankir, dan membuat nasabah merasa dihargai dan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi etika bisnis islam. Perbedaan penelitian di atas adalah fokus terhadap transaksi dan pelayanan perbankan. Sedangkan penelitian ini fokus pada usaha Toko Basmalah.

10. Mawar Angelia Febriana “Analisis Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kepercayaan Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional (Studi Pada Pasar Jatimulyo Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung

Selatan)” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021).³²

Fokus penelitian skripsi di atas adalah Bagaimana implementasi etika bisnis islam pada transaksi jual beli di pasar tradisional Jatimulyo Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan dan Bagaimana implementasi etika bisnis islam dapat meningkatkan kepercayaan transaksi jual beli di pasar tradisional Jatimulyo Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan. Metode penelitian di atas menggunakan metode kualitatif dimana pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Sumber data penelitian berupa data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa Pasar Jatimulyo pedagang menggunakan teori deontologi dimana para pedagang bertanggung jawab atas barang yang rusak. Implementasi etika bisnis islam, apabila dilihat dari lima indikator sebagai tolak ukur, bahwa indikator prinsip kehendak bebas, tanggung jawab, dan keadilan telah diterapkan di pasar Jatimulyo Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan. Sedangkan dilihat dari jawaban para pembeli mengenai prinsip kebijakan dan kesatuan belum diterapkan dengan baik di pasar Jatimulyo. Jika dilihat dari peningkatan kepercayaan terdapat tiga indikator yang dijadikan tolak ukur yaitu kemampuan, kebaikan hati dan kejujuran telah

³² Mawar Angelia Febriana “Analisis Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kepercayaan Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional (Studi Pada Pasar Jatimulyo Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan)” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021).

diterapkan dan dilaksanakan dengan baik di pasar Jatimulyo Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi etika bisnis islam. Perbedaan penelitian di atas adalah fokus terhadap meningkatkan kepercayaan transaksi jual beli di pasar tradisional. Sedangkan penelitian ini fokus pada usaha Toko Basmalah cabang Jenggawah.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Duratun Nafis (2019) “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)”	Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi etika bisnis islam serta terdapat persamaan terhadap metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif	Perbedaannya adalah penelitian diatas obyek penelitiannya pada rumah makan wong solo cabang Batoh Kec Lueng Bata Kota Banda Aceh, dan pada penelitian ini obyek penelitiannya di Toko Basmalah cabang Jenggawah.
2.	Anni Amalia Munir (2019) “Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Campalagian Kabupaten Polewali Mandar ”	Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi etika bisnis islam serta terdapat persamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif.	Perbedaannya terletak pada obyek yang diteliti yakni obyek penelitian diatas pada Pasar Campalagian Kabupaten Polewali Mandar dan pada penelitian ini obyeknya pada Toko Basmalah cabang Jenggawah.
3.	Abdul Azim (2020) “Penerapan Etika Bisnis Islam	Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah	Perbedaannya adalah penelitian diatas fokus pada Dampak Terhadap

	dan Dampaknya Terhadap Kemajuan Usaha (Studi pada 212 Mart Kambang Kota Jambi)”	sama-sama membahas mengenai etika bisnis islam	Kemajuan Usaha pada 212 Mart Kambang Kota Jambi sesuai etika bisnis islam Rosulullah SAW atau tidak. Dan penelitian ini fokus pada Implementasi Etika Bisnis Islam dalam usaha retail Toko Basmalah cabang Jenggawah.
4.	Rengga Agnes Wijaya (2021) “Perspektif Etika Bisnis Islam Di Pasar Kamis Desa Nanjungan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan”	Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang etika bisnis Islam serta terdapat persamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif	perbedaannya ialah terletak pada obyek yang diteliti yakni obyek penelitian diatas pada Pasar Kamis dan pada penelitian ini obyeknya pada Toko Basmalah Cabang Jenggawah.
5.	Kristina Handayani (2020) “Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli pada Pedagang Pasar Tradisional Roworejo Kecamatan Negerikaton Kabupaten Pesawaran”	Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi etika bisnis islam serta terdapat persamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif	perbedaannya ialah terletak pada objek yang diteliti yakni obyek penelitian diatas pada Penjual dan Pembeli di Pasar Tradisional Roworejo Kecamatan Negerikaton Kabupaten Pesawaran, dan penelitian ini obyeknya pada Toko Basmalah cabang Jenggawah.
6.	Achmad Lukman Hakim (2021) “Peran Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Keuntungan Tengkulak Benih Lele di Desa Bendo Kecamatan Pare”	Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini adalah keduanya sama-sama meninjau Etika Bisnis Islam dalam kegiatan usahanya.	Perbedaannya adalah penelitian di atas obyek penelitiannya di Benih Lele di Desa Bendo Kecamatan Pare. Dan penelitian ini obyeknya di Toko Basmalah cabang Jenggawah.

7.	Muhadir Mustari (2019) “Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Sistem Transaksi Kakao di Benteng Pinrang”	Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini adalah keduanya sama-sama meninjau mengenai Etika Bisnis Islam dalam usahanya	Perbedaannya adalah penelitian di atas fokus penelitiannya pada Sistem Transaksi Kakao di Benteng Pinrang. Dan penelitian ini fokus pada Implementasi etika bisnis islam di Toko Basmalah cabang Jenggawah.
8.	Indah Lestari (2021) “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Beli Konsumen Di Pasar Sukaramai Kecamatan Tapung Hulu”	Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama meninjau tentang Etika Bisnis Islam dalam kegiatan bisnisnya	Perbedaannya adalah penelitian di atas menggunakan metode kuantitatif dan pada penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif
9.	A. indi Zein (2020) “Implementasi Konsep Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan”	Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi etika bisnis islam	Perbedaan penelitian di atas adalah fokus terhadap transaksi dan pelayanan perbankan. Dan penelitian ini fokus pada usaha Toko Basmalah.
10.	Mawar Angelia Febriana (2021) “Analisis Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kepercayaan Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional (Studi Pada Pasar Jatimulyo Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan)”	Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi etika bisnis islam.	Perbedaan penelitian di atas adalah fokus terhadap meningkatkan kepercayaan transaksi jual beli di pasar tradisional. Dan penelitian ini fokus pada usaha Toko Basmalah cabang Jenggawah.

B. Kajian Teori

1. Pelayanan Konsumen

Sinambela menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi didalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan, minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan.³³

Moenir mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu, dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.³⁴

Berdasarkan beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau proses yang berlangsung secara berkesinambungan atau terus menerus dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, setiap pengusaha perlu menjaga citra positif produk dan perusahaan di

³³ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 5.

³⁴ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 27.

mata pelanggan atau masyarakat umumnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan jaminan keamanan. Tanpa citra yang positif, kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Menurut Kasmir untuk meningkatkan citra perusahaan, wirausahawan perlu menyiapkan sumber daya manusia (karyawan) yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan kita disebut *customer service* (CS) atau ada juga juga yang menyebutnya *service assistance* (SA).³⁵

2. Dasar-dasar Pelayanan

Suatu pelayanan yang diberikan berkualitas jika setiap karyawan telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang karyawan, yaitu:

a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih

Disini karyawan harus mengenakan pakaian yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian necis dan tidak kumal, terkesan pakaian yang digunakan benar-benar memikat konsumen. Dan gunakan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

³⁵ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 275.

- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Karyawan disini harus bersikap akrab dan seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah atau konsumen karyawan haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati.

- c. Menyapa dengan lemah lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal

Pada saat nasabah atau konsumen datang karyawan haruslah segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

- d. Tenang, sopan, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan disaat melayani nasabah atau konsumen dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Setelah itu, tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumen.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Pada saat berkomunikasi dengan nasabah atau konsumen gunakan Bahasa Indonesia yang benar dan tepat atau Bahasa Daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah atau konsumen.

f. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah atau konsumen sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran ataupun sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah atau konsumen. Kalaupun terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

g. Mampu meyakinkan pelanggan atau konsumen serta memberikan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah atau konsumen dengan argumen-argumen yang masuk akal.

h. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan. Dalam artian jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan, maka harus meminta bantuan petugas lain yang mampu.

Adapun larangan dalam memberikan pelayanan secara umum dilakukan oleh berbagai perusahaan antara lain:³⁶

- a. Dilarang berpakaian sembarangan.
- b. Dilarang melayani konsumen atau tamu sambil makan.
- c. Dilarang melayani konsumen atau tamu sambil mengobrol.
- d. Dilarang menampakkan wajah yang tidak menyenangkan.
- e. Dilarang berdebat atau menyanggah.
- f. Dilarang meninggalkan nasabah atau konsumen.
- g. Dilarang berbicara terlalu keras atau lemah.

³⁶ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 26.

h. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji.

3. Etika

Etika adalah aturan perilaku, adat kebiasaan manusia dalam pergaulan antara sesamanya dan menegaskan mana yang benar dan mana yang buruk.³⁷ Perkataan etika atau lazim juga disebut etik, berasal dari kata Yunani Ethos,³⁸ yang berarti norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah dan ukuran-ukuran bagi tingkah laku manusia yang baik.

Bukhari Alma mengartikan etika sebagai suatu perbuatan standar (*Standar of conduct*) yang memimpin individu dalam membuat keputusan. Etik ialah sebuah studi mengenai perbuatan yang salah dan benar dan pilihan moral yang dilakukan oleh seseorang.³⁹

Menurut Muhammad Amin sebagaimana dikutip oleh Wiwik Koni, Etika merupakan ilmu yang seharusnya menjelaskan arti yang baik dan yang buruk, menerangkan apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia kepada manusia dalam perbuatan mereka dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang seharusnya diperbuat.⁴⁰

4. Bisnis

Kata bisnis dalam Al-Qur'an biasanya yang digunakan *al-tijarah*, *al-ba'i*, *tadayantum* dan *isyara*.⁴¹ Tetapi yang sering digunakan yaitu *al-tijarah* dan dalam Bahasa arab *tijaraha*, berawal dari kata dasar *tajara*,

³⁷ Elias, *Modern Dictionary English Arabic* (Kairo: Elias Modern Publishing House, 1986), 250.

³⁸ Abdulkadir Muhammad, *Etika Profesi Hukum* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1997), 13.

³⁹ Bukhari Alma, *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam* (Bandung: Alfabeta, 2003), 52.

⁴⁰ Wiwik Koni, "Etika Bisnis Islam Dan Solusi Krisis Ekonomi Islam" *Buhuts 11*, no.1 (2015): 69.

⁴¹ Lihat QS. 2: 282; QS. An-Nisa: 29, QS. At-Taubah: 34; QS. An-Nur: 37; QS. As-Shaff: 10.

tajran wa tijarata, yang bermakna berdagang atau berniaga. *At-tijaratun walmutjar* yaitu perdagangan, perniagaan.⁴²

Menurut Ar-Raghib Al-Isfahani dalam *Al-Mufradat fi Gharib Al-Qur'an* sebagaimana dikutip oleh Fitri Amalia *at-tijarah* bermakna pengelolaan harta benda untuk mencari keuntungan. Menurut Al-Farabi, yang dikutip Ar-Raghib dan jelaskan Fitri *fulanuntajirun bi kadz*, berarti seseorang mahir dan cakap dalam mengetahui arah dan tujuan yang diupayakan dalam usahanya.⁴³

5. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis merupakan etika terapan. Etika bisnis merupakan aplikasi pemahaman kita tentang apa yang baik dan benar untuk beragam institusi, teknologi, transaksi, aktivitas dan usaha yang kita sebut bisnis. Selain itu, etika bisnis merupakan studi yang di khususkan mengenai moral yang benar dan salah. Studi ini berkonsentrasi pada standar moral, sebagaimana diterapkan dalam kebijakan, institusi, dan perilaku bisnis. Standar etika bisnis tersebut diterapkan kedalam sistem dan organisasi yang digunakan masyarakat modern untuk memproduksi dan mendistribusikan barang dan jasa dan diterapkan kepada orang-orang yang berada di dalam organisasi.⁴⁴

Menurut Ali Hasan etika bisnis dalam syariah islam ialah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai nilai-nilai islam, sehingga waktu

⁴² Ahmad Warson Munawwir, *Kamus Al-Munawwir* (Yogyakarta: PP Krpyak, 1984), 534.

⁴³ Fitri Amalia, "Etika Bisnis Islam: Konsep dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil", *Al-Iqtishad* 4, no.1 (2014): 135.

⁴⁴ Veithzal Rivai, *Islamic Business An Economic Ethichs* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 4.

melaksanakan bisnis tersebut tidak perlu akan khawatir, karena sudah diyakini sebagai suatu yang baik serta benar.⁴⁵ Oleh sebab itu, secara simplistik etika bisnis islam yang dimaksud didalam kajian teoritis ini ialah segala suatu hal yang berhubungan dengan ekonomi yang sistem dan regulasi didalam nya lebih memprioritaskan nilai-nilai islam, serta mengimplementasikan etika dalam setiap bisnis usaha yang dikerjakan.

Seperti yang dikemukakan oleh Husei Sahatan dan dikutip oleh Faisal Badroen, perilaku etika bisnis (*akhlak al islamiah*) yang di bungkus dalam *idha auwabith syariah* (batasan syariah) dan menurut Rafiq Isa Beekun yang juga dikutip Faisal Badroen disebutkan juga dengan *general guideline* (pedoman umum).⁴⁶ Menurut Abdul Azizi ada 6 langkah awal untuk memulai etika bisnis Islam, yaitu:

1. Niat ikhlas mengharap Ridho Allah SWT
 2. Profesional
 3. Jujur dan Amanah
 4. Mengedepankan etika sebagai seseorang muslim
 5. Tidak melanggar prinsip syariah
 6. *Ukhuwah Islamiyah*.
6. Etika Bisnis dalam Perspektif Al-Qur`an

Menurut AA. Hanafi dan Hamid Salam, etika bisnis menurut Al-Qur`an adalah nilai-nilai etika islam yang secara khusus mengenai aktivitas bisnis yang terdiri dari enam prinsip utama, yakni kebenaran,

⁴⁵ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah* (Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2009), 171.

⁴⁶ Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Kencana, 2007), 71.

kepercayaan, kejujuran, ketulusan, pengetahuan dan keadilan.⁴⁷ Maka dapat disimpulkan bahwa etika bisnis dalam Al-Qur'an merupakan tuntunan nilai-nilai dalam melakukan aktivitas bisnis yang bersumber dari ajaran Al-Qur'an melalui nilai dasar bisnis dalam Al-Qur'an.⁴⁸

Ayat-ayat yang menerangkan bisnis dalam konteks material seperti dalam QS. Al-Baqarah/2: 275 dan 282, Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba, dan anjuran menuliskan utang piutang dalam bertransaksi.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ
الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَاتْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI



Artinya: “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapatkan peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”. (QS. Al-Baqarah/2:275)

⁴⁷ AA. Hanafi dan Hamid Salam, *Business Ethics: An Islamic Perspective* (New Delhi: Qazi Publishers and Dristributors, 1995), 16.

⁴⁸ R. Lukman Fauroni, *Etika Bisnis dalam Al-Qur'an* (Yogyakarta: PT Lkis Printing Cemerlang, 2006), 18.

قُلْ إِنْ كَانَ آبَاؤُكُمْ وَأَبْنَاؤُكُمْ وَإِخْوَانُكُمْ وَأَزْوَاجُكُمْ وَعَشِيرَتُكُمْ وَأَمْوَالٌ
 اقْتَرَفْتُمُوهَا وَتِجَارَةٌ تَخْشَوْنَ كَسَادَهَا وَمَسَاكِنُ تَرْضَوْنَهَا أَحَبَّ إِلَيْكُمْ
 مِنْ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَجِهَادٍ فِي سَبِيلِهِ فَتَرَبَّصُوا حَتَّى يَأْتِيَ اللَّهُ بِأَمْرِهِ

وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْفَاسِقِينَ ﴿٩٤﴾

Artinya: Katakanlah (wahai Rasul) kepada kaum mukminin. (Sesungguhnya bila kalian lebih mengutamakan ayah-ayah, anak-anak, saudara-saudara, istri-istri, kaum kerabat dan harta benda dengan yang kalian kumpulkan dan perdagangan yang kalian khawatirkan tidak laku dan rumah-rumah nyaman yang kalian tinggali, bila kalian lebih mengutamakan semua itu daripada cinta kepada Allah dan cinta kepada RasulNya dan berjihad di jalanNya, maka tunggulah oleh kalian siksaan Allah balasanNya yang akan menimpa kalian.) Dan Allah tidak memberikan taufik kepada orang-orang yang keluar dari ketaatan kepadaNya. (QS.At-Taubah/9: 24

Kemudian kontek perdagangan immaterial. Halnya mengutamakan ibadah sholat jumat dari pada berdagang atau bisnis. Kemudian mereka yang membaca kitab Allah (Al-Qur'an), melaksanakan sholat, berinfak secara diam-diam atau terang-terangan merekalah orang yang mengharapkan perdagangan yang tidak mengenal rugi. Kemudian perdagangan yang dapat menyelamatkan dari azab dengan beriman, berjihad di jalan Allah, Allah membeli dari orang-orang mukmin, diri dan harta dengan surga. Sebagaimana dalam ayat yang artinya:

إِنَّ الَّذِينَ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَنْفَقُوا مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ سِرًّا
 وَعَلَانِيَةً يَرْجُونَ تِجَارَةً لَّنْ تَبُورَ ﴿٩٥﴾

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang selalu membaca Kitab Al-Qur'an dan melaksanakan shalat dan menginfakkan Sebagian rezeki yang kami anugerahkan kepadanya dengan diam-diam dan

terang-terangan, mereka itu mengharapkan perdagangan yang tidak akan rugi.” (QS. Fathir/35:29)

﴿ إِنَّ اللَّهَ اشْتَرَى مِنَ الْمُؤْمِنِينَ أَنفُسَهُمْ وَأَمْوَالَهُمْ بِأَنَّ لَهُمُ الْجَنَّةَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَيَقْتُلُونَ وَيُقْتَلُونَ وَعَدَّا عَلَيْهِ حَقًّا فِي التَّوْرَةِ وَالْإِنْجِيلِ وَالْقُرْآنِ وَمَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ مِنَ اللَّهِ فَاسْتَبْشِرُوا بِبَيْعِكُمُ الَّذِي بَايَعْتُمْ بِهِ ۚ وَذَلِكَ هُوَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ ﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah membeli dari orang-orang Mukmin, baik diri maupun harta mereka dengan memberikan surga untuk mereka. Mereka berperang di jalan Allah; sehingga mereka membunuh atau terbunuh, (sebagian) janji yang benar dari Allah di dalam Taurat, Injil, dan Al-Qur’an. Dan siapakah yang lebih menepati janjinya selain Allah? Maka bergembirilah dengan jual beli yang telah dilakukan itu, dan demikian itulah kemenangan yang agung.” (QS. At-Taubah/9:111)

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا هَلْ أَذُكُم عَلَىٰ تِجَارَةٍ تُنْجِيكُمْ مِنْ عَذَابِ أَلِيمٍ ﴿١٠﴾ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ۚ وَتُجَاهِدُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنفُسِكُمْ ذَٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١١﴾ ﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Maukah kamu aku tunjukkan suatu perdagangan yang dapat menyelamatkan kamu dari azab yang pedih? (yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagi kamu jika kamu mengetahui.” (QS. As-Shaf/6:10-11)

Demikian pula dalam pengertian jual beli yang halal, dan larangan untuk memperoleh atau mengembangkan harta benda dengan jalan riba. (QS. Al-Baqarah: 275).

Uraian di atas menjelaskan bahwa, *pertama*, Al-Qur’an memberikan tuntunan bisnis yang jelas yaitu visi bisnis masa depan yang bukan

semata-mata mencari keuntungan sesaat, melainkan mencari keuntungan yang hakiki baik dan berakibat baik pula bagi kesudahannya. *Kedua*, keuntungan bisnis menurut Al-Qur'an bukan semata-mata bersifat material tetapi bersifat material sekaligus immaterial (spiritual), bahkan lebih mengutamakan hal yang bersifat immaterial atau kualitas. *Ketiga*, bahwa bisnis bukan semata-mata berhubungan dengan manusia tetapi juga berhubungan dengan Allah.

7. Urgensi Etika Bisnis dalam Islam

Urgensi etika dalam aktivitas bisnis menurut Muhammad Djakfar dapat ditinjau dari berbagai aspek. *Pertama*, aspek teologis, bahwasanya etika dalam islam (akhlak) merupakan ajaran Tuhan yang diwahyukan kepada Rasulullah SAW. baik dalam bentuk Al-Qur'an maupun Sunnah. Secara normatif, Al-Qur'an menyinggung masalah akhlak dalam surat Al-Qalam ayat empat. Namun secara praktis Tuhan telah mengajarkan melalui praktik bisnis Rasulullah SAW selama kurang lebih 25 tahun.⁴⁹

Kedua, aspek watak manusia yang cenderung mendahulukan keinginan dari pada kebutuhan. Sifat serakah yang ada pada manusia membutuhkan penyadaran atau pencerahan agar mereka sadar bahwasanya dalam hidup yang paling pokok adalah memenuhi kebutuhan yang mendasar. Kalau tidak, niscaya dalam melakukan bisnis mereka berpotensi menghalalkan segala cara demi meraih keuntungan sesaat. Artinya mereka akan menabrak nilai-nilai etika yang sejatinya dijunjung tinggi.

⁴⁹ M. Djakfar, *Etika Bisnis* (Jakarta: Penebar Plus, 2012), 31.

Ketiga, aspek sosiologi. Akibat dari watak dasar atau perilaku manusia yang cenderung amoral, pada akhirnya akan menimbulkan konteks persaingan yang tidak sehat dan keras dalam dunia global. Seperti halnya praktik monopoli yang melanggar hak asasi manusia dalam memberikan kesempatan yang sama. Maka, perlunya pemahaman etika bisnis agar memahami dan menyadari mana wilayah etika dan mana wilayah yang amoral.⁵⁰

Keempat, perkembangan teknologi yang semakin pesat. Perkembangan teknologi dengan berbagai raganya mendatangkan nilai positif seperti mempermudah dan mempercepat pemenuhan kebutuhan hidup, di sisi lain juga terdapat dampak negatifnya. Seperti halnya dewasa ini modus jual beli online yang tidak bertatap muka antar pihak sering rentan terjadinya penyimpangan etika, seperti penipuan, barang yang tidak sesuai penipuan dll.

Kelima, aspek akademis. Ditinjau dari aspek sebelumnya maka sudah selayaknya etika bisnis dijadikan mata kajian akademis baik masa kini maupun di masa yang akan datang.⁵¹

Semakin meyakini betapa penting peran etika bisnis dalam mengantisipasi penyimpangan yang banyak merugikan bangsa, sebagaimana agama rahmat lil' alamin yang bersumber pokok dari ajaran wahyu, sudah barang tentu menjadikan etika (akhlak) sebagai urat nadi dalam segala aspek kehidupan seorang muslim. Terlebih lagi islam

⁵⁰ M. Djakfar, *Etika Bisnis* (Jakarta: Penebar Plus, 2012), 32.

⁵¹ M. Djakfar, *Etika Bisnis* (Jakarta: Penebar Plus, 2012), 33.

mengajarkan ketinggian nilai etika tidak saja secara teoritis yang bersifat abstrak, namun juga yang bersifat aplikatif.

8. Prinsip Etika Bisnis Islam

Ajaran etika bisnis Islam pada prinsipnya manusia dituntut untuk berbuat baik pada dirinya sendiri, kepada sesama manusia dan lingkungan alam disekitarnya, dan kepada Tuhan selaku penciptanya. Oleh karena itu, untuk dapat berbuat baik, pada semuanya itu, manusia di samping diberi kebebasan (*free will*), hendaknya ia memperhatikan keesaan Tuhan (*tauhid*), prinsip keseimbangan (*tawazun/balance*) dan keadilan (*qist*). Disamping tanggung jawab (*responsibility*) yang akan diberikan di hadapan Tuhan.⁵²

Secara umum prinsip Etika Bisnis Islam dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kesatuan atau Tauhid (*Unity*)

Tauhid berasal dari kata “*wahhada-yuwahhidu-tawhiddan*” yang secara harafiah artinya menyatukan, mengesahkan atau mengakui bahwa sesuatu itu satu. Tauhid adalah prinsip utama dalam agama Islam dengan ditandainya pembacaan kalimat syahadat bagi seorang muslim yang beriman. Hubungan antar manusia dengan Tuhan pencipta alam semesta. Hubungan ini muncul sebuah konsekuensi penyerahan (Islamisasi) dari manusia kepada Tuhan yang akal pikiran,

⁵² Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Dalam Prespektif Islam* (Malang: Penerbit UIN-Malang Press, 2007), 11.

ucapan dan amal.⁵³ Ketika penyerahan telah dilakukan oleh seorang manusia terhadap Tuhannya, maka kebebasan yang dia lakukan selalu tetap pada hal yang benar sesuai syariat. Dengan tauhid, konsep ekonomi, sosial dan politik bisa digabungkan dan dilandaskan pada aspek keagamaan.

Dengan mengintegrasikan aspek religius keagamaan dengan aspek ekonomi, akan menimbulkan perasaan dalam manusia bahwa ia akan selalu merasa direkam segala kreativitas kehidupannya, termasuk dalam aktivitas berekonomi sehingga dalam melakukan segala aktivitas bisnis tidak akan mudah menyimpang dari segala ketentuannya. Perintah terus menerus untuk memenuhi kebutuhan etik dan dimotivasi oleh ketauhidan kepada Tuhan Yang Maha Esa akan meningkatkan kesadaran individu mengenai insting altruistiknya, baik terhadap sesama manusia maupun alam lingkungannya, ini berarti konsep tauhid akan memiliki pengaruh yang paling mendalam terhadap seorang muslim.⁵⁴

b. Keseimbangan (*Equilibrium*)

Menurut Naqvi, keadilan harus diterapkan disemua segi kehidupan sosial melalui komitmen dan upaya, yakni melalui perjuangan keras.⁵⁵ Hal itu merupakan penyatuan komitmen moral di antara para individu didalam masyarakat untuk mewujudkan suatu

⁵³ David Rasyid, *Islam Dalam Berbagai Dimensi* (Jakarta: Gema Insaini Press, 1998), 17.

⁵⁴ Rafik Isa Beekun, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 33.

⁵⁵ Syed Nawab Haider Naqvi, *Etika dan Ilmu Ekonomi: Suatu Sintesis Islami*, ter. Husin Anis dan Asep Himat (Bandung: MIZAN, 1985), 13.

keseimbangan dalam seluruh aspek kehidupan mereka, dan oleh karenanya berbeda dengan konsep mekanis murini yang digunakan ilmu ekonomi positif konvensional, yang menganggap bahwa komitmen etika maupun normatif itu tidak ada, yakni bebas bernilai. Penjelasan bahwa islam menegaskan untuk menuntut tentang keseimbangan atau kesejajaran, tidak hanya mencakup dimana kekuatan-kekuatan ekonomi dan sosial harus benar sejajar, namun juga wilayah yang berdampingan dengan hal tersebut, dimana kekuatan-kekuatan itu tidak sejajar, tapi dengan syarat, ada mekanisme yang membuat hal tersebut menjadi sejajar. Yang perlu diperhatikan bahwa prinsip keseimbangan membawa implikasi pada sistem ekonomi Islam, ini bermakna penghapusan eksploitasi. Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali kepada pihak yang tidak disukai. Islam mengharuskan penganutnya untuk berperilaku adil dan berbuat kebajikan. Dan bahkan berlaku adil harus didahulukan dari kebajikan.

1) Menyempurnakan takaran atau timbangan

Dalam perniagaan, persyaratan adil yang paling mendasar adalah agar pengusaha muslim menyempurnakan takaran bila menukar dan menimbang dengan alat timbangan yang benar, karena hal itu merupakan perilaku terbaik yang akan mendekatkan kepada ketaqwaan. Tindakan menyempurnakan timbangan dan takaran kadang kurang diperhatikan. Padahal kurang 1 gr pun

sudah bisa dikatakan takaran yang kurang sempurna. Hal itu sama dengan meranpas hak pembeli dan termasuk memakan harta orang lain dengan jalan yang bathil.

2) Seimbang dalam menetapkan harga

Keadilan sangat relevan dalam hal penawaran barang dan jasa dengan mutu dan harga yang sebanding. Menurut Imam Ghazali keuntungan adalah kompensasi dari kesulitan perjalanan, resiko bisnis dan ancaman keselamatan pedagang. Motif berdagang adalah mencari keuntungan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Namun Imam Ghazali tidak setuju dengan keuntungan yang besar dalam arti melipat gandakan harga dalam jual beli. Keuntungan bisnis dalam Islam tidak hanya sekedar keuntungan yang berupa pundi-pundi rupiah, akan tetapi keuntungan yang lebih kekal yakni keuntungan akhirat.⁵⁶

c. Kehendak Bebas (*Free Will*)

Pada tingkat tertentu, manusia diberikan kehendak bebas untuk mengendalikan kehidupannya sendiri mankala Allah SWT menurunkannya ke bumi. Dengan tanpa mengabaikan kenyataan bahwa ia sepenuhnya dituntun oleh hukum yang diciptakan Allah SWT, ia diberi kemampuan untuk berfikir dan membuat keutusan, memilih jalan hidup yang di inginkan, dan yang paling penting untuk bertindak berdasarkan aturan yang ia pilih.

⁵⁶ Veithzal Rivai, *Islamic Marketing* (Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 2012), 128.

Manusia dengan segala kelebihanannya dianugerahi kehendak bebas untuk membimbing kehidupannya sebagai khalifah. Sebagai khalifah di bumi manusia memiliki kebebasan untuk mengarahkan kehidupannya pada tujuan yang diinginkannya, namun kebebasan tersebut bukan berarti kebebasan yang tanpa mempunyai batas. Dalam aspek bisnis seorang pebisnis memiliki kebebasan dalam hal:

1) Bekerja

Manusia memiliki kebebasan untuk bekerja (bisnis) guna memenuhi segala kebutuhannya. Setiap usaha pasti terdapat resiko yang harus dihadapi. Seorang pebisnis hendaknya tanggap terhadap perubahan selera dan kebutuhan masyarakat serta menganalisis kejadian lapangan yang ada untuk diputuskan mengenai langkah kedepan perusahaan.

Setelah mengetahui Langkah yang harus ditempuh, pebisnis bekerja semaksimal mungkin untuk meraih apa yang diinginkan. Dalam Islam bekerja merupakan kewajiban kedua setelah ibadah.

Oleh karena itu, apabila bekerja dilakukan dengan ikhlas maka bekerja bernilai ibadah. Mengingat hal tersebut bekerja tidak boleh bertentangan dengan syariat Islam, karena pada dasarnya apa yang kita lakukan pasti dimintai pertanggungjawaban oleh Allah. Pebisnis muslim memang harus

memiliki etos kerja yang tinggi untuk menghidupi diri sendiri dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya.⁵⁷

2) Inovasi Produk

Mengingat persaingan bisnis semakin ketat, suatu bisnis dituntut untuk selalu berinovasi. Inovasi adalah kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru yang memiliki manfaat bagi orang lain dengan menggunakan keahlian dan kemampuan akalnya.⁵⁸

Kehadiran produk inovasi haruslah berbeda dari produk yang sudah lebih dulu diujikan. Tentunya dengan kriteria yang memenuhi standar etika bisnis syariah yaitu antara lain harus halal, bermanfaat dan resiko pada konsumen rendah.

d. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Wirausahawan muslim haruslah memiliki sifat amanah atau terpercaya dan bertanggung jawab. Dengan sifat amanah wirausahawan muslim akan bertanggung jawab atas segala yang dia lakukan dalam hal muamalahnya. Bertanggung jawab dengan selalu menjaga menjaga hak-hak manusia dan hak-hak Allah dengan tidak melupakan kewajiban sebagai manusia sosial dan makhluk ciptaan Allah SWT.⁵⁹

Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggungjawaban, untuk memenuhi tuntutan keadilan dan kesatuan,

⁵⁷ Ma'ruf Abdullah, *Wirausaha Berbisnis Syariah* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 29.

⁵⁸ Muhammad Abdul Jawwad, *Menjadi Manajer Sekses* (Jakarta: Gema Insani, 2004), 8.

⁵⁹ Ma'ruf Abdullah, *Wirausaha Berbasis Syariah* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 20.

manusia perlu mempertanggung jawabkan tindakannya. Secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan prinsip kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggung jawab atas semua yang dilakukannya.

e. Jujur

Bahwa prinsip penting dalam bisnis adalah kejujuran. Dalam doktrin Islam, kejujuran merupakan syarat fundamental dalam kegiatan bisnis. Rasulullah sangat intens menganjurkan kejujuran dalam kreativitas bisnis.

Rasulullah sendiri selalu bersikap jujur dalam berbisnis, beliau melarang para pedagang meletakkan barang bagus disebelah bawah dan barang barang bagus disebelah atas. Seorang wirausaha yang jujur akan menjaga timbangannya, mengatakan baik dan buruknya barang yang dia jual. Dari hubungan jual beli yang didasari oleh kejujuran atau adil kepercayaan akan muncul dengan sendirinya diantara penjual dan pembeli atau antara penyedia jasa, pengguna jasa. Kepercayaan yang dihasilkan dari ketulusan hati seseorang adalah hal yang paling mendasar dari semua hubungan dan termasuk dalam hal kegiatan bisnis.⁶⁰

f. Produk yang dijual halal

Komoditi yang dijual adalah barang yang suci dan halal, bukan barang yang haram, seperti anjing, babi, minuman keras, ekstasi, dsb.

⁶⁰ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis* (Jakarta: Penebar Plus, 2012), 25.

Selain itu bisnis dalam bidang jasa diperbolehkan jika dalam jasa yang diberikan tidak merugikan orang lain dan sifatnya membantu dalam hal kebaikan.

g. Tidak melakukan praktek mal bisnis

Praktek mal bisnis adalah praktek – praktek bisnis yang tidak terpuji karena merugikan pihak lain dan melanggar hukum yang ada. Perilaku yang ada dalam praktek bisnis mal sangat bertentangan dengan nilai-nilai yang ada didalam Al-Qur'an. Jenis praktek mal bisnis antara lain:

1) *Gharar*

Jual beli *gharar* adalah jual beli barang yang masih samar-samar. *Gharar* adalah salah satu jual beli yang mengandung unsur penipuan karena dalam akadnya transaksi yang dilakukan belum jelas. Benda yang diperjual belikan belum jelas wujudnya, misalnya menjual anak kambing yang masih didalam perut induknya.

2) *Sumpah palsu*

Tidak melakukan sumpah palsu dalam berdagang, Rasulullah sangat intens melarang para pelaku bisnis melakukan sumpah palsu dalam kegiatan bisnis saat ini sering dilakukan, karena dapat meyakinkan pembeli, dan pada gilirannya meningkatkan daya atau pemasaran. Namun, harus disadari, bahwa meskipun keuntungan yang diperoleh berlimpah, tetapi hasilnya tidak berkah.

3) *Ikhtiar*

Ikhtiar atau menghimpun barang untuk mendapatkan harga yang tinggi dikemudian hari. *Ikhtiar* tidak diperbolehkan karena akan mengakibatkan kerugian bagi banyak orang. Penimbunan, membekukan, menahan, dan menjatuhkannya dari peredaran akan menyebabkan susahny pengendalian pasar. Seseorang yang menimbun harta benda adalah orang yang tidak mengetahui tujuan untuk apa mencari harta.

Selain itu, menimbun juga bisa dianggap sebagai monopoli. Salah satu keburukan sistem ekonomi kapitalis ialah melegitimasi monopoli dan oligopoli. Contoh yang sederhana adalah eksploitasi (penguasaan) individu tertentu atas hak milik sosial, seperti air, udara dan tanah beserta kandungan isinya seperti bahan tambang dan mineral. Individu tersebut mengeruk keuntungan secara pribadi, tanpa memberi kesempatan kepada orang lain. Ini dilarang dalam Islam.

4) *Mengurangi timbangan atau takaran*

Perdagangan identik dengan timbangan atau takaran sebagai alat penjual. Kecurangan dalam hal timbangan dan takaran dilakukan untuk mendapatkan keuntungan dengan cara cepat. Perilaku mengurangi timbangan ini termasuk dalam penipuan karena mengurangi hak orang lain. Kecurangan yang dilakukan dengan mengurangi timbangan adalah hal yang tidak terpuji dalam praktek bisnis.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Sedangkan metode deskriptif yaitu pengamatan dalam bentuk cerita yang sangat detail (deskripsi rinci dan gambaran mendalam). Termasuk juga ungkapan-ungkapan asli dari subjek peneliti. Sedangkan jenis penelitian ini yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dimana penelitian lapangan merupakan metode untuk mengumpulkan data kualitatif.⁶¹ Dengan menggunakan pendekatan dan jenis penelitian tersebut, maka peneliti akan meneliti mengenai Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi menunjukkan dimana penelitian tersebut dilakukan, sebelum penelitian ini dilakukan. Peneliti harus melakukan pengamatan terlebih dahulu. Setelah melakukan pengamatan di lokasi penelitian maka menemukan permasalahan di tempat yang bersangkutan.

Adapun lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah. Toko Basmalah Cabang Jenggawah terletak di Jl. Kawi, Krajan, Jenggawah, Kec. Jenggawah, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68171.

⁶¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 26.

C. Subyek Penelitian

Teknik pemilihan subjek penelitian ini menggunakan Teknik Purposive, yaitu teknik pengambilan data informan sebagai sumber data dengan pertimbangan tertentu. Subyek penelitian ini adalah manajer perusahaan, kepala toko, dan konsumen.

Ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer disini ialah sumber utama untuk memperoleh data primer yang diperoleh menggunakan metode wawancara kepada informan. Dalam hal penggalian data penelitian banyak menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang membutuhkan jawaban terkait dengan Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Prespektif Etika Bisnis Islam. Dalam menentukan obyek penelitian perlu diperhatikan, yakni kepada mereka yang sudah cukup lama berpartisipasi dalam hal kegiatan yang sudah menjadi kajian penelitian, terlihat penuh serta memiliki waktu yang cukup untuk dimintai informasi. Oleh karena itu, obyek penelitian disini adalah manajer perusahaan, kepala toko, serta konsumen (pembeli).

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari tangan kedua, yaitu informasi yang diperoleh dari pihak yang mendukung perolehan informasi didalam fokus penelitian ini. Sumber data sekunder yaitu berupa tulisan-tulisan pendukung misalnya dari buku-buku relevan dengan

penelitian, jurnal ilmiah, artikel, karya tulis ilmiah lainnya yang di dalamnya berkaitan dengan pokok bahasan dalam penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian. Karena tujuan dari penelitian adalah untuk mendapatkan suatu data, maka peneliti tidak akan dapat memenuhi standar data yang ditetapkan.⁶²

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan dan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.⁶³ Observasi kualitatif merupakan observasi yang didalamnya peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian.⁶⁴

Dalam penelitian ini Teknik observasi yang digunakan untuk menggali data tentang:

- a. Pelayanan konsumen di Ritel Basmalah
- b. Menentukan kualitas produk
- c. Pelayanan konsumen dalam Prespektif Etika Bisnis Islam

⁶² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: Institut Agama Islam Negeri Jember, 2019), 47.

⁶³ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 104.

⁶⁴ John W Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 267.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁶⁵ Metode wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap. Alat yang digunakan adalah buku catatan, handphone dan wawancara juga bebas menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam di Ritel Basmalah, tujuannya agar peneliti mendapatkan data yang sesuai dengan apa yang diteliti. Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan kepada narasumber atau subjek yang diteliti yang akan diperoleh dari Teknik wawancara yaitu sebagai berikut:

1. Dapat memperoleh langsung informasi yang diinginkan dari sumbernya.
2. Dapat memperoleh langsung mendiskusikan suatu masalah yang ingin diketahui dan memperoleh informasi segera.
3. Memperoleh umpan balik dari sudut pandang responden.
4. Memperoleh wawasan dan sambung silaturahmi.

Kemudian peneliti mewawancarai pihak pertama yaitu manajer perusahaan Ritel Basmalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 237.

konsumen di Ritel Basmalah dalam perspektif Etika Bisnis Islam. Wawancara dengan pihak kedua yaitu kepala toko Basmalah mengenai pelayanan konsumen di Toko Basmalah. Kemudian, wawancara dengan pihak ketiga yaitu konsumen/pembeli mengenai prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam yang ada di Toko Basmalah. Berdasarkan wawancara dari pihak tersebut maka peneliti mendapatkan jawaban-jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan judul tentang Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah dalam Prespektif Etika Bisnis Islam.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini merupakan teknik untuk mempelajari data yang sudah tercatat didalam beberapa dokumen, dimana data tersebut dapat dijadikan bahan dalam melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian. Dengan demikian metode dokumentasi yang dipakai dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data-data yang sudah di dokumentasikan seperti buku-buku, laporan, arsip, artikel dan lain-lain.

Adapun data yang diperoleh dari metode penelitian ini adalah:

1. Profil Ritel Basmalah Cabang Jenggawah.
2. Visi dan Misi Ritel Basmalah Cabang Jenggawah.
3. Struktur Organisasi Ritel Basmalah Cabang Jenggawah.

E. Analisis Data

Menurut Miles dan Hiberman analisis dibagi menjadi empat alur kegiatan yang terjadi bersamaan. Ketiga alur tersebut adalah pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion*).⁶⁶

Peneliti pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yakni memberikan deskripsi, penjelasan dan validasi mengenai fenomena mengenai Implementasi Pelayanan Konsumen Di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam. Setelah data terkumpul dengan lengkap, selanjutnya peneliti mengamati data yang dalam hal ini dibagi menjadi bagian, yang meliputi:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data adalah proses yang sistematis dan standar untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Data yang muncul adalah kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dengan berbagai cara (observasi, wawancara, ringkasan dokumen, dan ringkaman) dan biasanya “di proses” sebelum siap digunakan (dengan membuat catatan, pengetikan penyuntingan, atau alih tulis).

Langkah pertama yang dilakukan peneliti yaitu mengumpulkan data yang berhubungan dengan tujuan peneliti tentang pelayanan konsumen dalam perspektif Etika Bisnis Islam. Pengumpulan data dilakukan peneliti

⁶⁶ Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru* (Jakarta: UI Press, 1992), 57.

dengan membuat catatan yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang merupakan catatan dari lapangan.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti meringkas, memilah hal yang penting, memfokuskan pada hal yang pokok, mencari tema dan pola, serta membuang hal yang tidak penting. Dengan kata lain, proses reduksi data ini terus-menerus dilakukan peneliti selama penelitian untuk menghasilkan catatan pokok dari data yang didapat dari hasil pencarian data.⁶⁷

Pada reduksi data ini, peneliti meringkas data serta memilah hal penting, dari kajian dan membuang hal-hal yang dianggap tidak penting atau tidak berkaitan dengan judul penelitian.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan sekumpulan data tertata yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa data yang diterima berupa cerita, maka perlu dilakukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.⁶⁸

Peneliti memaparkan data dengan cara sederhana mengenai judul penelitian pada tahap ini.

⁶⁷ Sandu Siyoto & M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 122.

⁶⁸ Sandu Siyoto & M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 123.

4. Penarikan Kesimpulan (*Coclusion*)

Tahap terakhir ialah menarik kesimpulan. Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari data yang didapat. Tujuan penarikan kesimpulan ialah untuk mendapatkan arti dari data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan.⁶⁹

Pada tahap ini, peneliti diupayakan mampu menemukan hubungan, persamaan, atau perbedaan yang berhubungan dengan fokus masalah penelitian.

F. Keabsahan Data

Metode pengujian data untuk mengukur kredibilitas data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi data. Metode triangulasi data adalah pemeriksaan data kembali untuk mendapatkan keabsahan yang diperoleh atau sebagai pembanding. Teknik triangulasi yang biasa di gunakan adalah membandingkan dengan sumber atau data lain.⁷⁰

G. Tahap-tahap Penelitian

Beberapa tahapan untuk mengetahui proses yang dilakukan peneliti hingga akhir maka perlu diuraikan oleh peneliti. Tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam proses penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Tahap pra lapangan meliputi:
 1. Menyusun rancangan penelitian
 2. Memilih lapangan penelitian

⁶⁹ Sandu Siyoto & M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 124.

⁷⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 331.

3. Mengurus perizinan
 4. Menjajaki dan menilai lapangan
 5. Memilih dan memanfaatkan informan
 6. Menyiapkan perlengkapan penelitian
 7. Persoalan etika penelitian
- b. Tahap pekerjaan lapangan meliputi:
1. Memahami latar belakang penelitian
 2. Memasuki lapangan
 3. Mengumpulkan data tanpa ikut serta dalam kegiatan
- c. Tahap analisis data pada tahap ini data yang terkumpul dapat dikatakan masih campur aduk dan bersifat tumpang tindih seperti hasil pengamatan, wawancara, dokumen, gambar, foto dan sebagainya, maka dari itu perlu di atur, diorganisir, dikelompokkan, dibuat kategorisasi sehingga menjadi data yang mempunyai arti dan makna.⁷¹



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

⁷¹ Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 59.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Ritel Basmalah Cabang Jenggawah

Awal berdirinya nama Ritel Basmalah ialah “Sirkatut Ta`awun” yang artinya gotong royong. Koperasi Pondok Pesantren (kopontren) Sidogiri didirikan oleh KA. Sadoellah Nawawie bin Noerhasan pada tahun 1961, yang hari ini direktornya putranya beliau,

“Pada tahun 1961 hanya melayani dipondok pesantren saja, Sirkatut Ta`awun itu saling bergotong royong hanya melayani santri dalam artian hanya di dalam pondok pesantren. Lalu pada waktu itu rupanya sidogiri sedang mengikuti atau di undang di Gontor dalam kegiatan koperasi pesantren. Ternyata sidogiri itu walaupun omsetnya tinggi tetapi tidak jadi nominasi, padahal di banding dengan yang juara pada waktu itu, omsetnya lebih tinggi sidogiri hanya saja sidogiri tidak mempunyai legalitas,”⁷²

Pada tanggal 15 Bulan Juli Tahun 1997, Kopontren Sidogiri sudah resmi memiliki Badan Hukum Koperasi. Pada saat Tahun 1997 koperasi Sidogiri memulai membuka cabang diluar pondok pesantren, tetapi tidak jauh dari lingkungan Sidogiri, beda Desa dan Kecamatan. Pada Tahun 2006 kopontren Sidogiri ini (masih belum menjadi Toko Basmalah) mulai ekspansi ke Kecamatan lain yang tidak lain masih di dalam Kawasan Pasuruan. Dengan berjalannya waktu Sidogiri ekspansi terus menerus, dan pada Tahun 2009 melakukan ekspansi diluar Kabupaten Pasuruan tepatnya cabang pertama di Madura Tanah Merah Bangkalan dan Pemekasan Kota. Akhirnya nama Sidogiri berkembang

⁷² M Saiful Ulum, diwawancara oleh Penulis, Pasuruan, 12 Januari 2023.

sangat pesat dengan meluasnya nama koperasi pesantren, sehingga pada Tahun 2013 ada inisiatif dari pengurus untuk merubah Brand,

“Nama-nama yang berbau Sidogiri yang dipakai oleh Lembaga bisnis harus hilang, jangan sampai Sidogiri itu terkenal oleh Lembaga-Lembaga bisnisnya. Sidogiri itu adalah Lembaga Pendidikan, pondok pesantren. Jadi Lembaga tidak boleh membawa nama Sidogiri, dalam segi nama,”⁷³

Kemudian pada Tahun 2013 Koperasi Pondok Pesantren resmi membentuk infrastuktur brand Basmalah dengan nama Toko Basmalah dengan menggunakan motto Tempat Belanja yang Baik. Setelah itu nama Kopontren Sidogiri mulai dihilangkan oleh pasaran, jadi brand-brand di unbox semua untuk diganti dengan nama Toko Basmalah. Lalu Kopontren Sidogiri memulai melebarkan sayapnya sampai di Tahun 2015 Ritel Basmalah kembali membuka cabang di Kalimantan, Kalimantan Barat dan di Tahun 2020, membuka cabang kembali di Bali.

Ritel Basmalah adalah salah satu unit usaha dari Koperasi Pondok Pesantren Sidogiri yang bergerak di bidang usaha ritel. Ritel Basmalah juga menyediakan segala keperluan sehari-hari dengan harga yang bersaing sehingga menjadi tempat perkulakan bagi masyarakat yang memiliki usaha Toko Kelontong. Kebutuhan yang tersedia di Ritel Basmalah terdiri dari kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Ritel Basmalah disini memiliki produk dengan private yang label nya terdiri dari produk makanan seperti beras, minyak goreng, air minum dalam

⁷³ M Saiful Ulum, diwawancara oleh Penulis, Pasuruan, 12 Januari 2023.

kemasan. Dan private label untuk produk non-makanan seperti sarung, fashion dan juga baju koko.

Seiring dengan berkembangnya teknologi di Era Milenial saat ini, Ritel Basmalah juga membuat Kartu E-Maal. Kartu ini berfungsi untuk bertransaksi jual beli di Ritel Basmalah dan juga dapat digunakan untuk menabung dan bertransaksi seperti ATM. Dengan membayar sebesar Rp. 10.000 untuk mendapatkan Kartu E-maal yang dapat diperoleh diseluruh Toko Basmalah. Dalam pelaksanaannya pemilik Kartu E-Maal dapat melakukan Top Up dan mentransfer uang melalui outlet Ritel Basmalah ataupun aplikasi E-Maal.

Ritel Basmalah saat ini memiliki 251 cabang yang tersebar diberbagai daerah di Indonesia. Salah satunya adalah Ritel Basmalah Cabang Jenggawah yang berada di Jl. Kawi, Krajan, Jenggawah, Kec. Jenggawah, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68171. Ritel Basmalah Cabang Jenggawah berdiri pada Tahun 2017 akhir. Bapak Moh Zaki Wildan selaku kepala toko mengatakan bahwasanya sejak berdirinya hingga Tahun 2023 dalam struktur jabatan telah berganti sebanyak dua kali Kepala Toko.

2. Struktur Organisasi Ritel Basmalah Cabang Jenggawah

Struktur organisasi dibuat untuk menjelaskan jalur hubungan diantara anggotanya, supaya penyelesaian pekerjaan kian mudah, lebih efektif serta menguntungkan dalam berbagai pihak. Struktur organisasi Ritel Basmalah Cabang Jenggawah adalah sebagai berikut:

Kepala Toko Basmalah

Wakil Kepala Toko Basmalah I

Wakil Kepala Toko Basmalah II

Kasir I

Kasir II

Pramuniaga

Adapun tugas-tugas karyawan di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Toko adalah seorang atau beberapa orang yang bertugas menjadi supervisi dan mengawasi serta mengingatkan karyawan untuk terus bekerja sesuai ekspektasi perusahaan dan senantiasa memberikan layanan yang baik bagi konsumen atau pengunjung Toko.
- b. Wakil Kepala Toko I berfungsi sebagai sekertaris dan bertugas untuk menginput segala pembukuan di Toko Basmalah.
- c. Wakil Kepala Toko II memiliki tugas untuk melakukan pengecekan barang keluar dan masuk serta melakukan pengecekan stok barang tiap bulan.
- d. Kasir adalah seseorang yang pekerjaannya menerima uang pembayaran saat pembelian produk barang atau jasa dan melakukan pengembalian uang sisa pembayaran, sekaligus menyerahkan produk barang atau jasa kepada pelanggan di loket-loket kasir.

- e. Pramuniaga adalah seseorang yang bekerja melayani pembeli disuatu toko atau pasar swalayan.⁷⁴
3. Visi Misi Ritel Basmalah Cabang Jenggawah
- a. Visi
- “Mengembangkan ekonomi berbasis syariah islam”
- b. Misi
- 1) Menerapkan transaksi jual beli yang berstandar syariah islam.
 - 2) Merangkul dan menggendong masyarakat sekitar yang memiliki usaha (warung kelontong).
4. Letak Geografis
- Ritel Basmalah Cabang Jenggawah terletak di Jl Kawi, Krajan, Desa Jenggawah, Kecamatan Jenggawah, Kabupaten Jember. Adapun batas lokasi Ritel Basmalah Cabang Jenggawah adalah:
- a. Batas Utara : Pemukiman Warga
 - b. Batas Selatan : Warung Cak Epol
 - c. Batas Timur : Jalan Raya Jenggawah
 - d. Batas Barat : TK Roudhotul Jannah (Yayasan Masjid Besar Roudhotul Jannah)

B. Penyajian dan Analisis Data

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendukung penelitian ini. Proses selanjutnya dari skripsi

⁷⁴ Sili Junita, “Implementasi Etika Bisnis Islam di Toko Basmalah Cabang Ajung Kabupaten Jember” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember, 2021), 56-57.

ini adalah menyajikan hasil data yang diperoleh selama penelitian. Setelah melakukan proses pengumpulan data di lapangan, kiranya dirasa cukup data yang diperoleh maka penelitian bisa dihentikan. Secara beruntun akan disajikan data-data hasil penelitian yang mengacu pada fokus masalah, sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁷⁵ Di Ritel Basmalah sendiri pelayanan adalah poin penting dalam teknik bisnis untuk pemuasan konsumen sehingga konsumen merasa nyaman.

a. Pelayanan Konsumen

Bapak M. Saiful Anam selaku Direktur Personalia PT.

Sidogiri Mitra Utama menjelaskan bahwa:

Jadi kalau pelayanan di Ritel Basmalah ini pertama, sambutan nya menggunakan ucapan salam “assalamualaikum” Ritel Basmalah juga istilahnya semua menggunakan sarung, kecuali ada beberapa tempat yang mengharuskan menggunakan celana seperti di Bali, lalu dalam pelayanannya ketika ada orang jual beli kita pasti mengucapkan “terimakasih saya jual ya” jadi menggunakan ijab qabul.⁷⁶

Bapak Zaki selaku Kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah menambahkan:

⁷⁵ Arista Admadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: Grup Penerbit CV BUDI UTAMA, 2012), 1.

⁷⁶ M. Saiful Ulum, diwawancara oleh Penulis, Pasuruan, 14 Januari 2023.

Jadi di Basmalah itu ada yang namanya, karena Basmalah ini milik pesantren jadi sedikit berbeda dengan minimarket lainnya karena di Basmalah ini kita ber Muamalah atau Jual Beli dengan sistem syariat yang berada dasar-dasar di pondok pesantren. Jadi, di Basmalah itu ada akad Jual Belinya, mungkin kalau di minimarket atau Toko-toko lainnya ketika bertransaksi itu menggunakan secara formal tetapi kalau di Basmalah ini bertransaksinya menggunakan akad Jual Beli. Jadi kalau kasir menerima uang, menyebutkan nominalnya, berapa yang dibelanja, kemudian setelah selesai kasir mengucapkan “Terimakasih saya jual” lalu konsumen menjawab dengan “iya saya beli”. Sebetulnya ini kan wajib, kalau standarisasinya menggunakan Fiqh Syafi`i itu wajib. Jadi, Ritel Basmalah disini menerapkan itu. Jadi yang membedakan dengan Toko-toko yang lain ialah ada akad Jual Belinya dan juga di Basmalah itu bisa mengembalikan barang yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen asalkan jangan melewati waktu yang sudah ditentukan yaitu 3 hari, ini menggunakan akad khiyar atau akad fiil majlis.⁷⁷

Juga hasil wawancara dari Ibu Wasil selaku konsumen di Ritel

Basmalah:

Saya senang berbelanja di Ritel Basmalah ketika saya berbicara karyawan Basmalah menyimak dengan baik mbak. Selain itu, di Ritel Basmalah ini bisa langsung memilih sendiri tanpa menyuruh orang lain, yang saya beli itu semua perlengkapan yang dibutuhkan dirumah supaya bisa menghemat tenaga dan dipakai selama satu bulan⁷⁸

Ibu Ida juga berpendapat selaku konsumen di Ritel Basmalah

tersebut:

Saya suka berbelanja di Ritel Basmalah ini, karena karyawan disini menyapa konsumen saat berbelanja terkait apa yang dibutuhkan supaya bisa di arahkan oleh karyawan letak barang yang mereka butuhkan agar tidak bingung mencari barang di rak, dan juga menawarkan promo kepada konsumen di apa yang tersedia di Ritel Basmalah.⁷⁹

⁷⁷ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2023.

⁷⁸ Wasil, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Februari 2023.

⁷⁹ Ida, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Februari 2023.

Hasil wawancara dari Ibu Febi selaku konsumen di Ritel

Basmalah:

Saya sebagai konsumen di Ritel Basmalah ini sudah berlangganan disini, karena selain bisa memilih-milih sendiri barang, di Ritel Basmalah disini lebih lengkap atau sudah tersedia apa yang dibutuhkan saya misal perlengkapan bayi dan make up, selain itu disini barang nya tidak jauh dari berbeda dari mall mall yang ada dan juga di Ritel Basmalah ini di bawah naungan pondok pesantren sehingga tidak menjual barang yang haram dan barang barangnya juga berkualitas⁸⁰

Dan Ibu Lisa selaku konsumen di Ritel Basmalah juga menambahkan:

Memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen seperti bersikap sopan, terhadap konsumen pada saat melakukan transaksi dikasir dan juga membantu menawarkan promo atau diskon yang ada di Ritel Basmalah kepada konsumen dengan kejujuran dan tidak pernah berbohong. Dan saya suka berbelanja di Toko Basmalah karena suasana Tokonya bernuansa islami seperti berkopyah dan juga di dalam Toko terdapat setelan murattal Al-Qur`an yang tidak dilakukan oleh kebanyakan Toko⁸¹

Dari hasil paparan wawancara di atas ialah pelayanan di Kopontren atau Ritel Basmalah disambut dengan baik dan ramah serta bersikap jujur dalam melayani konsumen oleh karyawan Ritel Basmalah. Kemudian, di Ritel Basmalah konsumen disugahi dengan musik Islami seperti shalawat dan nasyidah. Terkadang juga disugahi dengan murattal Al-Qur`an, pengoperasian adanya musik latar bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen dan diyakini dapat mendatangkan keberkahan dari Allah SWT.

⁸⁰ Febi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Februari 2023.

⁸¹ Lisa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Februari 2023.

Untuk mengembangkan pelayanan terhadap masyarakat sekitar Kopontren Basmalah Sidogiri melakukan metode “menggendong dan menggandeng”. Menggendong maksudnya “mengangkat yang masih belum mampu”. Yang artian dapat mengangkat usaha toko-toko kecil untuk bisa belanja ataupun kulakan dengan harga yang relatif terjangkau. Sedangkan Menggandeng maksudnya adalah “menjalin kerja sama”. Menggandeng dimaksudkan Kopontren Basmalah telah menjalin Kerjasama dengan beberapa perusahaan besar untuk berbelanja kulakan sebagai pemasok-pemasok barang di tingkat regional maupun nasional.⁸²

b. Dasar-dasar pelayanan

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah menjelaskan bahwa:

Jadi gini, di Ritel Basmalah harus menggunakan seragam yang sudah disepakati dari awal masuk kerja, jadi tidak mungkin kan kalau di Ritel Basmalah menggunakan pakaian bebas. Tentunya juga tidak kotor ataupun lusuh, dan selalu menjaga kenyamanan konsumen disaat berbelanja. Dan juga karyawan Ritel Basmalah ini semuanya laki-laki dengan dominasi bajunya warna hijau bawahan sarung dilengkapi dengan peci.⁸³

Kemudian Ibu Anisa selaku konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah menjelaskan bahwa:

“Selama saya berbelanja di Ritel Basmalah tidak pernah kelihatan karyawan nya itu menggunakan pakaian bebas, melainkan memakai seragam khas Ritel Basmalah.”⁸⁴

⁸² Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2023.

⁸³ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember 16 Januari 2023.

⁸⁴ Anisa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2023.

Ibu Mirna selaku konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah menambahkan yakni:

“ Kalau menurut saya di Ritel Basmalah karyawan nya semua lumayan rapi, apalagi jika menggunakan peci dan sarung seperti lebih sopan saja kelihatannya.”⁸⁵

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Ritel Basmalah menggunakan pakaian atau atribut yang rapi dan sopan. Terkesan pakaian yang digunakan benar-benar memikat konsumen.

Kemudian Bapak Zaki selaku Kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah menjelaskan bahwa:

“ Jadi di Ritel Basmalah Kalau konsumen masuk kan di sambut dengan salam, ada 5S yaitu Salam, Sapa, Senyum, Sopan dan Santun.”⁸⁶

Ibu Sofi selaku konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah menambahkan bahwa:

Saya senang berbelanja di Ritel Basmalah sebagai tempat berbelanja karena dari pelayanan karyawannya ramah dan tempatnya tersusun rapi, dan bersih. Serta sambutan dari karyawannya yang menggunakan ucapan salam membuat saya lebih nyaman.⁸⁷

Dan juga Ibu Kom selaku konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah menambahkan bahwa:

Jadi selama saya berbelanja di minimarket seperti indomaret, alfamaret dan termasuk di Ritel Basmalah tapi disini saya tidak mau membandingkan hanya saja saya suka pelayanannya di Toko Basmalah bersikap akrab banget dan murah senyum, kalau

⁸⁵ Mirna, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2023.

⁸⁶ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

⁸⁷ Sofi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 2 Maret 2023.

di minimarket lainnya pegawainya itu jarang tersenyum seperti kesannya terlalu judes.⁸⁸

Berdasarkan paparan wawancara diatas pelayanan yang diterapkan di Ritel Basmalah yaitu bersikap akrab dan murah senyum. Karena hal demikian dapat dijadikan strategi bagi Ritel Basmalah untuk melayani konsumen dengan nyaman tanpa adanya tekanan dari pihak manapun. Kopontren Basmalah merupakan Lembaga penggerak perekonomian masyarakat yang berada di bawah naungan Pondok Pesantren Sidogiri. Sebagai Kopontren, pelayanan yang diterapkan harus berlandaskan akhlaqul karimahyakni sopan, santun, sabar, dan ramah.

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah menjelaskan bahwa:

Untuk pelayanan di Ritel Basmalah disini menyambut konsumen dengan baik dengan tutur kata yang lebih lembut, jadi karyawan di Basmalah tidak pernah melakukan sambutan yang kurang mengenaikan para hati konsumen, dan di Basmalah juga melayani konsumen dengan berusaha menyebutkan nama jika para pegawai sudah saling kenal.⁸⁹

Ibu Laila selaku konsumen Ritel Basmalah Cabang Jenggawah juga menambahkan yakni:

Sejauh ini selama saya berbelanja di Basmalah manapun memang tutur katanya lemah lembut dan tidak pernah membentak sekalipun, hanya saja kalau di Basmalah Cabang Jenggawah ini saya tidak pernah disapa dengan menyebutkan namanya ya karena memang saya hanya kali ini saja kebetulan mampir.⁹⁰

Kemudian Ibu Tiya selaku konsumen di Ritel Basmalah menjelaskan bahwa:

⁸⁸ Kom, diwawancara oleh Penulis, Jember, 2 Maret 2023.

⁸⁹ Moh Zaki Wiildan, diwawancara oleh Penulis, 24 Januari 2023.

⁹⁰ Laila, diwawancara oleh Penulis, 2 Maret 2023.

Setau saya di Basmalah pelayanan nya baik, dan juga sebagai pembeli langganan cukup akrab bahkan juga disebutkan nama saya karena memang sudah kenal lama. Tentunya saya semakin nyaman berbelanja di Basmalah karena bagi saya cukup baik untuk berbelanja langganan.⁹¹

Dari hal-hal yang sudah dijelaskan oleh para narasumber diatas dapat diketahui bahwa Ritel Basmalah Cabang Jenggawah sangat menjaga hubungan baik antar pegawai dan konsumen di Ritel Basmalah.

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

Jadi karyawan Basmalah disini sudah dibekali etika sopan santun dan dasar dasar etika bisnis dari mereka awal masuk bekerja, ini untuk karyawan Basmalah yang bukan dari alumni Sidogiri atau alumni Pondok Pesantren. Kalau sudah alumni Pondok Pesantren semestinya mereka sudah paham bagaimana etika sopan santun diterapkan.⁹²

Selanjutnya Ibu Wasil selaku konsumen di Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

Sejauh saya berbelanja di Ritel Basmalah tidak pernah kecewa tentang produk yang dijualnya bahkan sikap sopan santun nya sangat membuat hati saya senang, dan jika saya sedang dikasir karyawan Basmalah sangat sabar menghadapi saya yang kurang bisa mendengarkan jika ada orang berbicara.⁹³

Ibu jeni selaku konsumen di Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

“ Pelayanannya baik sih, sama dengan minimarket lainnya hanya saja yang membedakan itu sopan santun dari karyawan Basmalah yang cukup memuaskan.”⁹⁴

⁹¹ Tiya, diwawancara oleh Penulis, 10 Maret 2023.

⁹² Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2023.

⁹³ Wasil, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Februari 2023.

⁹⁴ Jeni, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Maret 2023.

Melihat pernyataan dan keterangan yang disampaikan oleh Kepala Toko dan konsumen Basmalah Cabang Jenggawah dikatakan sangat menjaga etika sopan santun dalam melayani konsumen. Hal ini menjadi salah satu hal yang dapat meningkatkan kepuasan untuk konsumen dalam berbelanja di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah.

Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel Basmalah menjelaskan bahwa:

“ Pelayanan konsumen di Basmalah disini selalu menggunakan bahasa Indonesia dalam transaksi jual beli nya, kecuali jika ada konsumen yang tidak mengerti bahasa Indonesia disini karyawan menggunakan bahasa Daerah yakni bahasa jawa dan madura.”⁹⁵

Dilanjutkan dengan Ibu Tantri selaku konsumen Ritel Basmalah Cabang Jenggawah menjelaskan bahwa:

“ Kalau pelayanan di Basmalah ini memang menggunakan bahasa Indonesia hanya saja saya terkadang mengajak bicaranya dengan menggunakan bahasa madura halus.”⁹⁶

Ibu Anang selaku konsumen Ritel Basmalah juga menambahkan yaitu:

“ Dalam hal pelayanan yang terjadi di Basmalah menggunakan bahasa yang baik, tidak pernah dengan kata kata yang tidak jelas demikian.”⁹⁷

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas pelayanan yang diterapkan oleh Ritel Basmalah dapat berbicara dengan baik dan menggunakan bahasa yang baik dan benar tanpa menggunakan istilah yang sulit dipahami oleh konsumen.

⁹⁵ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2023.

⁹⁶ Tantri, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Maret 2023.

⁹⁷ Anang, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Matet 2023.

Hasil wawancara dari Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel

Basmalah menjelaskan bahwa:

Kembali lagi ke pembahasan awal yakni karyawan Basmalah sudah benar benar paham dengan etika sopan santun, karena hal ini dapat menyinggung perasaan konsumen, sikap menyela atau memotong pembicaraan konsumen jika berbicara itu sangat tidak sopan, jadi untuk karyawan Basmalah yang masih tidak paham itu diberikan pemahaman tentang dasar-dasar yang seharusnya dilakukan.⁹⁸

Ibu Ida selaku konsumen Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

“ Saya sebagai konsumen di Basmalah tidak pernah mengalami karyawan Basmalah bersikap tidak sopan seperti memotong pembicaraan saya pada saat transaksi jual beli dilakukan.”⁹⁹

Kemudian Ibu Maisaroh selaku konsumen di Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

Menurut saya di Basmalah pelayanannya baik, tapi pada saat hari itu saya berbelanja di Basmalah ada ibu-ibu yang sedikit berdebat kelihatannya dengan karyawan Basmalah tentang barang yang dibeli. Nah, karyawan Basmalah pada saat itu merespon dengan baik yakni memberikan pemahaman kepada konsumen yang tadi kalau barang yang dibeli bisa di return atau di tukar kembali.¹⁰⁰

Dari hal-hal yang sudah dijelaskan oleh para narasumber diatas dapat dibuktikan bahwa pelayanan di Ritel Basmalah tidak pernah menyela atau memotong pembicaraan konsumen. Dan jika ada masalah yang terjadi karyawan Basmalah akan tetap mengatasi dengan sikap yang sopan dan tidak membuat keributan.

⁹⁸ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2023.

⁹⁹ Ida, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Februari 2023.

¹⁰⁰ Maisaroh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Maret 2023.

Hasil wawancara dari Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel Basmalah menjelaskan bahwa:

Jadi pelayanan di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah telah berhasil membentuk citra yang baik di masyarakat. Masyarakat mengenal Ritel Basmalah sebagai Ritel yang menjual produk yang bermacam-macam. Dimana Ritel Basmalah selalu berusaha memberikan kepuasan terhadap konsumen.¹⁰¹

Ibu Febi selaku konsumen Ritel Basmalah juga menambahkan bahwa:

“ Dalam hal ini selama saya berbelanja di Ritel Basmalah selalu yakin dengan apa yang mereka jual karena kan Ritel Basmalah itu berada dinaungan Pondok Pesantren jadi tidak mungkin untuk melakukan hal yang sangat merugikan.”¹⁰²

Kemudian Ibu Lisa selaku konsumen Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

“ Jadi saya berbelanja di Ritel Basmalah sudah percaya tanpa adanya intervensi dari orang lain, karena jika melakukan hal yang tidak wajar dosanya bukan saya yang menanggung.”¹⁰³

Berdasarkan hasil wawancara diatas pelayanan konsumen di Ritel Basmalah dapat meyakinkan konsumen tanpa adanya intervensi dari pihak lain. Ritel Basmalah Cabang Jenggawah juga memiliki atribut produk yang mempunyai peran penting karena salah satu faktor yang menjadi bahan pertimbangan konsumen ketika melakukan transaksi produk.

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel Basmalah menjelaskan bahwa:

¹⁰¹ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2023.

¹⁰² Febi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Februari 2023.

¹⁰³ Lisa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Februari 2023.

Dalam hal ini karyawan tidak boleh memberikan informasi lebih jauh tentang Ritel Basmalah dikarenakan takut ada kesalahan informasi yang diberikan, Jika ada konsumen ataupun pihak luar yang bertanya namun karyawan tidak bisa menjawabnya maka, untuk segera diarahkan ke Kepala Toko.¹⁰⁴

Kemudian Ibu Mirna selaku konsumen Ritel Basmalah menambahkan yakni:

Pada waktu itu saya ke Ritel Basmalah tidak berbelanja namun untuk menanyakan informasi penelitian tugas anak saya yang kebetulan masih sekolah kelas 2 SMA jadi, saya bertanya kepada karyawan Basmalah apakah boleh jika penelitian di Basmalah, setelah itu karyawan Basmalah langsung mengarahkan saya kepada Kepala Toko Basmalah untuk mengenai informasi selanjutnya.¹⁰⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Ritel Basmalah dalam pelayanannya sangat menjaga informasi terkait semua data dan dalam penerapan jual belinya. Pelayanan di Basmalah jika ada suatu pertanyaan yang tidak bisa karyawan tangani maka, akan diarahkan ke Kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah.

Jadi, dapat disimpulkan dari semua narasumber yang peneliti wawancarai bahwa mereka lebih memilih berbelanja di Ritel Basmalah karena paradigma yang berkembang dimasyarakat mereka termotivasi untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari. Ritel Basmalah Cabang Jenggawah lebih memberikan kesan yang nyaman sehingga bisa menarik konsumen untuk berbelanja di Ritel Basmalah.

Dengan adanya produk-produk yang bervariasi sehingga mereka tertarik untuk berbelanja di Ritel Basmalah dari pada warung kelontong.

¹⁰⁴ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 23 Januari 2023.

¹⁰⁵ Mirna, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2023.

Serta Ritel Basmalah memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya. Selain itu, untuk berbelanja di Ritel Basmalah tidak perlu membutuhkan waktu dan tenaga yang besar untuk berbelanja, cukup butuh ingatan yang cekatan karena tempat barangnya tetap tidak berpindah-pindah.

2. Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Etika Bisnis dalam sebuah perusahaan saat ini sangatlah penting. Karena untuk membentuk suatu perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing yang tinggi dan juga mempunyai kemampuan untuk menciptakan nilai tinggi yang diperlukan suatu landasan yang kokoh. Biasanya dimulai dari perencanaan strategi, organisasi yang baik, sistem prosedur yang transparan didukung oleh budaya yang handal serta etika perusahaan yang dilakukan secara konsisten dan konsekuen.

Pada dasarnya praktik Etika Bisnis perusahaan akan selalu menguntungkan akan selalu menguntungkan perusahaan, baik untuk jangka waktu menengah maupun jangka panjang, karena:

- a. Akan dapat meningkatkan motivasi pekerja.
- b. Akan melindungi kebebasan berniaga.
- c. Akan meningkatkan keunggulan bersaing.

Tindakan yang kurang etis, bagi perusahaan akan memancing tindakan balasan dari konsumen dan masyarakat karena akan sangat kontra produktif, misalnya melalui gerakan pemboikotan, larangan beredar, dan larangan beroperasi. Hal ini akan dapat menurunkan nilai

penjualan maupun nilai perusahaan. Sedangkan perusahaan yang menjunjung tinggi nilai-nilai Etika pada umumnya perusahaan perusahaan yang memiliki peringkat kepuasan bekerja yang tinggi, terutama apabila perusahaan tidak mentolerir tindakan yang tidak etis.

Secara umum prinsip Etika Bisnis Islam dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kesatuan atau Tauhid (*Unity*)

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel Basmalah menjelaskan bahwa:

Dalam hal ini Ritel Basmalah memiliki tujuan berbisnis dengan mencari ridha Allah SWT dan tidak bertentangan dengan syariat-Nya. Aktivitas jual beli yang dilakukan oleh Ritel Basmalah dengan mengaitkan prinsip ilahiyah dan pada tujuan Ilahi. Niat kita pun melakukan aktivitas ekonomi hanya karena memenuhi perintah Allah SWT.¹⁰⁶

Ibu Wasil selaku konsumen Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

Saya berbelanja di Basmalah ini karena saya percaya akan produk dan kegiatan jual beli nya, dan di Basmalah disini yang ada hanya berfokus kepada transaksi jual beli. Bukan pembayaran tagihan seperti di supermarket lainnya yang menggunakan keduanya.¹⁰⁷

Berdasarkan paparan wawancara diatas bahwasanya Ritel Basmalah selalu menerapkan spiritual dalam kegiatan bisnisnya, yang mana kegiatan untuk menumbuhkan semangat beribadah karyawan dan menciptakan suasana keagamaan yang kuat dalam bekerja.

¹⁰⁶ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

¹⁰⁷ Wasil, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Februari 2023.

b. Keseimbangan (*Equilibrium*)

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel Basmalah menjelaskan bahwa:

Kalau menurut prinsip keseimbangan yang berada di Ritel Basmalah selalu menerapkan keadilan dan sudah diajarkan pada ajaran Islam bahwa sangat menganjurkan untuk berbuat adil didalam kegiatan berbisnis dan juga melarang kegiatan curang atau berlaku dzalim.¹⁰⁸

Kemudian Ibu Mirna selaku konsumen di Ritel Basmalah juga menambahkan bahwa:

Sudah diterapkan tentang keadilan, contohnya kalau saya sedang mengantre di kasir untuk membayar barang saya tapi sikap karyawan menerapkan sikap keadilan dengan tidak menyuruh orang lain langsung membayar ke kasir melainkan mengantri dulu sambil konsumen yang lainnya selesai.¹⁰⁹

Untuk menjalani Etika Bisnis Islami yang baik seperti dijelaskan oleh Bapak Moh Zaki Wildan selaku kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah yaitu:

Secara riil Etika Bisnis Islam yang sudah dilakukan oleh Toko Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember adalah sesuai dengan perintah Agama Islam, yang sesuai dengan prinsip Etika Bisnis Islam yang meliputi Kesatuan atau Tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, jujur, produk yang dijual halal, tidak melakukan praktek mal bisnis.¹¹⁰

1. Menyempurnakan takaran atau timbangan

Sebagaimana Bapak Zaki Wildan (selaku Kepala Toko)

mengatakan bahwa:

untuk mengenai hal ini, barang yang kita jual di Ritel Basmalah ini rata-rata semuanya itu merupakan barang

¹⁰⁸ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

¹⁰⁹ Mirna, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2023.

¹¹⁰ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

jadi yang pengemasannya sudah ditinjau oleh perusahaan, jadi disini kita jarang menjual barang yang diproduksi sendiri. Jadi, mengenai takaran bisa dipastikan sudah sesuai SOP yang ada, karena kan tidak mungkin barang yang sudah dikemas atau dibungkus dibuka lagi oleh kita terus diselipin satu atau bebarapa, jadi bisa dipastikan barang-barang yang Ritel Basmalah jual tidak melakukan kecurangan dalam takarannya. Standar saya menjelaskan tentang ini karena semua produk yang Ritel Basmalah jual merupakan produk distribusi tidak produksi sendiri, misalnya gula pasir yang sudah dikemas dengan packaging dari pabriknya disana sudah pasti tertera semua komposisi dan takaran yang terdapat didalam gula itu dan sangat tidak mungkin untuk kita mengurangi takarannya walaupun hanya 1 ons saja.”¹¹¹

Ibu Anisa selaku Konsumen di Ritel Basmalah Cabang

Jenggawah mengatakan bahwa:

barang-barang yang dijual oleh Ritel Basmalah menurut saya sudah sesuai dengan takaran yang ada, karena kan tidak mungkin dari pihak karyawan Toko Basmalah mengurangi takarannya karena kan Toko Basmalah tidak melakukan produksi sendiri, melainkan dari distributor yang ada.”¹¹²

Ibu Mirna selaku Konsumen di Ritel Basmalah cabang

Jenggawah mengatakan bahwa:

mengenai takaran produk yang di jual oleh Ritel Basmalah sendiri seperti beras, gula, minyak itu sesuai takarannya, karena barang nya sudah dikemas oleh pabrik nya, jadi sudah dipastikan Ritel Basmalah tidak akan berbuat kecurangan.”¹¹³

Dari hasil wawancara diatas dapat dipaparkan bahwa

Ritel Basmalah cabang Jenggawah tidak pernah melakukan

sebuah kecurangan dan selalu berhati-hati serta amanah

¹¹¹ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

¹¹² Anisa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2023.

¹¹³ Mirna, diwawancara oleh Penulis, Jember, 27 Februari 2023.

dalam takaran produk yang sudah dikemas oleh perusahaan asal serta produk yang sudah dikemas oleh Ritel Basmalah sendiri semuanya dapat dipastikan takarannya sesuai.

2. Seimbang dalam menetapkan harga

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel Basmalah menjelaskan bahwa:

Dalam menentukan harga jual kita dari Ritel Basmalah mempunyai 2 jenis penetapan harga jual yaitu 1) pembelian ritel (konsumen reguler), 2) pembelian grosir (konsumen grosir). Dan dua jenis harga ini rata-rata sudah diketahui oleh para pembeli atau konsumen setia Basmalah jadi sangat seimbang dalam menentukan harga.¹¹⁴

Ibu Maisaroh selaku konsumen Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

“ Untuk harga barang-barang yang dijual oleh Ritel Basmalah tidak jauh berbeda dari toko yang lain harganya.”¹¹⁵

Kemudian Ibu Anang selaku konsumen Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

“ menurut saya sudah jelas kalau tentang harganya, dan juga lebih murah daripada alfa dan indo.”¹¹⁶

Menetapkan harga bagi Ritel Basmalah Cabang Jenggawah adalah sangat penting untuk diperhatikan, dalam hal ini Ritel Basmalah menetapkan harga dengan 2 jenis dalam penjualan namun tetap dalam standar harga pasar.

¹¹⁴ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

¹¹⁵ Maisaroh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Maret 2023.

¹¹⁶ Anang, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Maret, 2023.

Dalam penetapan ini harga jual akan menjadi daya tarik yang sangat baik untuk Ritel Basmalah menarik para konsumen, karena hal ini sudah dibuktikan dengan kepuasan konsumen terhadap penetapan harga jual di Ritel Basmalah.

c. Kehendak Bebas (*Free Will*)

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel Basmalah menjelaskan bahwa:

Pelayanan di Ritel Basmalah disini sistem nya hampir sama dengan minimarket lainnya yaitu Ritel Basmalah tidak pernah memaksakan konsumen untuk membeli barang yang kita jual, konsumen membeli barang dengan dasar suka sama suka tanpa adanya unsur keterpaksaan.¹¹⁷

Ibu Sofi selaku konsumen di Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

Kalau berbelanja di minimarket lainnya khususnya di Ritel Basmalah saya tidak pernah dipaksa oleh karyawan untuk membeli barang yang mereka jual, meskipun ada penawaran untuk promo tapi karyawan Basmalah tidak pernah memaksa untuk membeli barangnya.¹¹⁸

Kemudian Ibu Laila selaku konsumen Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

Di Ritel Basmalah tidak pernah memaksa saya untuk berbelanja, meskipun saya ke Ritel Basmalah hanya untuk melihat barang-barang yang saya dibeli ada atau tidaknya, tapi karyawan Basmalah tidak pernah memaksa saya untuk membeli.¹¹⁹

¹¹⁷ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari, 2023.

¹¹⁸ Sofi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 2 Maret 2023.

¹¹⁹ Laila, diwawancara oleh Penulis, Jember, 2 Maret 2023.

Berdasarkan hasil wawancara diatas pelayanan yang diterapkan oleh pihak Ritel Basmalah telah sesuai dengan prinsip Etika Bisnis Islam. Karena, dalam proses transaksi jual beli, tidak ada unsur keterpaksaan yang diberikan penjual kepada konsumen untuk membeli produk yang telah di jual oleh Ritel Basmalah. Selain itu, konsumen juga memiliki banyak pilihan yang ditawarkan oleh Ritel Basmalah.

1. Bekerja

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel

Basmalah menjelaskan bahwa:

Kalau karyawan Ritel Basmalah sendiri disini walaupun bekerja tetapi harus ingat selalu dengan ibadahnya, di Basmalah juga setiap hari melakukan istighosah pada jam 2 siang, yang wiridannya langsung dari pusat Kopontren Basmalah Sidogiri.¹²⁰

Kemudian Ibu Kom selaku konsumen Ritel

Basmalah menambahkan bahwa:

Pada saat itu saya sedang berbelanja terus melakukan transaksi di kasir, saya mendengar bahwa karyawan yang bertugas meminta untuk bertukar tugas dengan karyawan lain hanya untuk melakukan sholat dzuhur.¹²¹

Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di Ritel Basmalah tidak lupa dengan kewajiban ibadahnya. Dapat dipastikan bahwa yang pertama melakukan kewajiban antara hubungan manusia dengan Tuhan nya,

¹²⁰ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

¹²¹ Kom, diwawancara oleh Penulis, Jember, 2 Maret 2023.

kedua bekerja dengan ikhlas dan berlandaskan pada syariat Islam.

2. Inovasi Produk

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel

Basmalah menjelaskan bahwa:

Inovasi produk di Kopontren Sidogiri ini ada 3 PT yaitu: pertama, PT Sidogiri Mitra Utama. Kedua, PT Sidogiri Mandiri Utama. Ketiga, PT Sidogiri Fintech Utama. Namun yang terbaru itu ialah produk dari PT Fintech Utama yakni Emaal, dengan adanya inovasi produk yang terus berkembang, santri Sidogiri tidak mau terlihat seperti orang yang tidak mengetahui cara ataupun sulit dalam mengoperasikan sebuah teknologi. Jadi sebagai santri mampu bisa menciptakan hal yang seperti itu, agar tidak kalah saing apalagi dalam hal bisnis yang persaingan bisnis saat ini semakin berkembang pesat.¹²²

Ibu Aminah selaku konsumen Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

Produk yang dijual oleh Ritel Basmalah ini sangat lengkap mulai dari make up, makanan, dan fashion. Jadi saya sering berbelanja di Basmalah apalagi disini sudah tersedia untuk melakukan transaksi digital yaitu dengan menggunakan kartu Emaal. jadi enak tidak usah membawa uang cash.¹²³

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa Ritel Basmalah menerapkan inovasi produk yaitu Emaal yang merupakan layanan dompet digital (e-wallet) dengan media transaksi berupa kartu dan aplikasi

¹²² Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

¹²³ Aminah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 2 Maret 2023.

smartphone, yang dapat memberi kemudahan dalam melakukan pembayaran dan transaksi digital tanpa perlu membawa uang tunai.

d. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel Basmalah menjelaskan bahwa:

Jadi setiap hari karyawan Basmalah itu ketika yang shift dua datang, itu ada yang namanya briefing jadi disitu sudah ada buku saku, di buku saku tersebut sudah ada kewajiban dan larangan yang sudah standart SOP dari pusat Basmalah Sidogiri. Jadi setiap hari itu dibaca guna karyawan mererefresh apa yang dia lakukan dan tidak boleh dilakukan, jadi setiap hari itu sudah terpantau dari briefing itu sendiri. Jadi kita sebagai Kepala Toko hanya untuk mengontrol saja. Untuk briefingnya itu hanya karyawan saja, terkadang satu minggu sekali Kepala Toko itu briefing, dalam satu bulan sekali kita mengadakan rapat guna untuk mererefresh peraturan-peraturan yang ada di Basmalah. Bentuk tanggung jawab terhadap konsumen ialah jika barang yang tak sesuai entah karena itu kurang cocok atau ada sebuah kecacatan barang itu bisa di return dengan jangka waktu tiga hari.¹²⁴

Kemudian Ibu Sofi selaku konsumen Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

Sejauh ini saya berbelanja di Basmalah, saya tidak pernah menemukan barang yang kurang baik mutunya, semua barang yang dijual oleh Basmalah baik semua. Kualitas barang tidak pernah mengecewakan dan barang yang tidak sesuai juga bisa di return.¹²⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Ritel Basmalah memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi atas tindakannya sendiri. Jika ditinjau dari prinsip tanggung jawab

¹²⁴ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

¹²⁵ Sofi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 2 Maret 2023.

sebagaimana yang telah dipaparkan di atas, maka tanggung jawab dalam Islam yaitu tanggung jawab yang bersifat sukarela tanpa paksaan.

e. Jujur

Menurut Bapak Zaki Wildan selaku Kepala Toko Ritel Basmalah menjelaskan bahwa:

Ritel Basmalah disini kan berada dibawah naungan Pondok Pesantren Sidogiri, apalagi sebagian karyawan Basmalah berasal alumni Sidogiri, jadi tidak mungkin melakukan kebohongan. Di kitab shahih “Kitabul Iman” sudah dijelaskan bahwa siapa yang menipu kami, maka ia bukan dari kami. Jadi karyawan Basmalah tidak mungkin melakukan apa yang sudah dilarang oleh syariat Islam.¹²⁶

Kemudian Ibu Tiya selaku konsumen Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

Waktu itu saya berbelanja di Ritel Basmalah ini menanyakan tentang bahan pokok makanan, yang mana saya tidak terlalu mengerti tentang komposisinya, ternyata setelah saya bertanya ke karyawan Basmalah, mereka menjelaskan dengan secara jujur. Saya percaya kalau karyawan itu berkata jujur karena setelah itu saya check di browsing ternyata benar.¹²⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kejujuran dapat ditampilkan dalam bentuk kesungguhan baik ketepatan waktu, janji, pelayanan, mengikuti kelemahan dan kekurangan pada produk yang ditawarkan serta menjauhkan diri dari berbuat bohong dan menipu. Pelayanan di Ritel Basmalah sangat memperhatikan kejujuran mengenai kualitas, kuantitas dan harga

¹²⁶ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

¹²⁷ Tiya, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Maret 2023.

yang sesuai sebagai daya Tarik konsumen dengan tanpa mengabaikan kejujuran atas produk-produk yang tersedia di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah.

f. Produk yang dijual halal

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel Basmalah menjelaskan bahwa:

“ Produk yang dijual di Ritel Basmalah semuanya berlabel MUI, serta barang-barang disini semua berasal dari perusahaan terpercaya Unilever. Jadi kita tidak sembarang stok barang dari perusahaan yang kurang jelas halal atau tidaknya.”¹²⁸

Ibu Jeni selaku konsumen Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

“ Barang yang dijual Basmalah halal semua, mutunya juga baik, selain itu barang-barang nya setiap hari di check Kembali oleh karyawan.”¹²⁹

Kemudian Ibu Tantri selaku konsumen Ritel Basmalah menambahkan bahwa:

“ sudah pasti halal semua barangnya, saya sering berbelanja disini sebelum itu saya check dulu, dan terbukti halal.”¹³⁰

Berdasarkan paparan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa produk-produk yang dijual oleh Ritel Basmalah Cabang Jenggawah merupakan produk yang sudah halal.

g. Tidak melakukan praktik mal bisnis

Al-Qur`an juga menjelaskan tentang praktek mal bisnis yang terlarang, yaitu praktek mal bisnis yang tidak etis (tidak baik, jelek,

¹²⁸ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

¹²⁹ Jeni, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Maret 2023.

¹³⁰ Tantri, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Maret 2023.

yang secara moral terlarang), karena akan membawa kerugian bagi salah satu pihak. Yang mana istilah lain untuk bisnis yang terlarang ini disebut juga *business crimes* atau *business tort*.¹³¹

Jenis praktek mal bisnis antara lain ialah:

1. *Gharar*

Dari beberapa definisi dapat diambil pengertian bahwa *gharar* yaitu jual beli yang mengandung tipu daya yang merugikan salah satu pihak karena barang yang yang diperjual belikan tidak dapat dipastikan adanya, atau tidak dapat dipastikan jumlah dan ukurannya, atau karena tidak mungkin dapat diserahkan.¹³²

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Zaki selaku Kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah bahwa:

Jadi gini di Ritel Basmalah inikan milik pondok pesantren, dan untuk sistem jual beli, maupun dalam segi pelayanannya tidak pernah melakukan unsur *gharar* atau jual beli yang mengandung tipu daya karena dalam Islam sudah jelas hal itu sangat tidak diperbolehkan untuk melakukan berbisnis. Dan barang-barang yang dijual oleh Ritel Basmalah itu sudah sangat jelas mbak dalam kemasan produknya, dalam segi takaran, maupun ingredientnya jadi tidak mungkin di Basmalah melakukan unsur penipuan.¹³³

Dan Ibu Tiya selaku konsumen Ritel Basmalah cabang Jenggawah menambahkan bahwa:

¹³¹ R. Lukman Fauroni, *Etika Bisnis dalam Al-Qur'an* (Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2006), 96.

¹³² Ghufroon A Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontektual* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), 133.

¹³³ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

Iya benar, saya sering berbelanja disini karena membuat saya nyaman karena di Ritel Basmalah tidak pernah melakukan hal hal yang membuat saya kecewa untuk berbelanja, selain pelayanannya ramah disini juga halal semua barang barangnya, jadi saya percaya bahwa di Toko Basmalah ini tidak pernah melakukan penipuan ataupun semacamnya.¹³⁴

2. *Sumpah palsu*

Nabi Muhammad SAW sangat melarang para pelaku bisnis melakukan sumpah palsu dalam melakukan transaksi bisnis. Praktik sumpah palsu dalam kegiatan bisnis saat ini sering dilakukan, karena dapat meyakinkan pembeli, dan pada gilirannya meningkatkan daya beli atau pemasaran.

Sebagaimana wawancara dengan Bapak Zaki selaku Kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah menjelaskan bahwa:

Selama pelayanan jual beli di Toko Basmalah tidak pernah melakukan sumpah palsu, karena dalam hukum jual beli sumpah palsu itu tidak diperbolehkan. Dan juga di Toko Basmalah ini sistemnya swalayan, jadi para konsumen itu berhak mau memilih sendiri barangnya yakni mau membeli silahkan dan tidak mau membeli ya silahkan. Di Toko Basmalah kan juga ada namanya return barang jadi misalkan barang yang tidak sesuai dengan keinginan nya maka bisa dikembalikan dengan jangka waktu selama tiga hari. Jadi kami dari Toko Basmalah sendiri sudah mempunyai daya tarik dan strategi sendiri untuk menarik para konsumen jadi kita tidak perlu dan tidak pernah terfikirkan untuk melakukan sumpah sumpah palsu yang sangat dilarang itu.¹³⁵

Dan Ibu Jeni selaku konsumen di Ritel Basmalah juga menambahkan:

¹³⁴ Tiya, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Maret 2023.

¹³⁵ Moh Zaki Wildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari 2023.

Sepertinya tidak Ritel Basmalah sampai melakukan sumpah sumpah seperti itu demi menarik perhatian konsumen, karena karyawan nya juga mayoritas lulusan dari pondok pesantren. Juga di Basmalah tidak ada SPG nya. Jadi saya percaya berbelanja disini karena Basmalah tidak akan melakukan hal seperti itu.¹³⁶

Selanjutnya Ibu Maisaroh selaku konsumen di Ritel

Basmalah menambahkan:

“ Tidak pernah, karena selama saya berbelanja di Toko Basmalah tidak pernah ada yang melakukan sumpah palsu.”¹³⁷

Dari hal-hal yang sudah dijelaskan oleh para narasumber diatas dapat dibuktikan bahwa Ritel Basmalah Cabang Jenggawah tidak pernah melakukan praktik mal bisnis yang sudah jelas dilarang dalam hukum jual beli.

3. *Ikhtiar*

Menurut Bapak Zaki selaku Kepala Toko Ritel Basmalah

Cabang Jenggawah menjelaskan bahwa:

“ Kalau tentang menimbun barang tidak pernah dilakukan oleh Basmalah.”¹³⁸

Kemudian Ibu Febi selaku konsumen Ritel Basmalah

menambahkan bahwa:

“ Kurang tau ya, hanya saja sejauh ini saya berbelanja di Basmalah tidak pernah ada yang namanya menghimpun barang.”¹³⁹

¹³⁶ Jeni, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Maret 2023.

¹³⁷ Maisaroh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Maret 2023.

¹³⁸ Moh Zaki Wiildan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 24 Januari.

¹³⁹ Febi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Februari 2023.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Ritel Basmalah tidak pernah melakukan praktik mal bisnis yang sangat dilarang oleh agama.

Etika Bisnis Islam seharusnya memang dianut oleh semua pelaku bisnis di Indonesia karena didalamnya terdapat prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat Islam. Ritel Basmalah dalam melakukan kegiatan usahanya, Ritel Basmalah tidak hanya mementingkan profit atau keuntungan semata.

Harta yang halal dan barakah niscaya akan menjadi harapan bagi pelaku bisnis muslim. Karena dengan kehalalan dan keberkahan itulah yang akan mengantarkan manusia pemilik beserta keluarganya ke gerbang kebahagiaan dan kesejahteraan di dunia dan di akhirat.

C. Pembahasan Temuan

Bab ini merupakan gagasan penelitian, keterkaitan antara kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan dengan temuan sebelumnya, serta penafsiran dan penjelasan dari temuan yang di ungkap dari lapangan.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari metode observasi yang dilakukan di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember, melakukan metode wawancara dengan beberapa informan, dan metode dokumentasi dari beberapa penyajian data tersebut akan disajikan dan di analisa di pembahasan temuan. Penyajian data berikut ini akan difokuskan pada Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

Maka dari itu, dalam masalah tersebut diarahkan pada dua hal yaitu pelayanan konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah dan Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

1. Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember

Kegiatan penjualan suatu produk membutuhkan suatu kebijakan penjualan yang tepat agar dapat mencapai target penjualan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam menerapkan kebijakan penjualan, terdapat beberapa faktor yang harus selalu diperhatikan yaitu mengenai kondisi kemampuan penjual. Adapun tujuan didirikannya perusahaan adalah untuk bisnis yaitu berusaha mencari keuntungan yang sebesar besarnya dengan tetap mengutamakan kepuasan konsumen dan melayani konsumen secara langsung.

Untuk mencapai target pencapaian laba bagi perusahaan tidak lepas dari pemberian pelayanan yang baik serta memuaskan konsumen. Untuk meningkatkan keuntungan tersebut setiap karyawan dituntut untuk memiliki sikap melayani yang baik, maka Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember menerapkan Etika Bisnis yang terdiri dari: berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih, percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum, menyapa dengan lemah lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, tenang, sopan, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik dan

benar, jangan menyela atau memotong pembicaraan, mampu meyakinkan pelanggan atau konsumen serta memberikan kepuasan, serta jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Sebagaimana hasil peneliti dapatkan dari para informan di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah bahwa Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah terlihat dari beberapa aspek yakni:

Dengan kejujuran dan keterbukaan terhadap konsumen akan memberikan kepercayaan terhadap konsumen, yang nantinya diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri yang akan menimbulkan loyalitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Yusuf Qardhawi dan Kertajaya dan Syair Sula mengatakan bahwa, diantaranya transaksi yang penting adalah kejujuran.¹⁴⁰

a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih

Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang digunakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen. Gunakan seragam jika karyawan diberikan pakaian sesuai waktu yang telah ditetapkan.¹⁴¹

Jika dikaitkan dengan temuan di lapangan menunjukkan bahwa seragam/atribut yang digunakan oleh Kopontren Ritel Basmalah dalam

¹⁴⁰ Herman Kertajaya dan M Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006), 67.

¹⁴¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2018), 18-21.

upaya menarik perhatian konsumen dengan menyediakan lahan parkir, toilet bersih, susunan rak yang rapi dan suasana yang nyaman.

Kemudian, dari atribut karyawan Ritel Basmalah menerapkan peci, baju seragam putih hijau dengan logo huruf “ya” (huruf terakhir dari huruf hijaiyah) yang merupakan logo dari Ritel Basmalah dan sarung untuk menarik pelanggan dikawasan mayoritas muslim.

b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani konsumen, karyawan harus memiliki sikap percaya diri yang sangat tinggi, tidak boleh ragu dan takut. Kemudian bersikap akrab akrab dan ramah serta murah senyum dengan raut muka yang menarik dan tidak dibuat-buat.

Jika dikaitkan dengan temuan dilapangan menunjukkan bahwa menurut responden konsumen pelayanan yang diberikan oleh Ritel Basmalah sudah baik atau memuaskan. Dan juga menerapkan sistem 5S yaitu (Salam, Sapa, Senyum, Sopan dan Santun).

c. Menyapa dengan lemah lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal

Pada saat konsumen datang, karyawan harus dengan segera menyapa terlebih dahulu dan walaupun sudah bertemu sebelumnya, usahakan menyapanya dengan menyebut namanya. Namun jika tidak

mengenalnya dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu dan kemudian menanyakan apa yang dapat kami bantu.¹⁴²

Jika dikaitkan dengan data temuan dilapangan menunjukkan bahwa hubungan baik antara karyawan dan para konsumen Ritel Basmalah terjalin sangat baik dan sangat kekeluargaan, sehingga tercipta rasa nyaman dalam melakukan aktivitas kerja maupun jual beli.

d. Tenang, sopan, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Dalam hal ini usahakan pada saat melayani konsumen dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, serta sopan santun dalam bersikap, menghormati konsumen dan juga bersungguh-sungguh mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumen.

Jika dikaitkan dengan data temuan dilapangan menunjukkan bahwa Kopontren Basmalah merupakan Lembaga penggerak perekonomian masyarakat yang berada dibawah naungan Pondok Pesantren Sidogiri. Sebagai Kopontren, pelayanan yang diterapkan harus berlandaskan akhlaqul karimah yakni sopan, santun, ramah dan sabar.

Menurut informan konsumen Ritel Basmalah cabang Jenggawah pelayanannya disambut dengan sopan, baik dan ramah oleh karyawan Ritel Basmalah, sopan mempunyai arti yakni inti dari kebaikan perilaku dan pondasi dasar, dan juga merupakan dasar-dasar dari jiwa melayani dalam bisnis. Kemudian, di Kopontren Basmalah memutar musik yang bergenre Islami yaitu lagu muratthal Al-Qur`an. Pengoperasian musik

¹⁴² M Nur Rianto Al-Arief, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 217.

tersebut ditujukan untuk mendatangkan keberkahan dari Allah SWT dan memberikan kenyamanan untuk konsumen.

e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar yang artinya dalam berkomunikasi dengan konsumen menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas dan benar atau jika menggunakan bahasa lainnya seperti bahasa daerah atau bahasa Asing gunakan secara jelas dan benar.

Jika dikaitkan dengan data temuan dilapangan menunjukkan bahwa di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah dalam pelayanannya sejauh ini menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa daerah secara baik, jelas dan benar.

f. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Dalam hal ini dalam Etika Pelayanan tidak diperbolehkan menyela atau memotong pembicaraan yakni dalam artian ketika ada konsumen/pelanggan sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan.

Jika dikaitkan dengan temuan dilapangan menurut informan menjelaskan tentang pelayanan di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah tidak pernah menyela ataupun menyindir konsumen dalam hal apapun yang terjadi di Toko Basmalah, jika terjadi perdebatan yang tidak disengaja pasti dari pihak karyawan Ritel Basmalah menjawab dengan perkataan yang tidak menyakiti hati.

- g. Mampu meyakinkan pelanggan atau konsumen serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan pelanggan/konsumen dengan argument yang masuk akal. Karyawan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

Jika dikaitkan dengan data temuan dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah telah berhasil membentuk *image* atau citra baik di masyarakat. Masyarakat mengenal Ritel Basmalah Cabang Jenggawah sebagai toko yang menjual produk dengan harga yang murah dengan berbagai kelengkapan produk yang bermacam-macam. Dimana Ritel Basmalah selalu berusaha memberikan kepuasan kepada konsumennya.

- h. Serta jika tidak sanggup, minta bantuan

Jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

Jika dikaitkan dengan data temuan dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan di Ritel Basmalah dalam hal ini apabila ada konsumen yang bertanya namun karyawan tidak bisa menjawabnya maka akan diarahkan kepada kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah tujuannya adalah jangan sampai karyawan memberikan informasi yang salah yang akan berdampak fatal dikemudian hari.

2. Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Salah satu keunikan ajaran Islam adalah mengajarkan para penganutnya untuk melakukan praktik ekonomi berdasarkan norma-norma dan Etika Islam. Sebagai bagian integral aktifitas manusia, kegiatan ekonomi tak dapat dielakkan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan dalam rangka menjalankan tanggungjawab manusia sebagai pihak yang berpartisipasi aktif dalam meningkatkan taraf hidup manusia secara individu, kolektif atau universal.

Betapapun peredaran perekonomian lancar dengan laju ekonomi tinggi dan tingkat inflasi rendah, namun jika diimbangi dengan nilai-nilai luhur itu, maka pada titik tertentu akan tercipta kondisi yang membawa malapetaka baik langsung atau jangka panjang. Karena itu, Islam menekankan agar aktifitas bisnis manusia dimaksudkan tidak semata-mata sebagai alat pemuas keinginan (*al-syahwat*), tetapi lebih pada upaya pencarian kehidupan berkeseimbangan dunia-akhirat disertai perilaku positif bukan destruktif.¹⁴³

Sementara itu pada sisi yang lain perkembangan dunia bisnis dan ekonomi telah berjalan cepat dalam dunianya sendiri, yang seringkali berjauhan dengan nilai-nilai moralitas dan agama. Sehingga dalam pelaksanaannya dipenuhi oleh praktik-praktik mal-bisnis. Oleh karena itu diperlukan adanya Etika dalam berbisnis. Yang dimaksud praktik mal-

¹⁴³ KH. Aceng Zakaria, *Etika Bisnis Islam* (Jakarta: Penerbit Ibnu Azka, 2012), 24.

bisnis dalam pengertian ini adalah mencakup semua perbuatan bisnis yang tidak baik, jelek, membawa akibat kerugian, maupun melanggar hukum.¹⁴⁴

Bisnis baik sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individual, organisasi atau perusahaan, bukan semata mata bersifat duniawi semata. Akan tetapi sebagai aktivitas yang bersifat material sekaligus immaterial. Suatu bisnis bernilai, apabila memenuhi kebutuhan material dan spiritual secara seimbang, tidak mengandung kebatilan, kerusakan dan kezaliman. Akan tetapi mengandung nilai kesatuan, keseimbangan, kehendak bebas, pertanggung-jawaban, kebenaran, kebajikan dan kejujuran. Seorang pelaku bisnis harus memperhatikan beberapa prinsip Etika yang telah digariskan dalam Islam, antara lain yaitu menerapkan kejujuran dalam takaran, menjual barang yang baik mutunya, membangun hubungan baik antar kolega, tidak melakukan praktik mal-bisnis (*gharar, sumpah palsu*), dan menerapkan harga dengan transparan. Prinsip-prinsip tersebut merupakan landasan Etika Bisnis dalam Islam.

Sebagaimana hasil peneliti dapatkan dilapangan dari informan di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah bahwa Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah dalam Prespektif Etika Bisnis Islam terlihat dari beberapa aspek yaitu, pertama, Kesatuan atau Tauhid. Pelayanan di Ritel Basmalah selalu menerapkan spiritual dalam kegiatan bisnisnya, yang mana kegiatan untuk menumbuhkan semangat

¹⁴⁴ Suwantoto, *Aspek-Aspek Pidana Dalam Ekonomi* (Jakarta: Ghalia, 1990), 20.

beribadah karyawan dan menciptakan suasana keagamaan yang kuat dalam bekerja. Kedua, keseimbangan yang mana disini terdapat dari menyempurnakan takaran atau timbangan dan seimbang dalam menetapkan harga. Pelayanan di Ritel Basmalah cabang Jenggawah tidak pernah melakukan sebuah kecurangan dan selalu berhati-hati serta amanah dalam takaran produk yang sudah dikemas oleh perusahaan asal serta produk yang sudah dikemas oleh Ritel Basmalah sendiri semuanya dapat dipastikan takarannya sesuai. Dan pelayanan di Menetapkan harga bagi Ritel Basmalah Cabang Jenggawah adalah sangat penting untuk diperhatikan, dalam hal ini Ritel Basmalah menetapkan harga dengan 2 jenis dalam penjualan namun tetap dalam standar harga pasar. Dalam penetapan ini harga jual akan menjadi daya tarik yang sangat baik untuk Ritel Basmalah menarik para konsumen, karena hal ini sudah dibuktikan dengan kepuasan konsumen terhadap penetapan harga jual di Ritel Basmalah. Ketiga, kehendak bebas dimana disini terdapat dari bekerja dan inovasi produk. pelayanan Ritel Basmalah telah sesuai dengan prinsip Etika Bisnis Islam. Karena, dalam proses transaksi jual beli, tidak ada unsur keterpaksaan yang diberikan penjual kepada konsumen untuk membeli produk yang telah di jual oleh Ritel Basmalah. Selain itu, konsumen juga memiliki banyak pilihan yang ditawarkan oleh Ritel Basmalah. Dalam hal ini karyawan yang bekerja di Ritel Basmalah tidak lupa dengan kewajiban ibadahnya. Dapat dipastikan bahwa yang pertama melakukan kewajiban antara hubungan manusia dengan Tuhan nya, kedua

bekerja dengan ikhlas dan berlandaskan pada syariat Islam. Dan dalam hal ini Ritel Basmalah menerapkan inovasi produk yaitu Emaal yang merupakan layanan dompet digital (e-wallet) dengan media transaksi berupa kartu dan aplikasi smartphone, yang dapat memberi kemudahan dalam melakukan pembayaran dan transaksi digital tanpa perlu membawa uang tunai. Keempat, tanggung jawab. Pelayanan di Ritel Basmalah memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi atas tindakannya sendiri. Jika ditinjau dari prinsip tanggung jawab sebagaimana yang telah dipaparkan di atas, maka tanggung jawab dalam Islam yaitu tanggung jawab yang bersifat sukarela tanpa paksaan. Kelima, Jujur. Pelayanan di Ritel Basmalah sangat memperhatikan kejujuran mengenai kualitas, kuantitas dan harga yang sesuai sebagai daya Tarik konsumen dengan tanpa mengabaikan kejujuran atas produk-produk yang tersedia di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah. Keenam, produk yang dijual halal. Produk-produk yang dijual oleh Ritel Basmalah Cabang Jenggawah merupakan produk yang sudah halal. Ketujuh, tidak melakukan praktek mal bisnis. Ritel Basmalah disini tidak pernah melakukan praktik mal bisnis yang sangat dilarang oleh agama.

Dari paparan di atas dapat dipahami bahwa Ritel Basmalah Cabang Jenggawah sudah melakukan Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah dalam Perspektif Etika Bisnis Islam dengan sebaik mungkin.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember

Pelayanan di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah sangat memperhatikan kenyamanan konsumen.

Setiap karyawan Ritel Basmalah dituntut untuk memiliki sikap melayani yang baik, maka Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember menerapkan Etika Bisnis yang terdiri dari: berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih, percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum, menyapa dengan lemah lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, tenang, sopan, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, jangan menyela atau memotong pembicaraan, mampu meyakinkan pelanggan atau konsumen serta memberikan kepuasan, serta jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

2. Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Ritel Basmalah Cabang Jenggawah telah mengimplementasikan prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam dalam kegiatan usahanya dengan sebaik mungkin. Yang terdiri dari beberapa prinsip yaitu: kesatuan atau tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, jujur, produk yang dijual halal, tidak melakukan praktek mal bisnis.

Dengan adanya penetapan harga jual yang seperti ini akan membuat daya tarik sendiri bagi konsumen untuk berbelanja di Ritel Basmalah.

B. Saran

1. Untuk Ritel Basmalah Cabang Jenggawah agar terus menjaga pelayanannya sehingga dapat menjaga kepuasan konsumen.
2. Untuk masyarakat yang sedang berbisnis agar selalu melaksanakan Etika Bisnis Islam dalam semua kegiatan usahanya.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustianto. 2018. *Etika Bisnis dalam Islam*.
- Alma, Buchari, 2003. *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam*, Bandung: Alfabeta.
- Amalia, F. (2012). Implementasi etika bisnis Islam pada pedagang di Bazar Madinah Depok. *Prosiding Seminas Competitive Advantage*,1 (2).
- Arifin, Djohar dan Aziz, Abdul. 2013. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta.
- Ahmad, Mustaq. 2001. *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Beekun, Rafiq Issa. 1997. *Islamic Business Ethict*. Virginia: International Institute of Islamic Thought.
- Badroen, F., Mufraeni, M. A., & BAshori, A. D. 2015. *Etika Bisnis dalam Islam*.
- Baidan, Nashruddin. 2014. *Etika Bisnis Islam Dalam Berbisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djakfar, Muhammad. 2007. "*Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*."
- Djakfar, M. (2012). *Etika Bisnis*. Jakarta: Penebar Plus.
- Departemen Agama RI, 1989. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: El-Misykaah.
- Djakfar, Muhammad & Etika Bisnis. 2012. *Menangkap Spirit Ajaran Langit Dan Pesan Moral Ajaran Bumi*. Jakarta: Penebar Plus.
- Etika Bisnis dalam Prespektif Al-Qur'an (Studi Tafsir Tematik). Skripsi Institut PTIQ Jakarta, 2019.
- Fauroni, R. Lukman. 2006. *Etika bisnis dalam Al-Qur'an*. Yogyakarta: Lkis Pelangi Aksara.
- Faisal Badroen, dkk. 2006. *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Fauzia, I. Y. (2018). *Etika bisnis dalam Islam*. Prenada Media.
- Ihwanudin, Nandang. (2022). "*Etika Bisnis Dalam Islam*". Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Harahap, S.S. (2010). *Etika Bisnis dalam Prespektif Islam*. Jakarta, Indonesia: Salemba Empat.

- Islam, P. E. B. (2022). ETIKA BISNIS DALAM PERSPEKTIF ISLAM. *Etika Bisnis (Konsep, Teori, dan Implementasi)*, 251.
- Jajuli, Sulaeman. 2018. *Ekonomi dalam Al-Qur`an*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Kasmir. 2004. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keraf, S., & Imam, R. H. (1998). *Etika Bisnis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Masykuroh, Nihayatul. 2020. *“Etika Bisnis Islam”*. Banten: Media Karya Publishing.
- Maro’ah, Siti. 2019. *Etika dalam Bisnis Berbasis Syari’ah*. Surabaya.
- Muhammad dan R. Lukman Fauroni. 2002. *Visi Al-Qur’an Tentang Etika dan Bisnis*. Jakarta. Penerbit Salemba Diniyah.
- Munawwir, Ahmad Warson. 1997. *Kamus al-Munawwir*, Surabaya: Pustaka Progressif.
- Mulyono, Sri. 2021. *Etika Bisnis Islam*. Alliv Renteng Mandiri.
- Nugroho, Arisetyanto, Agus. 2015. *Etika Bisnis (Business Ethics)*. PT Penerbit IPB Press.
- M.Muhyidin. 2017. *Pengaruh Atribut Toko Terhadap Keputusan Pembelian Barang di Toko Ritel (Studi kasus pada Ritel Basmalah Cabang Rembang Kabupaten Pasuruan Jawa Timur)*. Skripsi: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Norvadewi. 2015. *Bisnis Dalam Perspektif Islam (Telaah Konsep, Prinsip, dan Landasan Normatif)*, *Jurnal Al-Tijary*, No. 02, Desember.
- Nasional, Departemen Pendidikan. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Qardhawi, Yusuf. 1997. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: Gema Insani.
- Sangaji, Etta Mamang dan Sopiha. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Supranto dan Nandan Limakrisna. 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sofyan S. Harahap. 2011. *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Salemba Empat.

Samsul Hadi. 2007. *Etika Bisnis Islam (Studi Tentang Pemasaran Produk Murabahah Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang)*. UIN Malang.

Swastha. 2002. *Basu. Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Libert.

Saifullah, M. (2011). Etika bisnis Islami dalam praktik bisnis Rasulullah. *Walisongo: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 19 (1), 127-156.

Syafei, Rahmat. 2000. *Fiqh Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia.

TIM Penyusun. *Pedoman Penyusun Karya Ilmiah*. Jember: IAIN, 2019.

Velasquez, Manuael G. 2002, *Business Ethics: Concepts and Cases*, Prented in the United States of America.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuliana Mahdiyah Daat Arina
NIM : E20192177
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Implementasi Pelayanan Konsumen Di Toko Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam” bukan merupakan hasil plagiat dan benar-benar karya asli saya sendiri, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 04 Mei 2023
Saya yang menyatakan



Yuliana Mahdiyah Daat Arina
Nim E20192177



MATRIKS PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Implementasi Pelayanan Konsumen Di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan konsumen Perspektif Etika Bisnis Islam 	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan Etika Bisnis Islam 	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan Konsumen Dasar-dasar pelayanan Etika Bisnis dalam Perspektif Al-Qur`an Urgensi Etika Bisnis dalam Islam Prinsip Etika Bisnis Islam 	<p>Data Primer:</p> <ol style="list-style-type: none"> Manajer Perusahaan Ritel Basmalah Kepala Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Konsumen Ritel Basmalah Cabang Jenggawah <p>Data Sekunder:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dokumen yang berhubungan dengan penelitian Jurnal dan referensi yang menunjang penelitian 	<ol style="list-style-type: none"> Menggunakan metode penelitian Kualitatif Jenis penelitian adalah <i>Field Research</i> Teknik pengumpulan data <ol style="list-style-type: none"> Observasi Wawancara Dokumentasi Metode analisis data <ol style="list-style-type: none"> Reduksi data Penyajian data Penarikan kesimpulan Teknik keabsahan data: <ol style="list-style-type: none"> Triangulasi sumber 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember? Bagaimana Implementasi Pelayanan Konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam?

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSUMEN DI RITEL BASMALAH CABANG JENGGAWAH KABUPATEN JEMBER DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

A. PERTANYAAN KEPADA PT. SIDOGIRI MITRA UTAMA, DIREKTUR PERSONALIA RITEL BASMALAH PASURUAN

1. Kapan berdirinya Kopontren Ritel Basmalah?
2. Bagaimana sejarah dari Ritel Basmalah?
3. Apa visi dan misi Ritel Basmalah?
4. Bagaimana pelayanan konsumen di Ritel Basmalah?
5. Bagaimana pelayanan konsumen di Ritel Basmalah dalam perspektif Etika Bisnis Islam?

B. PERTANYAAN KEPADA KEPALA RITEL BASMALAH CABANG JENGGAWAH KABUPATEN JEMBER

1. Bagaimana struktur organisasi di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah?
2. Bagaimana pelayanan konsumen di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah?
3. Bagaimana
4. Apa saja prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam yang dilakukan oleh Ritel Basmalah Cabang Jenggawah?
5. Bagaimana penerapan Etika Bisnis Islam di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah?
6. Bagaimana penerapan prinsip kejujuran dilakukan?
7. Bagaimana penerapan prinsip kehendak bebas dilakukan?
8. Bagaimana penerapan prinsip inovasi produk dilakukan?
9. Bagaimana penerapan prinsip tanggung jawab dilakukan?
10. Apakah di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah menerapkan praktik mal bisnis dalam kegiatan bisnisnya?
11. Bagaimana cara meyakinkan konsumen mengenai penilaian produk yang dijual oleh Ritel Basmalah Cabang Jenggawah? Apakah dengan menggunakan sumpah dalam meyakinkan konsumen?

12. Bagaimana prinsip Tauhid atau Kesatuan diterapkan?
13. Bagaimana prinsip keseimbangan diterapkan oleh Ritel Basmalah Cabang Jenggawah?
14. Bagaimana Ritel Basmalah menerapkan tentang menyempurnakan takaran atau timbangan?
15. Bagaimana Ritel Basmalah menerapkan keseimbangan dalam menetapkan harga?
16. Apakah barang-barang yang dijual oleh Ritel Basmalah sudah halal?
17. Apakah ada hambatan dalam penerapan prinsip Etika Bisnis Islam di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah?

C. PERTANYAAN KEPADA KONSUMEN RITEL BASMALAH CABANG JENGGAWAH KABUPATEN JEMBER

1. Bagaimana pelayanan di Ritel Basmalah Cabang Jenggawah?
2. Bagaimana kualitas produk yang dijual oleh Ritel Basmalah Cabang Jenggawah?
3. Bagaimana cara meyakinkan konsumen tentang produk? Apa dengan mengucapkan dengan kata sumpah?
4. Bagaimana menurut anda dalam segi harga produk yang dijual Ritel Basmalah Cabang Jenggawah?
5. Bagaimana Etika Bisnis Islam di terapkan oleh Ritel Basmalah Cabang Jenggawah?
6. Apakah barang yang dijual oleh Ritel Basmalah sudah halal?
7. Apakah Ritel Basmalah menerapkan sikap tanggung jawab?

JURNAL PENELITIAN

Implementasi Pelayanan Konsumen Di Toko Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

NO	TANGGAL	JENIS KEGIATAN	PARAF
1.	14 Januari 2022	Menyerahkan surat izin penelitian	
2.	16 Januari 2022	Wawancara pertama dan Dokumentasi bersama Bapak Moh. Zaki Wildan selaku kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah	
3.	23 Januari 2023	Wawancara kedua dan Dokumentasi bersama Bapak Moh. Zaki Wildan selaku kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah	
4.	30 Januari 2023	Wawancara ketiga dan Dokumentasi bersama Bapak Moh. Zaki Wildan selaku kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah	

Jember, 05 Mei 2023

Mengetahui,

Kepala Toko Basmalah Cabang Jenggawah


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

Moh Zaki Wildan A.



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

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

Nomor : B-27/Un.22/7.a/PP.00.9/01/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

05 Januari 2023

Kepada Yth.

Kepala Kantor Pusat Toko Basmalah Sidogiri Kabupaten Pasuruan
Jl. Raya Sidogiri - Warungdowo No. 18, Sidogiri, Kec. Kraton, Pasuruan, Jawa Timur
67151

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Yuliana Mahdiyah Daat Arina
NIM : E20192177
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Implementasi Pelayanan Konsumen di Toko Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu

Nomor : 028/SMU-DIR-HRM/B-04/1/2023
Lampiran : -1-
Perihal : **Jawaban Penelitian**

Kepada:

Dekan
IAIN Jember

Di- Tempat

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Segala puji hanya milik Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Semoga kita senantiasa dalam lindungan-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan keharibaan Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam* beserta keluarga dan sahabatnya.

Selanjutnya, kami dari Direktur Personalia PT. Sidogiri Mitra Utama dengan ini memberikan izin Penelitian kepada saudara/i :

Nama : Yuliana Mahdiyah Daat Arina
NIM : E20192177
Smester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syari'ah

Untuk melakukan Penelitian di cabang TokoBASMALAH Jenggawah Jember yang berjudul "Implementasi Pelayanan Konsumen di TokoBASMALAH Cabang Jenggawah Kabupaten Jember Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam" adapun jadwal penelitian pada hari senin tanggal 16, 23 dan 30 Januari 2023 Jam 09:00 s.d 10:00 WIB.

Demikian izin yang kami berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Pasuruan, 12 Januari 2023

PT. Sidogiri Mitra Utama,
Direktur Personalia



MS SAIFUL ULUM
NIK : 1998180001

DOKUMENTASI

Wawancara dengan PT. Sidogiri Mitra Utama, Direktur Personalia Ritel Basmalah Pasuruan.



Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember



Wawancara dengan Kepala Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember



Wawancara dengan Konsumen Ritel Basmalah Cabang Jenggawah Kabupaten Jember



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



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

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Yuliana Mahdiyah Daat Arina

NIM : E20192177

Semester : VIII

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 05 Mei 2023
Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,


M.F. Hidayatullah

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



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

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-18.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/05/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Yuliana Mahdiyah Daat Arina
NIM : E20192177
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Implementasi Pelayanan Konsumen di Toko Basmalah
Cabang Jenggawah Kabupaten Jember Dalam
Perspektif Etika bisnis Islam

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER, 22 Mei 2023

An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahri Mulyadi

BIODATA PENULIS



A. Identitas diri

Nama : Yuliana Mahdiyah Daat Arina
Nim : E20192177
Tempat, Tanggal Lahir : Jember. 10 Maret 2001
Alamat : Jalan Moh Noer Rowo Indah, Ajung, Jember
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
No. Telpon : 083833806947

B. Riwayat Pendidikan

1. MI Darul Ibad Tahun 2007-2013
2. MTS PPI Ashri Jember Tahun 2013-2016
3. MA PPI Ashri Jember Tahun 2016-2019
4. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun 2019-2023