

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Etika bisnis Islam merupakan suatu bidang ilmu ekonomi yang terkadang dilupakan banyak orang, padahal melalui etika bisnis inilah seseorang dapat memahami suatu bisnis persaingan yang sulit sekalipun, bagaimana bersikap manis, menjaga sopan santun, berpakaian yang baik sampai bertutur kata, semua itu ada “*meaning*’nya.<sup>1</sup> Bagaimana era global ini dituntut untuk menciptakan suatu persaingan yang kompetitif sehingga dapat terselesaikannya tujuan dengan baik, kolusi, korupsi, mengandalkan koneksi, kongkalikong menjadi suatu hal yang lumrah, padahal pada etikanya tidak begitu.

Secara sederhana etika bisnis dapat diartikan sebagai suatu aturan main yang tidak mengikat karena bukan hukum. Tetapi harus dapat diingat dalam praktek bisnis sehari-hari etika bisnis dapat menjadi batasan bagi aktivitas bisnis yang dijalankan. Etika bisnis sangat penting mengingat dunia usaha tidak lepas dari elemen-elemen lainnya. Keberadaan usaha pada hakikatnya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bisnis tidak hanya mempunyai hubungan dengan orang-orang maupun badan hukum sebagai pemasok, pembeli, penyalur, pemakai dan lain-lain.<sup>2</sup>

Dari sudut pandang etika, keuntungan bukanlah hal yang buruk akan tetapi secara moral keuntungan merupakan hal yang baik dan diterima. Karena pertama, secara moral keuntungan memungkinkan perusahaan bertahan (*survei*) dalam kegiatan bisnisnya. Kedua, tanpa memperoleh keuntungan tidak ada pemilik modal yang bersedia menanamkan modalnya, dan karena itu berarti tidak akan terjadi aktivitas ekonomi yang produktif dalam memacu pertumbuhan ekonomi. Ketiga, keuntungan tidak hanya memungkinkan perusahaan *survei* melainkan dapat menghidupi karyawannya kearah tingkat

---

<sup>1</sup> Irham Fahmi, *Etika Bisnis* (Bandung : Alfabeta, 2014), hlm. 3

<sup>2</sup> [Http.Etika-Bisnis-DalamIslam](http://Etika-Bisnis-DalamIslam) (03 Desember 2015).

hidup lebih baik. Keuntungan dapat dipergunakan sebagai perkembangan (*expansi*) perusahaan sehingga hal itu akan membuka lapangan kerja baru.<sup>3</sup> Dalam mitos bisnis amoral diatas sering dibayangkan bisnis sebagai sebuah medan pertempuran. Terjun ke dunia bisnis berarti siap untuk bertempur habis-habisan dengan sasaran akhir yakni meraih keuntungan, bahkan keuntungan sebesar-besarnya secara konstan. Ini lebih berlaku lagi dalam bisnis global yang mengandalkan persaingan ketat.

Sikap atau etika disini meliputi sopan santun dalam melayani pembeli yang sesuai dengan yang dibenarkan Islam, menjaga sikap agar pembeli senang dan nyaman dalam memilih sesuatu yang ingin dibelinya, seperti tidak menunjukkan sikap curiga dan lain sebagainya. Secara sederhana istilah *service* mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”, akan tetapi tidaklah mudah mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia yang pass untuk istilah tersebut. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, rekreasi, dan seterusnya.<sup>4</sup>

Dalam ajaran Islam, kegiatan bisnis sangat dianjurkan, tetapi harus sesuai dengan apa yang telah ditetapkan baik itu oleh al-Qur'an maupun sunnah Nabi. Keduanya menjadi pedoman bagi kaum muslim dalam melakukan kegiatan bisnisnya. Di antara pedoman tersebut terdapat pula beberapa kode etika dalam perdagangan menurut Islam diantaranya adalah sidiq (jujur). Amanah (tanggung jawab), tidak melakukan riba, menepati janji, tidak melakukan penipuan, tidak tahfif (curang dalam timbangan), tidak

---

<sup>3</sup> Nur Riyanti Al Arif Dan Dr. Euis Amalia, *Teori Mikro Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2010), hlm. 200

<sup>4</sup> Fandy, Tjiptono, *Service Management*, (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2005), hlm. 128.

menjelek-jelekan pedagang lain, tidak menimbun barang dan hal ini yang dapat merugikan orang lain.<sup>5</sup>

Ekonomi Islam mengarahkan bisnis atau dunia usaha yang penuh dengan nilai-nilai ekonomi dan etika, dengan kata lain bahwa Islam tidak pernah memisahkan ekonomi dengan etika. Manusia muslim, individu maupun kelompok dalam lapangan ekonomi atau bisnis disatu sisi diberi kebebasan untuk mencari keuntungan sebesar besarnya namun disisi lain ia terkait dengan iman dan etika sehingga ia tidak bebas mutlak dalam menginvestasikan modalnya atau membelanjakan hartanya.<sup>6</sup>

Manusia sebagai wakil tuhan harus mengatur hidup mereka sesuai dengan statusnya. Ajaran Islam membantu merealisasikan tujuan ini. Kesejahteraan umat dan peringanan beban berat merupakan tujuan dasar syari'at. Pandangan ini, di bidang ekonomi, secara jelas menekankan pentingnya kelayakan ekonomi melalui pemenuhan semua kebutuhan dasar, pembebasan dari segala penyebab beban berat, peningkatan kualitas kehidupan, baik secara moral maupun material.<sup>7</sup>

Dalam konsep Islam, semua sistem kehidupan yang di dalamnya termasuk sistem ekonomi harus dibangun dengan sebuah kebenaran. Diambil dari sumber yang benar. Dikaji dan diterapkan secara benar pula. Namun, pada dataran realitas empiris membuktikan bahwa pandangan ilmu ekonomi tentang manusia dipandang sebagai *homo economicus* (makhluk ekonomi) yang dalam hidupnya hanya berfokus pada materi belaka, tidak peduli pada masalah moral atau agama, sehingga pandangan ini diganti menjadi *homo Islamicus*.<sup>8</sup> Minimarket adalah sebuah toko yang menjual segala kebutuhan sehari-hari. Barang yang dijual di Minimarket biasanya adalah barang-barang kebutuhan sehari-hari. Seperti bahan makanan, minuman, dan barang kebutuhan seperti tissue dan lain sebagainya. Perkembangan bisnis di Indonesia maju pesat

---

<sup>5</sup> Abdul Rokhim, *Ekonomi Islam Presepektif Muhammad SAW* (Jember : STAIN Press, 2013). hlm. 110.

<sup>6</sup> Dr. Yusuf Qordawi : *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*. hlm. 51.

<sup>7</sup> M. Umer Chapra, *Toward A Just Monetary System*, Terj. Lukman Hakim, *Al-Quran Menuju Sistem Moneter Yang Adil*, (Yogyakarta : Dana Bhakti Prima Yasa, 1997). hlm. 3.

<sup>8</sup> M. Sholahuddin, *Asas-Asas Ekonomi Islam*, (Jakarta : Ciputat Press, 2009), hlm. 1.

seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi. bisnis merupakan aktivitas yang tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan sehari-hari dan sudah menjadi rutinitas bagi kalangan yang menjalankan usaha bisnis. Dengan usaha yang giat adalah rangka mencari keuntungan semaksimal mungkin, para pengusaha bisnis mencari akal agar bisnisnya bisa mendapatkan keuntungan yang di targetkan.

Sangat disayangkan, diantara bisnis-bisnis yang menghasilkan keuntungan ternyata masih banyak yang mengacuhkan pada etika bisnis yang tepat, seperti tidak memperhatikan kepuasan para konsumen terhadap produk yang dijual.

Dalam etika berbisnis masih banyak para pelaku bisnis yang belum memahami bagaimana cara melakukan etika bisnis yang baik. Dan tidak jarang para pelaku bisnis melakukan kecurangan dalam berbisnis dan hanya mencari keuntungan sebanyak-banyaknya tanpa melihat dari sisi konsumennya. Para pebisnis hanya ingin melakukan keuntungan yang sangat besar dengan melakukan apapun baik yang beretika maupun yang tidak memiliki etika. Dalam penulisan ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai etika bisnis yang seharusnya dijalankan dengan baik.

Dalam suatu bisnis perlu diperhatikan kebebasan-kebebasan yang ada pada suatu bisnis, hal itu juga jangan sampai diterapkan dengan semena-mena sehingga tidak memandang lagi akan norma-norma kemanusiaannya. Hal ini sangat tidak diperbolehkan oleh pemerintah dan aturan-aturan dalam berbisnis, sudah banyak contoh-contoh para usahawan ataupun pebisnis yang tidak mengacu pada konsep bisnis yang benar yang dianjurkan dalam etika-etika berbisnis.

Mini market Rahap putra klambu merupakan salah satu minimarket yang terdapat di wilayah kabupaten Grobogan, tepatnya di kecamatan klambu. Dilihat dari lokasinya yang berada di pusat keramaian dan mudah dijangkau dengan alat transportasi umum. Keberadaan minimarket rahap putra klambu sangat dikenal masyarakat luas. Di mana minimarket ini menjual berbagai barang kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari yang diperlukan oleh

masyarakat dengan berbagai jenis merek dan ukuran pada tingkat harga yang bervariasi. Minimarket rahap putra klambu bukan satu-satunya minimarket di wilayah klambu, masih ada dua minimarket lainnya yang juga berada dalam satu kawasan yang sama, sehingga hal tersebut akan melahirkan persaingan yang ketat untuk merebut pengunjung. Hal ini mengharuskan para pengusaha untuk mengarahkan segenap kemampuan dan strateginya agar bisa memenangkan persaingan.

Di sisi lain, konsumen kini semakin kritis terhadap toko yang dimasukinya, mereka ini terpelajar, mereka tidak hanya mempertimbangkan harga untuk melakukan pembelian. Akan tetapi, mereka lebih mempertimbangkan kenyamanan dan kualitas pelayanan dalam berbelanja.

Pelanggan menciptakan harapan-harapan layanan dari pengalaman masa lalu, cerita dari mulut kemulut, dan iklan. Jika jasa yang dipresepsikan berada di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan akan kecewa. Jika persepsi jasa memenuhi atau melebihi harapan mereka, mereka akan cenderung menggunakan penyedia tersebut lagi.<sup>9</sup> Dari kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan akan merasa puas apabila apa yang kita suguhkan sesuai dengan persepsi jasa memenuhi harapan mereka.

Peningkatan omset penjualan atau jumlah pelanggan merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang paling optimal karena dengan pelayanan yang optimal dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan ini akan menjadi promosi gratis dari pelanggan yang sudah merasakannya kemudian di sebarkannya ke calon pelanggan lainnya.

Di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen, karyawan harus bekerja secara profesional dan terampil. Disamping itu dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik, parakaryawan dituntut untuk selalu bersikap ramah dan tersenyum. Dengan tersenyum (*tabasum*) ternyata akan melahirkan cinta, kasih sayang dan orang lain pun akan merasa lebih dihargai.

---

<sup>9</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 54.

Hal ini dilakukan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi, mewujudkan masyarakat klambu yang makmur dan sejahtera melalui pemberdayaan ekonomi masyarakat, peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dan peningkatan peran serta masyarakat dalam segala bidang termasuk bidang ekonomi dalam hal pemenuhan kebutuhan sehari-hari masyarakat yang semakin besar.

Hal ini ini bisa lihat dari berkembangnya pusat-pusat pelanggan barang dan jasa pada akhir-akhir ini, diantaranya adalah pusat perbelanjaan seperti mini market atau pasar swalayan. Perkembangan mini market memang menjadi tren baru bagi masyarakat klambu dalam berbelanja kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Hal ini juga didukung oleh perubahan pola pikir masyarakat klambu yang ingin mencoba berbelanja kebutuhan sehari-hari di pasar semi-modern tersebut. Dengan cara melayani diri sendiri serta dilayani pihak pada mini market tersebut.

Dalam rangka untuk target laba minimarket rahap putra klambu harus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dan memberikan rasa aman kepada konsumen. Salah satu usaha yang paling ditekankan perusahaan untuk meningkatkan penjualan dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen dengan bersikap sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan supaya konsumen merasa nyaman dalam berbelanja. Namun kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa karyawan pada minimarket rahap putra klambu ternyata masih ada yang menunjukkan sikap yang tidak diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah seorang pelanggan minimarket rahap putra klambu bahwa adanya karyawan yang kurang ramah dalam melayani para pelanggan atau konsumen.

Minimarket rahap putra klambu merupakan minimarket yang memang menggunakan konsep Islami, dan berusaha menerapkan hal tersebut. Rahap putra klambu mewajibkan setiap karyawati berbusana muslim yang sempurna. Hal ini dilakukan agar nuansa Islami benar-benar terasa ketika pengunjung berbelanja di minimarket rahap putra klambu. Disaat banyak perusahaan-perusahaan besar menolak memperkerjakan wanita berjilbab, Mini Market

rahap putra justru mewajibkan setiap karyawatnya untuk berjilbab. Kewajiban untuk salat jangan sampai dilupakan meskipun dalam keadaan sibuk. Hal ini yang selalu diterapkan oleh rahap putra kepada karyawannya, bahkan sebanyak apapun pelanggan yang datang, sholat jangan sampai mereka ketinggalan. Karena sholat adalah tiang ibadah, dan bekerja adalah bagian dari jihad.

Berdasarkan wawancara tersebut, jelas terlihat bahwa Mini Market Rahap Putra Klambu berusaha untuk menerapkan sistem bisnis yang benar-benar syariah. Menjaga nilai-nilai ibadah bahkan untuk setiap karyawannya. Jangan sampai karena terlalu sibuk bekerja maka Allah pun ditinggalkan. Salah satu hal terpenting yang harus diingat oleh pelaku bisnis dan para karyawannya adalah pelayanan yang diberikan. Karena pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dan tidak merasa dirugikan. Begitu pula dengan minimarket krahap putra klambu ini, mereka selalu memberikan pelayanan terbaik untuk para pelanggannya.

Bagi Mini Market Klambu memberikan pelayanan yang baik sebagai sebuah amanah yang harus dilakukan. Selain itu juga selalu menekankan kepada karyawannya untuk selalu menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Walaupun mereka tidak menyediakan tempat khusus untuk para pelanggan untuk menyampaikan keluhannya, tetapi mereka berusaha sebaik mungkin untuk mengatasi setiap keluhan yang ada. Hal ini juga merupakan bagian dari kinerja karyawan yang baik. Mini Market rahap Putra Klambu sebagai salah satu Mini market yang berkonsep syariah, menekankan kepada karyawannya untuk selalu bersikap jujur. Jika ada hal-hal atau keadaan yang dianggap kurang atau mengganggu karyawannya, karyawannya boleh langsung menyampaikan keluhan kepada atasan begitu pula sebaliknya. Jadi, sikap jujur bukan hanya dimiliki oleh karyawan, tapi juga atasan. Agar terjadi hubungan komunikasi timbal balik yang efektif.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul : **Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam**

## **Melayani Konsumen (Studi Kasus Pada Mini Market Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan).**

### **B. Penegasan Istilah**

Agar tidak dapat terjadi kesalah pahaman mengenai judul “penerapan etika bisnis dalam mencapai profit yang maksimal ditinjau dari ekonomi syariah (studi kasus pada minimarket rahap putra klambu kabupaten Grobogan)

#### **1. Penerapan**

Sebuah tindakan baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.

#### **2. Etika Bisnis Islam**

Etika menurut Keraf merupakan disiplin ilmu yang berasal dari filsafat yang membahas tentang nilai dan norma moral yang mengarahkan manusia dan perilaku hidupnya, jadi etika memberikan ruang untuk melakukan kajian dan analisis kritis, nilai, dan norma moral.<sup>10</sup> Etika bisnis dapat ditinjau dari sisi pendiri perusahaan, manajemen, produksi, marketing, sirkus, dan purnajual. Sehingga yang dimaksud etika bisnis Islam dalam penelitian ini adalah norma-norma yang diterapkan dalam suatu perusahaan yang mencakup semua aspek sesuai dengan Al-Quran dan Hadist.

#### **3. Pelayanan**

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

#### **4. Rahap putra klambu**

Rahap putra klambu merupakan salah satu minimarket yang terdapat di wilayah kabupaten Grobogan tepatnya di kecamatan klambu. Dimana minimarket ini menjual berbagai barang kebutuhan sehari-hari atau kebutuhan rumah tangga yang diperlukan oleh masyarakat.

---

<sup>10</sup> Sofyan, S Harahap, *Etika Bisnis Dalam Perpektif Islam*, (Jakarta: Salemba Empat :2011), hlm. 12.

### **C. Fokus Penelitian**

Dalam suatu penelitian, fokus penelitian perlu diadakan sebelum melangkah pada penelitian lebih lanjut. Hal ini bertujuan agar penelitian tidak terkesan kabur atau tidak jelas untuk memudahkan dalam melakukan pembahasan-pembahasan yang ada dalam fokus penelitian. Dari fokus penelitian ini akan terlihat manfaat yang dapat diambil dari suatu penelitian yang dilakukan. Berdasarkan identifikasi dari latar belakang penelitian ini maka peneliti memberikan batasan yaitu bagaimana penerapan etika bisnis Islam dalam melayani konsumen.

### **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan etika bisnis Islam pada mini market rahap putra klambu?
2. Bagaimana upaya melayani konsumen dengan menerapkan etika bisnis Islam pada minimarket rahap putra klambu?

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin penulis capai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Etika Bisnis Islam pada Mini Market Rahap Putra Klambu.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya melayani Konsumen dengan Menerapkan Etika Bisnis Islam pada Minimarket Rahap Putra Klambu.

### **F. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan kajian untuk memperdalam dan memperluas wawasan bagi penulis.
2. Sebagai bahan masukan dan bahan informasi dan penyusunan tugas akhir bagi penelitian selanjutnya.

3. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program S1 jurusan Ekonomi syariah.

### **G. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Sebagai sarana bagi peneliti untuk mempraktekan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan.
  - b. Memperluas wawasan dan pengetahuan dalam mengkaji dan menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan penerapan etika bisnis Islam dalam melayani konsumen.
2. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Minimarket Rahap Putra Klambu dalam rangka meningkatkan etika bisnis yang selama ini diberikan kepada para konsumen.
  - b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan informasi penelitian lainnya dalam penelitian lebih lanjut. Sehingga hal ini dapat menambah dan melengkapi referensi kajian ilmu pengetahuan lainnya yang telah ada serta manfaat bagi perkembangan dunia akademis pada masa yang akan datang.

### **H. Sistematika Penulisan Skripsi**

#### 1. Bagian Awal

Bagian ini berisi halaman judul, halaman nota persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, abstrak, dan daftar isi.

#### 2. Bagian Isi

Bagian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

**BAB I : PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Penegasan Istilah
- C. Fokus Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan Penelitian
- F. Manfaat Penelitian
- G. Sistematika Penulisan Skripsi.

**BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

- A. Etika Bisnis
- B. Etika Bisnis Syariah
- C. Hasil Penelitian Terdahulu
- D. Kerangka Berfikir

**BAB III : METODE PENELITIAN**

- A. Jenis Penelitian
- B. Pendekatan Penelitian
- C. Sumber Data
- D. Lokasi Penelitian
- E. Subyek Penelitian
- F. Sumber Data
- G. Instrumen Penelitian
- H. Teknik Pengumpulan Data
- I. Uji Keabsahan Data
- J. Teknik Analisis Data

**BAB IV : GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN**

- A. Obyek Penelitian
- B. Sejarah Rahap Putra Minimarket Klambu
- C. Letak Geografis
- D. Stuktur Organisasi
- E. Hasil Penelitian

F. Pembahasan Tentang Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Melayani Konsumen

**BAB V : Penutup**

- A. Kesimpulan
  - B. Saran-Saran
  - C. Keterbatasan Penelitian
  - D. Penutup
3. Bagian Akhir

Bagian ini berisi daftar pustaka, riwayat pendidikan penulis, dan lampiran-lampiran.

