

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Rahap Putra Minimarket Klambu

##### 1. Profil Pemilik MiniMarket Rahap Putra Klambu

Nama : Muhammad Shodikin  
Jabatan : Pemilik/Owner  
Tempat, tanggal lahir : Grobogan, 01 April 1972  
Alamat : Desa Klambu, RT 04 RW 05, Kabupaten Grobogan  
Nomer telepon : 085600641929<sup>1</sup>

##### 2. Sejarah Minimarket Rahap Putra Klambu

Minimarket Rahap putra klambu adalah salah satu usaha yang bergerak dibidang bisnis ritel. Dimana bisnis ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat sekitar untuk membeli kebutuhan pokok maupun kebutuhan sehari-hari mereka. Minimarket rahap putra klambu didirikan oleh Bapak Muhammad Shodikin pada tahun 1991. Dengan luas tanah sekitar 12x12 m<sup>2</sup>, yang jumlah bangunannya hanya terdiri dari satu lantai.

Awalnya, Minimarket Rahap Putra Klambu adalah sebuah toko kecil yang hanya memiliki dua karyawan. Produk yang dijual pun belum terlalu lengkap. Akan tetapi dengan seiringnya waktu, usaha yang dijalankan oleh Bapak Shodikin perlahan mulai berkembang dan banyak orang yang mulai tertarik untuk berbelanja di Minimarket Rahap Putra Klambu. Hal tersebut membuat Bapak Shodikin lebih bersemangat untuk mengembangkan usahanya menjadi lebih besar lagi. Selang beberapa tahun kemudian, Bapak Shodikin mulai memperbesar tokonya dengan cara menambah produk-produk yang tadinya belum ada. Bapak Shodikin pun mulai berani merekrut banyak karyawan. Dalam merekrut karyawan,

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Shodikin selaku Pemilik Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan pada tanggal 15 Desember 2018.

Bapak Shodikin tidak memberikan syarat yang terlalu banyak, yang terpenting bagi beliau adalah mereka ada niat untuk bekerja dengan baik.

Sekarang Rahap Putra Klambu telah berhasil membentuk *image* atau citra baik di masyarakat. Masyarakat mengenal Minimarket Rahap Puta Klambu sebagai toko yang menjual produk dengan harga yang murah dengan berbagai kelengkapan produk yang bermacam-macam. Dimana Bapak Shodikin selalu berusaha memberikan kepuasan kepada konsumennya. Adapun langkah-langkah yang ditempuh Bapak Shodikin untuk memuaskan konsumennya, yaitu dengan cara menyediakan produk yang dibutuhkan dengan lengkap. Berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, baik itu dari segi pelayanan pramuniaga atau pun fasilitas pelayanan yang lain. Fasilitas pelayanan yang diberikan berupa : penyejuk ruangan, musik, kebersihan tempat belanja, dan sebagainya sehingga konsumen merasa nyaman saat berbelanja di Minimarket Rahap Putra Klambu.

Minimarket rahap putra klambu dalam operasi usahanya membagi jenis usaha antara lain : fashion perempuan, fashion laki-laki, fashion anak, food, non food, dan gerabah.<sup>2</sup>

### **3. Letak Geografis Minimarket Rahap Putra Klambu**

Minimarket Rahap Putra Klambu terletak di jalan Kudus Purwodadi, tepatnya di depan Pusekesmas Desa Klambu, Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah, Kode Pos : 58154.

### **4. Visi dan Misi Perusahaan**

Sebelum merancang dan kemudian mendirikan sebuah bisnis atau usaha maka perlu dirumuskan adanya visi dan misi yang hendak dicapai dalam jangka waktu tertentu. Visi dan misi adalah sesuatu yang ditetapkan pertama kalinya ketika akan menjalankan sebuah manajemen strategi.

Visi adalah suatu gambaran menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan. Misi

---

<sup>2</sup> Hasil observasi Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan, yang diperoleh pada tanggal 08 Desember 2018

adalah suatu pertanyaan tentang apa yang menjadi perusahaan yang maju, kompetitif dan memiliki kepedulian social yang tinggi terhadap perkembangan bangsa.

Adapun visi dan misi Minimarket Rahap Putra Klambu adalah sebagai berikut:

a. Visi

Mewujudkan Minimarket Rahap Putra Klambu sebagai tempat belanja favorit untuk keluarga dan pelajar.

b. Misi

Menyediakan produk-produk berkualitas dan terbaru dengan harga yang terjangkau, ditunjang dengan pelayanan yang tanggap serta fasilitas belanja yang aman dan nyaman.<sup>3</sup>

## 5. Stuktur Organisasi Perusahaan

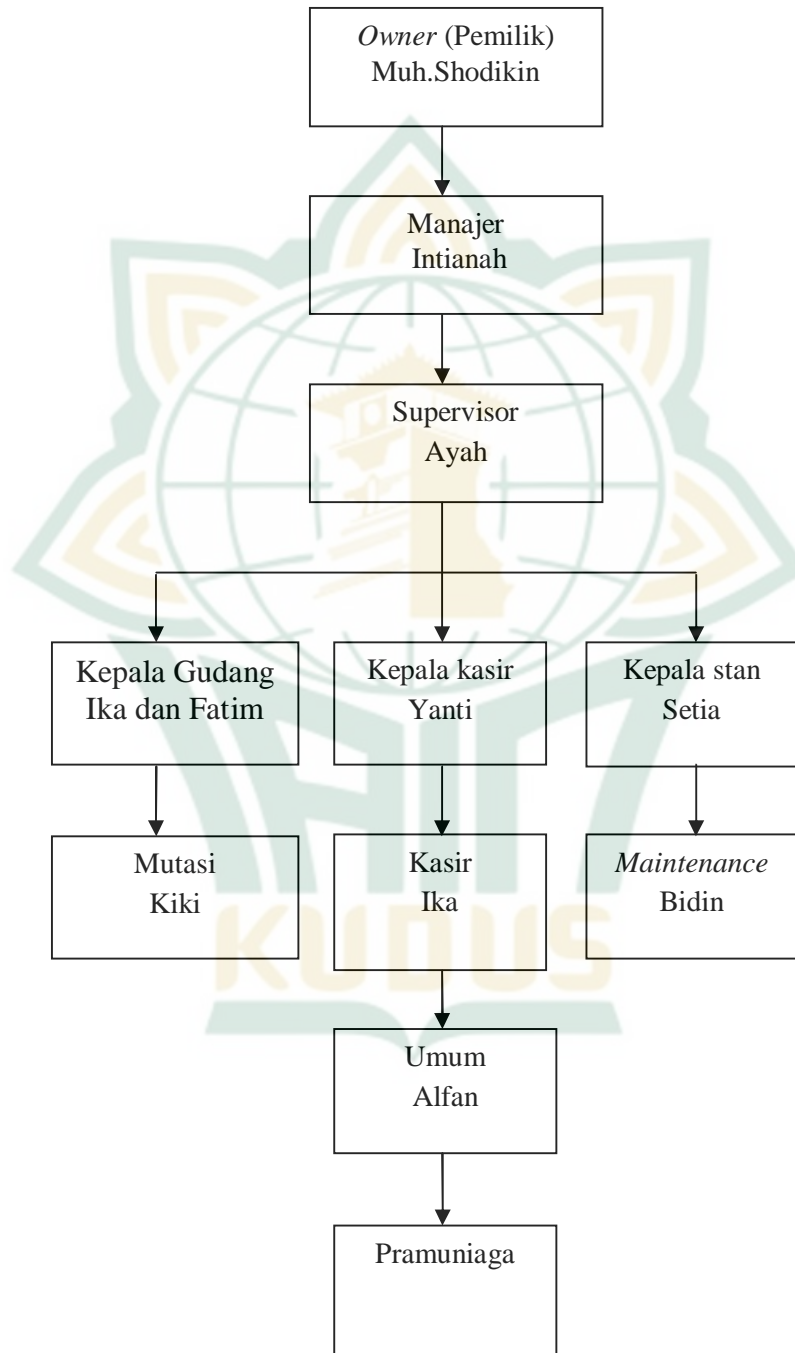
Suatu perusahaan dapat mencapai tujuannya jika ada kerja sama, pembagian tugas dan wewenang yang jelas antar bagian di dalam perusahaan. Stuktur organisasi menunjukkan hierarki kekuasaan yang ada pada perusahaan yang bersangkutan. Melalui stuktur organisasi dapat diperoleh gambaran secara skematis tentang pola tugas, wewenang, dan tanggungjawab dan keterkaitan hubungan bagian dalam perusahaan. Adapun stuktur organisasi Minimarket Rahap Putra Klambu dapat dilihat pada gambar 4.1.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Shodikin Selaku Pemilik Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan pada tanggal 15 Desember 2018.

<sup>4</sup> Dokumentasi Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan, dikutip pada tanggal 15 Desember 2018.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**  
**Minimarket Rahap Putra Klambu**



## 6. Tugas dan Wewenang Setiap Bagian

### a. Pimpinan

Bertindak sebagai pimpinan tertinggi dalam perusahaan, yang bertanggung jawab atas seluruh aktivitas usaha, pimpinan bertugas menentukan arah kebijakan umum sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Adapun tugas dari pimpinan yaitu:

- 1) Kontrol terhadap barang yang dijual.
- 2) Kontrol karyawan toko.
- 3) Kontrol inventaris perusahaan.
- 4) Kontrol kebersihan toko, lampu dan rak.
- 5) Kontrol target penjualan dan realisasi penjualan.
- 6) Kontrol omzet (setoran kasir)

### b. Manajer

- 1) Bertanggung jawab terhadap manajemen bagian pemasaran.
- 2) Bertanggung jawab terhadap perolehan hasil penjualan dan penggunaan. dana promosi.
- 3) Sebagai koordinator manajer produk dan manajer penjualan
- 4) Membina bagian pemasaran dan membimbing seluruh karyawan sibagian pemasaran.
- 5) Membuat laporan pemasaran kepada direksi.

### c. Supervisor

- 1) Memotivasi staf dibawahnya agar dapat melaksanakan tugas dengan baik.
- 2) Menentukan pekerjaan apa saja yang akan dilakukan dalam waktu jangka pendek maupun jangka panjang
- 3) Mengontrol dan memberikan evaluasi terhadap kinerja bawahannya.
- 4) Menegakkan aturan yang telah dibuat oleh perusahaan agar tercipta kedisiplinan kerja.

## d. Kepala Gudang

Bertindak sebagai penanggung jawab persediaan barang. Adapun tugas dan tanggung jawab Kepala Gudang adalah:

- 1) Kepala gudang mengawasi wakil kepala gudang dan sekretaris gudang dalam pengelolaan persediaan barang.
- 2) Mengontrol barang masuk berdasarkan pesanan dan barang keluar yang dijual kepada konsumen.

## e. Kepala Kasir

- 1) Menjalankan proses penjualan dan pembayaran.
- 2) Melakukan pencatatan atas semua transaksi.
- 3) Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk.
- 4) Melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang.

## f. Pramuniaga

Adapun tugas dan tanggung jawab pramuniaga adalah :

- 1) Memeriksa barang yang sudah kosong digondola (rak).
- 2) Menyusun danmerapikan barang.
- 3) Memajang barang menurut jenisnya.
- 4) Memeriksa danmengontrol barang yang masuk.
- 5) Mempelajari danmengenali barang.

## 7. Produk yang Dijual Pada Mini Market Rahap Putra Klambu

Adapun produk yang dijual pada Mini Market Rahap Putra Klambu antara lain dapat dilihat pada tabel dibawah ini:<sup>5</sup>

No	Nama Barang
1	<i>Snack</i> (Makanan Ringan) ➤ Chiki, taro, kue kering, kacang goreng, dan lain-lain
2	<i>Soft drink</i> (Minuman Ringan) ➤ Aqua, fanta, teh botol, dan lain-lain

<sup>5</sup> Hasil observasi Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan, yang diperoleh pada tanggal 08 Desember 2018.

3	<i>Cake mised &amp; decoration</i> (campuran dan penghias kue) ➤ Agar-agar, pengembang kue, pewarna kue
4	<i>Biscuit &amp; cookies</i> ➤ Khong Guan, Roma, dan lain-lain
5	<i>Confectionery</i> (gula-gula dan coklat) ➤ Permen, coklat, dan lain-lain
6	<i>Spices &amp; Condiment</i> (bumbu-bumbu dapur) ➤ Kecap, sambal, saus tomat, merica, dan lain-lain
7	<i>Breakfast Food &amp; Drink</i> (makanan dan minuman sarapan) ➤ kopi, sereal, selai, dan lain-lain
8	Milk (susu) ➤ Instant milk, susu kental manis, susu coklat, dan lain-lain
9	<i>Baby Food</i> (makanan bayi) ➤ Promina, nutricia, dan lain-lain
10	Selai, madu, sarden, comed beef, dan lain-lain
11	<i>Cooking Needs</i> (kebutuhan masak) ➤ Beras, gula, minyak goreng, tepung, dan lain-lain
12	<i>Noodle, soup</i> (mie instant dan supa) ➤ Supermie, indomie, sedaap mie, makaroni, dan lain-lain
13	Pakaian ➤ Baju anak-anak, remaja, dewasa, dan orang tua.
14	Perlengkapan sekolah ➤ Sepatu, tas dan seragam sekolah
15	Keju, Mentega, Margarin, Youghort, Es Krim, dan lain-lain
16	Rokok, dan lain-lain
17	Obat-obatan ➤ Minyak kayu putih, obat batuk, dan lain-lain
18	Alat-alat kecantikan & perlengkapan mandi ➤ Shampoo, sabun mandi, pasta gigi, parfum, cologne, lotion, dan lain-lain

19	Aneka tissue ➤ Tissue makan, tissue pembersih, pembalut wanita, dan lain-lain
20	Alat tulis kantor ➤ Kertas Hvs, alat tulis, pena, pensil dan lain-lain

Sumber : Mini Market Rahap Putra Klambu

## 8. Kebijakan Umum

### a. Kebijaksanaan Personalia

#### 1) Tenaga Kerja

Klasifikasi tenaga kerja Mini Market Rahap Putra Klambu, sebagai berikut:<sup>6</sup>

**Tabel 4.1**  
**Klasifikasi Tenaga Kerja**  
**Minimarket Rahap Putra Klambu**

Keterangan	Jumlah
Owner (pemilik)	1
Manajer	1
Supervisor	1
Kepala gudang	1
Kepala kasir	1
Kepala stan	1
Mutasi	1
Kasir	3
Maintenance	1
Bagian umum	1
Pramuniaga	20
Jumlah	32

<sup>6</sup> Dokumentasi Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan, Dikutip Pada tanggal 15 Desember 2018.



## 2) Hari Kerja

Minimarket Rahap Putra Klambu buka selama 7 (tujuh) hari dalam satu minggu. Dengan jam buka:<sup>7</sup>

Senin-sabtu : Pukul 07.30-21.00 WIB

Minggu : Pukul 08.00-21.00 WIB

## 3) Jam Kerja

Sistem kerja di Minimarket Rahap Putra Klambu dibagi menjadi dua shift, yaitu shift pagi dan shift siang, dengan jam kerja :<sup>8</sup>

Pagi : Jam 07.30-14.00 WIB

Siang : Jam 14.00-21.00 WIB

## 4) Sistem Pengupahan

Sistem pengupahan yang diterapkan Minimarket Rahap Putra Klambu adalah upah bulanan yang dibayarkan pada tiap awal bulan.

## 5) Jaminan Kesejahteraan Karyawan

Dalam upaya meningkatkan motivasi kerja karyawan, pihak Minimarket Rahap Putra Klambu memberikan jaminan kesejahteraan karyawan dalam bentuk :

- a) Tunjangan hari raya, diberikan setiap satu tahun sekali pada saat Hari Raya Idul Fitri.
- b) Pakaian seragam, diberikan kepada semua karyawan guna menyalurkan satu sama lain.

## 6) Sistem Presensi

Sistem presensi Minimarket Rahap Putra Klambu dilakukan dengan sistem tanda tangan pada setiap akan masuk kerja.

---

<sup>7</sup> Dokumentasi Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan di kutip pada tanggal 15 Desember 2018.

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Shodikin Selaku Pemilik Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan, tanggal 15 Desember 2018.

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

### **1. Data Tentang Etika Bisnis Islam Yang diterapkan pada Minimarket Rahap Putra Klambu**

Etika Bisnis dalam perusahaan sangatlah penting saat ini. Karena untuk membentuk suatu perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing yang tinggi serta mempunyai kemampuan menciptakan nilai yang tinggi 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 dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen.

Haruslah diyakini bahwa pada dasarnya praktik etika bisnis perusahaan akan selalu menguntungkan perusahaan baik untuk jangka waktu menengah maupun panjang, karena:

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

Tindakan yang tidak etis, bagi perusahaan akan memancing tindakan balasan dari konsumen dan masyarakat dan akan sangat kontra produktif, misalnya melalui gerakan pemboikatan, larangan beredar, larangan beroperasi. Hal ini akan dapat menurunkan nilai penjualan maupun nilai perusahaan. Sedangkan perusahaan yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika pada umumnya perusahaan yang memiliki peringkat kepuasan bekerja yang tinggi pula, terutama apabila perusahaan tidak mentolerir tindakan yang tidak etis.

Untuk menjalankan etika bisnis Islami yang baik seperti yang dijelaskan oleh bapak Muhammad Shodikin selaku pemilik Minimarket Rahap Putra Klambu bahwa:

Secara riil etika bisnis Islam yang sudah dilakukan oleh Minimarket Rahap Putra Klambu tersebut adalah sesuai dengan perintah agama Islam, yang sesuai dengan prinsip etika bisnis Islami yang meliputi

jujur dalam berbisnis, menjual barang yang baik mutunya, membangun hubungan baik antar kolega, menggunakan harga dengan transparan.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, di Minimarket Rahap Putra Klambu dalam menjalankan bisnisnya, menerapkan prinsip etika bisnis Islam adalah sebagai berikut:

a. Jujur dalam berbisnis

Dalam bertransaksi dengan konsumen, Minimarket Rahap Putra Klambu beranggapan bahwa bisnis tidak akan berjalan tanpa adanya kejujuran. Maksudnya jujur adalah dalam bisnis untuk membangun kerangka kepercayaan itu seorang pedagang harus mampu berbuat jujur dan adil, baik terhadap dirinya maupun terhadap orang lain.

Sebagaimana hasil penelitian bahwa Minimarket Rahap Putra Klambu dalam membangun reputasi yang baik dengan konsumen, dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen, serta menciptakan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan dalam jangka panjang, untuk itu Minimarket Rahap Putra Klambu selalu mengupayakan terbentuknya perilaku yang beretika serta secara terus-menerus berusaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Sebagaimana wawancara dengan mbak amel selaku karyawan di Minimarket Rahap Putra Klambu, dalam melakukan promosi selalu memperhatikan kesopanan dalam berbahasa dan bersikap serta menjelaskan kepada konsumen mengenai informasi kegunaan dan kualifikasi barang tentang kualitas, kuantitas dan harga yang sesuai sebagai daya tarik konsumen dengan tanpa mengabaikan kejujuran atas produk-produk yang dihasilkan.

Dengan kejujuran dan keterbukaan terhadap konsumen akan memberikan kepercayaan kepada pelanggan, yang nantinya diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri yang akan menimbulkan

---

<sup>9</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Muhammad Shodikin Selaku Pemilik, Minimarket Rahap Puta Klambu, Pada Tanggal 15 Desember 2018.

loyalitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Yusuf Qardhawi dan Kertajaya dan Syair Sula mengatakan bahwa, diantaranya transaksi yang penting adalah kejujuran.<sup>10</sup>

Dengan demikian kejujuran terhadap konsumen dalam menghadapi persaingan tidak lepas dari etika bisnis Islam. Dengan memperhatikan aspek kejujuran dan keterbukaan sejak niat memulai suatu bisnis, dalam proses produksi, promosi, penataan produk dan penjaminan kualitas suatu produk kesemuanya dilakukan untuk menciptakan loyalitas terhadap pelanggan guna mencapai keunggulan bersaing berkelanjutan dalam jangka waktu panjang.

b. Menjual barang yang baik mutunya

Salah satu cacat etis dalam berdagang adalah tidak transparan dalam hal mutu, yang berarti mengabaikan tanggung jawab moral dalam dunia bisnis, padahal tanggung jawab yang diharapkan adalah tanggung jawab yang berkeseimbangan antara memperoleh keuntungan dan memenuhi norma-norma dasar masyarakat baik berupa hukum, maupun etika atau adat. Menyembunyikan mutu sama halnya dengan berbuat curang dan bohong. Bukankah kebohongan itu akan menyebabkan ketidaktentraman, sebaiknya kejujuran akan melahirkan ketenangan.

Sebagaimana wawancara dengan bapak Muhammad Shodikin selaku pemilik Minimarket Rahap Putra Klambu bahwa dengan menjual barang yang baik mutunya diharapkan konsumen puas dengan produk yang dibeli. Dengan sikap ini seorang penjual akan mendapat berkah dalam penjualan dan akan diminati oleh pembeli. Dengan demikian prinsip etika bisnis Islam dalam menjual barang yang baik mutunya diharapkan memberi kepuasan tersendiri untuk konsumen atas pembelian produk yang sudah dibeli di Minimarket Rahap Putra Klambu.

---

<sup>10</sup>Herman kertajaya dan M Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Mizan 20016, hlm. 67.

c. Membangun hubungan baik antar kolega

Berkaitan dengan dunia bisnis, makna dipermudahkannya rezeki dan dipanjangkan umur, bisa berarti bahwa bagi pelaku bisnis yang sering melakukan silaturahmi dengan konsumen, maka usaha bisnis yang dilakukan akan mengalami perkembangan. Karena bisa jadi dengan melakukan silaturahmi yang dilakukan itu, akan kian luas jaringan yang bisa dibangun dan semakin banyak informasi yang diserap, serta dukungan yang diperoleh dari berbagai kalangan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan mbak Zufaida selaku karyawan di Minimarket Rahap Putra Klambu mengatakan bahwa hubungan baik antar atasan dengan karyawan, karyawan dengan karyawan, atasan dengan konsumen dan karyawan dengan konsumen terjalin sangat baik dan sangat kekeluargaan, sehingga tercipta rasa nyaman dalam melakukan aktivitas kerja maupun jual beli.<sup>11</sup>

Demikian juga dalam menjaga hubungan baik dengan karyawan, dari pihak atasan selalu bertegur sapa dengan karyawan dan atasan selalu memberikan apresiasi kepada karyawan. Sebagai contoh kecil karyawan diberitahu bahwa mereka pada hakikatnya adalah sebagai ujung tombak perusahaan, sehingga maju tidaknya perusahaan ada di tangan mereka. Untuk menjaga hubungan baik antar sesama karyawan, dari pihak perusahaan selalu mengingatkan bahwa hubungan kerjasama antar karyawan akan mempengaruhi hasil perusahaan.

d. Menggunakan harga dengan transparan

Harga yang tidak transparan bisa mengandung penipuan. Untuk itu menetapkan harga dengan terbuka dan wajar sangat dihormati dalam Islam agar tidak terjerumus dalam riba. Penetapan harga merupakan suatu masalah jika perusahaan akan menetapkan harga untuk pertama kalinya.

---

<sup>11</sup> Hasil Wawancara Dengan Zufaida Selaku Karyawan, Di Minimarket Rahap Putra Klambu, Pada Tanggal 16 Desember 2018.

Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Muhammad Shodikin bahwa Minimarket Rahap Putra Klambu dalam menetapkan harga sangat transparan kuncinya yang terpenting adalah setiap memproduksi suatu produk di hitung mulai dari bahan baku, hingga biaya, biaya operasional produk dengan margin tertentu, serta bagaimana prospek bisnisnya. Jadi kelihatan berapa biaya produksinya, apakah bisa diterima oleh konsumen atau tidak, prospek bisnis kedepannya seperti apa, sehingga harga yang dihasilkan tidak menimbulkan kerugian baik bagi produsen maupun konsumen.<sup>12</sup>

Menurut Ibu Fitri salah satu pelanggan di Minimarket Rahap Putra Klambu mengatakan bahwa penetapan harga sesuai dengan produk yang dibeli, dimana produk yang dibeli 90% aman dan kualitasnya terjamin.<sup>13</sup>

Etika bisnis Islam seharusnya memang dianut oleh semua pelaku bisnis di Indonesia karena didalamnya terdapat prinsip-prinsip yang sesuai dengan syari'at agama. Prinsip etika bisnis Islam merupakan pedoman seseorang dalam melakukan kegiatan bisnis yang sesuai dengan syari'at Islam. Minimarket Rahap Putra Klambu dalam menjalankan usahanya, minimarket tidak hanya mementingkan profit atau keuntungan semata, namun juga menyisihkan sebagian pendapatannya untuk mengeluarkan zakat, infaq dan shodaqoh yang disalurkan melalui masjid setempat.

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

---

<sup>12</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Shodikin Selaku Pemilik, Minimarket Rahap Putra Klambu, Pada tanggal 15 Desember 2018.

<sup>13</sup> Hasil Wawancara Dengan Ibu Fitri Selaku Karyawan, Di Minimarket Rahap Putra Klambu, Pada tanggal 16 Desember 2018.

## **2. Data Tentang Melayani Konsumen Dengan Menerapkan Etika Bisnis Islam pada Minimarket Rahap Putra Klambu**

Minimarket rahap putra klambu adalah salah satu usaha yang bergerak dibidang penjualan kebutuhan pokok seperti sembako dan berbagai keperluan rumah tangga lainnya. Mini market rahap putra klambu merupakan pasar seni modern, yang membedakan pasar dengan mini market adalah pada mini market pembeli dapat melayani diri sendiri dengan dapat memilih sendiri barang yang akan dibeli dan dilayani pihak lain pada mini market klambu tersebut.

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 megutamakan kepuasan konsumen dengan memenuhi kebutuhan konsumen dan melayani konsumen secara langsung.

Untuk mencapai target pencapaian laba bagi perusahaan tidak lepas dari pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan kepada konsumen. Untuk meningkatkan keuntungan tersebut setiap karyawan dituntut untuk memiliki sikap melayani yang baik, maka Mini Market rahap putra klambu menerapkan etika bisnis yang terdiri dari : kejujuran dalam melayani, berbicara yang sopan, cekatan dalam melayani, ramah tamah dalam melayani, tidak berburuk sangka, melayani dengan penuh tanggung jawab, karyawan juga harus memiliki keinginan untuk menolong, melayani konsumen dengan baik tanpa pilih kasih, berpaikain yang rapi.

Penerapan etika bisnis dalam menjalankan usaha adalah sebuah keharusan dan mencakup seluruh aspek yang ada di satu perusahaan. Pada praktiknya dalam Mini Market Rahap Putra Klambu, prinsip etika bisnis Islam akan membentuk nilai, norma dan perilaku para pekerja, mulai dari karyawan hingga pemimpin.

Penerapan etika bisnis Islam dalam Mini Market Rahap Putra Klambu akan membangun hubungan yang adil dan sehat, baik itu antar rekan kerja, karyawan, pelanggan, hingga masyarakat. Dan sudah seharusnya semua pihak di dalam Mini Market menjadikan etika bisnis menjadi salah satu standar dalam bekerja. Di dalam teori ekonomi, praktik bisnis harus memiliki etika.

Dapat dijelaskan bagaimana etika bisnis Islam yang diterapkan karyawan pada Minimarket Rahap Putra Klambu tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kejujuran

Kejujuran merupakan modal utama seseorang karyawan dalam melayani pelanggan, kejujuran tersebut meliputi kejujuran dalam berkata berbicara, bersikap maupun bertindak. Kejujuran inilah yang akan menimbulkan kepercayaan konsumen atas layanan yang diberikan.

Berikut wawancara dengan masriah selaku konsumen di Minimarket Rahap Putra Klambu mengatakan:

“Sejauh ini saya belum pernah merasa dirugikan berbelanja disini, baik karena ada cacat pada barang atau kekurangan jumlah barang yang saya dapati setelah tiba dirumah”.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang karyawan dia menuturkan bahwa menjelaskan kualitas barang yang dijual kepada konsumen dengan tidak menutupi cacat barang tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan Minimarket Rahap Putra Klambu sangat menerapkan kejujuran, karena dengan didasari sikap jujur mereka dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, dan akan berbuah kebaikan serta terlaksana dengan baik. Sikap jujur sangat perlu diterapkan karena dengan sikap yang jujur pelanggan akan merasa puas. Sikap tersebut harus dapat dipertahankan

---

<sup>14</sup> Hasil Wawancara Dengan Ibu Masriah Selaku Konsumen Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan, tanggal 15 Desember 2018.



karena dengan kejujuran karyawan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan untuk berbelanja terus pada Minimarket Rahap Putra Klambu. Dengan demikian akan meningkatkan penjualan dan meningkatkan *profit* bagi perusahaan.

b. Berbicara yang Sopan

Berbicara kepada pelanggan harus sopan, jelas dan tidak bertele-tele. Dengan suara yang lemah lembut dan ramah, sopan santun tutur kata. Komunikasi yang dilakukan diharapkan dapat membuat pelanggan tertarik dan terkesan terhadap apa yang dijual oleh perusahaan.

Berikut hasil wawancara penulis terhadap salah seorang konsumen Minimarket Rahap Putra Klambu, bahwa karyawan dalam melayani pembeli tidak pernah berkata kasar atau menyinggung hati pembeli.

Dengan sikap dan tingkah laku etika kesopanan dalam berbicara dan keramahan karyawan harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Dengan penilaian yang cukup memuaskan dari konsumen atau pelanggan diatas secara otomatis konsumen akan merasakan kepuasan berbelanja dan akan kembali berbelanja ke Minimarket Rahap Putra Klambu, sehingga jumlah penjualan ikut meningkat.

c. Cekatan dalam Melayani

Seorang karyawan dituntut untuk cekatan dalam bekerja dan tidak malas-malasan. Karyawan Minimarket rahap Putra Klambu harus segera atau cekatan memenuhi segala keinginan konsumen dengan tidak membuang-buang waktu konsumen dalam menunggu barang yang diinginkannya.

Berikut hasil wawancara penulis terhadap salah seorang konsumen Minimarket Rahap Putra Klambu, berikut tuturannya, "saya merasa puas terhadap kinerja karyawan Minimarket rahap Putra Klambu ini

karena mereka cekatan sekali ketika mencari barang yang saya butuhkan”.<sup>15</sup>

Dengan demikian penulis dapat menyimpulkan bahwa kebanyakan karyawan Minimarket rahap Putra Klambu rajin dan cekatan dalam memenuhi keinginan konsumen hal ini karena karyawan tersebut bekerja penuh semangat atas tugas tersebut. Dengan penilaian yang baik atau memuaskan dari konsumen, secara otomatis konsumen akan kembali berbelanja ke Minimarket Rahap Putra Klambu dan pada akhirnya akan meningkatkan penjualan berarti akan meningkatkan *profit* perusahaan.

d. Melayani dengan Ramah Tamah

Bersikap lemah lembut dan ramah merupakan salah satu etika pergaulan yang harus dipahami karyawan Minimarket Rahap Putra Klambu, karena dengan bersikap lemah lembut dan ramah tamah dalam melayani konsumen akan membuat konsumen senang. Sebagai karyawan semestinya memahami betul apa itu politik senyum, senyum, bagi karyawan diintitisi manapun menjadi wajib hukumnya.

Berdasarkan wawancara dengan Muhammad Arifin selaku konsumen Minimarket Rahap Putra Klambu mengatakan :

“karyawan tidak sombong dan bersikap sopan dan ramah terhadap pembeli meskipun konsumen tidak jadi berbelanja”.<sup>16</sup>

Dengan demikian berarti bahwa responden merasa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Minimarket Klambu dari segi keramahan sudah baik atau memuaskan. Meskipun demikian para karyawan terutama pramuniaga ini belum terbiasa untuk menyapa konsumen menanyakan kebutuhan konsumen, misalnya “ada yang bisa dibantu”.

---

<sup>15</sup> Hasil Wawancara dengan Saudari Sari Liyana Selaku Konsumen Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan, tanggal 09 Desember 2018.

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan saudara Muhammad Arifin selaku konsumen Minimarket Rahap Putra Klambu kabupaten Grobogan, tanggal 09 Desember 2018.

e. Tidak Berburuk Sangka Kepada Konsumen

Dalam melayani konsumen atau pelanggan hendaknya seorang karyawan menghormati pelanggannya, dengan cara memberi kebebasan pelanggan atau konsumen dengan memilih barang yang akan dibeli.

Berdasarkan wawancara dengan saudari Ahna selaku konsumen Rahap Putra Klambu mengatakan:

”dia merasa nyaman ketika berbelanja. Karena merasa leluasa dalam memilih barang yang akan dibeli”.<sup>17</sup>

Dengan demikian penulis dapat menyimpulkan bahwa kebanyakan karyawan Minimarket Rahap Putra Klambu telah bersikap baik dalam melayani konsumen dengan memberikan kebebasan konsumen dalam memilih barang yang akan dibeli. Hal ini karena pada Minimarket tersebut telah tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung seperti telah tersedianya kamera. Dengan penilaian yang baik atau memuaskan dari konsumen, secara otomatis konsumen akan kembali berbelanja ke Minimarket Rahap Putra Klambu dan pada akhirnya akan meningkatkan penjualan berarti juga akan meningkatkan *profit* perusahaan.

Dalam melayani konsumen atau pelanggan hendaknya seorang karyawan atau khususnya pramuniaga menghormati pelanggannya, dengan cara memberi kebebasan pelanggan atau konsumen dalam memilih barang yang akan dibeli. Selalu berfikir positif merupakan dasar-dasar bagi karyawan Minimarket Raahap Putra Klambu dalam melayani konsumen. Karyawan yang masih suka berfikir negatif terhadap pelanggannya atau konsumen berarti belum memahami etika profesinya dengan baik.

f. Melayani dengan Penuh Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh seorang karyawan terhadap pekerjaannya mempunyai nilai guna.

---

<sup>17</sup> Hasil Wawancara Dengan Saudari Ahna Selaku Konsumen Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan, tanggal 12 Desember 2018.

Setiap karyawan harus bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, terutama melayani pembeli dengan serius dan sampai selesai atau tidak setengah-setengah.

Berikut hasil wawancara penulis dengan salah seorang konsumen menuturkan bahwa karyawan antusias dalam menanggapi keluhan konsumen, bahkan bersedia menukar kembali barang yang telah dibeli asalkan tidak rusak label dan merk barang tersebut.

g. Berpakain yang Rapi

Dalam melayani konsumen karyawan harus selalu berpenampilan yang rapi dan sopan karena penampilan karyawan akan menunjukkan citra perusahaan dimata konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan wawancara dengan saudara Alfian selaku konsumen Minimarket Rahap Putra Klambu mengatakan :

“Karyawan Minimarket Rahap Putra Klambu telah berpakaian rapi dan sopan disertai dengan mengenakan hijab”.<sup>18</sup>

Dapat disimpulkan dari hasil observasi yang penulis lakukan di Minimarket Rahap Putra Klambu bahwa kebanyakan karyawan Minimarket Rahap Putra Klambu dalam hal berpakaian sudah bisa dikatakan berpakaian rapi dan sopan dalam melayani pelanggan atau konsumen, hal ini terlihat dari pakaian yang digunakan oleh karyawan, mereka telah menggunakan baju seragam yang disediakan oleh perusahaan dan juga para karyawan perempuan mengenakan hijab saat bekerja dan melayani konsumen dengan baik.

Penampilan karyawan harus menjadi perhatian serius bagi pihak perusahaan supaya lebih dapat ditingkatkan sehingga dinilai baik oleh konsumen. Dengan penilaian yang baik dari konsumen, konsumen akan merasa senang dan nyaman dalam berbelanja.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang karyawan dia menuturkan bahwa dia sangat bertanggung jawab dalam

---

<sup>18</sup> Hasil Wawancara Dengan saudara Alfian Selaku Konsumen Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan, tanggal 15 Desember 2018.

melaksanakan tugasnya dalam melayani konsumen karena tugas yang diberikan kepada karyawan merupakan tanggung jawab yang besar untuk kelangusngan perusahaan kedepan.

Dengan penilaian yang sudah baik dari konsumen maka secara otomatis konsumen akan merasakan kepuasan dan kenyamanan berbelanja dan akan kembali lagi berbelanja ke Minimarket Rahap putra Klambu, sehingga akhirnya jumlah penjualan ikut meningkat.

### **C. Pembahasan Penelitian**

#### **1. Penerapan Etika Bisnis Islam pada Minimarket Rahap Putra Klambu**

Islam sebagai agama tidak hanya mengajarkan cara beribadah saja, namun Islam juga mengajarkan tentang apa yang dimaksud dengan halal dan haram. Halal dan haram tidak hanya meliputi makanan maupun minuman saja, dan jika dilihat secara menyeluruh halal dan haram meliputi berbagai jenis perilaku dan tindakan seseorang. Bisa dikatakan apapun yang dihasilkan oleh seseorang apakah itu mulai dari niat, fikiran, dan tindakan maka bisa dikategorikan sebagai halal dan haram, bahkan halal dan haram dapat dilihat dari dampak baik atau tidaknya yang dihasilkan dari sebuah kegiatan atau perbuatan, sehingga dengan melihat penjelasan tersebut maka berbisnis pun juga bisa dikatakan halal dan haram.

Berkaitan dengan bisnis, Islam juga memberikan aturan dan ketentuan bagaimana proses dan menerapkan prinsip yang sesuai dengan Islam. Sistem yang menganut prinsip-prinsip ajaran agama Islam disebut dengan syariah, dan penerapan syariah seperti transak jual beli dan etika bisnis. Terkait dengan bisnis maka yang dimaksud dengan bisnis syariah berarti didalamnya harus terdapat etika-etika yang mencerminkan ketentuan dan pelaksanaan sistem syariah sesuai dengan ajaran Islam. Etika-etika ini penting untuk ditegakkan karena selain memberikan manfaat yang merata juga memberikan rasa aman dalam dalam

menjalankan kegiatan usaha, sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat memberikan dampak yang positif.

Etika dipahami sebagai seperangkat prinsip yang mengatur hidup manusia (a code or set of principles which people live). Berbeda dengan moral, etika merupakan refleksi kritis dan penjelasan rasional mengapa sesuatu itu baik dan buruk. Menipu orang lain adalah buruk. Ini berada pada tataran moral, sedangkan kajian kritis dan rasional mengapa menipu itu buruk dan apa alasan pikirnya, merupakan lapangan dan etika sering kabur dan cenderung disamakan. Intinya, moral dan etika diperlukan manusia supaya hidupnya teratur dan bermartabat. Orang yang menyalahi etika akan berhadapan dengan sanksi masyarakat berupa pengucilan dan bahkan pidana.

Bisnis Islam itu dalam Islam merupakan kegiatan berdagang. Kegiatan bisnis syariah dalam Islam sangat berbeda dengan kegiatan ekonomi sekuler (kapitalis) Yang membedakan Islam dengan sistem lain ialah bahwa Islam tidak pernah memisahkan antara ekonomi dengan etika, sebagaimana tidak pernah memisahkan ilmu dengan akhlak, politik dengan etika, dan sebagainya. Manusia adalah khalifah dimuka bumi, Islam memandang bahwa bumi dengan segala isinya merupakan amanah Allah kepada Khalifah agar dipergunakan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan bersama. Untuk mencapai tujuan suci ini, Allah memberikan petunjuk melalui para rasul-Nya. Petunjuk tersebut meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan manusia, baik akidah, akhlak, maupun syariah, Islam juga mendorong penganutnya berjuang untuk mendapatkan materi atau harta dengan berbagai cara, asalkan mengikuti rambu-rambu yang telah diterapkan.<sup>19</sup>

Dimana nilai-nilai dalam etika Bisnis Islam yang bersumber dari Al-Quran dan sunnah tidak dapat dilepaskan dari nilai-nilai keIslaman

---

<sup>19</sup> Yusuf Qardhawy, *Norma Dan Etika ekonomi Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 1997), Cet Ke-1, hlm. 51

secara menyeluruh. Nilai-nilai yang relevan dengan kegiatan ekonomi merupakan derivasi dari nilai-nilai ekonomi syariah.<sup>20</sup>

Al-Quran merupakan wahyu yang diturunkan dengan berbagai tujuan. Diantara tujuan tersebut adalah untuk membasmi kemiskinan material dan spiritual, kebodohan, penyakit dan penderitaan hidup lainnya, serta pemerasan manusia atas manusia dalam bidang sosial, ekonomi, politik, hukum dan agama. Selain itu, Al-Quran juga merupakan sumber ajaran agama Islam yang menyangkut semua dimensi kehidupan manusia. Dengan tujuan dan eksistensinya, AlQur'an merupakan sumber ajaran yang memuat nilai-nilai dan norma-norma yang mengatur aktivitas-aktivitas manusia termasuk ekonomi dan bisnis.

Etika Bisnis Islam adalah pendekatan terhadap analisis ekonomi yang tegas mengarah kepada dasar-dasar syariah atau hukum Islam yang berkaitan dengan masalah sosial ekonomi dan masalah hukum yang dihadapi umat Islam. Kegiatan ekonomi sebagai bagian integral dari muamalah, tidak dilepaskan dari urgensi akhlak dengan proses muamalah, yaitu dengan bersikap jujur, tanggung jawab dan tolong menolong.

Nilai-nilai kesopanan dan tata krama harus dilakukan setiap melayani pelanggan atau konsumen. Hal-hal tersebut tidak terlepas dari nilai-nilai Etika Bisnis Islam, hakikatnya adalah setiap perkataan dan perbuatan khususnya dalam melayani pelanggan harus mencerminkan nilai-nilai Islam sehingga pelanggan dan karyawan tidak merasa menjadi pihak yang dirugikan.

Penerapan Etika Bisnis Islam pada Mini Market Rahap Putra Klambu yang ditinjau dari Kepuasan Konsumen dapat penulis jelaskan sebagai berikut:

a. Tauhid

Semua bisnis pada dasarnya bertujuan untuk memberikan manfaat atau solusi terhadap suatu masalah tertentu. Solusi yang dihasilkan

---

<sup>20</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm 3-4.

selain sebagai sarana mempermudah juga memiliki dampak positif secara terus menerus. Yang perlu diperhatikan agar solusi yang diterapkan memiliki nilai yang berkah, maka semua kegiatan bisnis harus didasari oleh tauhid. Tauhid secara umum dapat dikatakan suatu bentuk sikap atau tindakan yang berpedoman dan sesuai dengan tuntunan agama Islam, sehingga dengan menerapkan tauhid dalam bisnis bertujuan untuk menciptakan kegiatan yang tidak hanya berdasarkan mencari keuntungan semata namun yang lebih penting adalah untuk bertindak sesuai dengan aturan atau norma agama.

Mengantarkan manusia pada pengakuan akan keesaan Allah selaku Tuhan semesta alam. Dalam kandungannya menyakini bahwa segala sesuatu yang ada di alam ini bersumber dan berakhir kepada-Nya. Dialah pemilik mutlak dan absolut atas semua yang diciptakannya. Oleh sebab itu segala aktifitas khususnya dalam muamalah dan bisnis manusia hendaklah mengikuti aturan-aturan yang ada jangan sampai menyalahi batasan-batasan.

b. Prinsip Berkeadilan

Yang dimaksud dengan adil adalah mengutamakan kebenaran sesuai dengan aturan, begitu pula dalam berbisnis, semua tindakan yang berpedoman pada prinsip berkeadilan akan menghasilkan sebuah tindakan yang bermanfaat bagi semua pihak, baik itu untuk pelaku bisnis dan masyarakat selaku objek bisnis. Prinsip berkeadilan akan mengubah semua tindakan dalam bisnis yaitu tidak akan ditemukan lagi berbagai bentuk kecurangan yang terjadi, karena setiap pelaku bisnis sadar akan keutamaan berperilaku adil. Jika tidak ada pihak yang dirugikan maka akan terwujud kepuasan dari masing-masing pihak, bisnis akan semakin berkembang karena mendapat kepercayaan dari masyarakat dan masyarakat akan lebih loyal terhadap setiap solusi yang dihasilkan dari bisnis tersebut.



c. Kehendak Bebas

Pada dasarnya dalam menjalankan sebuah bisnis masing-masing pelaku bisnis diberikan kebebasan dalam berkehendak menurut tujuan yang ingin dicapainya dengan cara apapun. Sedangkan dalam bisnis syariah yang dimaksud dengan kebebasan berkendak bukanlah bebas tanpa batas, namun kebebasan yang sesuai dengan aturan agama yaitu bebas menentukan jenis bisnisnya, cara menjalankannya selama tidak terdapat unsur haram didalamnya, dan bebas berbuat apapun selama tidak berdampak merugikan kepentingan orang lain maupun kepentingan bersama dalam kelompok bisnis. Sikap saling menghargai setiap kebebasan dari masing-masing individu, sehingga dengan kondisi yang seperti akan tercipta sebuah bentuk sosial yang lebih mengedepankan aturan dalam kaitannya demi menjaga kepentingan bersama.

Merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Kecenderungan manusia untuk terus menerus memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dikendalikan dengan adanya kewajiban setiap individu terhadap masyarakatnya melalui zakat, infak dan sedekah.

d. Tanggung Jawab

Dalam bisnis syariah sangat memperhatikan dan mengatur kebebasan dalam menjalankan kegiatan bisnis dan menentukan tujuan bisnis. Aturan tersebut bertujuan agar wujud dari sebuah bisnis menjadi terarah, memiliki manfaat yang baik, dan saling memberikan keuntungan baik antar pelaku bisnis dan masyarakat. Dengan aturan yang jelas tentu akan mempermudah dalam mengendalikan tanggung jawab dari masing-masing pihak pelaku bisnis. Lebih lanjut dalam kegiatan bisnis, para pelaku akan lebih fokus dalam meningkatkan

produktivitas dan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh tanggung jawab terhadap semua kebijakan yang telah ditentukan dalam kegiatan bisnis. Seluruh dari proses kegiatan tersebut memiliki sebuah tujuan, yaitu agar pelaku dapat menjamin kelayakan dan kesesuaian terhadap solusi yang diberikan dan timbal baliknya adalah masyarakat menaruh kepercayaan penuh pelaku bisnis.

Terkait erat dengan tanggung jawab manusia atas segala aktifitas yang dilakukan kepada Tuhan dan juga tanggung jawab kepada manusia sebagai masyarakat. Karena manusia hidup tidak sendiri dia tidak lepas dari hukum yang dibuat oleh manusia itu sendiri sebagai komunitas sosial. Tanggung jawab kepada Tuhan tentunya diakhirat, tapi tanggung jawab kepada manusia didapat didunia berupa hukum-hukum formal maupun hukum non formal seperti sangsi non formal seperti sangsi moral dan lain sebagainya.

e. Didasari Niat Baik

Pada dasarnya adanya niat berkaitan dengan terbentuknya sebuah tindakan, dan tindakan akan menentukan hasil yang terjadi apakah itu baik atau buruk, yang mana hasil tersebut sesuai dengan niat awalnya. Dalam bisnis syariah pun juga memperhatikan pentingnya dalam upaya memiliki sebuah niat yang baik dalam berbisnis, karena nantinya akan berdampak pada halal atau haram hasil bisnis tersebut. Jika segala perbuatan diawali dengan kebenaran dalam berniat, tidak ada kebohongan dan keserakahan dalam perilaku dan sikap, menjalin akad yang terbuka, jelas maksudnya, dan diterima oleh semua pihak baik dalam menetapkan keuntungan maupun pembagian modal, maka akan menciptakan keadilan, keharmonisan, dan keberkahan dalam berbisnis.

f. Tolong Menolong

Jika pada umumnya sebuah bisnis saling berlomba-lomba untuk memenangkan pasar dan memiliki pelanggan yang loyal sehingga akan menghasilkan keuntungan semaksimal mungkin. Dari pola bisnis yang

seperti ini sangat terlihat sekali bahwa banyak diantara pelaku bisnis hanya terpusat pada hasil keuntungan-keuntungan yang diperoleh tanpa memperhatikan dan menyentuh aspek sosial dari hasil bisnis tersebut. Aspek sosial yang dimaksud adalah berbagi hasil keuntungan kepada masyarakat yang membutuhkan, baik dalam bentuk zakat, infaq, dan sedekah. Jika para pelaku bisnis mampu menempatkan aspek sosial sebagai tujuan utama mereka, maka bukan lagi yang menjadi prioritas tujuan bisnisnya, namun terwujudnya dampak saling tolong menolong untuk memberikan manfaat bersama.

g. Tidak Berbisnis yang Haram

Pantangan dalam berbisnis syariah adalah tidak diperbolehkan terlibat dalam segala bentuk kegiatan yang terdapat unsur haram didalamnya. Kegiatan yang termasuk diharamkan adalah berkaitan dalam rangka memilih jenis usaha, cara menjual distribusi, dan pembagian keuntungan bisnis. Islam telah mengatur dan menentukan nama yang disebut haram. Bisnis yang haram dalam arti luas bisa juga disebut sebagai segala bentuk yang memberikan dampak buruk atau terdapat kebihingan didalamnya. Jika ditarik dalam etika bisnis maka jenis usaha yang dilarang dalam bisnis syariah adalah tidak terlibat dalam kegiatan usaha yang menghasilkan minum-minuman keras dan narkoba, tidak ada unsur perjudian dalam bisnis, dan tidak menghasilkan produk mauoun jasa yang merusak moral masyarakat, dan tidak menyampaikan kebihingan terhadap manfaat produk tertentu.

Bagi umat Islam pentingnya berbisnis sesuai dengan syariat adalah memperoleh keberkahan. Keuntungan bukanlah tujuan, tujuan yang sebenarnya adalah bagaimana kegiatan dapat berjalan dengan aturan Islam sehingga pada akhirnya akan menghasilkan manfaat yang memberikan keberkahan bagi pelakau usaha maupun masyarakat yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Perhitungan halal dan haram menjadi landasan utama dalam menentukan jenis dan proses kegiatan yang akan dijalankan, karena bagaimanapun dampak permanen dalam

sebuah bisnis bukan dari seberapa untung pelaku usaha akan tetapi terlihat dari dampak sosial yang berhasil diciptakan dengan adanya hasil usaha tersebut.

Untuk mewujudkan adanya etika bisnis Islam maka diperlukan adanya etika-etika bisnis syariah yang perlu ditegakkan dan dijalankan secara serius. Karena dari etika inilah mencerminkan ajaran agama Islam dan anjuran bagaimana cara yang benar dalam bersikap dan bekerja dalam menjalankan sebuah bisnis. Dengan menerapkan etika tersebut terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu lahirnya sebuah keadilan dalam bertransaksi tanpa adanya tindak kecurangan sedikitpun, menghindarkan dari praktik riba yang dalam ajaran Islam diharamkan, menyentuh aspek sosial dengan cara berbagai hasil atau keuntungan bisnis melalui zakat, infaq, dan sedekah, dan yang paling penting adalah seluruh kegiatan hanya berdasarkan atas sikap tauhid.

## **2. Upaya Melayani Konsumen dengan Menerapkan Etika Bisnis Islam pada Minimarket Rahap Putra Klambu**

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan berupaya melakukan pelayanan dengan melihat pada lima aspek, yaitu:

### **a. Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan konsumen. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas pelayanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan kepada konsumen dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan.

Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan

harus ada dalam proses jasa.<sup>21</sup> Bukti fisik ini berkaitan dengan kelengkapan produk di Minimarket Rahap Putra Klambu. Kelengkapan produk merupakan hal yang harus dipenuhi dalam menjalankan sebuah bisnis ritel. Karena salah satu kunci sukses sebuah toko Minimarket, terletak pada kelengkapan produk yang dijual. Seperti halnya dengan apa yang diungkapkan oleh ibu Masriah selaku konsumen Minimarket Rahap Putra Klambu yang berpendapat bahwa di Minimarket klambu itu barangnya lengkap jadi beliau senang jika belanja disana.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa produk yang dijual di Minimarket Rahap Putra Klambu sudah lengkap dan sudah memenuhi kebutuhan konsumen.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan saudara Alfian selaku konsumen Minimarket rahap Putra Klambu mengatakan bahwa saat menjelang bulan puasa, pengunjung Minimarket Rahap Putra Klambu itu ramai, jadi tempat parkirnya kadang tidak muat. Sehingga harus memarkir kendaraan lumayan jauh dari sana.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan yang masih kurang dari Minimarket Rahap Putra Klambu, yaitu fasilitas parkirnya yang masih sempit.

Adapun upaya yang dilakukan Bapak Shodikin selaku pemilik Minimarket Rahap Putra Klambu untuk mengatasi hal ini adalah dengan memanfaatkan lahan yang ada diseberang jalan, tepatnya di depan Minimarket Rahap Putra Klambu untuk dijadikan tempat parkir bagi konsumen sehingga konsumen tidak perlu jauh-jauh memarkirkan kendaraannya dan dipastikan kemanapun terjaga, karena sudah disediakan tukang parkir.

---

<sup>21</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2009, hlm. 51.

**b. Aspek Keandalan (*Reliability*)**

Semakin tinggi kebutuhan konsumen akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut karyawan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketetapan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan.<sup>22</sup> Keandalan disini merupakan sejauh mana para karyawan dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada konsumennya.

Keandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri konsumen.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa sebagian konsumen belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Minimarket Rahap Putra Klambu terutama dibagian kasir. Menanggapi hal tersebut, upaya yang dilakukan Bapak Shodikin selaku pemilik Minimarket Rahap Putra Klambu adalah dengan melakukan evaluasi kinerja, teguran dan memberikan pelatihan (*training*) kepada karyawan. Dengan penelitian dan evaluasi tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan dapat meminimalisir kekecewaan konsumen.

**c. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Aspek daya tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.<sup>23</sup> Responsivitas karyawan sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata

---

<sup>22</sup> Fandi Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, ANDI, Togyakarta, 2008, hlm. 95.

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono, *Op. Cit*, hlm. 95.

yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan konsumennya.

Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap karyawan Minimarket Rahap Putra Klambu masih kurang. Dengan kekurangan tersebut, upaya yang dilakukan Bapak Shodikin selaku pemilik Minimarket Rahap Putra Klambu. Yaitu dengan melakukan teguran kepada karyawan yang ketahuan tidak melayani konsumen dengan baik, sehingga hal itu tidak terulang lagi. Karena apabila hal terulang, akan menimbulkan kekecewaan yang lebih besar pada konsumen. Dan menyebabkan konsumen berpindah ke tempat yang lain.

**d. Aspek Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan oleh konsumen. Karyawan yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi konsumen untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Banyaknya konsumen yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi konsumen yang berbelanja.

Sesuai hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa untuk aspek jaminan (*assurance*) tidak ada permasalahan, karena diberikan oleh Minimarket Rahap Putra Klambu.

**e. Aspek Empati (*Empathy*)**

Empati merupakan sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen. Komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.<sup>24</sup> Dimensi ini memang dipersepsikan kurang penting dibandingkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* di

---

<sup>24</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2009, hlm. 51.

mata konsumen. Akan tetapi, untuk sebagian konsumen, dimensi ini dianggap cukup penting untuk diperhatikan.

Sesuai hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi empati tidak begitu diperhatikan oleh konsumen. Sehingga tidak perlu adanya perbaikan dalam dimensi ini. Akan tetapi, alangkah baiknya jika perusahaan bisa memberikan perhatian yang lebih kepada para konsumennya. Karena dengan hal itu, perusahaan bisa lebih memuaskan konsumen.

### **3. Implikasi Penelitian**

#### **a. Teoritis**

Implikasi teoritis dari penelitian ini bermanfaat terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran, menunjukkan bahwa untuk meningkatkan etika bisnis maka perusahaan atau organisasi harus bisa memenuhi

#### **b. Praktik**

Dalam penelitian ini akan memberikan implikasi secara praktis sebagai berikut:

- 1) Untuk menciptakan kepuasan konsumen yang optimal, Mini Market Rahap Putra Klambu kabupaten grobogan secara konsisten perlu memperhatikan dan memperbaiki etika bisnis yang kurang baik, sehingga konsumen akan selalu merasa puas ketika berbelanja.
- 2) Penelitian ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kekurangan yang dimiliki Mini Market Rahap Putra Klambu kabupaten Grobogan dalam hal melayani konsumen terutama penerapan etika bisnisnya sehingga diperlukan upaya perbaikan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan.