

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Zoya Kudus

Indonesia adalah negara yang jumlah masyarakat muslimnya paling banyak di dunia. Oleh karena itu, Zoya berdiri atas keinginan pasar yang menginginkan masyarakat muslim Indonesia bukan hanya sekedar nama saja, melainkan juga dari segi berpakaian pun harus Islami.

Zoya merupakan perusahaan yang tercipta pada tahun 2005 sebagai alternatif busana muslim yang terjangkau bagi kalangan menengah, serta sebagai alternatif bagi busana muslim berkualitas dan *up-to-date*. Zoya merupakan salah satu lini bisnis dari *Shafco Enterprise*, sebuah *holding company* yang bergerak dalam bidang muslim fashion sejak tahun 1989 dengan kantor pusat di kota Bandung, provinsi Jawa Barat.

Faktor awal terbentuknya Zoya adalah berangkat dari visi Zoya yaitu ingin menZoyakan Indonesia, maksudnya adalah mengenalkan bahwa wanita berhijab itu bukan wanita yang norak atau kampungan, tetapi sebaliknya, wanita berhijab bisa *stylish* dan *fashionable*. Salah satu cara Zoya mengenalkan hijabnya kepada masyarakat adalah memberikan berbagai jenis tutorial hijab untuk para remaja agar lebih *fresh*, kreatif, dan inovatif melalui *website* sebagai alat pemasaran dari berbagai jenis hijab yang dimiliki oleh Zoya.

Zoya adalah nama feminin yang dipakai di Rusia dan Ukraina, diambil dari bahasa Yunani kuno yang berarti “kehidupan”. Dalam bahasa India memiliki arti “bersinar”, sedangkan dalam bahasa Arab diartikan dengan “peduli” dan “menyenangkan”. Warna hijau pada logo Zoya melambangkan kehidupan, kesegaran, ketenangan, dan pertumbuhan. Warna coklat berarti daya tahan dan kenyamanan yang melambangkan bumi dan tanah.

Filosofi Zoya adalah “*light and color*”. Zoya menampilkan koleksi yang berkarakter ringan, *easy to wear, easy to match*, serta lengkap dalam desain dan warna. Dalam rangka ekspansi bisnisnya, Zoya juga mengembangkan sayap dengan menciptakan lini bisnis yaitu Zoya Kosmetik, Zoya Jeans, dan Zoya Home. Dengan demikian, Zoya kian mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dalam bidang *fashion* muslim.

Zoya adalah *brand* yang sangat menjaga kualitas barang terutama menjaga kepercayaan para pelanggan. Untuk senantiasa membuat pelanggan terus percaya kepada Zoya, langkah yang dilakukan oleh Zoya adalah dengan cara menjaga kualitas barang serta tetap menjalin hubungan baik dengan pihak produksi kain Turki. Selain itu juga dengan menjaga keutuhan barang sampai pada tangan pelanggan. Sedangkan mengenai harga, Zoya menyesuaikan harga pasar dan kualitas barangnya. Kualitas dari busana muslim Zoya sudah tidak diragukan lagi karena Zoya sangat menjaga kepercayaan pelanggan dan tetap menjalin kontrak selama 15 tahun lebih untuk tidak menjual bahan busana muslim tersebut kepada pihak lain. Dari sinilah salah satu faktor yang menjadikan Zoya tetap menjaga kepercayaan pelanggan karena bahan dari busana muslim Zoya tidak akan ditemukan di toko-toko lain di Indonesia.

Zoya melengkapi muslimah Indonesia dengan berbagai jenis busana yang selalu mengikuti tren dunia. Tak hanya bergaya modis, pelanggan dapat memiliki produk Zoya yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Dengan mengutamakan desain gaya yang ringan dan penuh warna, Zoya dapat mempertegas kecantikan penggunanya yang ditargetkan kepada wanita berusia 18 tahun ke atas. Bisnis Zoya semakin berkembang terdiri dari tiga pilar utama yaitu ritel atau melalui *own store*, keagenan, dan distribusi sampai pada model bisnis toko jaringan.¹

Zoya Kudus sendiri telah beroperasi sejak tahun 2011 dengan sistem *franchise*. *Franchise* merupakan suatu bentuk kerjasama pendistribusian dan

¹ Hasil dokumentasi peneliti dari website resmi Zoya, <https://zoya.co.id/profil/>, diakses pada 02 September 2018, pukul 14:00 WIB.

atau penjualan barang maupun jasa kepada pelanggan dimana *franchisor* memberikan hak kepada individu atau perusahaan (*franchisee*) untuk melaksanakan bisnis dengan merek, nama, sistem, prosedur, dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya dalam jangka waktu tertentu meliputi area tertentu sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

Zoya Kudus didirikan oleh Bapak H. Iqrar Al Fatih. Awalnya Bapak H. Iqrar telah memiliki Zoya di Java Mall lantai 3 Semarang, tidak disangka-sangka bisnisnya tersebut semakin berkembang. Kemudian beliau tertarik untuk mendirikan lagi di kota lain. Namun sebelum memilih Kudus sebagai kota yang akan didirikan Zoya, beliau melakukan survey terlebih dahulu guna menimbang peluang yang ada. Hal yang dilakukan yakni menyurvei pendapatan perkapita antara tiga kota, Kudus, Pati, dan Jepara. Karena pendapatan perkapita di Kudus lebih tinggi dibandingkan kota Pati dan Jepara, serta daya beli masyarakat yang juga dianggap bagus, maka didirikanlah Zoya Kudus.

Pada mulanya, Zoya Kudus terletak di Jalan Hos Cokroaminoto, Mlati Lor, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus, tepatnya di depan rumah sakit Aisyiyah Kudus. Selang empat hingga lima tahun kemudian Zoya memiliki pelanggan yang bertambah banyak baik menurut skala nasional maupun skala dalam kota, sehingga pihak Zoya pusat memindahkan lokasi Zoya Kudus ke lokasi yang sampai saat ini masih berdiri kokoh, yakni di Jalan Sunan Kudus No. 93 A. Selain karena pelanggan yang bertambah banyak, tempat parkir Zoya yang dianggap kurang luas juga menjadi alasan Zoya dipindahkan ke lokasi yang sekarang. Dan jika dibandingkan dengan lokasi yang dahulu, lokasi Zoya yang sekarang dianggap jauh lebih strategis dan mudah dijangkau karena berada di pusat kota Kudus.

Zoya Kudus beroperasi mulai pukul 08.30 WIB hingga pukul 21.00 WIB. Saat ini Zoya Kudus telah memiliki 7 orang karyawan yang setiap hari kerjanya dibagi menjadi dua *shift* (pagi dan siang). Dan sampai saat ini Zoya Kudus telah memiliki sekitar 700 member yang terdiri dari pelanggan berusia 18 tahun keatas, mulai dari siswi SMA, mahasiswa, wanita karir,

hingga ibu rumah tangga. Selain itu, Zoya juga berhasil menjadi *top brand* pada tahun 2015 hingga detik ini.²

2. Visi, Misi dan Tujuan Zoya

Setiap perusahaan dalam bidang apapun pasti memiliki visi, misi, dan tujuan tertentu dalam menjalankan usahanya. Begitu pula dengan Zoya. Adapun visi, misi, dan tujuan Zoya, antara lain:

a. Visi

Menjadi referensi utama bagi para muslimah dalam berbusana hijab yang *fashionable*.

b. Misi

- 1) Menciptakan inovasi-inovasi *style* busana muslim terbaru
- 2) Memberikan inspirasi kepada para muslimah untuk selalu berhijab *stylish*
- 3) Menyediakan solusi bagi kecantikan para wanita muslimah

c. Tujuan Zoya

Tujuan dari Zoya sangatlah mulia, yaitu Zoya menginginkan seluruh wanita muslimah di Indonesia untuk mengenakan hijab dan menutup aurat. Saat ini sudah banyak wanita yang mengenakan hijab, tetapi masih ada pula yang menganggap bahwa memakai hijab adalah suatu hal yang ribet dan suatu hal yang kurang tren. Padahal sebenarnya menggunakan hijab memiliki banyak manfaat, salah satunya adalah dengan berhijab wanita dapat terlindungi dari berbagai macam ancaman, selain itu berhijab merupakan salah satu kewajiban bagi setiap wanita muslimah.

3. Customer Profil Zoya

a. Demografis

Jenis kelamin	: pria dan wanita
Usia	: 18 tahun ke atas

² Hasil wawancara dengan Bapak Fakhruddin selaku Supervisor Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 11:15 WIB.

Kelas sosial : menengah

Tingkat pendidikan : menengah

b. Psikografis

Bergaya hidup modern

Mengikuti tren fashion terkini

Senang bersosialisasi

c. Geografis

Customer yang berdomisili di berbagai kota besar di Indonesia.

4. Brand Ambassador Zoya

Zoya memiliki *brand ambassador* dari kalangan selebriti. Fatin Shidqia Lubis, Medina Zein, Eksanti, dan Ray merupakan nama-nama yang terpilih sebagai *brand ambassador* bagi produk Zoya. Para *brand ambassador* tersebut dianggap merepresentasikan kecantikan wanita muslimah Indonesia.

5. Produk Zoya

Zoya memiliki banyak produk untuk dipasarkan kepada para konsumen. Diantara produk yang dimiliki oleh Zoya antara lain:

a. Zoya Fashion

Zoya Fashion menghadirkan kerudung sebagai produk unggulannya. Namun, *Zoya Fashion* juga menyediakan busana, aksesoris, hingga perlengkapan ibadah bagi para pelanggan. Tersedia dalam beragam warna dan model yang anggun dan menarik. Produk-produk *Zoya Fashion* merupakan pilihan yang tepat untuk menemani pelanggan dalam berbagai situasi.

b. Zoya Home

Zoya Home merupakan rujukan fashion yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam berkegiatan sehari-hari, baik di dalam maupun di sekitar rumah, agar tetap nyaman dan *stylish*. Produk-produk *Zoya Home* terbuat dari bahan yang lembut dan adem, disertai desain yang menarik

dengan model yang simpel dan kasual. Sehingga membuat aktivitas sehari-hari pelanggan di rumah menjadi menyenangkan.

c. Zoya Jeans

Produk-produk Zoya Jeans diciptakan untuk pelanggan yang menyukai busana-busana bernuansa jeans, yang bergaya santai dan kasual namun tetap cantik. Ragam koleksi Zoya Jeans tersedia mulai dari koleksi atasan yang terdiri dari *shirt, tunic, dress, dan outerwear*, hingga koleksi bawahan seperti beragam *style* celana dan rok panjang.

d. Zoya Kosmetik

Zoya Kosmetik hadir untuk melengkapi kebutuhan pelanggan terhadap produk-produk kecantikan, mulai dari perlengkapan *make-up* seperti lipstik, *lip balm*, bedak, *BB cream, eye brow, eye shadow, blush on*, maskara, dan *make up removal*. Hingga perawatan wajah dan tubuh seperti masker, *facial wash*, dan *body mist*. Kehadiran Zoya Kosmetik ini dapat menjadi referensi para muslimah untuk menunjang kecantikan wajah sehari-hari.³

6. Letak Geografis Outlet Zoya Kudus

Secara geografis, Outlet Zoya Kudus terletak di Jalan Sunan Kudus No. 39 A dengan nomor telepon 0816-690-911. Tepatnya diapit oleh toko Eiger Kudus dan Buti Kudus. Eiger disebelah timur, dan Buti disebelah baratnya. Letak ini sangat strategis dikarenakan mudah dijangkau dan diingat oleh pelanggan, serta berada di dekat pusat kota Kudus.⁴

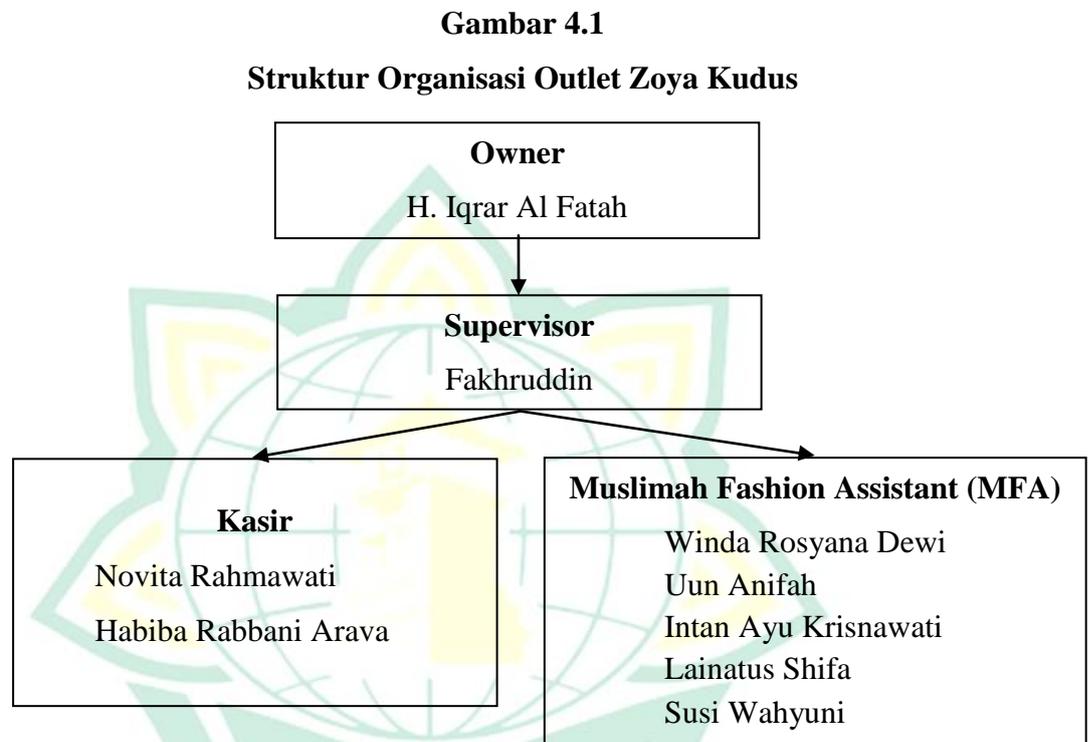
7. Struktur Organisasi Outlet Zoya Kudus

Struktur organisasi sangat berperan penting demi suksesnya kegiatan-kegiatan yang ada dalam suatu perusahaan maupun lembaga. Hal ini agar suatu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi juga diperlukan agar pembagian

³ Hasil dokumentasi peneliti dari website Zoya, <https://zoya.co.id/profil/>, diakses tanggal 02 September 2018, pukul 14:00 WIB..

⁴ Hasil observasi peneliti di Zoya Kudus, tanggal 25 Agustus 2018, pukul 13:45 WIB.

tugas lebih seimbang dan objektif sesuai dengan kedudukan dan kemampuan anggotanya. Berikut adalah struktur organisasi yang ada di Zoya Kudus.



Sumber : data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat dijelaskan tugas atau *job description* dari masing-masing bagian, diantaranya:

a. Owner (Pemilik Outlet)

- 1) Bertanggung jawab penuh atas jalannya usaha
- 2) Menambahkan modal
- 3) Mengangkat dan memberhentikan karyawan

b. Supervisor

- 1) Mengawasi setiap kegiatan dan transaksi
- 2) Memberikan masukan dan arahan kepada karyawan
- 3) Memotivasi karyawan
- 4) Mengurus keagenan
- 5) Mengurusi *e-commerce* Zoya Kudus (*facebook, instagram, shopee*)

c. Kasir

- 1) Melayani pelanggan yang melakukan *closing* atau pembelian
- 2) Melakukan *up selling* kepada pelanggan yang *closing*
- 3) Membuat laporan keuangan
- 4) Membuatkan member
- 5) Men-*display* barang
- 6) Mengecek stok barang

d. Muslimah Fashion Assistant (MFA)

- 1) Melayani pelanggan
- 2) Men-*display* barang
- 3) Mengecek stok barang
- 4) Menjaga kebersihan outlet
- 5) Meng-*update* iklan di sosial media
- 6) Menyebarkan brosur.⁵

8. Member dan Agen Zoya**a. Member Zoya Kudus**

Zoya telah berdiri sejak beberapa tahun yang lalu, secara otomatis Zoya telah memiliki banyak member. Secara nasional member Zoya berjumlah kurang lebih 5.000 member. Di Kudus sendiri, jumlah member Zoya sekitar 700 lebih. Diantaranya merupakan masyarakat dalam maupun luar Kudus. Luar Kudus terdiri dari masyarakat Demak, Jepara, Pati, Juwana, Rembang, Blora, dll.

Adapun persyaratan dan ketentuan untuk menjadi member Zoya antara lain:

- 1) Biaya administrasi Rp. 10.000,-
- 2) Pembelanjaan pertama minimal Rp. 250.000,- nett (setelah diskon)
- 3) Pembelanjaan berikutnya, tidak ada minimal belanja
- 4) Diskon pembelanjaan 10%

⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Fakhruddin selaku Supervisor Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 11:15 WIB.

- 5) Tidak ada proteksi area, artinya *member card* bisa dipakai di Zoya wilayah manapun.

b. Agen Zoya Kudus

Selain member, Zoya Kudus juga memiliki agen. Agen Zoya yaitu pihak yang membeli produk Zoya untuk dijual kembali kepada konsumen. Agen Zoya Kudus juga terdiri dari masyarakat Kudus, Pati, Jepara, Demak, Rembang, Blora, dll.

Berikut adalah persyaratan dan ketentuan untuk menjadi agen Zoya:

- 1) Biaya administrasi Rp. 10.000,-
- 2) Pembelanjaan pertama minimal Rp. 3.000.000,- nett (setelah diskon)
- 3) Pembelanjaan berikutnya minimal Rp. 1.000.000,- nett (setelah diskon)
- 4) Diskon pembelanjaan 30%
- 5) Tidak ada proteksi area, artinya siapapun berhak menjadi agen di wilayah yang sama.⁶

9. Kegiatan Karyawan Zoya Kudus

a. Kegiatan Sehari-hari

Karyawan berangkat dan datang sesuai jadwal masing-masing (*shift* pagi atau siang). Sebelum membuka toko karyawan Zoya Kudus melaksanakan sholat dhuha, tadarus Al-Qur'an, membaca sholawat dan istighfar dalam kurun waktu kurang lebih 15 menit. Kemudian karyawan melakukan absensi sebagai bukti atau tanda kehadiran. Setelah itu para karyawan melaksanakan dan menjaga kebersihan toko, biasanya karyawan membagi tugas agar lebih efektif dan efisien. Karyawan juga memiliki serangkaian tugas untuk mengecek stok barang (setiap hari), mensortir barang (ketika ada barang masuk), dan *mendisplay* produk (seminggu sekali). Ketika toko sudah buka, maka karyawan sudah siap

⁶ Hasil dokumentasi peneliti dari website Zoya Kudus, <https://zoyakudus.wordpress.com/member-agen/persyaratan-agen/>, diakses tanggal 02 September 2018, pukul 13:00 WIB.

untuk melayani pelanggan (baik pelanggan di outlet maupun pelanggan via *online*). Dalam pelayanannya, para karyawan melakukan *up selling*, menginformasikan barang-barang baru dan menawarkan promo yang berlaku kepada para pengunjung dan pelanggan. Sedangkan jika sudah masuk waktu shalat fardhu (saat jam kerja), maka karyawan Zoya Kudus menunaikan shalat secara bergantian. Dan untuk di akhir jam kerja, karyawan menyelesaikan laporan penjualan atau transaksi harian yang telah dilakukan.

b. Kegiatan Sosial

Zoya Kudus saling bekerjasama dengan BPJS Kudus dan Bank BRI Kudus dengan memberikan diskon 10% bagi pelanggan yang memiliki kartu BPJS atau kartu BRI. Zoya Kudus juga sering mengadakan acara tutorial hijab ke kantor BPJS atau BRI Kudus. Selain itu, pihak Zoya Kudus menerima dengan baik mahasiswa yang ingin melakukan *research*, serta sering menerima proposal dari luar yang bersifat sosial.⁷

10. Etika Kerja Karyawan Zoya Kudus

Berikut ini adalah tabel mengenai beberapa etika kerja karyawan yang berlaku di Zoya Kudus:

Tabel 4.1

Etika Kerja Karyawan Zoya Kudus

No.	Etika Kerja Karyawan	Makna
1.	Rendah hati	Sikap dan perilaku karyawan yang mampu menyesuaikan diri serta beradaptasi dengan lingkungan sekitar sehingga tetap menghargai orang lain
2.	Jujur	Sikap dan perilaku karyawan yang bekerja dengan jujur, tulus, dapat dipercaya, dan transparan sehingga bertindak sesuai dengan fakta dan data yang ada

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Fakhruddin selaku Supervisor Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 11:15 WIB.

3.	Integritas	Sikap dan perilaku karyawan yang senantiasa bersikap dan berperilaku disiplin serta bertanggung jawab dalam setiap kegiatan kerja yang dilakukan meskipun sedang tidak diawasi
4.	Etika	Sikap dan perilaku karyawan yang senantiasa menjaga etika penampilan dan kesopanan dalam kegiatan kerja apapun
5.	Bekerja keras dan menyenangkan	Sikap dan perilaku karyawan yang senantiasa berusaha profesional sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku serta mampu berkontribusi dengan hati
6.	Terus belajar dan meningkatkan	Sikap dan perilaku karyawan dalam mencapai visi misi organisasi dengan bekerja untuk mengembangkan diri yang seirama dengan ritme perusahaan
7.	Persahabatan dan kerjasama	Sikap dan perilaku karyawan untuk membangun sinergi dan terbentuknya kerja tim yang solid dengan menghilangkan sekat-sekat vertikal, horisontal sehingga dapat bekerjasama, saling menghargai, dan memberikan manfaat.

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Adapun filosofi etika kerja Zoya yaitu sumber daya manusia merupakan sumber kekuatan dalam melewati segala macam kesulitan, oleh karena itu karyawan sangat perlu untuk menjunjung tinggi etika kerja yang berlaku dalam setiap pekerjaan yang dilakukan. Selain itu bekerja bukan hanya dianggap sebagai mencari penghasilan atau harta, tetapi juga dianggap dapat mengembangkan potensi diri, untuk kebijakan dan kemuliaan manusia. Karena nilai pekerjaan seseorang tidak dilihat dari gaji, penampilan, serta kantor yang mewah, tetapi dilihat dari amanahnya, makna psikologis, dan makna spiritual bagi kehidupan manusia.

Sebagai upaya untuk mendorong dan meningkatkan penerapan etika kerja karyawan yang baik dan maksimal, karyawan Zoya Kudus diberikan bekal dan motivasi dalam *briefing* yang diberikan oleh *supervisor* setiap hari. Karyawan yang mampu bekerja dengan baik dan mampu menciptakan rasa puas serta percaya kepada pelanggan, biasanya diberikan pujian oleh *supervisor* atau bahkan diberikan insentif sebagai bentuk *reward* dari perusahaan. Selain itu, karyawan juga berhak mendapatkan tunjangan hari raya (THR) setiap tahun. Sedangkan apabila karyawan melakukan kesalahan maka hukuman (*punishment*) yang diberikan berupa hukuman represif (yang ditegakkan karena adanya pelanggaran), mulai dari pemberian teguran sampai pada pemecatan.⁸

B. Data Penelitian

1. Data Tentang Penerapan Etika Kerja Islam di Outlet Zoya Kudus

a. Niat Kerja (*Work Intention*)

Niat adalah motivasi, maksud, atau tujuan di balik sebuah perbuatan. Setiap orang secara fitrah memiliki niat, dorongan atau motivasi untuk bekerja. Berdasarkan dari hasil penelitian, karyawan Zoya Kudus memiliki niat yang baik dalam bekerja yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan. Hasil wawancara kepada karyawan Zoya Kudus yaitu Novita dan Habiba, mengatakan bahwa:

“Niat karyawan Zoya Kudus dalam bekerja yaitu untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, memenuhi kebutuhan kuliah, juga sebagai salah satu upaya meringankan beban orang tua dalam mencari nafkah sehingga kami harus menjadi karyawan yang baik”.⁹

Selain itu karyawan Zoya juga bekerja dengan tujuan untuk mendukung wanita muslimah agar selalu menutup aurat. Hal ini disampaikan langsung oleh Bapak Fakhruddin dalam wawancara yang menyatakan bahwa:

⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Fakhruddin selaku Supervisor Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 11:15 WIB.

⁹ Hasil wawancara dengan Karyawan Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 13:10 WIB.

“Kami berdagang dengan mendukung wanita muslimah dalam berpenampilan dan berbusana agar selalu menutup aurat karena pada dasarnya menutup aurat merupakan kewajiban bagi mereka. Dan hal tersebut memang menjadi tujuan dari perusahaan kami, yakni men-Zoya-kan Indonesia”.¹⁰

b. Kepercayaan/Amanah (*Trusteeship*)

Selain niat, kepercayaan atau amanah juga perlu dimiliki oleh setiap karyawan. Dalam bekerja, karyawan Zoya Kudus wajib menggunakan jam kerja untuk aktif dan produktif sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing meskipun posisi sedang tidak diawasi oleh *supervisor*. Tidak boleh ia menggunakannya pada perkara-perkara lain selain pekerjaan yang wajib ditunaikannya pada waktu tersebut. Dalam wawancaranya, Bapak Fakhruddin mengatakan:

“Alhamdulillah karyawan Zoya Kudus menurut saya sudah amanah, dapat dipercaya, mereka bekerja dengan bersikap dan berperilaku disiplin serta bertanggung jawab dalam setiap kegiatan kerja yang dilakukan meskipun sedang tidak saya awasi”.¹¹

Saudari Novita juga mengatakan:

“Kami bekerja dengan amanah sesuai dengan aturan yang ada, tata tertib yang ada, karena meskipun kami sedang tidak diawasi oleh atasan, tetapi kami selalu diawasi oleh Allah SWT. Selain itu juga kami mengembangkan diri terutama dalam hal komunikasi dengan pelanggan, agar dapat mencapai visi misi organisasi yang sejalan dengan perusahaan”.¹²

c. Tipe Pekerjaan (*Work Type*)

Dalam pandangan Islam, pekerjaan atau profesi apapun dikatakan baik asalkan halal dan bukan meminta-minta. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, karyawan Zoya Kudus bekerja dengan melakukan jual beli atau berdagang produk-produk muslimah, mulai dari kerudung, busana muslim (seperti gamis, baju koko, dll), perlengkapan ibadah,

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Fakhruddin selaku Supervisor Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018 pukul 11.15 WIB.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Fakhruddin selaku Supervisor Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018 pukul 11.15 WIB.

¹² Hasil wawancara dengan Novita Rahmawati selaku Karyawan Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 13:30 WIB.

kosmetik, hingga aksesoris. Oleh karena itu, pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan Zoya Kudus termasuk pada pekerjaan yang halal dan baik. Serta jelas bahwa barang yang diperjualbelikan bukanlah barang-barang haram, namun barang-barang halal. Hal tersebut sesuai dengan Islam yang mengajarkan kaum muslim untuk bekerja mencari nafkah atau menyambut rezeki dari Allah dengan cara halal dan baik.¹³

d. Hasil Pekerjaan untuk Umat Islam (*Work Results for Islamic Ummah*)

Selain memperhatikan niat dan cara bekerja, Islam juga memperhatikan hasil dari pekerjaan. Karena suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dapat memberikan dampak positif atau negatif bagi diri sendiri maupun orang lain. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, dampak dari pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan Zoya Kudus adalah tidak merugikan atau menjadi madharat bagi orang lain, justru mampu memberikan keuntungan dan masalah bagi umat Islam lainnya. Hal ini dapat dilihat bahwa dengan membeli produk dari Zoya, para pelanggan mampu menutup aurat mulai ujung kepala hingga kaki sehingga merasa aman atas dirinya dan tidak mengundang hal-hal negatif bagi lawan jenis.¹⁴

e. Keadilan dan Kejujuran (*Justice and Fairness*)

Keadilan dan kejujuran adalah dua hal penting yang harus selalu dijunjung tinggi. Dalam bekerja, karyawan Zoya Kudus bersikap adil kepada sesama karyawan ataupun kepada pelanggan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada supervisor Zoya Kudus, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam bekerja, seorang karyawan harus mampu bersikap adil kepada karyawan lain. Misalnya karyawan senior tidak boleh

¹³ Hasil observasi peneliti di Outlet Zoya Kudus, tanggal 02 Agustus 2018, pukul 13:15 WIB.

¹⁴ Hasil observasi peneliti di Outlet Zoya Kudus, tanggal 06 Agustus 2018, pukul 14:31 WIB.

merasa berkuasa, justru harus dapat menjadi contoh dan teladan yang baik bagi juniornya. Sedangkan kepada pelanggan, karyawan tidak boleh membeda-bedakan. Karena setiap pelanggan pasti ingin dan berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Maka dari itu, karyawan harus melayani pelanggan dengan adil dan sepenuh hati sebagaimana ia melayani pelanggan-pelanggan lain tanpa mendiskriminasi”.

Selain adil, karyawan Zoya Kudus juga bekerja dengan jujur, tulus, dan transparan sehingga bertindak sesuai dengan fakta dan data yang ada. Misalnya ketika karyawan memberikan informasi kepada para pelanggan. Karyawan menerangkan tentang koleksi, spesifikasi produk, dan keunggulannya kepada pelanggan dengan jujur apa adanya, tanpa ada unsur penipuan. Sebagaimana yang diterangkan oleh Novita Rahmawati sebagai salah satu karyawan Zoya Kudus, bahwa:

“Kami harus selalu jujur menjelaskan tentang koleksi, spesifikasi produk, keunggulan produk kepada pelanggan sehingga tidak ada unsur menipu”.¹⁵

f. Kerjasama dan Kolaborasi (*Cooperation & Collaboration*)

Selain adil dan jujur, kerjasama dan kolaborasi juga perlu dilakukan oleh karyawan, karena pada dasarnya karyawan tidak mungkin bekerja sendiri. Apalagi Islam mengajarkan kepada umatnya agar selalu bekerjasama dan tolong menolong kepada sesama. Maka dari itu karyawan Zoya Kudus melakukan pekerjaan mereka dengan membangun sinergi dan menciptakan tim kerja yang solid, yakni dengan menghilangkan sekat-sekat vertikal dan horizontal sehingga dapat bekerjasama, saling memberikan manfaat, dan tetap saling menghargai. Misalnya ketika melayani pelanggan, karyawan Zoya Kudus berusaha saling bekerjasama dan tolong-menolong. Hal tersebut dilakukan karena setiap pelanggan pasti memiliki karakter yang berbeda, keinginan yang berbeda-beda. Hal ini senada dengan ungkapan saudari Habiba Rabbani Arava selaku karyawan di Zoya Kudus:

¹⁵ Hasil wawancara dengan Novita Rahmawati selaku Karyawan Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 13:30 WIB.

“Biasanya kami saling membantu ketika melayani pelanggan, karena pelanggan itu beda-beda karakternya. Misalnya ketika ada pelanggan ibu-ibu masuk outlet, kemudian saya layani, tapi pas saya layani pelanggan masih belum menemukan produk yang diinginkan, padahal saya sudah berusaha menunjukkan produk dan sudah saya berikan alternatif dengan menunjukkan produk yang hampir mirip. Nah, kalau kondisi seperti itu kok terjadi dan dialami saya sendiri atau rekan kerja lain, maka kami siap tolong-menolong untuk melayani pelanggan tersebut. Pokoknya kami saling koordinasi agar ibu tersebut tetap dapat melakukan pembelian atau *closing*”.¹⁶

g. Kerja sebagai Satu-Satunya Sumber Kepemilikan (*Work as the only source of ownership*)

Cara yang dapat dilakukan untuk mencari harta yaitu dengan bekerja, dan salah satunya adalah sebagai karyawan. Islam memperbolehkan bekerja sebagai karyawan selama tidak menyimpang dari prinsip-prinsip syariat. Berdasarkan hasil penelitian, bekerja sebagai karyawan yang dilakukan oleh karyawan Zoya Kudus adalah sebagai sarana untuk mendapatkan harta kepemilikan. Karena dengan bekerja, karyawan mampu memenuhi kebutuhan dengan gaji yang diperolehnya tersebut. Sebagaimana pengakuan dari karyawan Zoya Kudus, yaitu Novita dan Habiba, yang mengatakan:

“Dengan berprofesi sebagai karyawan di Zoya Kudus, alhamdulillah kami dapat memenuhi kebutuhan sandang, pangan, biaya kuliah, dan masih banyak lagi”.¹⁷

2. Data Tentang Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam di Outlet Zoya Kudus

a. Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal

Kehalalan barang atau jasa yang dikonsumsi oleh umat Islam sangat penting untuk diketahui dan diperhatikan. Karena Zoya Kudus sendiri menjual barang atau produk busana muslimah, maka sudah jelas

¹⁶ Hasil wawancara dengan Habiba Rabbani Arava selaku Karyawan Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 13:10 WIB.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Karyawan Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 13:10 WIB.

bahwa barang yang dikonsumsi oleh pelanggan adalah barang yang halal.

Selain barang yang halal, jasa / pelayanan yang diberikan oleh karyawan Zoya kepada pelanggan pun berupa pelayanan yang Islami. Mulai dari pelanggan masuk ke dalam toko, karyawan menyambut dengan ucapan salam “*Assalamualaikum. Selamat datang di Zoya. Silahkan*” dengan ramah dan santun. Kemudian karyawan akan menanyakan “*Ada yang bisa kami bantu?*”. Setelah itu karyawan mendengarkan pelanggan dengan seksama serta empati agar mengetahui apa yang menjadi keinginan dan harapan pelanggan. Setelah mendengarkan pelanggan, karyawan atau MFA (*Muslim Fashion Assistant*) memberikan informasi kepada pelanggan secara jelas tentang koleksi, spesifikasi, serta keunggulan produk. Sesuai dengan namanya, MFA (*Muslim Fashion Assistant*) seolah menjadi asisten pribadi pelanggan dalam hal berpenampilan khususnya berbusana. Setelah pelanggan selesai memilih produk, karyawan membuat nota dan membantu melayani transaksi di kasir. Setelah transaksi selesai, karyawan Zoya mengucapkan “*Terimakasih, Semoga berkah*” kepada pelanggan tersebut.¹⁸

b. Dalam mengkonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan

Dari hasil angket yang direspon oleh 71 pelanggan, diketahui bahwa mereka melakukan pembelian ulang terhadap produk Zoya sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.2

Pembelian Ulang di Zoya Kudus

No.	Pembelian per Tahun	Jumlah
1.	1-5 kali	25 orang

¹⁸ Hasil observasi peneliti di Outlet Zoya Kudus, tanggal 02 Agustus 2018, pukul 13:15 WIB.

2.	6-10 kali	13 orang
3.	11-15 kali	30 orang
4.	16-20 kali	2 orang
5.	> 20 kali	1 orang
TOTAL		71 orang

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Dari tabel diatas, diketahui bahwa pembelian ulang yang paling dominan dilakukan adalah 11-15 kali dalam kurun waktu 1 tahun dengan jumlah 30 orang. Sedangkan 25 orang melakukan pembelian 1-5 kali, 13 orang melakukan pembelian 6-10 kali, dan 3 orang lainnya mampu melakukan pembelian hingga 16 kali atau bahkan lebih, karena mereka termasuk sebagai agen Zoya Kudus. Adapun kriteria pelanggan yang loyal di Zoya Kudus adalah melakukan ≥ 12 kali pembelian dalam 1 tahun atau dengan kata lain sekitar 1 kali pembelian untuk setiap bulan. Para pelanggan menyebutkan bahwa produk yang sering dibeli oleh mereka di Zoya Kudus adalah produk hijab dan baju. Dari hal tersebut menandakan Zoya memiliki pelanggan yang sedia dan setia untuk melakukan transaksi secara berulang atau terus menerus namun tidak termasuk berlebih-lebihan.

c. Tidak mengandung riba

Riba adalah transaksi terlarang pada aktivitas muamalah dalam Islam. Salah satunya dapat terjadi dalam transaksi jual beli. Oleh karena itu, segala transaksi yang berunsur riba tidak diperbolehkan atau diharamkan. Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Fakhruddin, beliau mengatakan:

“Produk Zoya memiliki kualitas yang bagus mbak, karena kainnya sendiri diimport dari Turki, kami bekerjasama dengan

pabrik kain di Turki, sehingga kain yang digunakan oleh Zoya berbeda dengan kain yang digunakan oleh merek lain”.¹⁹

Adapun hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti, produk-produk Zoya yang dijual sudah tersedia dan ada di tempat, pembayaran dilakukan secara kontan/tunai tanpa ada cicilan, penyerahan barang dilakukan secara langsung pada saat itu juga sesuai dengan kuantitas yang dibayarkan oleh pelanggan, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada unsur riba ataupun gharar dalam transaksi yang dilakukan di Zoya Kudus.²⁰

d. Menguntungkan kedua belah pihak

Dari hasil angket yang direspon oleh 71 pelanggan, diketahui bahwa selain pembelian ulang, para pelanggan rata-rata juga pernah merekomendasikan produk Zoya kepada orang lain, baik itu keluarga, tetangga, sahabat, atau teman mereka. Sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.3

Rekomendasi Pelanggan Zoya Kudus Kepada Orang Lain

No.	Rekomendasi ke	Jumlah
1.	Keluarga	15 orang
2.	Tetangga	12 orang
4.	Sahabat	18 orang
5.	Teman	13 orang
6.	Belum pernah merekomendasikan	7 orang
	Tidak diisi	6 orang
TOTAL		71 orang

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Fakhruddin selaku Supervisor Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 11.15 WIB.

²⁰ Hasil observasi peneliti di Outlet Zoya Kudus, tanggal 02 Agustus 2018, pukul 13:15 WIB.

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa dari 71 responden, 58 orang menyatakan pernah merekomendasikan merek atau produk Zoya kepada orang lain, seperti keluarga, saudara, tetangga, sahabat, dan teman. Hal tersebut didasarkan pada alasan bahwa mereka menyukai kualitas pelayanan dan produk Zoya. Sedangkan yang belum pernah merekomendasikan Zoya berjumlah 7 orang dengan alasan bahwa malas karena tidak yakin orang yang diberi rekomendasi akan datang dan membeli produk Zoya karena harga produk relatif mahal atau bahkan kadang bisa naik, sebagian merasa bahwa pilihan produk banyak namun tidak minat dengan motif atau warnanya.

Adapun dari rekomendasi yang dilakukan oleh pelanggan, keuntungan yang didapatkan oleh Zoya Kudus adalah bertambahnya calon pelanggan sehingga dapat mendatangkan profit bagi perusahaan.²¹ Sedangkan keuntungan yang dirasakan oleh pelanggan Zoya Kudus adalah dapat memanfaatkan barang atau produk yang dibelinya sebagai penutup aurat.

e. Tetap memilih produk halal

Dari hasil angket yang direspon oleh 71 pelanggan, selain melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan Zoya ke orang lain, konsistensi dalam memilih merek Zoya juga dapat digunakan sebagai indikator loyalitas pelanggan. Di bawah ini adalah tabel pelanggan yang menyatakan sedia dan tetap memilih merek Zoya:

Tabel 4.4

Sedia dan Tetap Memilih Merek Zoya

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Tidak bersedia	13 orang
2.	Tergantung	21 orang
3.	Bersedia	29 orang

²¹ Hasil wawancara dengan Bapak Fakhruddin selaku Supervisor Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 11.15 WIB.

	Tidak diisi	8 orang
TOTAL		71 orang

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Dari tabel diatas, diketahui bahwa 29 responden tetap memilih Zoya dan menyatakan bersedia belanja kembali ke Zoya Kudus. Hal tersebut dikarenakan para pelanggan yang sudah merasa cocok dan percaya dengan kualitas dan kehalalan produk Zoya, suka dengan motif dan model produk-produk Zoya, nyaman dengan produk ataupun pelayanan, serta sudah merasa akrab dengan karyawan Zoya Kudus.

Adapun yang 21 responden menyatakan tergantung, hal tersebut didasarkan pada alasan kebutuhan, keinginan, gaji atau uang yang dimiliki, diskon atau promo yang diberikan Zoya. Sedangkan 13 orang yang menyatakan tidak bersedia, didasarkan pada alasan bahwa harga yang ditawarkan cenderung mahal dan tidak terjangkau bagi mereka meskipun kualitasnya memang bagus, tidak mau boros dalam belanja dan lebih memilih hemat, cenderung tidak mau membayar dengan harga lebih pada produk Zoya dan lebih memilih membeli produk yang sama dengan harga yang lebih murah, mengaku lebih mudah tertarik dengan produk atau merek lain yang lebih murah, selain itu pula ada yang menyatakan membeli produk Zoya hanya untuk koleksi saja dari berbagai merek karena responden tidak hanya membeli produk pada satu merek.

3. Data Tentang Peran Implementasi Etika Kerja Islam dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan di Outlet Zoya Kudus

Menurut kacamata Zoya Kudus, etika bagi karyawan sangat perlu untuk diperhatikan dan diawasi, terutama etika kerja bagi karyawannya dalam melayani pelanggan. Hal ini dikarenakan setiap hari para karyawan berinteraksi langsung dengan para pelanggan yang memiliki berbagai karakteristik dan etika sumber daya manusia yang dimilikinya dirasa dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan serta kontinuitas perusahaan.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Fakhruddin selaku *supervisor* Zoya Kudus dalam wawancaranya bahwa:

“Etika merupakan hal yang utama dan dianggap sangat penting di Zoya, karena etika dapat berpengaruh kepada pelanggan dan eksistensi perusahaan. Tanpa etika, pelanggan Zoya pasti akan kabur semua, apalagi Zoya Kudus bentuknya ritel, jadi etika dalam pelayanan sangat diperhatikan. Kalau menurut saya pribadi, etika kerja harus sesuai dengan perintah maupun tata tertib yang berlaku”.²²

Namun implementasi etika kerja yang ada di Zoya Kudus dianggap belum konsisten oleh *supervisor* Zoya Kudus, hal ini disampaikan sendiri oleh beliau dalam wawancara:

“Kalau tentang penerapan etika kerja karyawan sudah baik, ini terbukti bahwa Zoya berhasil menjadi *top brand* pada tahun 2015 hingga detik ini. Namun menurut saya, konteks baiknya itu masih ada kurangnya, kalau maksimal juga belum maksimal sekali. Karena sehari-hari kami kan berinteraksi dengan pelanggan, jadi kadang masih ada *complain* mbak. Jadi intinya, sudah baik tapi memang belum maksimal karena masih ada kekurangan dari kami”.²³

Adapun berdasarkan angket yang direspon oleh 71 responden, didapati data sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.5

Peran Etika Kerja Islam dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Zoya Kudus

No.	Peran	Jumlah
1.	Puas	23 orang
2.	Percaya	17 orang
4.	Tidak puas	11 orang
5.	Tidak percaya	12 orang
	Tidak diisi	8 orang
TOTAL		71 orang

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

²² Hasil wawancara dengan Bapak Fakhruddin selaku Supervisor Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 11:15 WIB.

²³ Hasil wawancara dengan Bapak Fakhruddin selaku Supervisor Zoya Kudus, tanggal 02 September 2018, pukul 11:15 WIB.

a. Puas & Percaya

Dari hasil kuesioner yang direspon oleh pelanggan, sebanyak 40 orang dari 71 pelanggan menyatakan puas dengan etika kerja yang diterapkan oleh karyawan Zoya Kudus. Mereka menyatakan puas karena merasa bahwa karyawan Zoya Kudus memiliki sikap sopan, adil, bertanggung jawab, ramah, menghargai dan mengutamakan pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa percaya.

b. Tidak puas dan tidak percaya

Dari hasil kuesioner yang direspon oleh pelanggan, sebanyak 23 orang dari 71 responden menyatakan tidak puas dan tidak percaya dengan etika kerja yang diterapkan oleh karyawan Zoya Kudus karena merasa bahwa masih terdapat karyawan Zoya Kudus yang jutek dan seakan tidak membutuhkan pelanggan, bertindak tergantung suasana hatinya, kurang komunikatif, kurang supel, sinis terhadap pelanggan yang hanya melihat-lihat saja tapi tidak membeli, kurang sabar pada pelanggan yang lama dalam memilih, terkadang gerak gerik karyawan seperti mencurigai pelanggan.

Sehingga berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa 56% responden, merasa puas dan percaya dengan implementasi etika kerja yang diterapkan karyawan Zoya Kudus. Sedangkan 44% responden merasa tidak puas dan tidak percaya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ternyata dari implementasi etika kerja yang diterapkan oleh karyawan Zoya Kudus mampu berdampak pada rasa puas dan percaya pelanggan. Sehingga secara tidak langsung, etika kerja yang diterapkan dapat berdampak pada rasa loyal dari pelanggan.

C. Analisis dan Pembahasan

1. Penerapan Etika Kerja Islam di Outlet Zoya Kudus

Islam mewajibkan setiap muslim khususnya yang memiliki tanggungan untuk bekerja. Bekerja merupakan salah satu sebab pokok yang memungkinkan manusia berusaha memiliki harta kekayaan. Untuk memungkinkan manusia berusaha mencari nafkah. Allah SWT menerangkan tentang harta sebagai karunia-Nya dan memerintahkan kepada manusia untuk bekerja dan berusaha.²⁴ Dalam Islam, tidak ada pemisahan antara ekonomi dengan akhlak sebagaimana yang dikemukakan oleh Yusuf Qardhawi bahwa: “hal yang membedakan antara sistem Islam dengan sistem agama lain adalah antara ekonomi dan akhlak tidak pernah terpisah sama sekali, seperti halnya tidak pernah terpisah antara ilmu dengan akhlak, antara politik dengan akhlak, dan antara perang dengan akhlak. Akhlak adalah daging dan urat nadi kehidupan Islami”.²⁵

Etika kerja karyawan merupakan rumusan penerapan nilai-nilai etika yang berlaku di lingkungan kerja, dengan tujuan untuk mengatur tata krama aktivitas para karyawan, agar mencapai tingkat efisiensi dan produktifitas yang maksimal suatu perusahaan.²⁶ Etika kerja bertujuan agar seorang karyawan selain piawai, terampil, memiliki integritas profesional, juga memiliki integritas moral. Sehingga sosok karyawan tersebut memiliki kompetensi dan karakter yang mampu melahirkan etos kerja dan kesan positif di hati individu maupun publik. Etika kerja yang dilandasi prinsip dasar perusahaan serta nilai yang hidup didalamnya akan melahirkan nilai budaya yang hakiki dan merupakan kunci sukses dari keberhasilan perusahaan dalam berinteraksi dengan publiknya.²⁷

Menurut Chanzanagh & Akbarnejad menjelaskan ada tujuh dimensi etika kerja Islam yaitu:

1) *Work Intention*

²⁴ Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2014, hlm. 75.

²⁵ *Ibid*, hlm. 76.

²⁶ Erni R. Ernawan, *Business Ethics*, Alfabeta, Bandung, 2007, hlm. 69.

²⁷ Soeganda Priyatna dan Elvinaro Ardianto, *Op. Cit*, hlm. 198.

Adalah niat dalam melakukan suatu pekerjaan. Pekerjaan yang terpuji dalam kegiatan ekonomi merupakan bagian dari perbuatan baik, yang memiliki posisi utama dalam ekonomi Islam dilakukan dengan maksud untuk mendekatkan diri dan meningkatkan iman kepada Allah. Sehingga maksud diatas kegiatan ekonomi dalam Islam yaitu untuk mencapai ridha Allah.²⁸

Dimensi niat bekerja yang dilakukan oleh karyawan Zoya Kudus adalah memenuhi kebutuhan sehari-hari, kebutuhan kuliah, upaya meringankan beban orang tua, mendukung wanita muslimah dalam berpenampilan dan berbusana agar selalu menutup aurat.

Menurut peneliti, niat kerja yang dimiliki oleh karyawan Zoya Kudus sudah sesuai dengan apa yang diajarkan oleh agama Islam, yakni melakukan pekerjaan yang baik dengan memperhatikan urusan ukhrawi agar diridhai oleh Allah SWT. Karena dalam Islam, kemuliaan seorang manusia itu bergantung kepada apa yang dilakukannya. Sehingga niat mulia tersebut harus selalu ada pada diri karyawan agar mereka dapat menjadi karyawan yang baik.

2) *Trusteeship*

Kepercayaan (amanah) adalah anjuran bagi umat muslim agar memiliki modal sosial yang besar dalam hubungan sosio-ekonomi. Islam menganjurkan umat muslim untuk amanah tidak hanya pada aktifitas ekonomi akan tetapi juga pada seluruh aspek kehidupan.²⁹

Dari data yang diperoleh, karyawan Zoya Kudus bersikap dan berperilaku disiplin, dapat dipercaya, bertanggungjawab, amanah sesuai dengan aturan & tata tertib yang ada meskipun tidak diawasi atasan, karena mereka sadar bahwa Allah selalu memantau, selain itu juga mereka mengembangkan diri terlebih dalam hal komunikasi dengan pelanggan.

²⁸ Faizal Nurmatias, *Pengaruh Etika Kerja Islam, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin Dumai*, Jurnal Tamaddun Ummah Volume 1 Nomor 1, ISSN : 2477 – 3131, Oktober 2015, hlm. 8.

²⁹ *Ibid.*

Berdasarkan dari teori dan data diatas, peneliti menganalisis bahwa karyawan Zoya Kudus sudah menerapkan nilai amanah dengan baik sebagai modal dalam hubungan sosio-ekonomi dan nilai amanah yang diterapkan juga sudah sesuai dengan Islam yang mengajarkan agar manusia selalu menghidupkan mata hati mereka dengan menegakkan sikap amanah. Apalagi mereka pun menyadari bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan tidak pernah luput dari pantauan Allah SWT. Sehingga sudah sepatutnya jika kepercayaan atau amanah selalu diterapkan oleh karyawan.

3) *Work Type*

Dalam Islam perdagangan (bisnis) merupakan kegiatan yang paling banyak mendatangkan keberkahan. Banyaknya tipe pekerjaan mengharuskan umat muslim untuk memilih yang sesuai dengan kapasitas dan jangan sampai bertentangan dengan syariat Islam.³⁰

Berdasarkan data penelitian, didapati bahwa tipe pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan Zoya Kudus adalah jual beli atau berdagang produk muslimah, mulai dari kerudung, busana muslim, perlengkapan ibadah, kosmetik, hingga aksesoris.

Sehingga menurut analisis peneliti, tipe pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan Zoya Kudus termasuk pada pekerjaan halal dan baik karena tidak menjual barang-barang haram dan tidak bertentangan dengan syariat Islam.

4) *Work Results for Islamic Ummah*

Dalam Islam, aktivitas ekonomi yang tidak menghasilkan keuntungan untuk umat Islam secara spesifik atau jika aktivitas ini merugikan saudara yang beragama lain sangat tidak dianjurkan. Sehingga kegiatan ekonomi yang benar adalah yang menguntungkan, memberikan kekuatan dan potensi bagi umat Islam. Integritas muslim adalah bentuk ekspresi dari *Islamic ummah*. Aktivitas yang dilakukan tidak boleh merugikan dan tidak bermanfaat bagi sesama muslim. Oleh karena itu,

³⁰ *Ibid.*

aktivitas ekonomi memberi kekuatan dan potensi untuk persaudaraan dan persatuan umat muslim. Inilah yang dikatakan bahwa pekerjaan memberi hasil untuk *Islamic ummah*. Oleh karena itu, kebersamaan dan integritas sangatlah penting dalam prinsip Islam.³¹

Dari data yang didapat, dampak dari pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan Zoya Kudus tidaklah merugikan atau menjadi madharat bagi orang lain, justru mampu memberikan keuntungan dan masalah bagi umat Islam lainnya. Hal ini didasarkan pada alasan bahwa dengan membeli produk dari Zoya para pelanggan mampu menutup aurat mulai ujung kepala hingga kaki sehingga merasa aman atas dirinya dan tidak mengandung hal-hal negatif bagi lawan jenis.

Maka dari itu, peneliti menganalisis bahwa dari pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan Zoya Kudus sudah mampu menciptakan keuntungan atau masalah untuk umat Islam serta tidak menjadi madharat bagi orang lain.

5) *Justice and Fairness*

Bentuk kedekatan diri pada Tuhan dapat dicerminkan melalui kebenaran dan keadilan. Kebenaran dan keadilan dalam ekonomi Islam memberi kesejahteraan untuk seluruh umat. Islam sangat melarang pengumpulan kekayaan melalui jalan yang tidak baik atau haram. Keadilan yang diterapkan akan menjadikan hubungan antar muslim menjadi kuat dan menghilangkan jarak atau perbedaan kelas sosial.³²

Berdasarkan data yang didapat, sikap adil yang dilakukan oleh karyawan Zoya Kudus adalah tidak mendiskriminasi sesama karyawan ataupun kepada pelanggan, karena pada dasarnya manusia tidak suka dibeda-bedakan. Selain itu, karyawan Zoya Kudus juga mampu bersikap jujur, tulus, transparan, bertindak sesuai dengan fakta dan data yang ada sehingga tidak mengandung penipuan.

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*

Maka dari itu, peneliti menganalisis bahwa adil dan jujur yang diterapkan oleh karyawan Zoya Kudus dalam bekerja sudah sesuai dan patut untuk dijalankan serta dijunjung tinggi agar hak-hak pembeli dapat terpenuhi, dan dapat menghindari hal-hal curang atau hal-hal yang bisa menimbulkan kerugian.

6) *Cooperation & Collaboration*

Dalam Islam, masyarakatnya dianjurkan untuk saling membantu dan bekerjasama khususnya dalam aktivitas ekonomi dan hal tersebut diakui sebagai salah satu ciri orang-orang yang saleh. Saling membantu dan bekerjasama dalam pekerjaan akan membantu meningkatkan *teamwork* dan dapat mendukung peningkatan produktivitas pada perusahaan. Semangat kebersamaan dan kesatuan dalam Islam mempengaruhi seluruh aspek kehidupan. Islam menganjurkan untuk saling bekerjasama dalam aktivitas ekonomi sebagai bukti ketaqwaan seorang muslim. Hasilnya, kebersamaan dan kesatuan akan berakhir pada produktivitas yang tinggi bagi tercapainya *Islamic ummah*.³³

Dari data yang didapatkan, diketahui bahwa karyawan Zoya Kudus memiliki sikap saling membantu, bekerjasama dan koordinasi dalam melayani pelanggan, serta saling memberikan manfaat dan saling menghargai terhadap sesama karyawan.

Maka peneliti menganalisis bahwa *cooperation & collaboration* yang diterapkan karyawan Zoya Kudus sudah baik dan sesuai karena dengan saling membantu dan bekerjasama tersebut dapat meningkatkan *teamwork* dan dapat mendukung peningkatan produktivitas perusahaan Zoya.

7) *Work as the only source of ownership*

Bekerja adalah satu-satunya cara dalam sistem pemerataan kekayaan dalam Islam, dan setiap orang muslim tentunya akan mendapatkan kekayaan dari hasil pekerjaannya sendiri jika itu semua dilakukan dengan sungguh-sungguh. Namun sebaliknya, hal ini akan

³³ *Ibid.*

berbeda hasilnya jika tidak dikerjakan dengan sungguh-sungguh dan penuh motivasi.³⁴

Berdasarkan data yang diperoleh, bekerja sebagai karyawan yang dilakukan oleh karyawan Zoya Kudus adalah sebagai sarana untuk mendapatkan harta kepemilikan, karena dengan bekerja karyawan mampu memenuhi kebutuhan dengan gaji yang diperolehnya tersebut.

Menurut peneliti, bekerja sebagai karyawan yang dilakukan oleh karyawan Zoya Kudus sudah diterapkan dengan baik. Mereka bekerja dengan keringatnya sendiri untuk mendapatkan kekayaan dengan sungguh-sungguh, namun tidak melupakan nilai-nilai atau etika kerja Islam yang dijunjung tinggi di dalam perusahaan.

2. Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam di Outlet Zoya Kudus

Bukti keimanan seseorang adalah adanya amal nyata dalam kehidupan sehari-hari, karena iman bukan sekadar pengakuan kosong belaka tanpa mampu memberikan pengaruh dalam kehidupan seorang muslim.

Loyalitas dalam muamalah tidak hanya memperhatikan siapa saja yang memberi keuntungan bagi kita, akan tetapi harus memperhatikan perkara-perkara syar'i yang telah dituntun oleh agama Islam. Dengan pemberian loyalitas kepada sesuatu yang menguntungkan dan terbebas dari unsur syariah.³⁵ Di sisi lain, seorang mukmin tidak boleh loyal dan cinta terhadap musuh-musuh Islam. Dalam kategori *hablum minannaas* ini, berarti kita tidak diperbolehkan bekerjasama apalagi menjual loyalitas muslim kepada hal-hal yang berbau riba.³⁶

Loyalitas dalam pandangan ekonomi Islam lebih mendahulukan bertransaksi atau bermuamalah bersama orang muslim, mendahulukan

³⁴ *Ibid.*

³⁵ Mohammad Toha, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Tulungagung*, Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014, hlm. 45-46.

³⁶ Mohammad Toha, *Op. Cit.*, hlm. 46.

produk-produk yang sudah dinyatakan halal oleh para ulama yang sebelumnya telah melakukan pengkajian terhadap kehalalannya.³⁷

Loyalitas pelanggan dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam.³⁸ Pihak pelanggan diuntungkan karena kenyamanan, kemudahan dan segala faktor yang menunjang dari produk atau jasa tersebut. Begitu juga pihak perusahaan atau produsen, dengan kesetiaan pelanggan tersebut akan menambah *income* yang didapat oleh sebuah perusahaan demi keberlangsungan hidup perusahaan tersebut.³⁹

Betapa besar keuntungan yang didapatkan ketika kita berlaku loyal atau setia kepada sesuatu yang baik. Sesuatu yang diawali dengan baik maka akan mendapatkan hasil yang baik pula. Jadi jangan mudah tergiur dengan promosi-promosi atau jargon-jargon iklan yang sifatnya hanya sesaat karena seringkali tidak sesuai dengan apa yang kita harapkan.⁴⁰

Terlebih jika konsumen sudah setia dan percaya pada suatu perusahaan atau merek, maka ia akan menjadi loyal dan tak peduli dengan harga produk. Salah satu faktor yang berpotensi dalam menghasilkan keuntungan dari konsumen yang bertahan lama (loyal) adalah mereka tidak begitu sensitif terhadap harga. Hal tersebut dikarenakan, loyalitas adalah karakter psikologis yang terbentuk dari kepuasan konsumen serta ikatan emosional yang terbentuk dari kualitas pelayanan, yang mengarah pada perasaan atau keadaan rela dan konsisten pada suatu pilihan, acuan dan kelebihan.⁴¹

³⁷ Syarif Hidayatullah, *Hubungan Citra Merek Dengan Loyalitas Pelanggan IM3 di Kalangan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, Skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Fakultas Psikologi, Januari 2013, hlm. 53.

³⁸ Fitria Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya, *Jurnal JESTT* Volume 2 Nomor 4, April 2015, hlm. 327.

³⁹ Syarif Hidayatullah, *Loc. Cit.*

⁴⁰ Syarif Hidayatullah, *Op. Cit.*, hlm. 54.

⁴¹ Andi Mardiana dan Nur Ain Kasim, *Op. Cit.*, hlm. 139-140.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, berikut ini adalah kesimpulan dari data beserta analisis terkait loyalitas pelanggan perspektif Islam di Outlet Zoya Kudus sebagai berikut:

- a. Zoya Kudus menjual barang atau produk busana muslim, maka sudah jelas bahwa barang yang dikonsumsi oleh pelanggan adalah barang yang halal. Selain barang yang halal, jasa / pelayanan yang diberikan oleh karyawan Zoya kepada pelanggan pun berupa pelayanan yang Islami. Sehingga menurut peneliti, pelanggan yang melakukan transaksi jual beli atau bahkan memberikan rasa loyalnya pada Zoya Kudus, maka dapat diartikan sudah terbebas dari unsur syariah karena sudah jelas kehalalan produk dan jasanya.
- b. Selain produk dan jasa yang halal, produk yang dijual Zoya pun berkualitas. Produk-produk Zoya yang dijual sudah tersedia dan ada di tempat, pembayaran dilakukan secara kontan/tunai tanpa ada cicilan, penyerahan barang dilakukan secara langsung pada saat itu juga sesuai dengan kuantitas yang dibayarkan oleh pelanggan, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada unsur riba ataupun gharar dalam transaksi yang dilakukan di Zoya Kudus.
- c. Karena produk dan jasanya yang halal, bebas dari unsur syariah, serta tidak mengandung riba atau gharar, maka para pelanggan kerap melakukan pembelian ulang, dimana dari 71 orang responden, 30 orang paling dominan melakukan pembelian ulang yakni 11-15 kali dalam kurun waktu 1 tahun. Sedangkan 25 orang melakukan pembelian 1-5 kali, 13 orang melakukan pembelian 6-10 kali, dan 3 orang lainnya mampu melakukan pembelian hingga 16 kali atau bahkan lebih karena mereka termasuk sebagai agen Zoya Kudus. Adapun kriteria pelanggan yang loyal di Zoya Kudus adalah melakukan ≥ 12 kali pembelian dalam 1 tahun atau dengan kata lain sekitar 1 kali pembelian untuk setiap bulan. Dari hal tersebut menandakan Zoya memiliki pelanggan yang setia dan setia untuk melakukan transaksi secara berulang atau terus menerus namun tidak termasuk berlebih-lebihan.

- d. Selain itu, dari 71 pelanggan yang bersedia menjadi responden, 58 orang menyatakan pernah merekomendasikan merek atau produk Zoya kepada orang lain, seperti keluarga, saudara, tetangga, sahabat, dan teman. Sedangkan yang belum pernah merekomendasikan Zoya berjumlah 13 orang. Dari rekomendasi yang dilakukan oleh pelanggan, Zoya Kudus dapat merasakan keuntungan yakni bertambahnya calon pelanggan sehingga dapat mendatangkan profit bagi perusahaan. Sedangkan keuntungan yang dirasakan oleh pelanggan Zoya Kudus adalah dapat memanfaatkan barang atau produk yang dibelinya sebagai penutup aurat. Sehingga menurut peneliti, loyalitas yang diberikan oleh pelanggan kepada Zoya Kudus mampu menciptakan keuntungan kepada kedua belah pihak.
- e. Dari hasil angket yang direspon oleh 71 pelanggan, selain melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan Zoya ke orang lain, konsistensi dalam memilih merek Zoya juga dapat digunakan sebagai indikator loyalitas pelanggan. Sebanyak 29 orang pelanggan bersedia tetap memilih Zoya dan bahkan ada yang mau membayar dengan harga lebih karena percaya bahwa ada harga ada rupa. Hal tersebut dikarenakan para pelanggan yang sudah merasa cocok dan percaya dengan kualitas dan kehalalan produk Zoya, serta pelayanan Islami yang diberikan oleh Zoya. Sehingga menurut peneliti, benar adanya jika pelanggan yang loyal tidak sensitif terhadap harga.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan peneliti bahwa loyalitas pelanggan Zoya Kudus sudah sesuai dengan perspektif Islam, dimana produk dan jasa yang dikonsumsi pelanggan sudah jelas kehalalannya, tidak ada unsur riba ataupun gharar dalam transaksi yang dilakukan sehingga terbebas dari unsur syariah, transaksi yang dilakukan secara berulang namun tidak termasuk berlebih-lebihan, keuntungan sama-sama dirasakan oleh kedua belah pihak, pelanggan tetap memilih Zoya dan tidak sensitif terhadap harga.

3. Peran Implementasi Etika Kerja Islam dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan di Outlet Zoya Kudus

Kerja dalam Islam bukanlah semata-mata merujuk kepada mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang maupun malam, dari pagi hingga sore, terus menerus tak kenal lelah, tetapi kerja mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri, keluarga dan masyarakat sekelilingnya serta negara.⁴² Islam diantara agama-agama yang lain yang ada di dunia, adalah satu-satunya agama yang menjunjung tinggi nilai kerja. Islam menekankan bahwa apa yang didapat oleh seseorang adalah sesuai dengan jerih payahnya. Siapa yang lebih banyak pekerjaannya (amalannya) akan mendapatkan hasil (pahala) yang lebih besar pula. Sehingga dalam bekerja diperlukan etika sebagai pedoman bagi karyawan.

Sudah kita ketahui dari pembahasan sebelumnya bahwa implementasi etika kerja yang dilakukan di Zoya Kudus telah sesuai dengan 7 dimensi etika kerja Islam yang dikemukakan oleh Chanzanagh & Akbarnejad, diantaranya yaitu bekerja dengan niat baik dan tetap memperhatikan urusan ukhrawi agar diridhai oleh Allah SWT, amanah sesuai dengan aturan & tata tertib yang ada meskipun tidak diawasi karena mereka sadar bahwa Allah selalu memantau, tipe pekerjaan yang dilakukan karyawan termasuk pekerjaan yang halal dan baik karena tidak bertentangan dengan syariat Islam, dampak dari pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan mampu memberikan keuntungan dan masalah bagi umat Islam lainnya, memiliki sikap adil dan jujur pada perusahaan maupun pelanggan, saling membantu, bekerjasama, koordinasi dalam melayani pelanggan sehingga dapat saling memberikan manfaat dan tetap menghargai sesama karyawan, serta bekerja sungguh-sungguh sebagai sumber kepemilikan namun tidak melupakan nilai-nilai atau etika kerja Islam yang dijunjung tinggi di dalam perusahaan.

Menurut data yang didapat, *superisor* Zoya Kudus berpendapat bahwa implementasi etika kerja yang ada di Zoya Kudus dianggap sudah baik

⁴² Moh Nurul Qomar, *Op. Cit*, Jurnal Irtifaq Volume 1 Nomor 2, 2014, hlm. 8.

namun belum maksimal karena masih terdapat *complain* dari pelanggan. Adapun berdasarkan angket yang direspon oleh 71 responden, diketahui bahwa 56% responden merasa puas dan percaya dengan implementasi etika kerja yang diterapkan karyawan Zoya Kudus. Sedangkan 44% responden merasa tidak puas dan tidak percaya.

Sehingga menurut peneliti, implementasi etika kerja karyawan Zoya Kudus sudah sesuai dengan ajaran Islam namun belum dapat dilaksanakan secara konsisten. Akan tetapi, dari implementasi etika kerja yang diterapkan oleh karyawan Zoya Kudus memang mampu berdampak pada rasa puas dan percaya dari diri pelanggan. Sehingga secara tidak langsung, etika kerja yang diterapkan dapat berdampak pada loyalitas pelanggan. Sebagaimana hasil penelitian Jeffry Wihartono tahun 2013 dengan judul "*Pengaruh Etika Perilaku Penjual Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan pada Dealer Mobil Nissan Basuki Rahmat Surabaya*" yang menyatakan bahwa etika perilaku penjual tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, tetapi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan dan juga berpengaruh signifikan menjadi mediator terhadap loyalitas, sedangkan untuk kepuasan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas.

Maka dari itu, jika etika selalu dipegang teguh dalam segala aktivitas pekerjaan terutama ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan maka secara otomatis perusahaan akan mampu menciptakan kepuasan dan kepercayaan sehingga mendapatkan loyalitas dari pelanggan. Dengan kata lain, semakin baik etika yang diterapkan maka secara tidak langsung loyalitas pelanggan dapat tercipta dan terjaga, meskipun masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, seperti diskon atau promo, harga dan kualitas barang, rintangan untuk berpindah, dan lain sebagainya.