

ABSTRAK

Indah Ariestya Mega (NIM. 1620310034). Analisis Penerapan Etika Pelayanan Konsumen Pada Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus Dalam Perspektif Etika Bisnis Syariah.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Etika pelayanan merupakan suatu bidang ilmu ekonomi yang terkadang dilupakan banyak orang, padahal melalui etika bisnis inilah seseorang dapat memahami suatu bisnis persaingan yang sulit sekalipun, bagaimana bersikap manis, menjaga sopan santun, berpakaian yang baik sampai bertutur kata, semua itu ada “*meaning*”nya. Disadari bahwa nilai dan norma merupakan ajaran yang sangat strategis dalam kehidupan manusia. Dan selama ini masih banyak orang memahami bisnis adalah bisnis yang tujuan utamanya adalah memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya. Dalam etika berbisnis masih banyak para pelaku bisnis yang belum memahami bagaimana cara melakukan etika bisnis yang baik.

Minimarket adalah sebuah toko yang menjual segala kebutuhan sehari-hari. Seperti bahan makanan, minuman, dan barang kebutuhan lainnya. Perkembangan bisnis di Indonesia sangat pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi. Toko Slamet merupakan salah satu minimarket yang berada di Kabupaten Kudus, dan tepatnya di desa Mejobo Kecamatan Mejobo. Dilihat dari lokasinya yang berada di pusat keramaian karena di tepi jalan raya antar desa sehingga mudah dijangkau dan sangat dikenali oleh masyarakat luas.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research*, yaitu penelitian yang data informasi diperoleh dari kegiatan di kancah (lapangan) kerja penelitian. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari responden melalui wawancara, dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis seperti buku-buku.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa penerapan etika pelayanan yang pada Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus dalam hal pelayanan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen meskipun belum maksimal dikarenakan adanya faktor penghambat dari penerapan etika pelayanan seperti adanya komplain dari konsumen yang emosi sehingga juga menimbulkan sikap yang kurang baik dari pelayanan.

Kata kunci : Penerapan, Etika Pelayanan, Perspektif Etika Bisnis Syariah.