

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ekonomi saat ini bagaikan kehidupan untuk tiap-tiap individu dalam bermasyarakat, berbangsa serta bernegara. Secara sadar ataupun tidak sadar jika tiap-tiap insan tak terlepas oleh sesuatu yang dikatakan bidang ekonomi, dikarenakan perihal tersebut adalah suatu fitrah seseorang yang menjalani hidup. Pada praktikal ataupun kegiatan kehidupan yang dikerjakan seseorang pada dunia secara umum serta di Indonesia secara khusus. Tiap-tiap pelaksanaan seluruh kegiatan khususnya pada aktivitas berusaha tentu saja terdapat etika yang menjadi aturan, agar pada aktivitas ini bisa menghadirkan suasana harmonis bagi tiap individu. Begitupun pada bidang usaha, tak terlepas oleh etika dalam berbisnis.

Etika berbisnis secara Islam adalah sebuah bagian dari ilmu perekonomian yang seringkali terlupakan oleh manusia di zaman sekarang, padahal lewat ketika berbisnis tersebut manusia bisa mendapatkan pemahaman sebuah bisnis daya saing yang rumit, cara memiliki sikap yang baik, kesopanan, memakai pakaian yang pantas hingga kepada ucapan yang sebaiknya dituturkan, seluruh hal tersebut memiliki maknanya masing-masing bagi dunia bisnis yang dijalankan.¹ Disadari bahwa nilai dan norma merupakan ajaran yang sangat strategis dalam kehidupan manusia. Banyaknya riset yang dihasilkan membuktikan jika terdapat hubungan baik dari etika bisnis terhadap keberhasilan sebuah usaha. Suatu usaha yang tidak memiliki kejujuran dan sekadar berpikir mendapatkan untung semaksimal mungkin serta membawa kerugian terhadap individu yang lainnya, kemudian dapat berujung menjadikan usaha yang walaupun sudah dikategorikan besar tersebut mengalami kehancuran.

Perilaku ataupun etika pada bagian ini terdiri atas kesopanan ketika memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang disesuaikan pada syariat keislaman, penjagaan tingkah laku supaya pelanggan merasakan kesenangan dan kenyamanan ketika melihat-lihat suatu hal yang akan dibeli, misalnya memperlihatkan perilaku penuh percaya terhadap pelanggan dan berbicara dengan lemah-lembut serta berbagai tingkah laku positif lainnya. Ekonomi secara Islam memberikan arahan pada bidang berbisnis ataupun usaha yang

¹ Irham Fahmi, *Etika Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2014), 3.

dipenuhi oleh berbagai nilai perekonomian dan beretika, hal ini berarti jika Islam tidak sekalipun membentengi antara perekonomian terhadap etika. Seseorang yang beragama Islam, baik secara perorangan ataupun secara berkelompok pada lingkungan perekonomian ataupun berbisnis pada satu sisi lain diberikan rasa bebas agar dapat memperoleh untung sebanyak-banyaknya, akan tetapi pada sisi lainnya berkaitan terhadap keimanan dan beretika, maka dari itu tidak berarti memiliki kebebasan seutuhnya pada investasi modal ataupun pembelanjaan harta yang dimiliki.²

Melalui pandangan etika, mendapatkan untung bukan sesuatu yang negatif, akan tetapi berdasarkan moral untung adalah sesuatu yang positif dan memiliki penerimaan. Dikarenakan, pada moralnya untung memberikan kemungkinan bagi pelaku usaha untuk dapat mempertahankan berbagai aktivitas berbisnis yang dijalaninya. Kemudian jika tidak mendapatkan untung, maka tiada pemodal yang memiliki kesediaan dalam penanaman modal, serta dikarenakan hal tersebut artinya tidak dapat berlangsung kegiatan perekonomian dengan produktivitas yang menjadi pemicu perekonomian untuk bertumbuh dan berkembang. Lebih lanjut untung bukan sekadar memberikan kemungkinan bagi pelaku usaha untuk mempertahankan usahanya, namun bisa menafkahi karyawan agar mengarah pada kehidupan yang semakin naik. Keuntungan bisa dimanfaatkan penggunaannya menjadi suatu perkembangan atau ekspansi dari pelaku usaha, maka hal itu dapat menyediakan lowongan pekerjaan yang baru bagi masyarakat.³ Turun menuju bidang usaha artinya memiliki kesiapan agar berjuang dengan penuh penghabisan untuk menuju pada tujuan terakhir yaitu mendapatkan untung, bahkan untung yang sebanyak-banyaknya dengan waktu yang berturut-turut, dan lebih diberlakukan pada dunia usaha di zaman globalisasi yang memiliki daya saing semakin kuat dipenuhi dengan pelaku usaha yang sangat berambisi.

Etika dalam berbisnis mempunyai kaitan kuat pada rasa puas dari minat beli pelanggan, yaitu memberi motivasi pada pelanggan agar mempunyai jalinan ikatan yang baik bersama pelaku usaha. Pada rentang waktu yang lama memberikan kemungkinan bagi pelaku usaha dalam pemahaman ekspektasi atau keinginan dari pelanggan itu sendiri dan kebutuhan mereka. Perusahaan dituntut

² Yusuf Qardawi, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2019), 51.

³ Nur Riyanti Al Arif dan Euis Amalia, *Teori Mikro Ekonomi*, (Jakarta : kencana Prenadamedia Group, 2010), 200.

agar senantiasa memberi perhatian terhadap keperluan serta rasa ingin dari pelanggan dan berupaya dalam pemenuhan ekspektasi pelanggan melalui pemberian layanan yang baik dan memberikan kepuasan pada pelanggan.

Pada konseptual keislaman, seluruh kesatuan hidup yang berada didalamnya seperti sistem perekonomian wajib didasari oleh sesuatu yang benar. Dilakukan pengambilan pada sumber yang sebenar-benarnya, pengkajian maupun penerapan dengan cara kebenaran juga. Akan tetapi, dalam lingkup realita empirik memberikan pengertian jika persepsi ilmu perekonomian mengenai individu dikatakan menjadi makhluk ekonomi yang pada kehidupan manusia sekadar terfokus dengan materi saja, tanpa peduli dengan permasalahan moralitas ataupun keagamaan, maka dari itu persepsi tersebut sebaiknya diubah sebagai makhluk islami.⁴

Minimarket merupakan suatu pertokoan yang menyediakan berbagai keperluan dalam keseharian, misalnya bahan pokok serta berbagai produk keperluan yang lain. Usaha yang berkembang di Indonesia saat ini semakin cepat beriringan pada teknologi informasi yang turut mengalami perkembangan. Kegiatan berbisnis telah dijadikan sesuatu yang rutin oleh pelaku yang menjalani usahanya. Dengan berusaha segiat-giatnya sebagai upaya pencarian untung yang paling maksimal, pelaku usaha dalam berbisnis berusaha menemukan ide supaya bisnis dapat memperoleh untung yang ditargetkan. Akan tetapi di antara usaha yang berhasil memperoleh untung, nyatanya tetap banyak yang tidak memperhatikan tentang etika dalam berbisnis secara benar, misalnya tidak memberi perhatian untuk memuaskan pelanggan dengan barang yang ditawarkan dan pelayanannya yang diberikan.

Pada etika bisnis banyaknya bisnis yang masih tidak paham cara melaksanakan etika berbisnis dengan sebaik-baiknya. Sering sekali ditemukan pebisnis yang masih berbuat curang pada usaha bisnisnya serta sekadar melakukan pencarian untung semata dengan tidak memandang melalui sudut pandang konsumen. Disamping hanya mencari keuntungan sebanyak-banyaknya, mereka tidak menerapkan bagaimana etika yang benar dalam bisnis. Pada penelitian ini nantinya diberikan penjelasan selanjutnya tentang etika dalam berbisnis yang sebaiknya dilaksanakan oleh pelaku usaha dengan sebaik-baiknya agar membawa kemaslahatan bagi banyak pihak yang terlibat di dalamnya.

⁴ M. Sholahuddin, *Asas-Asas Ekonomi Islam*, (Jakarta : Ciputat Press, 2009), 1.

Bersamaan pada makin besar tingkat sadar beretika pada bisnis, manusia makin memberikan penekanan terhadap betapa penting kaitan etika dengan berbisnis. Keseluruhan aktivitas hidup yang sudah diberikan aturan pada sudut pandang pengajaran keagamaan secara Islam yang memberikan aturan bagi semua umat khususnya pada kaitan melaksanakan kegiatan ekonomi dan berbisnis. Pada pengajaran keislaman memberi keharusan untuk tiap-tiap umat agar berupaya dengan bersungguh-sungguh dalam pelaksanaan aturan syariat Islam dalam berbagai segi kehidupan khususnya mengatur dalam kegiatan muamalah yang termasuk didalamnya mengenai ekonomi dan berbisnis.

Toko Slamet adalah minimarket yang berada pada Kab. Kudus, dan secara tepat pada desa Mejobo Kec. Mejobo. Ditinjau melalui lokasi yang ada pada tempat yang ramai karena di tepi jalan raya antar desa sehingga mudah dijangkau dan sangat dikenali oleh masyarakat luas. Toko Slamet bukan satu-satunya minimarket yang ada di desa Mejobo, masih ada minimarket yang lain yang menjual dengan barang yang sama, sehingga melahirkan persaingan yang ketat. Disisi lainnya, pelanggan juga makin mengkritisi pertokoan yang didatanginya, pelanggan tersebut bukan sekadar menimbang harga agar menjalankan transaksi beli namun juga menimbang etika dalam melayani serta kenyamanan pada saat sedang belanja di toko tersebut.

Penerapan dari etika pelayanan yang sesuai etika bisnis secara syariah sebenarnya sudah diterapkan oleh pemilik atau owner dari Toko Slamet sendiri, tetapi dari beberapa karyawan dilihat belum semuanya menerapkan bagaimana etika bisnis Islam itu sendiri. Padahal di awal perekrutan karyawan, pihak owner sudah menekankan harus beretika yang dalam menghadapi konsumen, sehingga menimbulkan kesan yang baik dari semua pihak, baik dari pemilik, karyawan dan konsumen tersebut.

Dengan melihat berbagai macam fenomena yang ada keterkaitan dengan permasalahan etika dalam berbisnis dan kepuasan dan minat beli konsumen. Maka peneliti berkeinginan untuk mengetahui dan mendeskripsikan berkaitan dengan judul “Analisis Penerapan Etika Pelayanan Kepada Konsumen Pada Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus Dalam Perspektif Etika Bisnis Syariah” dengan harapan diketahui penerapan etika bisnis dalam persepektif Islam.

B. Fokus Penelitian

Batas permasalahan pada penelitian kualitatif dikatakan fokus, yang berisikan inti permasalahan yang memiliki sifat masih secara umum.⁵ Pada penelitian ini yang menjadi fokus dari penelitian disesuaikan pada judul yakni menerapkan etika pelayanan kepada konsumen dalam perspektif syariah sebagai upaya peningkatan kepuasan dan minat beli pelanggan. Dalam hal berikut yang menjadi objek penelitian adalah minimarket atau Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus. Dan yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pengusaha atau pemilik, karyawan serta konsumen yang menjadi pelanggan di Toko Slamet.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya oleh peneliti pada bagian pendahuluan, maka bisa diberikan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus?
2. Bagaimana penerapan etika pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus?
3. Faktor-faktor apa sajakah yang menghambat dari penerapan etika pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus?
4. Bagaimana penerapan etika pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus dalam perspektif etika bisnis syariah?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan minat beli konsumen di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus.

Sedangkan tujuan khusus penelitian ini adalah ingin mengetahui dan mendeskripsikan yang berkaitan dengan:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus .
2. Untuk mengetahui penerapan etika pelayanan yang dijalankan oleh Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus.

⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2005), 32.

3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat penerapan etika pelayanan pada Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus.
4. Untuk mengetahui penerapan etika pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus dalam perspektif etika bisnis syariah.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini yang penulis lakukan, diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat teoritis
 - a) Penelitian yang dihasilkan memiliki harapan bisa memberikan sumbangan pikiran pada teori-teori serta keilmiahan untuk mengembangkan keilmuan tentang etika pelayanan kepada konsumen yang berbasis syari'ah untuk peneliti selanjutnya.
 - b) Penelitian yang dihasilkan memiliki harapan dapat menjadi penambahan wawasan serta pengetahuan untuk pembaca tentang pentingnya melakukan aktivitas jual beli dengan menerapkan etika pelayanan yang baik dalam perspektif etika bisnis syariah.
2. Manfaat praktis

Manfaat yang bisa didapatkan untuk pebisnis yakni menerapkan etika pelayanan kepada konsumen dengan perspektif etika bisnis syariah dalam menjalankan usahanya, agar para pebisnis bukan sekadar mendapatkan untung cara duniawi namun mendapatkan untung juga nantinya di akhirat.

F. Sistematika Penulisan

Pada sistematika penulisan proposal skripsi bermaksud sebagai penggambaran dan inti oleh tiap-tiap bagian ataupun yang memiliki hubungan satu sama lain dan memudahkan dalam memahami keseluruhan dari penelitian ini, agar suatu saat bisa didapatkan penelitian yang sistematis dan didasari oleh keilmiahan. Di bawah ini merupakan sistematika penulisan proposal skripsi yang nantinya dilakukan penyusunan oleh penulis antara lain ialah:

1. Bagian Awal

Bagian awal ini terdiri dari: halaman judul luar, halaman judul dalam, lembar pengesahan prosposal, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel.

2. Bagian Isi

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab 1 dengan bab lain saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab itu adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini meliputi latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang kajian pustaka yang berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penyusunan skripsi meliputi teori tentang etika bisnis Islam, minat beli konsumen. Hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data penelitian, yaitu: etika pelayanan ada di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus, penerapan etika pelayanan pada Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus, faktor-faktor yang menghambat dari penerapan etika pelayanan kepada konsumen pada Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus, serta penerapan etika pelayanan etika pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo dalam Perspektif Etika Bisnis Syariah. Pembahasan yang meliputi: Analisis tentang etika pelayanan yang ada di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus, analisis tentang penerapan etika pelayanan pada Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus, analisis data tentang faktor-

faktor yang menghambat dari penerapan etika pelayanan pada Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus, dan analisis tentang ... etika pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus

BAB V : Penutup

Bab ini berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang ditarik kesimpulan dari analisis data dan pembahasan. Saran berisi perbaikan yang berkaitan dengan penelitian.

3. Bagian Akhir

Pada bagian akhir berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, daftar riwayat hidup.

