

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Toko Slamet Desa Mejobo

##### 1. Profil pemilik Toko Slamet

Nama : Umi Rif'ah  
 Jabatan : Pemilik/Owner  
 Alamat : Desa Mejobo RT 07 RW 03, Kecamatan  
 Mejobo, Kabupaten Kudus  
 Nomor Telepon : 081325003788<sup>1</sup>

##### 2. Sejarah Singkat Toko Slamet Desa Mejobo

Toko Slamet didirikan oleh pasangan suami istri yaitu Bapak H. Slamet dan Ibu Hj. Umi Rofi'ah pada tahun 2001 di Jalan Suryo Kusumo No. 745 bertempat di Desa Mejobo RT 07 RW 03, Kecamatan Mejobo, Kabupaten Kudus. Pemberian nama Slamet pada toko tersebut tidak jauh dari nama pendirinya, alasan diberikan nama Slamet agar mudah diingat oleh konsumen.

Awal mula didirikan Toko Slamet adalah dari pemilik yang memiliki kemampuan berdagang atau berbisnis yang belajar dari ibu beliau yang juga seorang pedagang. Sebelum menjadi sekarang Toko Slamet adalah sebuah toko klontong biasa yang hanya memiliki ukuran toko sepetak saja. Dengan mengutamakan kenyamanan konsumen, usaha tersebut membuat pemilik memiliki ide untuk mengembangkan usaha klontong tersebut menjadi minimarket yang pada umumnya. Pengembangan Toko Slamet dari segi karyawan yang dahulu hanya dikelola oleh pemilik sendiri sekarang memiliki beberapa karyawan, dan dari segi produk yang mulai ditambah dengan produk yang baru dan produk lanjutan sehingga mampu bersaing.<sup>2</sup>

##### 3. Visi dan Misi Toko Slamet Desa Mejobo

Sebelum merancang dan kemudian mendirikan suatu bisnis atau usaha maka perlu dirumuskan adanya visi dan

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah Selaku Pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah Selaku Pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

misiyang akan dicapai dalam jangka waktu tertentu. Visi dan misi adalah sesuatu yang diterapkan pada awal ketika menjalankan sebuah manajemen strategi.

Visi adalah suatu gambaran atau keadaan pada masa mendatang yang diinginkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan. Misi adalah suatu pertanyaan tentang apa yang menjadikan perusahaan atau usaha maju, kompetitif dan memiliki kepedulian sosial yang tinggi terhadap perkembangan bangsa.

Adapun visi dan misi Toko Slamet Desa Mejobo adalah sebagai berikut:

a. Visi

Mewujudkan Toko Slamet sebagai tempat belanja yang diandalkan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga.

b. Misi

Menyediakan produk-produk yang memiliki kualitas baik dan terbaru dengan harga terjangkau, serta dengan pelayanan dan fasilitas yang baik kepada konsumen.<sup>3</sup>

#### 4. Letak Geografis Toko Slamet Desa Mejobo

Toko Slamet terletak di Jalan Suryo Kusumo No. 745 bertempat di Desa Mejobo RT 07 RW 03, Kecamatan Mejobo, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, Kode Pos: 59381.

#### 5. Struktur Organisasi

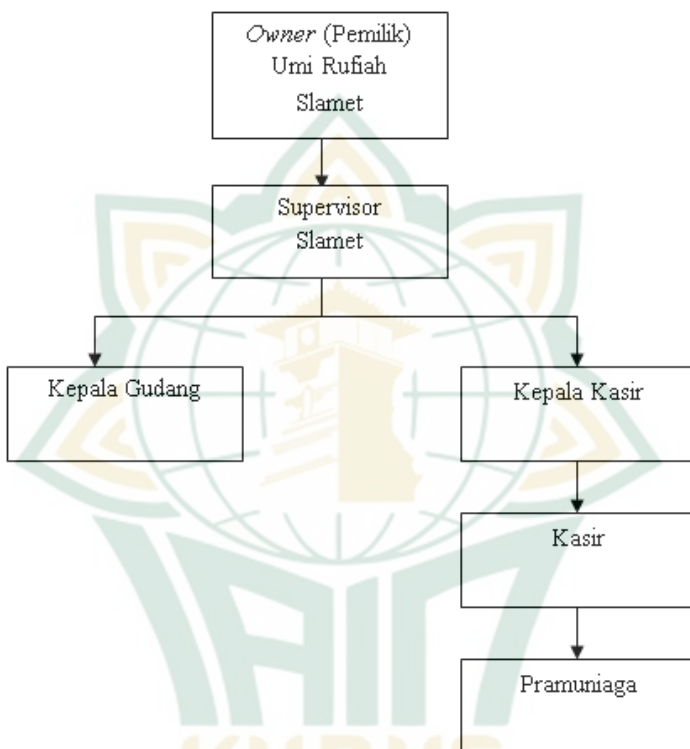
Suatu perusahaan dapat mencapai tujuannya jika ada kerja sama, pembagian tugas dan wewenang yang jelas antar bagian yang ada di dalam perusahaan. Struktur organisasi menunjukkan hierarki kekuasaan yang ada pada perusahaan yang bersangkutan. Melalui struktur organisasi dapat diperoleh gambaran secara skematis tentang pola tugas, wewenang, dan tanggungjawab, dan keterkaitan hubungan antar bagian di dalam perusahaan. Namun di Toko Slamet ini belum ada struktur organisasi yang lengkap karena masih tergolong toko klontong dan hanya memiliki struktur organisasi kecil. Adapun

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah Selaku Pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

struktur organisasi Toko Slamet Desa Mejobo dapat dilihat pada gambar 4.1.<sup>4</sup>

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Toko Slamet Mejobo**



## 6. Tugas dan wewenang setiap bagian

### a. Pimpinan (pemilik)

Bertindak sebagai pimpinan tertinggi di suatu usaha ataupun perusahaan. Pimpinan bertugas menentukan arah kebijakan umum sesuai dengan rencana yang telah diterapkan. Adapun tugas dari pimpinan sebagai berikut:

- 1) Kontrol terhadap barang yang dijual
- 2) Kontrol pada karyawan toko
- 3) Kontrol target penjualan dan realisasi penjualan
- 4) Kontrol omzet (setoran kasir).

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah Selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

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

Bertindak sebagai penanggung jawab persediaan barang. Adapun tugas dan tanggung jawab dari kepala gudang adalah:

  - 1) Mengawasi dan mengontrol pada pengelolaan persediaan barang.
  - 2) Mengontrol barang masuk berdasarkan pesanan dan barang keluar yang dijual kepada konsumen.
- d. Kepala Kasir

Adapun tugas dari kepala kasir antara lain:

  - 1) Menjalankan proses penjualan dan pembayaran.
  - 2) Melakukan pencatatan atas semua transaksi.
  - 3) Melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang.
- e. Pramuniaga

Adapun tugas dan wewenang dari pramuniaga sebagai berikut:

  - 1) Memeriksa barang yang sudah kosong di gondola.
  - 2) Menyusun dan merapikan barang.
  - 3) Membantu konsumen dalam memberikan informasi mengenai suatu produk.
  - 4) Memajang barang menurut jenisnya.
  - 5) Mempelajari dan mengenali barang.

## 7. Produk yang dijual pada Toko Slamet Desa Mejobo

Adapun produk yang dijual pada Toko Slamet Mejobo antara lain dapat dilihat pada tabel di bawah ini:<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Hasil observasi Toko Slamet Desa Mejobo, Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus, yang diperoleh pada tanggal 20 Februari 2020.

**Tabel 4.1**  
**Produk-produk dijual di Toko Slamet Mejobo**

| No | Nama Barang                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Obat-obatan, seperti :<br>Minyak kayu putih, obat batuk, dan lain-lain.                                                                   |
| 2  | Alat kecantikan (kosmetik) & perlengkapan mandi, seperti:<br>Shampoo, sabun, sikat dan pasta gigi, parfum, <i>lotion</i> , dan lain-lain. |
| 3  | <i>Snack</i> (Makanan Ringan) dan <i>Softdrink</i> (Minuman Ringan)                                                                       |
| 4  | Campun dan penghias roti, seperti:<br>Agar-agar, pengembang roti, pewarna makanan, selai, dan lain-lain.                                  |
| 5  | Biskuit & <i>cookies</i> , seperti:<br>Khong Guan, Roma, dan lain-lain.                                                                   |
| 6  | <i>Confectionary</i> (gula-gula dan coklat), seperti:<br>Permen, coklat, dan lain-lain.                                                   |
| 7  | <i>Spices &amp; Condiment</i> (bumbu dapur), seperti:<br>Kecap, saus sambal, ,Erica, dan lain-lain.                                       |
| 8  | Milk (susu), Instant milk, susu kental manis, susu bubuk.                                                                                 |
| 9  | <i>Baby Food</i> (makanan bayi) Promina, nutricia, dan lain-lain.                                                                         |
| 10 | Madu, sarden, comed beef, dan lain-lain.                                                                                                  |
| 11 | Minyak goreng, gula, tepung, dan kebutuhan masak lainnya.                                                                                 |
| 12 | Produk-produk Mie instant.                                                                                                                |
| 13 | Keju, mentega, Margarin, Youghurt, Ice Cream, dan lainnya.                                                                                |

Sumber : Toko Slamet Mejobo

## 8. Kebijakan umum

### a. Kebijakan personalia

#### 1) Tenaga kerja

Klasifikasi tenaga kerja Toko Slamet Desa  
Mejobo, sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Klasifikasi Tenaga Kerja Toko Slamet Mejobo**

| Keterangan      | Jumlah |
|-----------------|--------|
| Owner (Pemilik) | 1      |
| Supervisor      | 1      |
| Kepala Gudang   | 1      |
| Kepala Kasir    | 1      |
| Kasir           | 2      |
| Pramuniaga      | 6      |
| Jumlah          | 12     |

2) Hari kerja

Toko Slamet buka selama 7 (tujuh) hari dalam satu minggu atau setiap hari. Dengan jam buka:<sup>6</sup>  
 Senin – Minggu : Pukul 07.00 – 21.00 WIB  
 Kecuali hari Jum'at Toko Slamet tutup pada pukul 12.00 sampai pukul 15.00 WIB.

3) Jam kerja

Sistem kerja di Toko Slamet dibagi menjadi dua shift, yaitu shift pagi dan shift siang. Jam kerja sebagai berikut:<sup>7</sup>

Pagi : Jam 07.00 – 16.00 WIB

Siang : Jam 12.30 – 21.00 WIB

4) Sistem pengupahan

Sistem pengupahan yang diterapkan pada Toko Slamet Desa Mejobo ini adalah upah bulanan yang dibayarkan atau diberikan pada tiap awal bulan.<sup>8</sup>

5) Jaminan kesejahteraan karyawan

Dalam upaya untuk meningkatkan motivasi kinerja karyawan, pihak *owner* Toko Slamet Desa Mejobo memberika kesejahteraan karyawan dalam bentuk:

a) Tunjangan Hari Raya, yang berikan setiap saru tahun sekali pada saat Hari Raya Idul Fitri.

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah Selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah Selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah Selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

- b) Pemakaian seragam, merupakan fasikitas dari Toko Slamet sendiri untuk menyelaraskan satu dengan yang lain.
- 6) Sistem presensi/absen  
 Pada Toko Slamet ini tidak ada sistem presensi yang dilakukan. Tetapi pihak *owner* atau pimpinan memberikan hak cuti selama 2 kali setiap bulan.<sup>9</sup>

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Data Tentang Pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus

Hadirnya persaingan didunia bisnis di era sekarang yang semakin padat, sehingga mengharuskan para pebisnis mencari inovasi serta strategi untuk meningkatkan kulaitas bisnisnya agar lebih dari yang lain. Kondisi yang seperti ini juga membuat pebisnis rela melakukan hal apapun yang tidak sesuai dengan etika ataupun norma bisnis yang ada. Namun keadaan tersebut tidak menyurutkan niat dan semangat dari pemilik yang menjadi seorang pemimpin Toko Slamet Mejobo, Ibu Hj Umi Rofi'ah dan Bapak H. Slamet dan untuk tetap eksis dan menjalankan bisnis yang sudah digelutinya selama belasan tahun itu sesuai dengan etika bisnis Islam. Adapun pelayanan yang ada pada Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus, yaitu:

Pelayanan yang bagus dan baik memang yang diharapkan oleh konsumen. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi dan merasa gembira karena harapannya sudah terlampaui. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen sehingga akan mempengaruhi perkembangan suatu bisnis.

Sebagaimana hasil wawancara dengan mbak Putri selaku karyawan Toko Slamet mengatakan bahwa melayani konsumen dengan sopan dan baik akan membuat konsumen merasa dihormati sehingga menjadikan kepercayaan bahwa pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada konsumen itu sendiri.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah Selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Putri Selaku karyawan Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

Namun, menurut hasil observasi dari peneliti, ada salah satu karyawan di bagian kasir yang pelayanannya kurang ramah. Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu konsumen Ibu Suliyati mengatakan bahwa pelayanan dari karyawan ada yang baik tetapi ada yang judes atau kurang ramah, biasanya setiap sudah berbelanja tidak mau dilayani oleh karyawan tersebut karena sikapnya yang kurang sopan kepada konsumen. Namun dari semuanya pelayanan sudah bagus sehingga sudah berlanggan di Toko Slamet Desa Mejobo.<sup>11</sup>

## **2. Data Tentang Penerapan Etika Pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus**

Etika bisnis sangatlah penting untuk kemajuan suatu usaha aau pada perusahaan, karena untuk membentuk perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing yang tinggi dan mempunyai kemampuan untuk menciptakan suatu nilai yang tinggi diperlukan landasan yang kuat dan kokoh. Langkah awal dimulai dari perencanaan strategi, organisasi yang baik, sistem prosedur yang transparan dan didukung oleh budaya yang handal serta etika perusahaan yang dilaksanakan dengan konsisten dan konsekuen.

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

- a. Akan meningkatkan motivasi pekerja
- b. Akan melindungi kebebasan dalam beniaga
- c. Akan meningkatkan keunggulan bersaing.

Dalam konsep etika Islam telah merangkum berbagai perilaku dan aktivitas pelaku bisnis melakukan produksi barang hingga sampai pendistribusian barang kepada konsumen sehingga dapat mengetahui etika sebagai tolak ukur dalam berbisnis yang menjadi pegangan bagipara pelaku bisnis.

Penjelasan tentang etika dan bisnis sejauh ini, memiliki keterkaitan antara etika sebagai tolak ukur atau nilai-nilai dan bisnis sebagai aktivitas. Sehingga keduanya saling bersinergi ketika aktivitas bisnis dibumbui dengan nilai-nilai etika dalam praktik bisnis agar tidak terjadi ketimpangan dan kecurangan yang dilakukan oleh pelaku bisnis.

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Suliyati Selaku pelanggan Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

Untuk menjalankan etika pelayanan yang baik seperti yang dijelaskan oleh Ibu Umi Rif'ah selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus, bahwa:

Secara umum etika pelayanan yang sudah diterapkan dan dilakukan oleh pihak Toko Slamet tersebut sesuai dengan syariah, seperti jujur dalam berbisnis, menjual barang yang baik mutunya, membangun hubungan yang baik antar konsumen dan kolega, serta menggunakan harga dengan transparan.<sup>12</sup>

Berdasarkan hasil penelitian di Toko Slamet Desa Mejobo dalam menjalankan bisnisnya sesuai dengan etika pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan yang baik dari karyawan

Pelayanan yang bagus dan baik memang yang diharapkan oleh konsumen. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi dan merasa gembira karena harapannya sudah terlampaui. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen sehingga akan mempengaruhi perkembangan suatu bisnis.

Sebagaimana hasil wawancara dengan mbak Putri selaku karyawan Toko Slamet mengatakan bahwa melayani konsumen dengan sopan dan baik akan membuat konsumen merasa dihormati sehingga menjadikan kepercayaan bahwa pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada konsumen itu sendiri.<sup>13</sup>

Namun, pemaparan dari salah satu pelanggan mengatn bahwa ada karyawan yang masih menyepelekan bagaimana seharusnya melayani konsumen dengan baik, sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu konsumen Ibu Suliyati mengatakan bahwa pelayanan dari karyawan ada yang baik tetapi ada yang judes atau kurang ramah, kurang sopan saat melayani konsumen dibagian kasir.<sup>14</sup>

b. Jujur dalam berbisnis

Dalam bertransaksi dengan konsumen, pihak Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus beranggapan bahwa bisnis yang dijalankan sekarang ini

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah Selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Putri Selaku karyawan Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Suliyati Selaku pelanggan Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

tidak akan berjalan tanpa adanya kejujuran. Maksud dari jujur disini adalah dalam bisnis untuk membangun kepercayaan, seorang pebisnis harus mampu berbuat jujur dan adil, baik terhadap dirinya maupun orang lain dalam hal ini seperti kepada konsumen.

Sebagaimana hasil penelitian bahwa Toko Slamet dalam membangun reputasi yang baik kepada konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pada konsumen, dan menciptakan hubungan timbal balik (saling menguntungkan) dalam jangka panjang. Dalam hal itu pihak Toko Slamet ini selalu mengupayakan terbentuknya perilaku yang beretika serta berusaha memahami kebutuhan dan keinginan dari konsumen.

Hasil wawancara dengan Mbak Heni selaku karyawan di Toko Slamet, dalam melakukan promosi barang selalu memperhatikan kesopanan dalam berbahasa dan bersikap serta menjelaskan kepada konsumen mengenai informasi dari barang tersebut mulai kegunaan dan kualifikasi barang tentang kualitas dan kuantitas serta harga yang transparan sebagai daya tarik konsumen tanpa mengabaikan kejujuran atas produk barang yang dihasilkan.<sup>15</sup>

Kejujuran dan keterbukaan terhadap konsumen akan membuat konsumen percaya, yang nantinya diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri dan dapat menimbulkan loyalitas konsumen. Dengan demikian kejujuran terhadap konsumen dalam menghadapi persaingan tidak lepas dari etika bisnis Islam. Dengan memperhatikan aspek kejujuran dan keterbukaan saat awal memulai suatu bisnis, seperti dalam proses produksi, promosi, penataan produk serta penjaminan dari kualitas produk dilakukan untuk menciptakan loyalitas terhadap konsumen guna mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan dalam waktu jangka panjang.

c. Menjual barang yang baik mutunya

Salah satu kecacatan etika dalam berdagang adalah tidak transparan dalam hal mutu, yang berarti mengabaikan tanggung jawab dalam berbisnis. Semestinya

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Heni Selaku karyawan Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

tanggung jawab yang diharapkan adalah seimbang antara memperoleh keuntungan dan memenuhi norma-norma dasar masyarakat baik berupa hukum, maupun etika atau adat istiadat. Berbohong atau menyembunyikan mutu suatu barang sama halnya berbuat curang.

Sebagaimana wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo bahwa dengan menjual produk barang yang baik mutunya diharapkan konsumen merasa puas dan tidak merugikan konsumen dengan produk yang dibeli. Dengan sikap ini seorang penjual akan mendapat berkah dalam penjualan dan akan tetap diminat oleh pembeli atau konsumen.<sup>16</sup>

Dengan demikian prinsip etika bisnis Islam dalam menjual barang yang bermutu dan memiliki kualitas yang baik dapat memberikan kepuasan dan minat konsumen pada produk yang sudah dibeli di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus.

d. Membangun hubungan yang baik antar kolega

Berkaitan dengan dunia bisnis, makna dipermudah dalam mendapat rezeki dan dapat dipanjangkan umur suatu bisnis bisa bermaksud bahwa bagi setiap pelaku bisnis yang sering melakukan hubungan yang baik dengan konsumen maka usaha bisnis yang dijalankan akan berkembang. Dengan melakukan silaturahmi dapat memberikan jaringan atau hubungan yang luas dan semakin banyak informasi yang didapat serta dukungan dari berbagai kalangan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Mbak Santi selaku karyawan Toko Slamet Desa Mejobo ini mengatakan bahwa hubungan baik antar atasan dengan karyawan, karyawan dengan karyawan dan karyawan dengan konsumen terjalin dengan sangat baik dan kekeluargaan, sehingga menciptakan kenyamanan dalam melakukan aktivitas bekerja maupun bertransaksi dengan konsumen.<sup>17</sup>

Demikian juga dalam menjaga hubungan baik dengan karyawan, dari pihak atasan selalu bertegur sapa

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah Selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Santi Selaku karyawan Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

dengan karyawan dan atasan memberikan apresiasi kepada karyawan serta dari pihak atasan selalu mengingatkan bahwa hubungan kerjasama yang baik antar karyawan akan mempengaruhi hasil perusahaan.

e. Menggunakan harga dengan transparan

Harga yang tidak transparan dapat mengandung unsur penipuan. Untuk itu dalam menetapkan harga dengan terbuka dan wajar sangat dihormati dalam agama Islam agar tidak terjerumus dalam riba.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Rif'ah bahwa Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus dalam menetapkan harga sangat transparan, perhitungan dalam penetapan harga suatu barang diseimbangkan dengan harga pasar 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>18</sup>

Etika bisnis Islam seharusnya memang dianut oleh semua pelaku bisnis karena didalamnya terdapat prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat Islam. Toko Slamet Desa Mejobo dalam menjalankan usahanya, tidak hanya mencari keuntungan semata tetapi juga menyisihkan sebagian pendapatannya untuk infaq dan shodaqoh yang diberikan melalui masjid setempat.

### 3. Data Tentang Faktor yang Menghambat dari Penerapan Etika Pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus

Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti belum menemukan pengaruh yang berpotensi besar yang menghambat penerapan etika pelayanan, tetapi peneliti dapat menyampaikan satu penghambat yang mungkin dapat mempengaruhi penerapan terhadap etika pelayanan, yaitu komplain dari konsumen.

Hasil wawancara dengan Ibu Rofi'ah mengatakan, ada beberapa dari konsumen ingin diperhatikan lebih dengan situasi yang tidak memungkinkan, seperti ingin segera dilayani pada saat ramai dan tidak mau antre, ada konsumen yang hanya membeli beberapa keperluan saja tetapi banyak omong

---

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah Selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

(cerewet) sehingga membuat pihak pelayanan dan konsumen lain merasa terganggu sehingga menjadi pemicu adanya sifat pemarah.<sup>19</sup>

Hasil wawancara dengan mbak Lisa selaku karyawan Toko Slamet mengatakan bahwa beberapa sikap konsumen yang tidak patuh dan istilahnya egios, pihak karyawan merasa sudah semaksimal mungkin melayani dengan baik. Memberikan pelayanan yang baik seperti ini tetap dijaga karena mereka menganggap bahwa konsumen adalah raja sehingga harus dituruti tetapi dengan tidak melanggar aturan etika bisnis Islam.<sup>20</sup>

Meskipun secara kebiasaan sekarang mereka bisa dengan mudah menerapkan etika pelayanan dengan baik, tetapi bisa jadi suatu saat sedikit demi sedikit akan menghilang, karena semua hal mungkin saja bisa terjadi. Jadi peneliti menyampaikan meskipun faktor penghambat ini memiliki potensi cukup besar dari konsumen tetapi tetap saja para pihak karyawan harus selalu memberikan pelayanan yang baik serta tetap menjaga etika bisnis Islam dengan baik, karena konsumen adalah faktor utama dari keberhasilan dan berkembangnya Toko Slamet ini.

Faktor penghambat dari diterapkan etika bisnis Islam di Toko Slamet seperti, harus terpaksa tidak menerapkan etika bisnis Islam, karena tuntutan keadaan. Lemahnya pengawasan juga dapat menjadi faktor penghambat dari penerapan etika bisnis Islam di Toko Slamet. Sebagaimana hasil observasi peneliti, jika toko tidak ada pengawasan dari pemilik maka dari karyawan yang melayani maupun konsumen yang dilayani masih kurang mempehatikan etika pelayanan yang ada.

Kurangnya pengetahuan yang mendalam tentang etika bisnis Islam, sebagaimana wawancara dengan karyawan mbak Anis hanya menjawab jika etika bisnis hanyalah tentang memberikan pelayanan yang baik, ramah.<sup>21</sup> Ternyata etika pelayanan di Toko Slamet merupakan hal pokok untuk mendapatkan citra yang baik dari konsumen, jadi

---

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rif'ah Selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan Anis Selaku karyawan Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan Anis selaku karyawan Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus pada tanggal 21 Februari 2020.

penghambatnya cukup besar. Dari hal tersebut, kiranya bisa saja mempengaruhi penerapan terhadap etika bisnis Islam.

#### 4. Data Tentang Penerapan Etika Pelayanan Konsumen di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus dalam Perspektif Etika Bisnis Syariah

Memandang dari etika pelayanan konsumen memang sekilas diperlukan tinjauan dari etika berbisnis dalam Islam. Kedudukan etika dalam berbisnis memang sangat penting sebagai acuan atau ukuran dalam suatu bisnis. Penerapan etika pelayanan di Toko Slamet dalam perspektif Etika Bisnis Islam yang sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam adalah sebagai berikut:

##### a. Kesatuan (Tauhid)

Kesatuan merupakan suatu prinsip dimana menjalankan suatu bisnis tidak lepas dari pengawasan Allah swt. Dimana prinsip kesatuan dalam berbisnis akan menjadikan pentingnya perbedaan hingga tercipta suatu penyatuan yang baik.

Sebagaimana hasil wawancara ibu Umi Rofi'ah selaku pemilik mengatakan bahwa perekrutan karyawan disini tidak menerapkan syarat atau ketentuan khusus, asalkan memiliki niat kerja yang baik dan sungguh-sungguh.<sup>22</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak perusahaan atau pemilik usaha menjalankan prinsip tauhid, terlihat dari proses perekrutan karyawan yang tidak menggunakan ketentuan syarat kepada karyawan.

Setiap usaha apapun memang sebaiknya menggunakan pembagian tugas yang sesuai. Dengan pembagian tugas yang sesuai dengan kemampuan atau skill maka juga akan berdampak pada kelancaran dalam usaha tersebut.

---

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rofi'ah Selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

b. Keseimbangan

Keseimbangan merupakan salah satu prinsip etika bisnis dimana prinsip ini mengarahkan pada pelaku bisnis agar bisnis yang dijalani tidak mengakibatkan kerugian bagi orang lain, dan tidak berlebihan dalam mendapatkan keuntungan. Dengan keseimbangan akan memberikan manfaat bagi kedua pihak yaitu pelaku bisnis dan tercapai kepuasan pelanggan. Prinsip keseimbangan yang ada di Toko Slamet sebagai berikut:

a) Kualitas produk.

Salah satu cacat etis dalam berdagang adalah tidak transparan pada mutu atau kualitas produk, yang berarti mengabaikan tanggung jawab moral dalam dunia bisnis. Menyembunyikan kualitas suatu produk sama halnya berbuat curang atau penipuan. Produk yang disediakan dalam keadaan bagus dan masa kadaluarsa masih jauh sehingga tidak membuat konsumen tidak ragu berbelanja.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Umi Rofi'ah, mengatakan bahwa dengan menjual produk yang baik kualitasnya dapat menciptakan kepuasan konsumen dengan produk yang dibelinya. Dengan sikap ini seorang penjual akan mendapat berkah dalam bisnisnya dan akan diminati oleh konsumen.<sup>23</sup> Dengan demikian dalam menjual produk yang baik kualitasnya diharapkan memberikan kepuasan tersendiri untuk konsumen atas pembelian produk di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus.

b) Harga yang ditawarkan termasuk kompetitif.

Harga yang tidak transparan dan hanya asal memberikan harga pada setiap produk sama halnya berbuat curang dan mengandung penipuan.

Hasil wawancara dengan Ibu Rofi'ah selaku pemilik Toko Slamet mengatakan bahwa harga sudah sesuai dengan kualitas dari produk dan sesuai dengan perekonomian masyarakat sekitar, sehingga dari kesesuaian dan kejujuran penetapan harga membantu

---

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rofi'ah selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

Bisnis Toko Slamet mendapatkan kepercayaan dari konsumen dan pelanggan.<sup>24</sup>

c. Kehendak bebas

Kebebasan mengenai harga yang tidak transparan dan hanya asal memberikan harga pada setiap produk sama halnya berbuat curang dan mengandung penipuan.

Hasil wawancara dengan Ibu Rofi'ah selaku pemilik Toko Slamet mengatakan bahwa harga sudah sesuai dengan kualitas dari produk dan sesuai dengan perekonomian masyarakat sekitar, sehingga dari kesesuaian dan kejujuran penetapan harga membantu Bisnis Toko Slamet mendapatkan kepercayaan dari konsumen dan pelanggan.<sup>25</sup>

Kebebasan dalam melakukan inovasi memang sangat diperlukan. Karena jenis usaha apapun yang mampu bersaing dengan trend di era modern sekarang makan akan terjamin kelangsungan usahanya melalui kepuasan pelanggan. Sebagaimana hasil wawancara dari Ibu Umu Rofi'ah bahwa Toko Slamet selalu memberikan inovasi produk melalui tren merek barang yang terbaru sehingga tidak ketinggalan zaman dan dapat memuaskan pelanggan.<sup>26</sup>

Dengan banyaknya inovasi produk yang termasuk dalam prinsip etika bisnis Islam yaitu Kebebasan serta penerapan etika bisnis Islam yang konsisten dan berkelanjutan, menjadi strategi Toko Slamet Mejobo lebih kuat dan mampu bersaing dengan toko-toko dan sejenis minimarket yang lainnya.

d. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah suatu sikap yang harus ditunjukkan atas apa yang telah dilakukan. Manusia sebagai pelaku bisnis mempunyai tanggung jawab moral kepada Tuhan atas perilaku yang dilakukan. Syariah Islam telah menegaskan mengenai pentingnya suatu janji yang

---

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rofi'ah selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rofi'ah selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Umi Rofi'ah selaku pemilik Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

termasuk suatu bentuk tanggung jawab moral kepada Allah swt atas perilaku bisnis yang di lakukan.

Sebagaimana wawancara dengan Heni selaku karyawan bahwa tanggung jawab yang dilakukan seperti datang tepat waktu selalu diusahakan untuk menepati janji dengan pekerjaan. Serta berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.<sup>27</sup>

Prinsip tanggung jawab pada etika bisnis Islam yang di terapkan dalam usaha akan mendapatkan hasil yang baik dan mendapatkan citra positif dari konsumen.

### C. Analisis Data Penelitian

#### 1. Analisis Data Pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus

Kegiatan bisnis atau sebuah perusahaan dalam perilakunya tampak sudah kuat dengan terikat struktur dan sistem yang kompleks. Dengan demikian, secara potensial jauh dari persepsi kesadaran akan keterkaitannya dengan manusia yang sebagai perilaku dari bagian perusahaan tersebut. Pada dasarnya suatu perusahaan memiliki strategi untuk menjalankan perusahaannya, karena dengan strategi itulah perusahaan dapat mencapai tujuannya yaitu mendapatkan laba. Sangat tidak mudah menjadi seorang pemimpin di era sekarang, seorang pemimpin harus memiliki ide-ide atau inspirasi dalam setiap inovasi yang diwujudkan.

Dalam syariat Islam. Etika bisnis adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam pelaksanaannya tidak terjadi kekhawatiran karena sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar. Etika bisnis seorang Muslim dibentuk oleh iman yang menjadi pandangan hidupnya, yang memberi norma-norma dasar untuk membangun dan membina segala aktivitas muamalahnya.<sup>28</sup>

Akhlak dalam menjalankan bisnis telah menjadi tolak ukur dari segala aktivitas jual beli di Toko Slamet yaitu dengan menanamkan nilai-nilai spiritual dalam proses jual beli dan pelayanan kepada konsumen dengan norma dasar yang sudah diketahui. Peneliti melihat adanya konsep etika bisnis Islam

---

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Heni Selaku karyawan Toko Slamet Desa Mejobo pada tanggal 21 Februari 2020.

<sup>28</sup> Idri, "Hadis ekonomi, Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi", cet ke-1, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2015), 326-327.

yang di bangun oleh Toko Slamet dari pemimpin kepada karyawan dan karyawan kepada konsumen dari pelayanannya.

Dari segi pelayanan karyawan toko kepada konsumen dan pelanggan telah terdapat nilai etika yang sangat mendasar yaitu bersikap sopan santun serta memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Dalam hal ini, sangat jelas anjuran menyambung silaturahmi kepada sesama manusia merupakan sebuah etika dasar dalam bermuamalah baik antara pemimpin kepada karyawan serta karyawan kepada konsumen.

Dari hasil data wawancara, salah satu karyawan menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan sudah merasa baik, sopan dan santun serta ramah kepada konsumen merupakan hal yang paling utama karena akan membuat konsumen merasa dihormati dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Namun, data dari salah satu pelanggan menyebutkan ada karyawan yang tidak sopan sehingga tidak mau dilayani oleh karyawan tersebut dan dibagian pramuniaga masih kurang tanggap dengan konsumen yang membutuhkan bantuan.

Kepuasan konsumen merupakan persepsi individu dari performa produk atau jasa dalam hubungannya dengan harapan-harapan. Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan konsumen muncul dari dalam hati konsumen dengan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya.<sup>29</sup>

Petunjuk-petunjuk yang telah diwariskan oleh Rasulullah SAW dalam beretika menjadi sebuah tolak ukur dalam menjalankan bisnis. Dari beberapa petunjuk dan anjuran dalam berbisnis yang telah disebutkan, ada sebagian yang terlihat pada aktivitas bisnis pada Toko Slamet, seperti kejujuran dan sikap amanah dalam melayani konsumen. Kepercayaan pelanggan kepada pihak Toko Slamet sudah terjaga sehingga untuk menjalin komunikasi antara dua pihak semakin mudah. Terlihat dari sikap saat melayani konsumen ketika bertransaksi, dari karyawan ada beberapa yang terlihat ramah sehingga kenyamanan konsumen saat berbelanja juga terjaga.

---

<sup>29</sup> Ni Luh Henny Andayani, Manajemen Pemasaran Pariwisata, Cetakan pertama, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 25-26.

## 2. Analisis Data Penerapan Etika Pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus

Berkaitan dengan bisnis, Islam juga memberikan aturan dan ketentuan bagaimana proses dan menerapkan prinsip yang sesuai dengan syariah Islam. Terkait dengan bisnis maka yang dimaksud bisnis syariah berarti didalamnya harus terdapat etika-etika yang mencerminkan ketentuan dan pelaksanaan sistem syariah yang sesuai dengan ajaran Islam. Etika ini penting untuk ditegakkan karena selain dengan memberika manfaat yang merata juga memberikan rasa aman dalam menjalankan kegiatan usaha, sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat memberikan dampak positif.

Kegiatan bisnis syariah dalam Islam berbeda dengan kegiatan ekonomi sekuler (kapitalis), yang membedakan Islam dengan sistem lain adalah bahwa Islam tidak pernah memisahkan ilmu dengan akhlak, politik dengan etika, dan sebagainya. Manusia adalah Khalifah di muka bumi. Islam memandang bahwa bumi dengan segala isinya merupakan amanah Allah kepada Khalifah untuk 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 rambu-rambu yang telah diterapkan.<sup>30</sup>

Dimana nilai-nilai dalam etika bisnis Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan sunnah tidak dapat dilepaskan dari nilai-nilai keIslaman secara menyeluruh. Nilai-nilai yang relevan dengan kegiatan ekonomi merupakan derivasi dari nilai-nilai ekonomi syariah.<sup>31</sup>

Etika bisnis Islam adalah pendekatan terhadap analisis ekonomi yang tegas mengarah pada dasar syariah atau hukum Islam yang berkaitan dengan masalah sosial ekonomi dan hukum yang dihadapi umat Islam. Kegiatan ekonomi sebagai bagian integral dari muamalah, tidak di lepaskan dari urgensi akhlak dengan proses muamalah, yatu bersikap jujur, tanggung jawab dan tolong menolong.

---

<sup>30</sup> Yusuf Qardawy, Norma Dan Etika Ekonomi Islam, Cet Ke-1, (Jakarta: Gema Insani, 1997), 51.

<sup>31</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah Dari Teori ke Praktik, (Jakarta: Gema Insani, 2001), 3-4.

Nilai-nilai kesopanan harus dilakukan setiap melayani konsumen atau pelanggan. Hal tersebut tidak terlepas dari nilai-nilai etika bisnis Islam, hakikatnya adalah setiap perkataan dan perbuatan khususnya dalam melayani konsumen harus mencerminkan nilai-nilai Islam sehingga konsumen merasa nyaman dan tidak merasa menjadi pihak yang dirugikan.

Penerapan Etika Pelayanan pada Toko Slamet dapat penulis jelaskan sebagai berikut:

a. Pelayanan yang baik

Pelayanan yang bagus dan baik memang yang diharapkan oleh konsumen. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi dan merasa gembira karena harapannya sudah terlampaui. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen sehingga akan mempengaruhi perkembangan suatu bisnis.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian yaitu melayani konsumen dengan sopan dan baik akan membuat konsumen merasa dihormati sehingga menjadikan kepercayaan bahwa pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada konsumen itu sendiri.

Namun, pemaparan dari salah satu pelanggan mengatan bahwa ada karyawan yang masih menyepelekan bagaimana seharusnya melayani konsumen dengan baik, pelayanan dari karyawan ada yang baik tetapi ada yang judes atau kurang ramah, kurang sopan saat melayani konsumen dibagian kasir.

b. Jujur dalam berbisnis

Bagi pelaku bisnis jujur merupakan sifat yang wajib dimiliki, dengan berlaku jujur membuat pelanggan ingin kembali lagi karena tidak merasa dibohongi oleh penjual, karena seorang pebisnis yang tidak memiliki sikap jujur akan membawa pengaruh negative dirinya maupun usahanya.

Dalam bertransaksi dengan konsumen, pihak Toko Slamet beranggapan bahwa bisnis yang dijalankan sekarang tidak akan berjalan tanpa adanya kejujuran. Kejujuran dan keterbukaan terhadap konsumen akan membuat konsumen percaya, yang artinya dapat diharapkan memberikan kepuasan dan menimbulkan loyalitas konsumen.

c. Menjual barang yang baik mutunya

Memberikan produk yang memiliki mutu atau kualitas yang baik akan membuat konsumen merasa dihargai karena produk yang diberikan merupakan kebutuhan dari konsumen. Memberikan barang yang baik mutunya juga akan memberikan keuntungan bagi kedua pihak yaitu dari konsumen dan dari pebisnis, konsumen akan merasa puas dengan produk yang diberikan dan pebisnis juga mendapatkan citra yang baik dari konsumen.

Dengan demikian prinsip etika bisnis Islam dalam menjual barang yang bermutu baik dan memiliki kualitas yang baik dapat memberikan keuntungan bagi konsumen dan pihak Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus.

d. Membangun hubungan yang baik antar kolega

Berkaitan dengan bisnis, makna dipermudah dalam mendapatkan rezeki dan dapat dipanjangkan umur suatu bisnis bisa bermaksud bahwa bagi setiap pelaku bisnis yang sering melakukan hubungan yang baik dengan konsumen dan sekitarnya maka usaha bisnis yang dijalankan akan berkembang dan dapat dikenal oleh khalayak umum.

Dari hasil data wawancara bahwa Toko Slamet sudah menjalankan hubungan dengan baik antara atasan dengan karyawan, karyawan dengan karyawan terjalin dengan sangat baik dan kekeluargaan, namun belum dalam karyawan dengan konsumen karena masih ada yang kurang baik dengan konsumen. Namun sudah diingat dari pihak atasan bahwa hubungan yang baik dengan karyawan maupun konsumen akan memberikan citra yang baik dan pihak atasan selalu mengingatkan bahwa hubungan kerja sama yang baik antar karyawan akan mempengaruhi hasil perusahaan.

e. Menggunakan harga dengan transparan

Harga yang tidak transparan dapat mengandur unsur penipuan. Untuk itu dalam menetapkan harga dengan terbuka dan wajar sangat dihormati dalam agama Islam agar tidak terjerumus dalam riba.

Dari hasil data wawancara, toko slamet sudah menetapkan harga dengan sangat transparan, perhitungan dalam penetapan harga produk diseimbangkan dengan harga pasar apakah bisa diterima oleh konsumen atau

tidak, prospek bisnis kedepannya seperti apa, sehingga harga yang dihasilkan tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen maupun produsen.

Etika bisnis Islam seharusnya memang dianut oleh semua pelaku bisnis karena didalamnya terdapat prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat Islam. Toko Slamet Desa Mejobo dalam menjalankan usahanya tidak hanya mencari keuntungan semata tetapi juga menyisihkan sebagian pendapatannya untuk infaq dan shodaqoh yang diberikan melalui masjid setempat.

### 3. Analisis Data Faktor yang Menghambat dari Penerapan Etika Pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus

Faktor penghambat dari diterapkan etika bisnis Islam di Toko Slamet seperti, harus terpaksa tidak menerapkan etika bisnis Islam, karena tuntutan keadaan.Ternyata etika bisnis Islam di Toko Slamet merupakan hal pokok untuk mendapatkan citra yang baik dari konsumen, jadi penghambatnya cukup besar.Dari hal tersebut, kiranya bisa saja mempengaruhi penerapan terhadap etika bisnis Islam.

- a. Terjadinya komplain atas pelayanan terhadap konsumen  
Komplain dari konsumen pasti tetap terjadi, meskipun dengan intensitas terjadinya tidak sering. Atas terjadinya komplain tersebut konsumen menilai pelayanan yang kurang dari Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen itu sendiri. Dalam hal ini pihak perusahaan harus pandai-pandai dalam mengelola komplain-komplain dari konsumen sehingga komplain bisa ditemukan solusinya saat itu juga.
- b. Lemahnya pengawasan, masih belum terbiasanya konsumen memberikan kritik dan saran pada pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo. Jika tidak ada pengawasan dari pemilik atau atasan, dari karyawan maupun konsumen kurang memperhatikan bagaimana etika bisnis Islam yang ada.
- c. Kurangnya pemahaman tentang etika bsinis Islam, membuat pihak karyawan dan konsumen terkadang membuat penyimpangan-penyimpangan dikarenakan kurangnya pengetahuan sehingga wawasan mengenai etika

kurang dimengerti. Peneliti menganggap bahwa perlunya pengetahuan yang luas agar tidak terjadi penyimpangan dan dapat berkurang.

Adanya kendala dalam hal operasional dan teknis dalam mewujudkan bisnis Islami, yakni pada pelaksanaan SOP (Standart OPERasional Pelaksanaan) yang memberikan beban lebih kepada karyawan yang belum terbiasa melaksanakan serta masih ada yang mealkukan tetapi dengan keterpaksaan, mendapatkan latihan khusus dari pimpinan yaitu memberikan pemahaman personal ketika masa *training* kerja. Agar mental karyawan siap menerima peraturan-peraturan yang mengikat pada perusahaan atau Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kudus.

Penerapan etika bisnis Islam dalam hal ini pelayanan kepada konsumen juga tidak lepas dari kepuasan konsumen,,jika pelayanan yang baik dan ramah maka juga memberikan repon yang positif dari konsumen sehingga konsumen merasa puas. Dan sebaliknya jika konsumen juga paham dan mengerti maka penerapan etika bisnis Islam juga dapat berjalan dengan baik.

#### 4. Analisis Data Tentang Penerapan Etika Pelayanan di Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus dalam Perspektif Etika Bisnis Syariah

Dalam menjalankan suatu usaha apapun dibutuhkan prinsip-prinsip yang sesuai dengan etika bisnis Islam agar usaha yang dilakukan mendapatkan berkah. Hal ini juga diterapkan oleh Toko Slamet Desa Mejobo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Etika pelayanan yang sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam yang dilakukan Toko Slamet Desa Mejobo adalah:

##### a. Prinsip kesatuan (Tauhid)

Kesatuan menjadi prinsip dasar yang mendasari segala aktivitas manusia termasuk berbisnis. Dengan hal ini bisnis yang dilakukan tidak terlepas dari pengawasan Allah swt. Dengan kesatuan adanya perbedaan menjadi suatu hal yang berperan penting karena perbedaan tersebut mampu menciptakan penyatuan akan berbagai hal hingga terlihat lebih baik.

Penyatuan seperti yang terefleksi pada konseptual tauhid dengan perpaduan seluruh aspek hidup seseorang

yang beragama Islam mulai dari segi perekonomian, sosialisasi, politik sebagai suatu kesatuan yang sejenis, dan memberikan kepentingan terhadap konseptual konsisten secara teratur dan keseluruhan. Melalui konsep tersebut dengan demikian Islam memberi penawaran perpaduan keagamaan, perekonomian serta sosialisasi untuk terbentuknya suatu kesatuan. Didasarkan pada perspektif ini juga dengan demikian etika serta bisnis dapat dipadukan, secara tegak lurus atau pun horizontal, terbentuknya sebuah kesamaan yang memiliki kepentingan pada kesatuan yang islami.<sup>32</sup>

Sebagaimana yang telah dilakukan oleh Toko Slamet Desa Mejobo, dalam perekrutan karyawan pihak atasan atau pemilik tidak menggunakan syarat-syarat khusus yang dibebankan kepada para pekerja karena menurut mereka, siapapun yang bekerja dengan niat yang baik dan sungguh-sungguh serta mengetahui tanggung jawabnya maka boleh bekerja di Toko Slamet ini. Pada usaha ini juga telah dibuat pembagian tugas kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan masing-masing karyawan.

b. Keseimbangan

Dalam dunia perekonomian, konseptual mengenai equilibrium sebagai penentuan yang mengkonfigurasi kegiatan-kegiatan terdistribusi, pengonsumsi serta berproduksi dengan sebaik-baiknya, dan disertai pemahaman dengan kejelasan jika keperluan semua penduduk yang tidak beruntung pada kependudukan Islam didulukan dengan sumber daya nyata dalam penduduk tersebut. Tanpa penciptaan equilibrium serupa dengan terjadi kedzoliman juga. Semisal sumber daya perekonomian yang berasal dari yang kurang mampu pada yang berkecukupan.<sup>33</sup>

Keseimbangan merupakan prinsip dasar yang harus ada dan ditegakkan dalam seluruh aspek kehidupan ternasuk dalam berbisnis. Prinsip seimbang mengarahkan pada pelaku bisnis keuangan agar ketika melakukan aktivitasnya tidak mengakibatkan kerugian bagi orang lain

---

<sup>32</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung : Alfabeta, 2013), 45-46.

<sup>33</sup> Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis*, (Jakarta : Penerbit Plus, 2012), 24.

atau nasabah. Prinsip keseimbangan berarti tidak berlebihan dalam mencari keuntungan.

1) Kualitas produk

Produk yang disediakan dalam keadaan bagus dan masa kadaluarsa masih jauh sehingga tidak membuat konsumen tidak ragu berbelanja. Dengan sikap ini seorang penjual akan mendapat berkah dalam bisnisnya dan akan diminati oleh konsumen.

2) Menggunakan harga yang kompetitif

Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas dari produk dan sesuai dengan perekonomian masyarakat sekitar, sehingga dari kesesuaian dan kejujuran penetapan harga membantu Bisnis Toko Slamet mendapatkan kepercayaan dari konsumen.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan usaha Toko Slamet sudah memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk yang ada, serta memberikan kelebihan produk sehingga sudah sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam.

c. Kehendak bebas

Kehendak bebas merupakan perilaku yang bisa dilakukan oleh siapapun termasuk kegiatan bisnis. Kebebasan dalam Islam merupakan kebebasan yang terbatas, terkendali, terkait dengan keadilan yang diwajibkan oleh Allah swt. Equilibrium dari keperluan secara perorangan maupun secara berkelompok tersebut sebagai dorongan yang menggerakkan roda ekonomi dengan tidak membuat kerusakan pada sistem sosialisasi yang tersedia di masyarakat.<sup>34</sup>

Pelaku bisnis memiliki kebebasan untuk melakukan hal yang sesuai dengan syariat Islam, seperti kebebasan untuk berinovasi. Kemampuan berinovasi dapat digambarkan melalui kecerdasan atau kemampuan ilmu pengetahuan yang dimiliki untuk menghadapi ketatnya persaingan dunia bisnis.

Seperti yang dilakukan oleh Toko Slamet Desa Mejobo yang selalu melakukan inovasi produk. Inovasi yang dilakukan yaitu seperti tren merek produk yang baru

---

<sup>34</sup> Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2006), 96.

dan mengikuti perkembangan zaman serta memenuhi kebutuhan konsumen. Etika pelayanan dalam prinsip kehendak bebas sudah sesuai dengan etika bisnis Islam untuk mempertahankan pelanggan serta memberikan kepuasan konsumen.

d. Tanggung jawab

Pertanggungjawaban terhadap Allah melalui pandangan etika berbisnis karena disadari manusia saat mengerjakan usaha terhadap seluruh objek yang didagangkan secara hakikatnya merupakan anugerah dari Allah. Seseorang yang menjadi bagian dari usaha yakni pengusaha hanya mengerjakan sesuatu yang didasari oleh ketetapan-ketetapan yang sudah ditentukan dari Allah. Terdapat pertanggungjawaban terhadap manusia dikarenakan manusia menjadi rekan yang wajib dihargai hak maupun kewajiban yang dimilikinya. Islam tidak memberikan toleransi terhadap seseorang yang melanggar hak serta kewajiban orang lain, maka dari itu di sini lah makna terpenting dari tanggung jawab tersebut yang wajib ditanggung oleh tiap-tiap individu.<sup>35</sup>

Manusia sebagai pelaku bisnis mempunyai tanggung jawab moral kepada Allah swt atas perilaku bisnis yang dilakukan. Dalam proses bisnis, setiap pihak harus melakukan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Seperti kepada karyawan, yaitu memberikan pelayanan yang baik dan tidak menyepelekan konsumen serta datang tepat waktu yang merupakan tanggung jawab kepada pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian Toko Slamet Desa Mejobo dalam tinjauan etika bisnis Islam bahwa dalam hal pelayanan kurang memuaskan karena masih ada beberapa karyawan yang kurang ramah kepada konsumen, meskipun begitu ada yang sudah memberikan pelayanan yang baik agar konsumen merasa dihargai dan dihormati.

---

<sup>35</sup> Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*, (Malang: UIN Malang Press, 2007), 18-19.