

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Jelita Fashion Kudus

Jelita fashion merupakan bisnis jual beli pakaian yang dikelola oleh sepasang kakak beradik bernama Pratiwi Perwirasari dan Bella Muliarsari yang telah berdiri sejak tahun 2014. Awal mulanya mereka hanya menawarkan produk Jelita Fashion melalui media sosial facebook. Dengan tekun dan penuh semangat dalam memperkenalkan dan menawarkan produknya, akhirnya lambat laun bisnis online yang semula kecil ini dapat semakin berkembang. Usaha ini memiliki potensi yang kuat dikarenakan pada saat itu pemilik tanggap terhadap pergeseran bisnis ke arah digital serta mampu melihat dan mengembangkan peluang yang ada.

Melihat banyaknya permintaan dan antusias pelanggan, akhirnya Jelita Fashion juga memiliki toko offline pada tahun 2017 yang saat ini beralamat di Jl. Kyai Telingsing No. 17, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Untuk terus menarik minat pembeli Jelita Fashion selalu mengikuti trend pasar baik dari segi model baju serta varian harga yang ditawarkan kepada konsumen. Jelita Fashion juga selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen. Jika pada awalnya hanya menggunakan sosial media facebook dalam memasarkan produk secara online, kini marketplace yang digunakan oleh jelita fashion sebagai sarana transaksi jual beli online adalah *Shopee* dan *WhatsApp*. Pembeli juga dapat dengan mudah melihat katalog produk pada laman instagram *@jelita_fashionkudus* yang juga telah memiliki lebih dari seratus ribu pengikut.¹

2. Letak Geografis Jelita Fashion Kudus

Jelita Fashion berada di tengah-tengah Kota Kudus yang berarti memiliki wilayah yang begitu strategis. Jelita Fashion terletak di Jln. Kyai Telingsing No. 17, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59317, Indonesia. Adapun letak geografis Jelita Fashion adalah sebagai berikut.

- a. Sebelah utara berbatasan dengan toko pakaian
- b. Sebelah timur berbatasan dengan rumah penduduk

¹ Bella Muliarsari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

- c. Sebelah selatan berbatasan dengan toko tekstil
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Jalan Kyai Telingsing Kudus²

Melihat letak geografis tersebut, maka Jelita Fashion dapat dengan mudah dijangkau baik dengan kendaraan roda dua maupun roda empat serta bersepeda ataupun berjalan kaki. Hal itu dikarenakan letaknya yang benar-benar berada di tengah kota yaitu berada di tepi Jalan Kyai Telingsing yang letaknya dekat dengan ikon Menara Kudus serta Alun-Alun Simpang Tujuh yang merupakan pusat kota. Selain itu Jelita Fashion juga memiliki tempat dan lahan parkir yang cukup luas sehingga memberikan kenyamanan untuk pembeli yang ingin datang langsung ke toko. Jangkauan terhadap ekspedisi pengiriman juga dekat sehingga memudahkan dalam mengirim produknya untuk para pembeli online.

3. Visi dan Misi Jelita Fashion Kudus

Adapun visi dan misi yang dijadikan pedoman dalam usaha Jelita Fashion Kudus adalah sebagai berikut.

Visi : Membantu konsumen memenuhi kebutuhannya dalam fashion pakaian dengan kualitas terbaik dan harga terjangkau

Misi : Termurah, Ter-update, dan Terlaris

4. Struktur Organisasi Jelita Fashion Kudus

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Jelita Fashion



Jelita Fashion saat ini memiliki tiga orang karyawan. Ketiga karyawan ini memiliki tugas yang sama. Jam kerja

² Observasi di Jelita Fashion Kudus, tanggal 1 Juni 2022.

mereka terbagi menjadi dua shift secara bergantian yaitu, shift pagi yang dimulai dari pukul 10.00 sampai 17.00 WIB dan shift siang yang dimulai dari pukul 13.00 sampai dengan 20.00 WIB. Karyawan di Jelita Fashion mendapatkan jatah libur sekali dalam dua minggu. Berikut ini job desk karyawan di Jelita Fashion:³

- a) Kasir
- b) Admin online store
- c) Packing
- d) Menghitung stok barang
- e) Bertanggung jawab terhadap kebersihan toko

5. Jenis Produk Usaha Jelita Fashion Kudus

Jelita Fashion menyediakan berbagai macam fashion wanita diantaranya adalah:

- a. Blouse
- b. Gamis
- c. Celana
- d. Kerudung
- e. Aksesoris kerudung
- f. Rok
- g. Jaket
- h. Sweater
- i. Hoodie
- j. Cardigan
- k. Dress⁴

Melihat berbagai macam produk yang ditawarkan oleh Jelita Fashion tersebut, maka pembeli sangat dimanjakan dengan banyaknya pilihan yang tentunya dapat disesuaikan dengan kebutuhannya masing-masing. Pilihan produknya pun sesuai dengan *trend* fashion muslimah remaja hingga dewasa yang menjadi target pasar dari Jelita Fashion itu sendiri.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Praktik Bisnis Islam di Jelita Fashion

Etika bisnis Islam memberikan pedoman tentang perbuatan bisnis yang baik dan benar berdasarkan perintah agama. Sebagai pebisnis muslim, dalam menjalankan aktivitas atau praktik bisnis perlu memperhatikan etika bisnis yang ada agar bisnis yang dijalankan senantiasa berada di jalan yang benar.

³ Zella, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 4, transkrip.

⁴ Dokumentasi Jelita Fashion Kudus, tanggal 2 Juni 2022.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, praktik bisnis berdasarkan etika bisnis Islam yang ada di Jelita Fashion Kudus mencakup jujur (*shidiq*), amanah, adil, keramah-tamahan, serta keterbukaan.

a) Jujur (*Shidiq*)

Hasil wawancara dengan Bella Muliasari selaku owner Jelita Fashion mengatakan bahwa kejujuran selalu ditanamkan di dalam kegiatan bisnis Jelita Fashion sehingga konsumen tertarik untuk membeli produknya.

“Penerapannya dengan cara memberikan informasi sesuai dengan keadaan produk yang sebenarnya dan juga tidak menjual barang yang cacat. Selain itu kalau ada pembeli yang tanya tentang barang lama atau barang baru, maka akan dijelaskan tentang kualitas dan model dari barang lama dan barang baru tersebut.”⁵

Ayu selaku karyawan dari Jelita Fashion juga mengatakan hal yang serupa bahwa kejujuran dalam bekerja merupakan hal utama yang harus selalu dilakukan.

“Dalam bekerja harus jujur contohnya saat penotalan barang tidak dilebih-lebihkan harganya.”⁶

b) Amanah

Selain menjaga kejujuran, di dalam menjalankan bisnis juga perlu untuk menjaga amanah. Dengan selalu menanamkan sikap amanah dalam segala aktivitas bisnis, maka akan terpupuk rasa percaya antara pembeli dengan penjual. Dalam kegiatan bisnisnya, Jelita Fashion juga telah menanamkan sikap amanah, Bella Muliasari selaku *owner* dalam wawancaranya mengatakan:

“Ya dengan menjaga kualitas produk-produk yang ditawarkan kepada pembeli sesuai standar yang ada disini. Dengan begitu pembeli yang telah percaya akan repeat order disini. Selain itu juga dalam transaksi online, produk akan dikirimkan tepat

⁵ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

⁶ Ayu, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 2, transkrip.

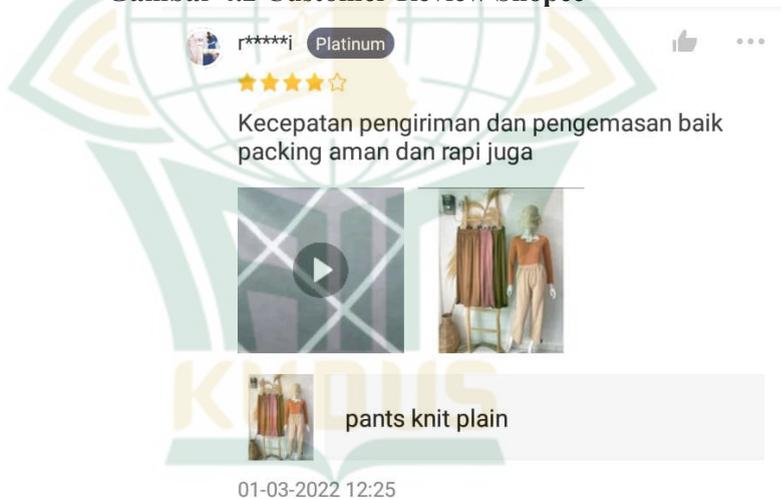
waktu. Selain itu juga terus menjaga kualitas produk-produk yang ditawarkan kepada pembeli.”⁷

Pernyataan Bella dibenarkan oleh Senda selaku karyawan Jelita Fashion, dirinya mengungkapkan bahwa setiap kali ada orderan *online* yang masuk pasti akan dikirimkan di hari itu juga apabila masih memungkinkan.

“Setiap kali ada orderan masuk lewat wa atau shopee pasti akan dikirimkan di hari itu juga apabila masih memungkinkan. Kalaupun tidak juga akan dikirim keesokan harinya, sehingga pembeli tidak menunggu lama.”⁸

Akun r****j dalam *customer review* di akun *shopee* Jelita Fashion juga mengatakan bahwa produk yang dipesan cepat sampai dengan pengemasan yang aman dan rapi.

Gambar 4.2 Customer Review Shopee



c) Adil

Adil berarti memberikan pelayanan yang sama kepada semua pembeli tanpa terkecuali. Pembeli yang datang tentu memiliki sikap serta karakter yang berbeda-beda tetapi pebisnis yang adil akan mampu memperlakukan dengan adil kepada semua pembeli baik dari segi pelayanan,

⁷ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

⁸ Senda, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 3, transkrip.

sikap, maupun harga yang diberikan. Bella Muliasari selaku *owner* Jelita Fashion mengungkapkan bahwa selama ini dalam menjalankan bisnisnya selalu berusaha untuk bersikap adil untuk pembeli dan karyawannya. Harga yang diberikan kepada pembeli tidak dibeda-bedakan kecuali untuk reseller pasti beda karena untuk dijual kembali dan yang masuk sebagai reseller juga sudah ada datanya.

“Dalam transaksi jual beli Jelita Fashion, siapapun pembelinya akan diperlakukan dengan baik, sopan, dan ramah. Hal itu dikarenakan pembeli adalah raja, jadi sebisa mungkin harus sama dalam melayani mereka. Kalau untuk karyawan juga harus adil dengan memperlakukan sama baiknya kepada semua karyawan, kalau ada salah ditegur dengan sopan, dan gaji juga disesuaikan dengan pekerjaannya.”⁹

Zella karyawan Jelita Fashion membenarkan pernyataan diatas, dirinya mengatakan bahwa selama bekerja di Jelita Fashion semua pembeli dilayani dengan baik dan adil sehingga dengan begitu pembeli merasa senang dan akan kembali datang lagi. Dirinya juga menambahkan:

“Dalam bekerja juga semua karyawan dirangkul dengan baik oleh Kak Bella dan tidak ada perbedaan sikap sehingga Saya pun nyaman bekerja di Jelita Fashion.”¹⁰

Tia Andita selaku *customer* di Jelita Fashion mengatakan bahwa dirinya senang setiap kali belanja di Jelita Fashion karena karyawannya ramah dan sopan.

“Senangnya itu kita bebas milih baju tanpa harus diikuti setiap saat. Karena jujur Saya sendiri kurang nyaman kalo lagi beli baju di toko terus karyawannya ngikutin mulu.”¹¹

⁹ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

¹⁰ Zella, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 4, transkrip.

¹¹ Tia Andita, wawancara oleh penulis, 5 Juni 2022, wawancara 5, transkrip.

d) Keramah-tamahan

Sikap ramah tamah merupakan sikap saling mengasihi dan menghormati sesama untuk menjalin hubungan sosial yang baik. Dalam bisnis tentu sifat ramah harus diterapkan oleh semua pebisnis. Karena dengan sikap keramah-tamahan ini nantinya pembeli akan merasa nyaman. Berdasarkan pengamatan peneliti mendapati karyawan dalam melayani pembeli selalu bersikap ramah.¹² Bella Muliasari selaku *owner* Jelita Fashion menjelaskan bahwa Jelita Fashion telah menerapkan sifat ramah-tamah dalam aktivitas bisnisnya. Menurutnya sifat ramah ini penting dalam menjalankan bisnis.

“Jika kita ramah dan murah senyum pembeli akan nyaman saat berbelanja. Beda jika kita memasang muka judes atau sombong pastinya pembeli itu akan ingat bahkan tidak akan pernah datang lagi. Dan alhamdulillah, karyawan disini juga selalu ramah, sopan, serta murah senyum kepada pembeli.”¹³

Maratus Sholihah selaku *customer* Jelita Fashion juga mengatakan bahwa karyawan-karyawan di Jelita Fashion sopan serta murah senyum kepada pembeli.

“Kalau ditanya selalu dijawab dengan ramah, sehingga berbelanja disini juga nyaman.”¹⁴

e) Keterbukaan

Sikap terbuka dalam hal menerima pendapat, kualitas produk, dan harga dalam sebuah bisnis merupakan hal yang penting. Bella Muliasari selaku *owner* Jelita Fashion mengatakan bahwa bentuk keterbukaan bisnis yang ada adalah dengan dirinya siap menerima segala masukan yang membangun demi kebaikan dan kelancaran usahanya. Informasi kualitas produk di *platform online* juga sebisa mungkin sama persis dengan keadaan yang sebenarnya sehingga *online customers* bisa yakin dan mantap untuk membeli produk Jelita Fashion.

¹² Observasi di Jelita Fashion, 2 Juni 2022.

¹³ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

¹⁴ Maratus Sholihah, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 6, transkrip.

“Untuk pembeli yang datang ke toko juga dapat melihat secara langsung bagaimana kualitas serta harga produk yang tertera. Jadi semuanya terbuka, semuanya sama, tidak ada tawar-menawar juga.”¹⁵

Terkait dengan keterbukaan, Senda selaku karyawan Jelita Fashion menambahkan bahwa:

“Di akhir jam kerja wajib menulis pembukuan untuk barang masuk dan keluar di hari itu sehingga di dalamnya terbuka berapa saja pendapatan yang masuk dan keluar.”¹⁶

Sehingga produk apa yang terjual dan berapapun hasil yang diperoleh di hari itu akan terlihat dalam pembukuan dan terbuka untuk karyawan yang bertugas sehingga meminimalisir kecurangan yang dibuat oleh karyawan.

2. Penerapan Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam di Jelita Fashion

Bisnis yang baik merupakan bisnis yang didampingi oleh adanya etika. Dengan menerapkan etika bisnis sesuai ajaran Islam, bisnis yang dijalankan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada konsumen, sehingga bisnis dapat memiliki jangka hidup yang panjang. Berdasarkan observasi serta wawancara yang telah dilakukan, peneliti memperoleh etika Bisnis Islam yang telah diterapkan oleh Toko Jelita Fashion Kudus. Etika Bisnis Islam yang telah diterapkan oleh Toko Jelita Fashion Kudus sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang dikembangkan oleh sarjana muslim yaitu kesatuan (*tauhid/unity*), keseimbangan (*equilibrium/adil*), kehendak bebas (*free will*), tanggungjawab (*responsibility*), dan ihsan (kebaikan dan kejujuran).

a) Kesatuan (*Tauhid/Unity*)

Prinsip kesatuan dalam etika bisnis Islam lebih mengutamakan pada hubungan vertikal antara manusia dengan Tuhan, yaitu Allah SWT. Hasil penelitian didapati bahwa Jelita Fashion telah menerapkan etika kesatuan

¹⁵ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

¹⁶ Senda, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 3, transkrip.

dalam bisnisnya. Hal tersebut berdasarkan pernyataan Bella Muliasari selaku owner Jelita Fashion bahwa:

“....selain untuk mendapat keuntungan saat bekerja juga insyaAllah selalu diniatkan sebagai ibadah. Dalam berbisnis segala sesuatu itu harus didapatkan dengan cara dan niat yang baik sesuai perintah agama, sehingga apa yang dilakukan menjadi berkah.”¹⁷

Jika niat dari awal sudah tidak baik pastinya usaha juga tidak akan bisa bertahan lama. Bella Muliasari juga memastikan bahwa semua karyawan juga memiliki semangat yang sama dengannya, mereka bekerja untuk keluarga dan itu merupakan ibadah, selain itu juga tidak membatasi karyawan dalam menjalankan sholat saat jam kerja.

Pendapat Bella Muliasari dibenarkan oleh Zella selaku karyawan di Jelita Fashion, dirinya mengatakan bahwa sholat lima waktu tetap terjaga di sela-sela bekerja walau tak ada jam khusus yang ditentukan.

“Disini disediakan ruangan kecil khusus untuk karyawan sholat. Selain itu juga selalu senyum ramah kepada pembeli, membantu pembeli mencari barang yang diinginkan, dan memberikan pelayanan maksimal sebagai bentuk kebaikan dalam bekerja.”¹⁸

Pernyataan Zella menjelaskan bahwa di Jelita Fashion tidak ada jam khusus yang diberikan untuk sholat, tetapi mereka (karyawan) bisa sholat jika memang sudah waktunya. Soal tempat juga tidak perlu dikhawatirkan karena terdapat bilik kecil di dalam toko yang bisa dipakai khusus untuk sholat karyawan. Jika ada karyawan yang ingin melaksanakan sholat dhuha juga diizinkan. Dalam bekerja juga selalu mengedepankan hal-hal baik sesuai ajaran agama Islam.¹⁹

¹⁷ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

¹⁸ Zella, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 4, transkrip.

¹⁹ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

b) Keseimbangan (*Equilibrium/Adil*)

Prinsip keseimbangan disini menunjukkan bahwa dalam berbisnis hendaklah adil kepada semua pihak dan tidak merugikan siapapun. Pebisnis yang baik tentu selalu berbuat adil kepada karyawan, konsumen, dan pihak-pihak sehubungan dengan bisnis. Terkait etika keseimbangan, berarti dalam berbisnis harus seimbang antara dunia dan akhirat yang artinya tidak hanya condong ke duniawi saja atau sebaliknya. Dalam hal ini Jelita Fashion juga telah menerapkan prinsip keseimbangan dalam aktivitas bisnisnya berupa keseimbangan kepada konsumen, keseimbangan kepada karyawan, dan keseimbangan akhirat.

Dari segi keseimbangan kepada konsumen yang telah diterapkan di Jelita fashion yaitu dapat dilihat pada kualitas produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam wawancara bersama Ayu selaku karyawan dari Jelita Fashion, mengungkapkan bahwa:

“Produk-produk yang terdapat di Jelita Fashion memiliki kualitas bahan yang bagus, model kekinian mengikuti trend, serta harga yang diberikan juga sesuai.”²⁰

Disamping itu, semua konsumen yang berbelanja di Jelita Fashion mendapatkan pelayanan yang sama. Hal ini dijelaskan pula oleh Zella selaku karyawan Jelita Fashion bahwa, dalam melayani pembeli tidak ada yang dibedakan, sama rata untuk semua kalangan baik tua, muda, cewek, cowok, atau yang hanya sekedar melihat-lihat saja pun juga dilayani sebaik mungkin.

“Pelayanan yang selalu diberikan sama yaitu senyum, sapa, dan sopan kepada pembeli. Selain itu juga ramah kepada pembeli seperti bertanya ‘tambah apa lagi, mbak?’ atau ‘ada yang bisa dibantu mbak?’, dan sebagainya.”²¹

Pernyataan Ayu dan Zella ditegaskan kembali oleh Bella Muliasari selaku *owner* Jelita Fashion bahwa, semua pembeli yang ada mendapatkan pelayanan yang sama rata

²⁰ Ayu, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 2, transkrip.

²¹ Zella, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 4, transkrip.

serta tidak membeda-bedakan pembeli. Harga yang diberikan pun sama rata kepada semua pembeli, tidak ada tawar menawar karena semua sudah harga pas yang pastinya sesuai. Jelita Fashion juga selalu berusaha memberikan produk yang berkualitas sesuai dengan informasi yang telah dicantumkan. Pengecekan berulang tak lupa dilakukan untuk menghindari barang yang cacat.

“Selain itu pelayanan yang maksimal, ramah, dan sopan juga penting agar pelanggan bisa nyaman dan puas saat berbelanja disini. Pembeli yang ingin membeli produk melalui online store Jelita Fashion juga diberikan pelayanan yang sama dan setiap sudah fix order selalu diusahakan dikirim tepat waktu agar pembeli tidak lama menunggu barang datang.”²²

Hal tersebut selaras dengan apa yang dirasakan oleh Tia Andita selaku *customer* di Jelita Fasion yang mengatakan bahwa, baju yang ada di Jelita Fashion bagus-bagus dan harganya murah.

“Kalau ingin beli gamis, atau *blouse* lucu pasti selalu langganan disini dan selalu puas.”²³

Maratus Sholihah selaku *customer* di Jelita Fashion juga mengungkapkan bahwa selama belanja di Jelita Fashion selalu nyaman.

“Tempatnya adem, bersih, dan karyawan-karyawannya juga selalu ramah kepada pembeli.”²⁴

Dalam *customer review* pada kolom komentar shopee Jelita Fashion, akun shopee bernama c****4 juga merasakan hal sama terkait pelayanan yang diberikan bahwa, setiap kali belanja disini tidak pernah kecewa bahan-bahan bajunya selalu bagus-bagus. Biasanya langsung ke *store* tapi karena mepet lebaran jadi order di shopee aja, pengiriman juga cepat satu hari sudah sampai.

²² Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

²³ Tia Andita, wawancara oleh penulis, 5 Juni 2022, wawancara 5, transkrip.

²⁴ Maratus Sholihah, wawancara oleh penulis, 5 Juni 2022, wawancara 6, transkrip.

Gambar 4.3 Customer Review Shopee



Selain bersikap seimbang atau adil terhadap konsumen, keseimbangan kepada karyawan pun penting dilakukan. Menurut Bella Muliasari selaku *owner* Jelita Fashion gaji karyawan yang diberikan telah sesuai dengan kinerja karyawan. Karyawan pun diperlakukan dengan baik demi terwujudnya tim kerja yang sehat dan semangat dalam mencapai tujuan Jelita Fashion. Hal ini menunjukkan keseimbangan terhadap karyawan yang telah diterapkan oleh Jelita Fashion. Senda selaku karyawan dari Jelita Fashion mengaku bahwa gaji yang diberikan cukup dan sesuai dengan apa yang dikerjakan.

“Alhamdulillah gaji sesuai, kalau sewaktu-waktu ada lembur juga dapat bonus, jam kerja juga jelas, dan selama ini Mbak Bella juga memperlakukan kami dengan baik disini.”²⁵

Senada dengan pernyataan Senda, Ayu juga mengatakan bahwa, gaji yang didapat sesuai dengan pekerjaannya. Dirinya juga menyebutkan tentang

²⁵ Senda, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 3, transkrip.

kepribadian Mbak Bella yang baik kepada semua karyawannya.

“Mbak Bella dengan selalu memberi arahan dan nasehat yang baik tentang kalau bekerja harus bagaimana, kepada pelanggan harus bagaimana, dan lain-lain. Selain itu, kita juga sering diberi makanan/*snack* saat bekerja.”²⁶

Dari aspek keseimbangan terhadap karyawan dan konsumen (duniawi) diatas, keseimbangan akhirat juga tidak bisa diabaikan. Hal tersebut dibuktikan Jelita Fashion dengan tidak lupa untuk selalu bersedekah kepada orang yang membutuhkan. Bella Muliasari mengungkapkan bahwa, insyaAllah sebagian keuntungan digunakan sebagaimana mestinya.

“Sebagian keuntungan dari usaha Jelita Fashion ini insyaAllah rutin disisihkan untuk memberi ke orang yang membutuhkan, infaq, sumbangan, zakat, dan sebagainya.”²⁷

Beberapa hal diatas menunjukkan bahwa pemilik tak hanya mementingkan dirinya sendiri melainkan juga pihak lain sehingga terciptalah keseimbangan duniawi antara tempat usaha dengan karyawan dan konsumen. Selain itu juga Jelita Fashion tak lupa dan senantiasa mengingat kepada sang pencipta yaitu Allah SWT dengan cara menyisihkan sebagian keuntungannya untuk bersedekah sehingga terciptalah keseimbangan akhirat.

c) Kehendak Bebas (*Free Will*)

Kehendak bebas dalam berbisnis memiliki pengertian bahwa pemilik bebas memiliki aturan sendiri dalam menjalankan bisnisnya asalkan tidak keluar dari ketentuan yang berlaku. Dari hasil penelitian yang dilakukan didapati bahwa Jelita Fashion juga telah menerapkan etika kehendak bebas. Dalam wawancaranya Bella Muliasari mengatakan bahwa, setiap bisnis pasti punya aturan sendiri untuk menjalankan dan mengembangkan usahanya. Yang pasti terus belajar

²⁶ Ayu, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 2, transkrip.

²⁷ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

mengelola bisnis sesuai perkembangan zaman, mempelajari trend baju apa yang sedang diminati orang-orang. Intinya terus membebaskan diri untuk mengeksplorasi dan berkreasi terhadap inovasi-inovasi yang akan diberikan oleh Jelita Fashion di tengah-tengah persaingan bisnis. Karena usaha ini milik sendiri, jadi Bella Muliasari pun bisa bebas untuk memutuskan hal yang baik demi perkembangan bisnisnya. Dan pembeli yang datang pun bebas memilih produk dan datang atas kemauan sendiri. Kalaupun tidak jadi beli juga tidak menjadi masalah.²⁸

Nadya Wulansari selaku *customer* Jelita Fashion mengaku senang karena Jelita Fashion selalu memiliki model-model baju yang kekinian dan variatif.

“Model-model baju disini bervariasi dan juga *trendy*.”²⁹

Senada dengan Nadya Wulansari, Tia Andita yang juga *customer* Jelita Fashion mengungkapkan bahwa produk yang dijual Jelita Fashion banyak macamnya tidak hanya baju saja tapi ada celana, gamis, jaket, aksesoris, sampai hijab.

“Modelnya juga sesuai selera anak muda jaman sekarang. Dan pembeli juga dapat melihat baju-baju di Jelita Fashion yang *ready* lewat Instagram jadi lebih enak kalau ingin membeli.”³⁰

d) Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Prinsip tanggung jawab berhubungan erat dengan ketiga prinsip diatas (kesatuan/tauhid, keseimbangan, dan kehendak bebas). Dimana tanggung jawab dalam berbisnis tak hanya kepada manusia melainkan juga kepada Allah SWT. Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* Jelita Fashion telah menerapkan prinsip tanggung jawab. Bella Muliasari mengatakan bahwa sebagian dari pembeli biasanya melihat katalog di instagram terlebih dahulu untuk melihat foto/model-model apa yang *ready*, foto di

²⁸ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara, transkrip.

²⁹ Nadya Wulansari, wawancara oleh penulis, 5 Juni 2022, wawancara, transkrip.

³⁰ Tia Andita, wawancara oleh penulis, 5 Juni 2022, wawancara 5, transkrip.

shopee juga sama dengan yang di *instagram*. Kalau yang sudah biasa belanja disini pasti sudah tahu bagaimana kualitasnya dan langsung beli. Tapi untuk pembeli baru tak perlu khawatir karena keadaan produk sebenarnya ya memang seperti yang di foto itu tidak dilebih-lebihkan. Jadi pembeli yang melakukan transaksi online entah lewat *shopee* atau *WA* itu bisa aman karena barang yang kita jual benar-benar sesuai keadaannya seperti yang digambar.

“Selain itu tim Jelita juga selalu kroscek berkali-kali untuk memastikan barang tidak ada cacat dan tidak salah kirim jika transaksi tersebut melalui platform jual beli online *shopee* atau *WA*. Kemudian jika terdapat complain dari pembeli tidak diabaikan, kami selalu melihat terlebih dahulu permasalahan yang ada untuk kemudian diselesaikan dengan baik.”³¹

Senda selaku karyawan Jelita Fashion juga menambahkan bahwa setiap kali selesai melakukan bongkaran produk baru dan memastikan produk tersebut tidak ada kerusakan, mereka (karyawan) selalu memfoto barang-barang tersebut.

“Disini juga ada spot khusus yang digunakan sebagai background foto barang-barang, jadi dijamin *real pict*. Setelah sesi foto selesai, barulah di update ke akun *instagram* dan *shopee* Jelita Fashion.”³²

Nadya Wulandari selaku pembeli Jelita Fashion mengungkapkan bahwa dirinya selalu melihat *update* model baju yang ready melalui akun *instagram* Jelita Fashion terlebih dahulu.

“Kalau Saya lebih suka lihat model terbaru di IG dulu sih sebelum beli, dan memang saat Saya datang untuk membeli barangnya sesuai ekspektasi.”³³

³¹ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

³² Senda, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 3, transkrip.

³³ Nadya Wulandari, wawancara oleh penulis, 5 Juni 2022, wawancara 7, transkrip.

Selain itu, Maratus Sholihah selaku pembeli Jelita Fashion juga mengatakan jika selama ini dalam berbelanja dirinya tak pernah mendapati barang yang memiliki kualitas kurang bagus entah itu rusak/cacat yang di pajang dalam toko.

“Saya akui kualitasnya bagus disini, Saya pun belum pernah menjumpai barang cacat.”³⁴

Berbeda dengan pernyataan Nadya Wulandari dan Maratus Sholihah, beberapa customer review di kolom komentar akun shopee Jelita Fashion mengatakan sebaliknya. Seperti yang dirasakan oleh akun shopee bernama diyan006 bahwa dirinya minta tolong kepada Jelita Fashion untuk cek stok barangnya dulu, tidak asal bilang barang masih *ready* tetapi nyatanya habis. Hal itu membuatnya merasa kecewa terlebih setelah ganti model baju, warna yang dipilih pun salah kirim.

Gambar 4.4 Customer Review Shopee



Akun *shopee* isnasetyaningsih juga mengungkapkan bahwa dirinya kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh jelita fashion. Hal tersebut dikarenakan baju yang datang ukurannya tidak sesuai dengan keterangan di deskripsi produk, sehingga kebesaran saat dipakai. Sempat minta retur namun tidak boleh, dirinya pun yakin kalau itu salah seller karena informasi ukuran yang diberikan tidak benar atau asal-asalan.

³⁴ Maratus Sholihah, wawancara oleh penulis, 5 Juni 2022, wawancara 6, transkrip.

Gambar 4.5 Customer Review Shopee



Selain tanggung jawab kepada pembeli, Jelita Fashion juga melakukan bentuk tanggung jawab kepada karyawan. Bella Muliasari mengungkapkan bahwa Mereka (karyawan) yang melayani pembeli merupakan wajah dari usaha ini. Jadi beliau juga rutin untuk memberi arahan, nasehat, dan contoh yang baik sebagai bentuk tanggung jawab dalam bekerja yang baik itu seperti apa. Kebersihan juga diutamakan, kalau bersih pembeli nyaman, bekerja pun nyaman.

“Gaji untuk karyawan diberikan sesuai permintaan mereka. Ada dua sistem penggajian disini, karyawan dapat memilih untuk diberikan mingguan atau bulanan.”³⁵

Disamping bentuk tanggung jawab terhadap pelanggan dan karyawan, tim Jelita Fashion juga melakukan tanggung jawab kepada Allah dengan selalu menjaga sholat, menerapkan kejujuran dalam bekerja, dan tak lupa untuk berbagi melalui sebagian keuntungannya.

³⁵ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

e) Ihsan (Kebaikan Dan Kejujuran)

Ihsan merupakan sikap seorang muslim yang dalam menjalankan apapun selalu sadar bahwa Allah SWT maha melihat. Hal tersebut dapat diterapkan dengan jujur dalam berbisnis dan tidak menutupi kecacatan atau mencurangi pembeli. Selain itu pebisnis yang baik juga tidak bertindak dzolim terhadap karyawan dan pembeli. Berdasarkan hasil penelitian, Jelita Fashion telah menerapkan prinsip ihsan dengan cara selalu jujur dalam memberikan informasi produknya, menggunakan foto/gambar yang sesuai, dan juga senantiasa bersikap sabar, sopan dan ramah. Bella Muliasari mengatakan bahwa, semua foto yang diupload di akun *instagram* dan *shopee* Jelita Fashion semuanya foto asli/*Real Pict*, beliau pun menegaskan tidak pernah menggunakan foto referensi dari toko lain. Dirinya yakin dengan menggunakan foto asli produknya malah membuat pembeli percaya dan tertarik untuk membeli produknya. Dalam dunia bisnis online curi foto produk/ menggunakan foto produk toko orang lain tanpa izin dapat dijumpai dengan mudah. Dirinya pernah menemui fotonya digunakan toko lain tanpa izin. Namun Bella Muliasari tidak mempermasalahkannya karena yakin bahwa rezeki tidak akan tertukar.

“Kadangkali kami mengadakan giveaway, terus juga setiap pembelian tiga item produk pembeli dapat potongan harga Rp. 5000,- per itemnya, dan lain sebagainya agar mereka tetap loyal kepada Jelita Fashion.”³⁶

Pernyataan Bella Muliasari selaras dengan Ayu selaku karyawan dari Jelita Fashion bahwa mereka senang jika pembeli puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan. Setiap pembeli pasti senang apabila mendapat bonus potongan harga dan bisa mencoba sebelum membeli.

“Di Jelita Fashion juga disediakan kamar ganti agar pembeli bisa mencoba baju yang diinginkan, tetapi diberi batasan maksimal dua kali.”³⁷

³⁶ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

³⁷ Ayu, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 2, transkrip.

Tia Andita selaku *customer* Jelita Fashion dalam wawancara juga mengatakan bahwa gambar di IG dan barang yang di toko tidak ada bedanya.

“Kualitasnya oke, dan fotonya juga real pict serta terlihat menarik. Sebelum membeli juga diperbolehkan mencoba bajunya di kamar ganti.”³⁸

Nadya Wulandari yang juga merupakan *customer* Jelita Fashion juga mengaku senang lantaran setiap membeli produk Jelita Fashion selalu mendapat potongan harga.

“Senang setiap beli tiga produk dapat potongan 5000 per produknya, jadi lumayanlah buat jajan.”³⁹

Dalam *customer review* di kolom komentar akun shopee Jelita Fashion beberapa pembeli juga berkata demikian. Seperti yang diungkapkan oleh akun sisiliaevika99 bahwa dirinya sudah langganan beli produk Jelita Fashion, selain *recommended* juga real pict. Akun suhudkani juga mengatakan kesukaannya dengan produk Jelita Fashion bahwa gamis yang dipesan bagus, bahannya adem, jatuh, dan *real pict* sesuai dengan pesanan.

³⁸ Tia Andita, wawancara oleh penulis, 5 Juni 2022, wawancara 5, transkrip.

³⁹ Nadya Wulandari, wawancara oleh penulis, 5 Juni 2022, wawancara 7, transkrip.

Gambar 4.6 Customer Review Shopee

 sisiliaevika99 Gold  

★★★★★

Tampilan: bagus
Warna: pink

Sudah langganan beli disini pokoknya rekomendasi pol realpict



 sweater tali

04-07-2022 19:22

 suhudkani Silver  

★★★★★

bagus gamisnya realpict....suka banget bahane jga jatuh adem....sesuai pesanan....terimakasih

Kualitas produk sangat baik.

 maxy cringkel pom pom

30-04-2022 03:59

Selain itu, Bella Muliasari juga senantiasa memberikan arahan dan nasehat baik kepada karyawan agar pelayanan yang diberikan Jelita Fashion dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan.

3. Hambatan dan Solusi dalam Implementasi Etika Bisnis Islam di Jelita Fashion

Dalam melakukan proses bisnis tentu tidak selalu berjalan mulus, ada juga hambatan – hambatan yang harus di hadapi. Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa kendala yang atau hambatan yang dialami Jelita Fashion dalam menerapkan etika bisnis Islam diantaranya adalah kurangnya penerapan nilai-nilai Islami seperti pemilik yang belum berhijab walaupun pakaiannya memang terbilang sopan. Bella Muliasari selaku pemilik Jelita Fashion juga mengakui kalau dirinya belum begitu menerapkan nilai-nilai Islami dalam bisnisnya secara menyeluruh.

“Produk yang dijual juga ada baju-baju pendek dan terbuka. Ada juga pembeli laki-laki yang menyerupai wanita (waria) datang untuk membeli baju wanita. Tapi mau tidak mau kan harus tetap dilayani.”⁴⁰

Hal tersebut dikarenakan target pasarnya wanita secara umum bukan hanya wanita muslimah saja. Terkadang juga ada waria yang ikut membeli padahal kodrat laki-laki dan perempuan sudah diatur oleh Allah SWT. Namun walaupun begitu semuanya tetap mendapatkan pelayanan yang sama.

Dari sisi pelayanan terkadang masih ada kelalaian sehingga membuat pembeli kecewa. Zella selaku karyawan menjelaskan bahwa tidak dipungkiri dikala toko sedang ramai dan harus juga mem-*packing* orderan untuk dikirim dirinya merasa bingung dan lelah. Namun tetap berusaha untuk fokus dan menjalankan pekerjaan sebaik mungkin

“Kadang suka keteran kalau harus meng-*handle* hampir semua pekerjaan dimulai dari buka toko, bersih-bersih, menjadi kasir, *upload* produk, membalas chat *customer*, hingga *packing* orderan.”⁴¹

Dari hambatan-hambatan tersebut ada beberapa solusi yang digunakan oleh Jelita Fashion untuk mengatasinya. Bella Muliasari selaku owner mengatakan bahwa dirinya akan terus belajar untuk mengelola bisnis dengan baik sesuai dengan ajaran agama Islam secara lebih dalam. Terkait pelayanan akan

⁴⁰ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

⁴¹ Zella, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 4, transkrip.

terus diperbaiki juga. Beliau juga akan selalu mengarahkan dan memberi contoh untuk karyawannya agar dapat bekerja secara maksimal. Karyawan yang ada tidak selalu menetap, jadi sering ganti-ganti karyawan juga sehingga selalu mengarahkan dari nol lagi. Namun, dirinya yakin kedepannya bisa lebih baik lagi dalam segala hal dan siap menerima masukan yang membangun untuk bisnisnya.⁴²

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Praktik Bisnis Islam di Jelita Fashion

Dalam bertransaksi jual beli kita tidak terlepas akan aturan-aturan yang telah Allah tetapkan, adanya akad yang memperkuat suatu proses transaksi dan merupakan rukun utama yang akan menjadikan transaksi jual beli berjalan dengan lancar. Akad yang dilakukan antara kedua belah pihak tidak boleh adanya saling keterpaksaan atau ketidaknyamanan yang membuat keraguan dalam proses jual beli. Peneliti mengatakan demikian karena dalam proses transaksi yang telah terjadi di Jelita Fashion ini sudah memenuhi rukun dan syarat yang telah Allah tetapkan dalam aturan jual beli. Tidak hanya rukun dan syarat saja yang telah terpenuhi banyak sekali akhlak dan faktor-faktor keberhasilan dalam jual beli. Contohnya dalam hal kejujuran dan sikap amanah yang ditanamkan oleh Jelita Fashion. Seperti takwa, tawakal, jujur, amanah, ramah, adil dan sabar yang semestinya dilakukan oleh para penjual Muslim yang mengerti akan etika dan prinsip dalam bisnis Islam.

a) Jujur (*Shiddiq*)

Bisnis tidak dapat berjalan lama bila tidak dilandasi dengan kejujuran. Rasulullah telah memberikan contoh tentang bagaimana penerapan sifat jujur dalam berbisnis sebagaimana tertuang dalam hadits riwayat At-Tirmizi berikut.

عن ابي سعيد الخدرى رضي الله عنه قال قال رسول الله ﷺ: التاجر الامين
الصدوق مع النبيين والصدوقين والشهداء (رواه الترمذى) وفي روايتي
احمد قال روى الله ﷺ: التاجر الصدوق الامين مع النبيين
والصدوقين والشهداء يوم القيامت

⁴² Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

Artinya: “dari Abu Sa’id al-Khudzri r.a. beliau berkata, bahwa Rasulullah SAW telah bersabda: pedagang yang terpercaya, jujur akan bersama dengan para nabi, para shiddiqin dan para syuhada’ (H.R. at-Tirmizi). Sedangkan dalam riwayat imam Ahmad, Rasulullah SAW bersabda: pedagang yang jujur lagi terpercaya akan bersama dengan para nabi, para shiddiqin dan para syuhada’ dihari kiyamat”⁴³ Berdasarkan teori tersebut dapat dipahami bahwa kejujuran merupakan hal terpenting dalam menjalankan sebuah bisnis.

Sehingga sebagai pebisnis muslim sudah seharusnya mencontoh dan menerapkan kejujuran seperti halnya Rasulullah SAW saat berdagang dulu.

Hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti juga melihat kejujuran dalam aktivitas etika bisnis Islam yang telah diterapkan di Jelita Fashion. Hal ini ditunjukkan Jelita Fashion dengan cara memberikan informasi sejujur-jujurnya terhadap kondisi produk yang asli baik pada deskripsi produk marketplace maupun saat bertatap muka langsung dengan pembeli. Selain itu dalam menotal produk-produk yang dibeli oleh konsumen, karyawan selalu jujur dan tidak melebih-lebihkan harga untuk menarik keuntungan lebih.⁴⁴

Sikap kejujuran menjadi prioritas dari pihak pemilik maupun karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pembeli. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan deskripsi produk yang jujur atau sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Jelita Fashion tidak melebih-lebihkan dalam penejelasan produk hanya untuk menarik pelanggan. Selain itu dari sisi karyawan selalu jujur dalam menotal barang yang dibeli oleh pembeli. Sebagai pebisnis muslim, kejujuran merupakan aspek terpenting dalam menjalankan suatu usaha. Dengan kejujuran ini, bisnis yang dijalnkan akan menuai keberkahan tak hanya di dunia tapi di akhirat. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa aspek kejujuran dalam praktik bisnis Jelita Fashion telah dilaksanakan dengan baik.

b) Amanah

Agama Islam mengajarkan pebisnis untuk mempunyai sikap amanah baik bagi diri sendiri maupun

⁴³ Makhshushi Zakiyah, “Implementasi Etika Bisnis Islam pada Bisnis Se Manis di Situbondo”, *Jurnal Al-Idarah*, Vol. 2, No. 2, (2021), hlm. 84-85.

⁴⁴ Observasi di jelita fashion, tanggal 2 juni 2022

orang lain serta tidak meremehkan hak orang yang memberikan amanah. Amanah merupakan tanggung jawab besar bagi pembisnis dalam aktivitas bisnis yang tak hanya dipertanggungjawabkan di dunia, melainkan juga di akhirat kelak.⁴⁵ Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa amanah merupakan kepercayaan dalam sebuah tanggungjawab yang harus dimiliki oleh setiap pebisnis dalam menjalankan bisnisnya. Dengan menjalankan amanah dengan baik, maka bisa dipastikan pebisnis tersebut dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, Jelita Fashion dalam beberapa hal telah menerapkan sifat amanah dengan baik. Untuk menjaga kepercayaan dari pembeli Jelita Fashion selalu memberikan produk dengan kualitas yang baik. Dengan kualitas yang baik maka pembeli akan selalu mempercayakan Jelita Fashion ketika ingin membeli baju. Selain itu, dalam hal pengiriman barang saat transaksi jual beli online juga selalu berusaha dikirimkan tepat waktu agar pembeli tidak merasa khawatir saat berbelanja online di marketplace yang dimiliki Jelita Fashion.⁴⁶

Selama ini dalam menjalankan aktivitas bisnis, Jelita fashion selalu menjaga kepercayaan/amanah dari para pelanggannya. Jelita fashion selalu memberikan produk dengan kualitas yang baik. Mereka juga memiliki standar tersendiri untuk setiap produk yang akan diterima untuk nantinya dijual kembali. Sehingga dengan begitu para pembeli nantinya bisa puas dengan produk yang ada di Jelita Fashion dan akan terus loyal terhadapnya. Di sisi transaksi online, pengiriman produk berusaha untuk selalu dikirim tepat waktu. Amanah menjadi tanggung jawab besar dari pelaku bisnis karena kepercayaan merupakan hal yang sulit didapatkan. Sehingga sekaligus tidak dipercaya, maka akan sulit untuk pembeli tersebut mempercayainya kembali. Hal-hal tersebut itulah yang menjadi faktor keberhasilan dalam sikap amanah pada proses jual beli di Jelita Fashion selama ini.

⁴⁵ Makhshushi Zakiyah, "Implementasi Etika Bisnis Islam pada Bisnis Se Manis di Situbondo", hlm. 84-85.

⁴⁶ Senda, Wawancara oleh penulis, 2 juni 2022, wawancara 3, transkrip.

c) Adil

Islam sangat menganjurkan perilaku adil dalam berbisnis dan melarang untuk berbuat curang. Keadilan adalah kunci keberhasilan bisnis sedangkan kecurangan merupakan pertanda kehancuran dalam berbisnis. Bersikap adil dapat membuat konsumen merasa aman dan tidak dirugikan.⁴⁷ Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa adil merupakan konteks bisnis yang memegang peranan penting yang menyangkut persamaan hak bagi semua yang berkepentingan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan Jelita Fashion dalam aktivitas bisnisnya telah berusaha untuk selalu adil tidak hanya kepada konsumen tapi juga kepada karyawannya. Hal ini ditunjukkan dengan pelayanan yang sama kepada semua pembeli tanpa terkecuali. Harga yang diberikan kepada pembeli semuanya juga sama dan tidak ada tawar-menawar, adapun harga berbeda hanya untuk reseller. Disisi karyawan, gaji yang diberikan disesuaikan dengan kinerja atau tugas yang diberikan serta tidak ada pilih kasih antar karyawan. Dengan begitu, baik pembeli maupun karyawan diperlakukan sama dan tidak dibeda-bedakan.⁴⁸

Dalam menjalankan praktik bisnisnya, Jelita fashion memberikan pelayanan yang sama kepada semua pembeli tanpa terkecuali. Dimata mereka semua pembeli sama. Mereka tidak membedakan perlakuan dengan hanya melihat dari penampilan dan sebagainya. Harga yang diberikan juga sama kepada semua pembeli karena harga yang diberikan merupakan harga pas dan di setiap produk sudah terdapat label harganya. Dari pemilik dalam memberikan gaji kepada karyawan juga berusaha untuk disesuaikan dengan tugas-tugas yang diberikan. Hal ini sesuai dengan teori yang menyebutkan bahwa Islam sangat menganjurkan perilaku adil, dan adil merupakan kunci keberhasilan dari suatu usaha. Dengan begitu, penerapan sikap adil dari jelita fashion ini telah berjalan cukup baik.

⁴⁷ Makhshushi Zakiyah, "Implementasi Etika Bisnis Islam pada Bisnis Se Manis di Situbondo", hlm. 84-85.

⁴⁸ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

d) Keramah-tamahan

Berdasarkan syariah Islam berbisnis bukan semata hanya mencari keuntungan saja, tetapi juga menjalin hubungan yang harmonis yang menguntungkan kedua belah pihak serta saling mengedepankan toleransi. Sifat ramah merupakan sifat terpuji yang juga harus diterapkan kepada setiap orang apalagi dalam aktivitas bisnis. Ramah merupakan bentuk dari penerapan kerendahan hati.⁴⁹ Berdasarkan teori tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap keramah-tamahan penting untuk diaplikasikan dalam berbisnis guna memupuk hubungan sosial yang baik kepada pembeli. Dengan mengedepankan keramahan, pembeli pun akan nyaman dalam melakukan transaksi jual beli.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan, Jelita Fashion dalam aktivitas bisnisnya telah mengaplikasikan sikap ramah-tamah. Hal ini diwujudkan dengan karyawan yang tak lupa untuk selalu senyum dan ramah dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pembeli. Pembeli pun mengakui bahwa setiap kali berbelanja dirinya selalu mendapat perlakuan yang menyenangkan dengan keramahan karyawan saat melayani pembeli.⁵⁰

Sikap ramah tamah seperti murah senyum dan juga kesopanan dalam berbicara merupakan hal yang wajib diterapkan pebisnis dalam menjual dagangannya. Di Jelita Fashion sendiri karyawan dalam melayani pembeli diarahkan pemilik untuk bisa seramah mungkin. Hal ini dilakukan dengan cara senyum kepada pembeli dan juga menjawab pertanyaan pembeli dengan ramah. Ketika pembeli membutuhkan bantuan, karyawan pun sigap untuk membantu pembeli tersebut. Dengan sikap ramah tadi maka pembeli yang datang pun akan merasa nyaman dan dihargai. Sifat ramah merupakan sifat terpuji yang harus diterapkan dalam segala aktivitas, terutama dalam berbisnis. Jika kita sebagai penjual memasang wajah sombong atupun judes pastinya pembeli tidak akan datang lagi ke toko kita. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Jelita

⁴⁹ Makhshushi Zakiyah, "Implementasi Etika Bisnis Islam pada Bisnis Se Manis di Situbondo", hlm. 84-85.

⁵⁰ Observasi di Jelita Fashion, tanggal 2 Juni 2022.

fashion telah menerapkan sikap ramah dalam berbisnis terutama dalam melayani pembeli.

e) Keterbukaan

Kesediaan pelaku bisnis dalam menerima pendapat orang lain yang lebih benar merupakan sikap keterbukaan yang dapat menghidupkan potensi serta inisiatif yang kreatif. Tak hanya cukup dengan keterbukaan, bisnis juga mendorong pelakunya untuk saling menjalin kerjasama dalam membagi beban serta tanggung jawab tanpa adanya perbedaan dalam aktivitas bisnis yang dilakukan.⁵¹ Berdasarkan teori tersebut dapat dipahami bahwa keterbukaan dalam menerima pendapat dan hal lain yang menunjang bisnis diperlukan agar bisnis yang dijalankan bisa semakin berkembang lebih baik.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan didapati bahwa Jelita Fashion menerapkan sikap keterbukaan dalam beberapa hal. Bentuk keterbukaan yang diterapkan Jelita Fashion adalah dengan menerima pendapat atau masukan yang membangun untuk kebaikan bisnisnya. Keterbukaan kepada karyawan juga ditunjukkan dengan adanya pembukuan yang harus dilakukan karyawan setiap kali selesai menjalankan shift. Mereka akan menghitung dan menulis barang-barang yang terjual serta pendapatan yang diperoleh di hari itu di buku pembukuan. Hal ini dilakukan untuk mengurangi tingkat kecurangan yang dilakukan karyawan, sehingga semua dapat dilihat secara terbuka oleh karyawan dan *owner*.⁵²

Masukan yang membangun dalam sebuah bisnis harus diterima dengan baik. Dengan menerima saran atau masukan tersebut nantinya bisa diaplikasikan ke bisnis yang dijalankan apabila memang sesuai. Pemilik Jelita Fashion mengakui dan berterimakasih apabila diberikan masukan yang membangun untuk usahanya ini. Sehingga bisnis yang dirinya jalankan akan terus ditingkatkan dan dapat berkembang lebih baik lagi. Di sisi karyawan keterbukaan ini terjadi dalam hal pembukuan yang dilakukan setiap akhir jam kerja. Mereka mencatat semua pemasukan dan

⁵¹ Makhshushi Zakiyah, "Implementasi Etika Bisnis Islam pada Bisnis Se Manis di Situbondo", hlm. 84-85.

⁵² Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

pengeluaran yang terjadi di hari itu. Sehingga kecurangan dapat diminimalisir karena adanya pembukuan ini. Berdasarkan beberapa hal diatas dapat diartikan bahwa Jelita Fashion juga menerapkan sikap keterbukaan.

2. Analisis tentang Penerapan Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam di Jelita Fashion

Berdasarkan analisis hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dengan menganalisis hasil wawancara langsung kepada pihak yang bersangkutan, peneliti memperoleh Etika Bisnis Islam yang telah diterapkan oleh Jelita Fashion sesuai dengan prinsip-prinsip dasar Etika Bisnis Islam yang dikembangkan oleh sarjana muslim.

Gambar 4.7 Implementasi Etika Bisnis Islam



Berikut merupakan penjelasan dari analisis Implementasi Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam Jelita Fashion:

a) Kesatuan (*Unity/Tauhid*)

Segala sesuatu yang ada di muka bumi bahkan alam semesta yang begitu luas ini ialah milik Allah Ta'ala, yang memiliki kemahakuasaan sempurna terhadap makhluk-makhluk yang ada di dalamnya. Konsep tauhid (dimensi vertikal) memiliki arti bahwa Allah sebagai Tuhan Yang Maha Esa menetapkan batasan-batasan tertentu atas perilaku manusia sebagai khalifah, untuk saling memberikan manfaat satu sama lainnya tanpa mengorbankan hak dari individu

yang lain.⁵³ Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa sebagai pebisnis muslim hendaknya selalu menanamkan nilai-nilai Islami dalam segala proses usahanya. Dengan menanamkannya dalam hati maka usaha yang dilakukan akan mendapatkan ridho Allah SWT serta berkah yang melimpah terlebih dalam bisnisnya.

Hasil wawancara didapati bahwa Jelita Fashion dalam menjalankan usahanya atau bekerja telah berusaha menanamkan konsep kesatuan/tauhid dengan dengan selalu mengingat Allah SWT dalam setiap aktivitas yang dilakukan, seperti tidak meninggalkan sholat walaupun suasana toko sedang ramai dan juga berbuat baik sesuai anjuran agama Islam sebagai bentuk menjaga hubungan yang baik kepada sang pencipta atau *HabluminAllah*. Jelita Fashion juga menyiapkan ruangan khusus untuk sholat karyawan, agar mereka nyaman dalam melaksanakan sholat.⁵⁴

Dalam melakukan aktivitas apapun, sebagai makhluk bertuhan kita harus selalu mengingat bahwa Allah melihat segala sesuatu yang dikerjakan. Selain menjaga hubungan baik dengan manusia, kita juga tidak boleh lupa untuk menjaga hubungan yang baik dengan sang pencipta yaitu Allah SWT. Pemilik dan juga karyawan Jelita Fashion sadar akan hal tersebut. Mereka tak lupa menjalankan kewajiban di sela-sela waktu bekerja sesibuk apapun keadaan disana. Hal ini dilakukan sebagai wujud syukur akan rezeki yang telah Allah SWT berikan. Di dalam toko juga disediakan tempat sholat sehingga karyawan tak perlu pergi jauh-jauh jika ingin menjalankan kewajiban. Hal-hal tersebut dapat diartikan bahwa penerapan prinsip kesatuan dalam etika bisnis telah cukup dilaksanakan.

b) Keseimbangan (*Equilibrium*)

Dalam Islam dijelaskan bahwa aktivitas bekerja haruslah berlaku adil kepada siapapun tanpa terkecuali sekalipun dengan orang yang tidak disukai. Adil dalam Islam diartikan sebagai perilaku yang mengarahkan seseorang untuk tidak merampas hak-hak orang lain. Hak-hak tersebut hendaklah ditempatkan sebagaimana mestinya (sesuai aturan syariah), sehingga tidak merugikan orang lain. Dengan

⁵³ Rafik Issa Bekuun, *Islamic Business Ethics*, hlm. 20.

⁵⁴ Ayu, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 2, transkrip.

begitu orang yang adil memiliki ketaqwaan yang lebih dekat dengan Allah SWT.⁵⁵ Berdasarkan teori tersebut jelas disampaikan bahwa keadilan merupakan prinsip utama yang mendasari dalam segala aspek kegiatan bisnis. Dengan terwujudnya keadilan maka terwujud kondisi bisnis yang baik demi keberlangsungan bisnis.

Dari sisi keseimbangan yang dilakukan oleh Jelita Fashion yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang sama kepada konsumen serta kualitas produk yang baik. Mbak Bella selaku pemilik Jelita Fashion dalam memberikan gaji karyawan juga selalu berusaha untuk disesuaikan dengan pekerjaannya. Sebagai bentuk keseimbangan akhirat, Jelita Fashion tak lupa untuk menyisihkan sebagian rezekinya untuk bersedekah.⁵⁶

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis peneliti, prinsip keseimbangan atau keadilan telah diterapkan oleh Jelita Fashion. Disini Jelita Fashion tak hanya condong pada aspek duniawi, melainkan juga seimbang antara aspek dunia dan akhirat. Unsur keadilan tersebut ditunjukkan dengan tidak membedakan pembeli, memberikan pelayanan yang sama, serta memberikan produk yang memiliki kualitas yang baik sehingga terciptalah keseimbangan kepada pembeli. Kemudian unsur seimbang/adil kepada karyawan dilakukan dengan berbuat baik kepada semua karyawan serta memberikan gaji yang pantas sesuai dengan kinerja karyawan. Dan yang terakhir, Jelita Fashion juga tidak menimbun keuntungannya untuk kepentingan pribadi saja melainkan juga. Beberapa hal diatas menunjukkan bahwa pemilik tak hanya mementingkan dirinya sendiri melainkan juga pihak lain sehingga terciptalah keseimbangan duniawi antara tempat usaha dengan karyawan dan konsumen. Selain itu juga Jelita Fashion juga senantiasa mengingat kepada sang pencipta yaitu Allah SWT dengan cara menyisihkan sebagian keuntungannya untuk bersedekah sehingga terciptalah keseimbangan akhirat.

⁵⁵ Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Perspektif Maqashid Al-Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), hlm. 107.

⁵⁶ Senda, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 3, transkrip.

c) Kehendak Bebas (*Free Will*)

Kebebasan yang dimaksud disini ialah tidak merugikan kepentingan kolektif bahwa setiap orang mempunyai hak dan kebebasan dalam melakukan perniagaan atau bisnis. Prinsip kebebasan dalam bisnis ini dapat melahirkan inovasi serta kreatifitas yang dibutuhkan dalam menciptakan karya-karya bisnis yang sesuai dengan prinsip syariah.⁵⁷ Berdasarkan teori tersebut dapat diketahui bahwa kebebasan merupakan hak dalam berbisnis. Artinya, dalam berbisnis bebas untuk berkreasi, berinovasi, dan bersaing dengan sehat demi keberlangsungan usaha. Namun, dengan kebebasan itu tak berarti bisa sewenang-wenang, melainkan tetap pada porsi atau batasan yang telah ditetapkan.

Hasil wawancara dengan pemilik dapat diketahui bahwa selama ini dirinya selalu berusaha untuk melakukan inovasi dan memikirkan ide kreatif untuk perkembangan bisnisnya di era persaingan bisnis yang ketat ini dengan tetap memperhatikan batasan-batasan yang ada.⁵⁸

Berdasarkan hasil observasi yang telah dianalisis peneliti menyimpulkan bahwa Jelita Fashion dalam proses bisnisnya selalu membebaskan diri untuk menerima perkembangan yang ada. Teori yang ada menyebutkan bahwa kebebasan yang dijalankan hendaklah tidak merugikan kepentingan kolektif. Dalam hal ini berarti dengan adanya kebebasan tidak berarti kita dapat melakukan apa saja. Jelita Fashion juga selalu berkreasi dan berinovasi dalam rangka mengembangkan bisnisnya di tengah-tengah persaingan bisnis tanpa merugikan kompetitornya. Selain itu disisi pembeli mereka dapat dengan bebas membeli tanpa adanya keterpaksaan.

d) Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Kebebasan tanpa batas merupakan hal yang mustahil dilakukan manusia karena tidak diharuskan adanya pertanggungjawaban dan akuntabilitas untuk memenuhi tuntutan keadilan dan kesatuan, manusia perlu

⁵⁷ Erni Trisnawati Sule dan Muhammad Hasanudin, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Refika Aditama, 2016), hlm. 38.

⁵⁸ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

mempertanggung jawabkan tindakannya.⁵⁹ Maka dari itu dengan adanya kebebasan perlu dibarengi dengan pertanggungjawaban. Pertanggungjawaban ini tidak hanya untuk diri sendiri melainkan juga tanggung jawab kepada sesama dan juga tentunya kepada Allah SWT.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa tim Jelita Fashion selalu melakukan kroscek untuk barang yang baru datang untuk menghindari barang cacat/rusak. Selain itu foto yang di upload merupakan foto asli dan kualitas yang diberikan merupakan produk yang memiliki kualitas yang baik. Namun, dari sisi pelanggan online masih ada yang kecewa dengan respon yang diberikan Jelita Fashion ketika terdapat kesalahan. Sehingga tanggung jawab dari sisi transaksi online terbilang masih kurang. Gaji untuk karyawan diberikan tepat waktu sesuai keinginan karyawan. Selain itu bentuk tanggung jawab kepada Allah dibuktikan dengan tidak lupa menjalankan kewajiban lima waktu.⁶⁰

Hasil analisis data yang peneliti peroleh, mengungkapkan bahwa Jelita Fashion dalam menjalankan bisnisnya telah berusaha menerapkan prinsip tanggung jawab walaupun dinilai kurang maksimal. Jelita Fashion bertanggung jawab sepenuhnya untuk foto produk yang diupload merupakan sama dengan produk yang ada di toko dan tidak menggunakan gambar palsu serta informasi yang ditampilkan sesuai dengan spesifikasi produk. Tim Jelita Fashion juga selalu melakukan kroscek terhadap barang datang untuk menghindari produk cacat dan sebagainya. Transaksi yang terjadi pada online store Jelita Fashion juga dikirimkan tepat waktu setelah pembeli melakukan *checkout* produk dan sebelum dikirimkan juga di cek terlebih dahulu agar tidak terjadi salah kirim produk. Namun terkadang mereka juga lalai, beberapa kali dalam *customer review* di shopee Jelita Fashion terdapat pembeli yang mengeluhkan terjadinya salah informasi ukuran sehingga saat sampai kebesaran dan setelah diukur ulang oleh pembeli ternyata memang kesalahan informasi dari penjual. Ada juga pembeli

⁵⁹ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 46.

⁶⁰ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

yang mengeluhkan tentang pesanan yang dipesan salah warna. Disamping itu karena karyawan merupakan wajah dari usahanya, pemilik Jelita Fashion juga rutin memberi arahan, nasehat, dan contoh yang baik kepada karyawan agar mereka senantiasa bertanggungjawab dalam bekerja. Selain itu gaji karyawan juga diberikan secara tepat waktu entah itu mingguan atau bulanan sesuai permintaan dari karyawan. Disamping bentuk tanggung jawab terhadap pelanggan dan karyawan, tim Jelita Fashion juga melakukan tanggung jawab kepada Allah dengan selalu menjaga sholat, menerapkan kejujuran dalam bekerja, dan tak lupa untuk berbagi melalui sebagian keuntungannya.

e) Ihsan (*Benevolence*)

Dalam konteks kegiatan berbisnis, etika yang harus diterapkan adalah bersikap dan berperilaku dengan benar dimulai dari proses dimulainya bisnis hingga hasil perolehan keuntungan bisnis. Dalam berbisnis ada tiga indikator prinsip ihsan yaitu kemurahan hati, motif pelayanan dan kesadaran akan adanya Allah dan segala aturannya.⁶¹ Dalam hal ini berarti dalam berbisnis segala niat, sikap, dan perilaku di setiap prosesnya diperlukan kebajikan dan kejujuran dan tidak merugikan siapapun.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan Jelita Fashion selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk semua pelanggannya. Mulai dari foto produk yang real pict, memberikan bonus untuk pembelian tiga item produk mendapatkan potongan harga Rp. 5000,- setiap itemnya, serta selalu ramah, sopan, dan sabar dalam melayani pembeli. Disamping itu Jelita Fashion juga menyediakan kamar ganti beserta kaca besar agar pembeli dapat mencoba baju yang akan dibeli.⁶²

Dalam menjalankan sebuah bisnis ada tiga indikator dalam prinsip ihsan yaitu kemurahan hati, motif pelayanan, dan kesadaran akan adanya Allah dan segala Aturannya. Dari sisi kemurahan hati yang diberikan oleh Jelita Fashion kepada pelanggannya dapat dilihat dari pemberian giveaway

⁶¹ Erni Trisnawati Sule & Muhammad Hasanudin, *Manajemen Bisnis Syariah*, hlm. 22.

⁶² Tia Andita, wawancara oleh penulis, 5 Juni 2022, wawancara 5, transkrip.

di beberapa waktu. Selain itu, mereka juga suka memberikan potongan harga kepada konsumen setiap kali pembelian tiga produk dengan potongan harga sebesar Rp. 5000-, setiap itemnya. Pembeli yang datang pun dapat mencoba baju sebelum membeli di kamar ganti yang disediakan dan tentunya ada aturan tersendiri. Hal ini menunjukkan bahwa selama ini Jelita Fashion telah berusaha menerapkan prinsip Ihsan dalam praktiknya dengan cukup baik.

3. Analisis tentang Hambatan dan Solusi dalam Implementasi Etika Bisnis Islam di Jelita Fashion

Etika bisnis Islam menghimbau pelakunya untuk menjalankan bisnis secara baik dan etis. Bisnis yang baik dan etis akan mempengaruhi keberlangsungan bisnis itu sendiri sehingga bisa hidup dalam jangka waktu yang lama. Konsep etika bisnis Islam meliputi konsep ketuhanan, baik dan benar, tanggungjawab, kejujuran serta keadilan.⁶³ Berdasarkan teori tersebut dapat diketahui bahwa bisnis yang baik tentunya adalah bisnis yang menerapkan nilai-nilai Islami dan juga memiliki tanggungjawab. Dengan begitu, maka bisnis yang dijalankan akan terus berkembang. Namun, dalam menerapkan etika dalam berbisnis tentu tak mudah. Akan ada berbagai macam hambatan yang muncul. Hambatan merupakan hal-hal yang menyebabkan sesuatu yang sudah dilaksanakan tidak bisa berjalan secara efektif. Dalam berbisnis pasti setiap usaha akan menemui hambatannya masing-masing, tak terkecuali dalam penerapan etika bisnis Islam yang dilakukan oleh Jelita Fashion.

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan pemilik diketahui bahwa hambatan yang muncul dalam penerapan etika bisnis di Jelita Fashion beberapa diantaranya adalah kurangnya pemahaman dan penerapan nilai-nilai islami dalam menjalankan bisnis, produk yang dijual belikan juga masih ada pakaian yang mengumbar aurat, selain itu juga dari sisi karyawan yg kadang kurang fokus sehingga memberikan kekecewaan di hati pembeli.⁶⁴

⁶³ Muhammad Arif Rahmat, "Penerapan Bisnis Islam Terhadap Bisnis Elektronik Di Bone Trade Center (BTC) Kabupaten Bone", hlm. 20.

⁶⁴ Bella Muliasari, wawancara oleh penulis, 2 Juni 2022, wawancara 1, transkrip.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dianalisis dapat ditarik kesimpulan bahwa hal-hal yang menjadi penghambat dalam penerapan etika bisnis Islam di Jelita Fashion adalah sebagai berikut:

a) Kurangnya pemahaman dan penerapan nilai-nilai Islami

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa penerapan nilai-nilai Islami di Jelita Fashion masih kurang walaupun memang untuk kewajiban seperti sholat sudah dijalankan. Pemilik dari Jelita Fashion pun mengakui bahwa dirinya belum sepenuhnya memahami dan menerapkan nilai-nilai Islami secara menyeluruh sehingga penerapan etika bisnis Islam.

Selain itu terkadang juga masih ada pembeli waria yang datang untuk membeli dimana Allah SWT melaknat laki-laki yang menyerupai perempuan begitupun sebaliknya, sehingga hal tersebut mengurangi etika bisnis Islam yang harusnya diterapkan dalam jual beli. Namun Jelita Fashion tetap melayani semua pembeli tanpa terkecuali.

b) Produk yang diperjual belikan

Produk yang ditawarkan oleh Jelita Fashion tidak sepenuhnya fashion muslim Islami seperti gamis atau setelan rok panjang. Jelita Fashion menawarkan berbagai macam model baju juga seperti baju-baju pendek dan rok pendek. Hal ini dikarenakan Jelita Fashion tidak hanya menjadikan wanita muslimah sebagai targetnya tetapi wanita umum secara keseluruhan.

c) Karyawan yang kurang fokus

Manusia merupakan tempatnya salah dan lupa. Begitupun dalam berbisnis, walaupun dalam pikiran rasanya sudah berusaha melakukan semaksimal mungkin namun masih ada saja yang kurang. Berdasarkan obeservasi di Jelita Fashion, dari banyaknya *review* positif ada juga beberapa pelanggan online store yang merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tim Jelita Fashion. Rasa kecewa tersebut bukan tanpa alasan, pasalnya produk yang diterima pembeli tersebut tidak sesuai dengan apa yang mereka pesan. Hal itu terjadi dikarenakan deskripsi produk yang tidak sesuai sehingga saat barang datang ternyata ukuran berbeda dan juga salah kirim warna.

Karyawan dari Jelita Fashion sendiri menyadari bahwa mereka terkadang bingung saat melakukan tugas yang banyak dalam satu waktu. Apalagi terkadang mereka merupakan karyawan yang masih baru sehingga masih belajar dalam memahami tugasnya.

Hambatan-hambatan yang terjadi pada Jelita Fashion diatas dapat diatasi dengan solusi. Solusi yang ada dapat mengurangi hambatan yang akan menguarngi efektifitas penerapan etika bisnis Islam. Solusi dapat dilakukan dengan melihat masalah atau hambatan yang sedang dialami untuk kemudian mengurangi hambatan itu dengan memperbaiki sistem yang sebelumnya diterapkan.⁶⁵ Solusi yang digunakan oleh Jelita Fashion dalam menghadapi hambatan-hambatan yang terjadi dalam penerapan etika bisnis Islam adalah sebagai berikut:

- a) Terus mempelajari tentang pengelolaan bisnis yang baik sesuai dengan ajaran agama Islam.
- b) Memberikan arahan dan contoh kepada karyawan dalam bekerja.

⁶⁵ <https://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-solusi/> diakses pada kamis, 21 Juli 2022.