

ABSTRAK

Diah Novia Ningrum, NIM: 1950210019, Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Konveksi Rizma Collection).

Keberhasilan dunia bisnis pada bidang UMKM telah berkembang pesat hingga menjadi tumpuan roda perekonomian dan kehidupan sosial semua orang. Bisnis telah ada pada zaman Rasulullah SAW dan Islam sangat menganjurkan umatnya untuk berdagang. Suatu bisnis dapat dikatakan baik apabila dalam aktivitas yang dijalankan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam bisnis Islam sangat diperlukan adanya penerapan etika bisnis Islam yang baik seperti kejujuran, amanah, dan lain sebagainya. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui bagaimana praktik bisnis Islam di konveksi Rizma Collection, 2) Untuk mengetahui bagaimana implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada konveksi Rizma Collection, 3) Untuk mengetahui faktor penghambat dalam penerapan etika bisnis Islam di konveksi Rizma Collection beserta solusinya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif yang menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam pengumpulan datanya. Data yang dianalisis merupakan data dari hasil observasi keadaan dan situasi, wawancara dengan pemilik, karyawan, dan pelanggan, serta telaah dokumentasi yang didapat dari proses penelitian di konveksi Rizma Collection. Adapun hasil dari penelitian ini adalah: 1) Praktik bisnis yang dijalankan konveksi Rizma Collection sudah sesuai dengan aktivitas bisnis Islam berdasarkan etika bisnis Islam yakni dalam aspek kejujuran, amanah, adil, ramah-tamah, dan keterbukaan, 2) Implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada konveksi Rizma Collection telah diterapkan dengan cukup baik pada prinsip kesatuan (*unity*), keseimbangan (*equilibrium*), kehendak bebas (*free will*), dan kebenaran: kebajikan dan kejujuran, walaupun masih ada kekurangan pada prinsip tanggung jawab (*responsibility*), 3) Faktor penghambat dalam implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan diantaranya kurangnya pemahaman dan penerapan nilai-nilai Islam secara lebih mendalam, produk yang dihasilkan masih belum seluruhnya jenis pakaian tertutup, serta kurang efektifnya pelayanan ketika banyak permintaan masuk. Namun solusi-solusi telah diupayakan demi perbaikan dalam implementasi etika bisnis Islam di konveksi Rizma Collection agar mampu meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Etika Bisnis Islam, Loyalitas Pelanggan