

## BAB II KERANGKA TEORI

### A. Kajian Teori

#### 1. Konsep Bisnis Islam

##### a. Pengertian Bisnis Islam

Dalam Islam, bisnis merupakan suatu serangkaian aktivitas bisnis yang di dalamnya terdapat berbagai jenis yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya termasuk profitnya, akan tetapi dibatasi dalam perolehannya dan pendayagunaan pada hartanya (terdapat aturan halal dan haram).<sup>1</sup> Bisnis dalam pandangan syariah adalah bisnis yang berdasarkan pada Al-Qur'an dan hadist dimana terdapat kesesuaian kegiatan bisnis dengan syariah Islam sebagai ibadah kepada Allah Ta'ala untuk mendapat ridho-Nya. Dalam bisnis Islam, semua hasil usaha yang telah dilakukan selalu mengingat dan menyerahkan kepada Allah Ta'ala. Sehingga dalam praktiknya, tidak hanya mengupayakan untuk menjalankan bisnis pada umumnya, namun juga menjalankan perintah Allah dalam hal bermuamalah.<sup>2</sup>

Bisnis dalam Al-Qur'an disebut dengan istilah *tijarah*, yang memiliki dua pengertian, yaitu: pertama, bisnis secara umum meliputi perniagaan antara manusia dengan Allah. Ketika seseorang memilih petunjuk dari Allah, mencintai Rasul-Nya, berjuang di jalan-Nya dengan harta dan jiwa, membaca kitab Allah, mendirikan shalat, menafkahkan sebagian rezekinya, maka itulah sebaik-baiknya perniagaan kepada Allah. Kemudian pengertian *tijarah* yang kedua merupakan perniagaan secara khusus, yang berarti perdagangan atau jual beli antar sesama manusia.<sup>3</sup> Berikut ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan *tijarah* pada QS. An-Nisa' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

<sup>1</sup> Silviah and Lestari, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan UMKM," 96–112.

<sup>2</sup> Hamdi Agustin, *Studi Kelayakan Bisnis Syariah* (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2017), 7.

<sup>3</sup> Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Kencana, 2013), 8.

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang Kepadamu.”* (QS. An-Nisa’: 29).

Bisnis syariah Islam adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan jual beli yang berlandaskan hukum syariah atau sistem Islam. Syariah sendiri berasal dari dua kata yakni bisnis dan syariah. Bisnis merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan jual beli atau berdagang. Sementara syariah berarti sumber jalan yang lurus. Sementara secara istilah syariah artinya perundang-undangan yang diturunkan oleh Allah SWT melalui Rasulullah Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia yang baik yang menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman, pakaian maupun muamalah.

Kegiatan bisnis syariah bukan hanya kegiatan jual beli yang targetnya mendapatkan keuntungan. Namun bisnis ini lebih mengarah kepada hukum Islam yang sesuai dengan Al Quran dan Hadits. Jadi bisnis ini dibatasi oleh cara mendapatkan keuntungan dan mengembangkannya dengan konsep halal dan haram. Jika halal dijadikan namun jika haram maka ditinggalkan. Sehingga bukan melulu keuntungan namun juga mendapatkan keridhoan dari Allah SWT. Apalagi di dalam ajaran agama Islam memang telah memberikan tuntunan bagaimana berbisnis yang sesuai dengan norma-norma ajaran Islam sebagaimana yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yang merupakan pebisnis dengan berbagai keutamaan sifat beliau.

b. Aktivitas Bisnis Islam

Dalam menjalankan segala aktivitas terutama kegiatan bisnis sangat memerlukan adanya etika. Dengan adanya etika bisnis, maka segala kegiatan bisnis akan lebih terjaga dan berlangsung dengan baik. Adapun aktivitas bisnis yang dilaksanakan berdasarkan etika bisnis Islam adalah sebagai berikut:<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Makhshushi Zakiyah, “Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Bisnis Se Manis Di Situbondo,” *Al-Idarah* 2, no. 2 (2021): 75–89.

1) Jujur (Shiddiq)

Bisnis tidak akan berjalan lama apabila tidak dilandasi dengan kejujuran. Sifat jujur menjadi kunci utama dalam meraih kesuksesan dalam berbisnis. Sebagaimana firman Allah dalam QS At-Taubah ayat 119.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tetaplah bersama orang-orang yang benar (jujur). (QS At-Taubah : 119).

Dari potongan ayat di atas, kita tahu bahwa dalam melakukan kegiatan apapun, termasuk kegiatan ekonomi harus tetap dilakukan secara jujur.

2) Amanah

Agama Islam mengajarkan pebisnis untuk mempunyai sikap amanah baik untuk diri sendiri maupun bagi orang lain, serta tidak pernah meremehkan hak orang yang memberikan amanah. Amanah merupakan suatu tanggung jawab besar bagi seorang pebisnis dalam melakukan aktivitas bisnisnya yang tidak hanya dipertanggung jawabkan di dunia, melainkan di akhirat juga.

3) Adil

Islam sangat menganjurkan berperilaku adil dan tidak diperbolehkan melakukan kecurangan di dalam bisnis. Keadilan akan menunjang keberhasilan bisnis sedangkan kecurangan merupakan pertanda kehancuran dalam berbisnis. Bersikap adil dapat membuat konsumen merasa aman dan tidak dirugikan.

4) Toleransi dan keramah-tamahan

Berdasarkan prinsip syariah Islam, berbisnis bukan hanya suatu aktivitas ekonomi untuk mencari keuntungan sebanyak-banyaknya, tetapi juga sebagai kegiatan untuk menjalin hubungan yang harmonis antar sesama manusia secara harmonis dan nantinya akan memberikan keuntungan untuk kedua belah pihak. Sikap ramah tamah merupakan sifat terpuji yang juga harus diterapkan kepada setiap orang utamanya pada aktivitas

bisnis. Ramah merupakan bentuk penerapan dari rendah hati.

5) Keterbukaan dan kebersamaan

Ketersediaan pelaku bisnis dalam menerima pendapat dan masukan orang lain yang lebih benar merupakan sikap keterbukaan yang dapat menghidupkan potensi serta meningkatkan inisiatif yang lebih kreatif. Tak hanya dengan sikap keterbukaan, bisnis juga mendorong pelakunya untuk saling menjalin kerjasama dalam pembagian tanggung jawab tanpa adanya perbedaan dalam aktivitas bisnis yang dijalankan.

## 2. Pengertian dan Konsep Etika Bisnis Islam

### a. Pengertian Etika

Kata etika berasal dari bahasa Yunani “*Ethos*” berarti adat istiadat atau kebiasaan. Dalam praktik secara umum, etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik yang ada pada diri seseorang itu sendiri maupun di dalam masyarakat.<sup>5</sup> Dalam hal ini etika dapat dimaknai sebagai dasar moralitas seseorang. Etika bagi seseorang terwujud dalam kesadaran moral (moral *consciousness*) yang memuat keyakinan benar dan tidak sesuatu.<sup>6</sup> Dalam rumusan yang lain etika adalah prinsip, norma, dan standar perilaku yang mengatur individu maupun kelompok yang membedakan apa yang benar dan apa yang salah. Etika merupakan apa yang dilakukan dan bukan apa yang dikatakan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, etika mempunyai arti:<sup>7</sup>

- 1) Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak, kewajiban dan moral (akhlak).
- 2) Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak.
- 3) Nilai mengenai benar dan salah yang dianut oleh suatu golongan atau masyarakat.

Masalah etika yang perlu diperhatikan oleh semua pemilik usaha dalam menjalankan bisnisnya. Seorang pelaku bisnis harus memiliki pemahaman bahwa etika sangat diperlukan dalam meningkatkan bisnisnya. Menurut Hamzah

---

<sup>5</sup> Faisal Badroen et al., *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2006), 4.

<sup>6</sup> Badroen et al., 5.

<sup>7</sup> M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), 33.

Ya'qub, etika adalah ilmu tentang perilaku manusia dan prinsip perilaku moral yang benar. Etika adalah ilmu tentang usaha mencari baik dan buruk, dilakukan dengan mengamati tingkah laku yang dapat diketahui manusia melalui akal dan pikiran.<sup>8</sup>

b. Pengertian Etika Bisnis Islam

Pada dasarnya etika memiliki peran sebagai suatu prinsip moral dimana mampu membedakan mana yang benar dan mana yang tidak benar, sedangkan bisnis merupakan serangkaian peristiwa dari pelaku bisnis. Etika bisnis kadang-kadang disebut pula etika manajemen, yaitu penerapan standar moral ke dalam kegiatan bisnis.<sup>9</sup> Dengan demikian, sebuah etika bisnis mampu mempelajari tentang mana yang dianggap baik atau buruk, benar atau salah dalam menjalankan bisnis berdasarkan prinsip moralitas.<sup>10</sup> Ambar dan Dessy dalam Makhshushi Zakiyah menyatakan etika bukan hanya sebuah larangan-larangan normatif, namun juga sebuah puncak akumulasi kemampuan operasionalisasi intelegensi manusia. Dalam Islam etika disebut juga sistem filsafat, atau sebuah filsafat yang mempertanyakan praksis manusia yang berkaitan dengan tanggung jawab dan kewajibannya.<sup>11</sup>

Menurut Sunardi dan Anita, etika bisnis merupakan studi yang dikhususkan mengenai penerapan moral yang benar dan yang salah. Hal ini berfokus pada standar moral yang sebaiknya diterapkan dalam berbisnis. Etika bisnis merupakan studi standar formal dan bagaimana standar itu diterapkan dalam sistem dan organisasi yang berada di lingkup masyarakat dalam kegiatan produksi dan pendistribusian barang atau jasa dan diterapkan pula kepada orang-orang yang berada di lingkup organisasi atau bisnis tersebut. Studi ini tidak hanya mencakup pada norma moral

---

<sup>8</sup> Manna Silviah and Novieati Dwi Lestari, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan UMKM," *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam* 10, no. 1 (2022): 96–112.

<sup>9</sup> Buchari Alma and Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2009), 202.

<sup>10</sup> Manna Silviah and Novieati Dwi Lestari, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan UMKM," *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam* 10, no. 1 (2022): 96–112.

<sup>11</sup> Zakiyah, "Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Bisnis Se Manis Di Situbondo." 75-89

dan nilai moral, juga terhadap kegiatan mengaplikasikan kesimpulan-kesimpulan analisis tersebut ke berbagai teknologi, transaksi, institusi, aktivitas, dan usaha yang disebut bisnis.<sup>12</sup>

Menurut Sudarsono dalam Nur Manna Silviah dan Novieati D. Lestari, etika Islam adalah ajaran etika berdasarkan ajaran agama Islam yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW, dengan nilai-nilai luhur, sifat terpuji dan kebaikan mutlak. dan Sunnah Nabi Muhammad SAW. Dengan demikian, etika bisnis Islam merupakan akhlak dalam melaksanakan atau menjalankan suatu bisnis dengan berdasarkan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak ada kekhawatiran yang timbul, karena telah dipastikan sebagai sesuatu yang baik dan benar.<sup>13</sup> Etika bisnis dalam islam memiliki arti yang sangat penting yang perlu diterapkan oleh semua pelaku usaha muslim.

Dengan demikian, tujuan bisnis dapat tercapai secara maksimal sesuai rencana. Dapat disimpulkan bahwa etika bisnis dapat dikatakan sebagai tindakan dari sebuah perilaku benar atau salah yang terjadi dalam dunia bisnis. Kegiatan tersebut dapat berjalan melalui prinsip-prinsip moralitas, dimana pelaku bisnis diharuskan mempunyai komitmen yang kuat melalui relasi, interaksi, dan perilaku untuk mencapai tujuan dari bisnis yang telah direncanakan.

#### c. Konsep Etika Bisnis Islam

Dalam konsep etika bisnis Islam, setiap pelaku bisnis dalam berdagang hendaknya tidak semata-mata bertujuan mencari keuntungan sebesar-besarnya, namun yang paling penting yakni mencari keridhaan dan mencapai keberkahan atas rezeki yang telah diberikan Allah SWT.<sup>14</sup> Kesadaran bahwa bisnis harus dilandasi dengan etika juga mulai disadari oleh para pengusaha Muslim. Apalagi di dalam ajaran Islam memang

---

<sup>12</sup> Sunardi and Anita Primastiwi, *Pengantar Bisnis: Konsep, Strategi, Dan Kasus* (Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2015), 19.

<sup>13</sup> Manna Silviah and Novieati Dwi Lestari, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan UMKM," *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam* 10, no. 1 (2022): 96–112.

<sup>14</sup> Desy Astris Anindya, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Keuntungan Usaha Pada Wirausaha Di Desa Delitua Kecamatan Delitua," *At-Tawassuth* II, no. 2 (2017): 389–412.

telah memberikan tuntunan bagaimana berbisnis yang sesuai dengan norma-norma ajaran Islam sebagaimana yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yang merupakan pebisnis dengan berbagai keutamaan sifat beliau.<sup>15</sup>

Dalam penerapan etika bisnis Islam, setiap pelaku bisnis didorong untuk menjadi pribadi yang memiliki perbuatan terpuji seperti kejujuran, kebenaran, keadilan, kebahagiaan, dan cinta kasih. Karena pada dasarnya perbuatan baik tersebut mengandung nilai dan akhlak yang dicintai Islam dan di dalam Islam menganjurkan untuk melakukannya. Di dalam konteks ini, etika berbisnis dalam Islam merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam aktivitas sebuah bisnis yang profesional.

Etika bisnis Islam merupakan hal yang penting dalam menunjang operasional usaha. Sehingga, etika bisnis Islam memiliki fungsi substansial guna untuk membekali para pelaku bisnis. Oleh karena itu dalam etika bisnis memiliki tujuan sebagai berikut:<sup>16</sup>

- 1) Membangun kode etik Islam yang mengatur, mengembangkan serta menancapkan metode berbisnis dalam kerangka ajaran agama. Dalam hal ini kode etik sebagai simbol arahan guna untuk melindungi pelaku bisnis dari berbagai risiko.
- 2) Kode etik bisa menjadi dasar hukum dalam menetapkan tanggung jawab bagi para pelaku bisnis terutama bagi diri mereka sendiri, antar komunitas bisnis, masyarakat serta diatas segalanya tersebut merupakan tanggung jawab di hadapan Allah SWT.
- 3) Dalam kode etik ini digunakan sebagai dokumen hukum yang dapat menyelesaikan persoalan-persoalan yang muncul daripada harus diserahkan kepada pihak peradilan.
- 4) Kode etik dapat memberikan kontribusi yang besar dalam penyelesaian banyak persoalan yang sedang terjadi baik antar sesama pelaku bisnis dan masyarakat tempat mereka bekerja. Suatu hal yang dapat

---

<sup>15</sup> Maksudin, "Etika Bisnis Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam," *El - Ecosy : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 02, no. 02 (2022): 135–53. 135-153

<sup>16</sup> Silviyah and Lestari, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan UMKM," 96–112.

membangun persaudaraan (ukhuwah) dan kerja sama antara mereka semua.

d. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam

Adapun Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam yang harus diterapkan dalam menunjang kegiatan bisnis antara lain:<sup>17</sup>

1) Kesatuan (*Unity*)

Kesatuan sebagaimana terefleksikan dalam konsep tauhid. Tauhid merupakan ilmu dasar filsafat ekonomi Islam sebagai pedoman dasar dalam melakukan praktik ilmu ekonomi dan keuangan dalam bisnis yang sesuai dengan logika, etik, dan estetika. Tauhid merupakan sistem yang dijalankan dalam mengelola kehidupan yang memiliki hubungan vertikal dengan Tuhan sebagai wujud teruntut pada apapun yang telah menjadi ketetapan-NYA. Dengan adanya tauhid, sebagai aktivitas kehidupan akan lebih terkontrol, termasuk dalam aktivitas ekonomi yang dijalankan dalam bisnis. Konsep tauhid memiliki pengaruh paling mendalam terhadap pribadi seorang pelaku usaha atau bisnis.

2) Keseimbangan (*Equilibrium*)

Islam sangat menjunjung tinggi keadilan tak terkecuali pada pihak-pihak yang bersifat kontra dalam dunia bisnis. Berperilaku adil akan meningkatkan berbagai kebaikan yang sangat bermanfaat untuk kegiatan bisnis. Islam melarang untuk menipu walaupun hanya sekadar membawa sesuatu pada kondisi yang menimbulkan keraguan. Persyaratan adil mendasari penentuan mutu (kualitas) dan ukuran (kuantitas) pada setiap takaran maupun timbangan.

Dalam melakukan interaksi antar manusia bisa dikatakan sesuai dengan harkat dan martabat jika hubungan dari interaksi mereka dapat mengimplementasikan sifat-sifat mulia Allah SWT. Dalam konteks ini, manusia atau setiap pelaku bisnis harus mampu berbuat adil pada diri sendiri, juga terhadap orang lain tanpa memandang latar belakang orang tersebut. Karena tingkat keberhasilan dalam berbisnis bukan semata-mata dinilai dari banyaknya keuntungan yang didapatkan, namun tentang bagaimana menjaga

---

<sup>17</sup> Abdul Aziz, *ETIKA BISNIS PERSPEKTIF ISLAM Implementasi Etika Bisnis Islami Untuk Dunia Usaha* (Bandung: Alfabeta, 2013), 45–46.

keseimbangan yang terjalin dengan setiap pihak yang tergabung agar mereka merasa diperhatikan dan dianggap penting keberadaannya dalam bisnis. Hal ini sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Maidah ayat 8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا وَإِعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya : *“Hai orang-orang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah karena adil itu lebih dekat dengan takwa. Bertakwalah pada Allah. Sesungguhnya Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”* (QS. Al-Maidah: 8)

3) Kehendak bebas (*Free will*)

Kebebasan merupakan hal penting dalam etika bisnis Islam. Adanya kebebasan ini tidak digunakan untuk mengganggu dan merugikan kepentingan orang lain. Kehendak bebas disini memiliki arti bahwa Islam sangat memperbolehkan umatnya untuk terus melakukan inovasi dalam bermuamalah khususnya dalam bisnis, namun tetap sesuai dengan syariat-syariat yang telah ditentukan. Dalam Islam, prinsip kehendak bebas memiliki batasan tersendiri, karena potensi kebebasan tersebut sudah ada sejak manusia dilahirkan di dunia ini. Namun kebebasan yang tertanam pada diri manusia bersifat khusus, sedangkan kebebasan yang tidak bersifat khusus hanya milik Allah SWT. Oleh sebab itu, setiap umat muslim harus menyadari, bahwa setiap kegiatan yang dilakukan dalam situasi apapun harus didasarkan pada ketentuan Allah, dan dibimbing oleh aturan-aturan dalam syariat Islam yang telah dicontohkan Rasul-Nya.

4) Tanggung jawab (*Responsibility*)

Dalam perspektif Islam, tanggung jawab memiliki arti yang majemuk, yakni selain tanggung

jawab terhadap diri sendiri juga tanggung jawab terhadap orang lain dan lingkungan sekitar. Tanggung jawab sangat diperlukan di dalam bisnis. Tanpa adanya sikap tanggung jawab, pekerjaan tidak akan berjalan dengan lancar. Prinsip ini sangat berkaitan dengan prinsip kebebasan. Setelah melakukan berbagai kebebasan berinovasi dalam berbisnis, bukan berarti semuanya telah selesai setelah tujuannya tercapai atau telah mendapatkan laba. Semuanya harus dipertanggung jawabkan, baik dalam proses produksi, dalam melakukan transaksi jual beli, membuat perjanjian dengan sesama pelaku bisnis, dan juga tanggung jawab kepada Allah SWT.

Hal ini tercantum dalam firman Allah pada QS. Al-Muddassir ayat 38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya : *“Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah ia lakukan.”* (QS. Al-Muddassir: 38)

#### 5) Kebenaran: Kebajikan dan Kejujuran

Kebenaran dalam prinsip ini memiliki arti bahwa etika bisnis Islam sangat menjaga kebenaran dalam melakukan aktivitas bisnisnya. Hal ini bisa disebut dengan prinsip ihsan, yakni suatu usaha individu untuk sungguh-sungguh bekerja, tanpa kenal menyerah dengan dedikasi penuh menuju optimalisasi, sehingga mendapat hasil yang maksimal.<sup>18</sup> Ihsan memiliki arti melakukan perbuatan terpuji yang bermanfaat untuk orang lain. Dalam melakukan aktivitas, seorang muslim harus sadar bahwa Allah selalu melihat dan mengawasi apa yang dikerjakan sehingga dalam melakukan aktivitas selalu berusaha melakukan dengan yang terbaik. Dalam konteks kegiatan bisnis, etika yang harus ditetapkan adalah bersikap dan berperilaku dengan benar mulai dari awal berdirinya bisnis hingga hasil akhir yang diperoleh. Hal ini dijelaskan pada firman Allah QS. Al-Hajj ayat 77:

<sup>18</sup> Alma and Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, 205.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَافْعَلُوا الْخَيْرَ  
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Rukuklah, sujudlah, dan sembahlah Tuhanmu, dan berbuatlah kebaikan agar kamu beruntung.”(QS. Al-Hajj: 77)

Konsep ihsan dapat diterapkan dalam bisnis melalui beberapa sikap berikut ini.<sup>19</sup>

- a) Kemurahan hati, ini memiliki arti bahwa setiap pelaku bisnis harus memiliki kemurahan hati dalam melakukan bisnis, misalnya dengan menebarkan kebaikan kepada konsumen, misalnya memberikan diskon.
- b) Motif pelayanan, memiliki arti bahwa seorang pebisnis Islam tidak diperbolehkan membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- c) Allah menjadi prioritas. Artinya bahwa setiap aktivitas bisnis yang dilakukan harus berdasarkan ketentuan Allah SWT, misalnya memilih yang halal daripada yang haram.

### 3. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan sebuah upaya yang dilakukan konsumen atau pelanggan untuk tetap setia dengan kesadaran, kesan kualitas, kepuasan, dan rasa kebanggaan yang kuat terhadap suatu produk yang nantinya diikuti dengan melakukan pembelian ulang.<sup>20</sup> Kotler dan Keller menyatakan bahwa menciptakan hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah mimpi semua pemasar dan hal ini sering menjadi kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang.<sup>21</sup> Setiap perusahaan tentunya tidak hanya ingin memperbaiki hubungan

<sup>19</sup> Ekarina Katmas, Nur Faizah, and Ayu Wulandari, “Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah,” *Asy-Syukriyyah* 23, no. 1 (2022): 22–35.

<sup>20</sup> Sambodo Rio Sasongko, “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 1 (2021): 104–114.

<sup>21</sup> Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), 153.

dengan mitranya dalam rantai pasokan. Mereka juga berusaha membangun ikatan dan loyalitas yang kuat dengan pelanggan.<sup>22</sup> Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa loyalitas adalah sebuah komitmen yang dilakukan pelanggan atau konsumen untuk tetap bertahan dan berlangganan kembali dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang. Konsumen yang loyal tidak diukur dari seberapa banyak ia membeli produk, tapi seberapa sering ia melakukan pembelian dan merekomendasikan kepada orang lain.

Loyalitas pelanggan bisa terbentuk dengan adanya kepuasan konsumen yang timbul dari layanan yang berkualitas yang memenuhi harapan dan keinginan konsumen sehingga tidak beralih ke produk lain. Mempertahankan konsumen merupakan aspek penting dalam menciptakan loyalitas konsumen. Hal ini bukanlah suatu hal yang mudah, karena perusahaan harus melihat semua dimensi bisnis dan menentukan bagaimana sebaiknya menciptakan nilai bagi konsumennya. Dengan menciptakan nilai bagi konsumennya akan meningkatkan loyalitas konsumen dan mempertahankannya.<sup>23</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa konsumen merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah bisnis. Berbagai cara tentu dilakukan oleh pebisnis dalam mempertahankan konsumennya. Karena pelanggan yang setia akan terus melakukan pembelian ulang dan tidak menutup kemungkinan akan merekomendasikan kepada orang lain untuk melakukan pembelian.

Menurut Sasongko dalam Sasongko, ada beberapa cara untuk menciptakan dan menjaga loyalitas konsumen:<sup>24</sup>

1. Memperlakukan hak pelanggan, yaitu dengan memenuhi hak mereka sebagai pembeli dan menghormatinya. Memperlakukan mereka sesuai dengan keinginannya agar tetap terpelihara loyalitas yang baik. Untuk itu pebisnis harus tetap memperhatikan apa saja yang mereka inginkan dan harapkan terhadap produk perusahaan.

---

<sup>22</sup>Thamrin Abdullah and Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2014),41.

<sup>23</sup> Cindy Phasalita Widayatma and Sri Puji Lestari, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Rifa Kuliner Kendal),” *Serat Acitya – Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang* 7, no. 3 (2018): 25–38.

<sup>24</sup> Sasongko, “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran).” 104-114

2. Tetap dekat dengan pelanggan, dimana pelaku bisnis harus menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggan. Hal tersebut merupakan modal penting agar perusahaan mampu mengetahui perubahan-perubahan keinginan konsumen dengan cepat dan mampu menyesuaikannya.
  3. Mengukur kepuasan pelanggan, hal ini sangat penting untuk dijadikan masukan yang sangat penting, dan harus dilaksanakan secara rutin dan bertahap untuk mengetahui sikap konsumen terutama mengenai loyalitas mereka.
  4. Menciptakan biaya-biaya peralihan antara lain berupa pemberian harga khusus dan menanggapi negosiasi yang mungkin dilakukan pelanggan setia.
  5. Memberikan ekstra, yang mana berupa pemberian hadiah untuk para pelanggan setia sehingga mereka merasa diperhatikan dan dihargai. Hal tersebut akan memberikan dampak yang positif untuk mengikat mereka agar tetap loyal dan setia.
- 4. Problematika Manajemen Bisnis Syariah**

Dalam menjalankan aktivitas bisnis tentunya tidak terlepas dari banyaknya tantangan dan hambatan. Bagi pebisnis muslim, hambatan terbesar yaitu bagaimana menjalankan aktivitas bisnis dengan tetap berpegang pada nilai-nilai Islam di tengah-tengah suasana bisnis dalam sistem kapitalis yang cenderung menghalalkan segala cara.<sup>25</sup> Karena hal tersebut, maka seorang pebisnis muslim harus diharuskan menerapkan manajemen bisnis syariah dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Dalam bisnis Islam, manajemen berperan sebagai elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat pada setiap aktivitas bisnis yang akan dijadikan acuan dalam mencapai tujuan. Manajemen dapat digunakan untuk mengurangi hambatan-hambatan dalam proses pencapaian tujuan.<sup>26</sup>

Dalam menghadapi dan menyelesaikan suatu masalah atau hambatan dalam aktivitas bisnis harus dilakukan berdasarkan prinsip syariah. Dalam manajemen bisnis syariah, pemimpin harus mampu memberikan motivasi untuk karyawannya bahwa bekerja adalah suatu kebutuhan dan ibadah. Motivasi yang diberikan akan meningkatkan etos kerja dan kualitas karyawannya, serta mampu menyelesaikan hambatan ada

---

<sup>25</sup> Muhammad Ismail Yusanto and Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Mengagas Bisnis Islam* (Jakarta: Gema Insani, 2008), 49.

<sup>26</sup> Yusanto and Widjajakusuma, 118.

yang berkaitan dengan faktor sumber daya manusia. Selain memberikan motivasi, pemimpin harus melakukan pengarahan terhadap semua karyawan. Pengarahan (*actuating=directing*) merupakan salah satu prinsip manajemen yang harus diterapkan oleh pemimpin untuk membimbing, mengarahkan, mengatur segala kegiatan yang tidak diberikan dalam melaksanakan kegiatan usaha.<sup>27</sup>

Manajemen sangat penting karena mempengaruhi hampir seluruh aktivitas bisnis. Dengan adanya manajemen, pelaku usaha akan mudah mengenali kemampuan bisnisnya dan mengurangi hambatan-hambatan dalam mencapai suatu tujuan. Dalam mencari solusi untuk mengurangi hambatan yang terjadi tidak boleh menyimpang dari prinsip bisnis syariah. Beberapa aktivitas terlarang yang harus dihindari:<sup>28</sup>

- 1) Melakukan transaksi bisnis yang diharamkan agama Islam, seperti minuman keras, riba, dan pelacuran.
- 2) Memperoleh dan menggunakan harta secara tidak halal seperti menipu, riba, dan spekulasi.
- 3) Melakukan persaingan usaha yang tidak adil untuk memenangkan persaingan, seperti monopoli dan oligopoli.
- 4) Melakukan pemalsuan dan penipuan, seperti testimoni fiktif, iklan yang tidak sesuai produk asli, eksploitasi wanita dalam bisnis kosmetik dan perawatan tubuh.

## B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian yang relevan dengan judul ini sebagai berikut :

1. Abdul Mannan dan Inayah S.R. (2021) dengan judul *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Mikro Mebel/UMKM*, dalam penelitiannya menyatakan bahwa usaha toko mebel H. Dawi yang berada di Randumerak telah menerapkan etika bisnis Islam, baik oleh pengusaha maupun karyawannya. Dalam menjalankan bisnisnya, para pelaku usaha telah memahami dan mengimplementasikan prinsip atau nilai-nilai Islam dengan berlandaskan kepada Al-Qur'an dan Hadits. Penerapan etika bisnis Islam ini meliputi kesatuan, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan

---

<sup>27</sup> Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah Dan Kewirausahaan* (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2013), 94.

<sup>28</sup> Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, 25.

- kebenaran.<sup>29</sup> Melihat penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah sama menitikberatkan pada penerapan etika bisnis Islam. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya memfokuskan pada penerapan etika bisnis Islam dalam manajemen operasionalnya, sementara penelitian yang peneliti lakukan memfokuskan pada implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Ekarina Katmas, Nur Faizah, dan Ayu Wulandari (2022) dengan judul *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil dan Menengah*, dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kinerja UMKM. Hal itu dibuktikan bahwa Aspek Tauhid berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja UMKM Pangan. Aspek Adil/Keseimbangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja UMKM Pangan dengan nilai koefisien regresi positif. Aspek kehendak bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja UMKM Pangan dengan nilai koefisien regresi positif. Aspek tanggung jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja UMKM Pangan dengan nilai koefisien regresi positif. Aspek ihsan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja UMKM Pangan dengan nilai koefisien regresi negatif.<sup>30</sup> Melihat penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah sama menitikberatkan pada penerapan etika bisnis Islam. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya memfokuskan pada pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap kinerja usaha mikro, kecil, dan menengah, sementara penelitian yang peneliti lakukan memfokuskan pada implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.
  3. Dena Ayu dan Syahrul Anwar (2022) dengan judul *Etika Bisnis Ekonomi Islam Dalam Menghadapi Tantangan Perekonomian di Masa Depan*, dalam penelitiannya menyatakan bahwa etika bisnis ekonomi Islam dalam menghadapi tantangan perekonomian masa depan yaitu dengan cara terus mengikuti perkembangan zaman dan berinovasi serta mengasah kemampuan diri untuk dapat beradaptasi dengan keadaan yang

---

<sup>29</sup> Mannan and Ratih, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Mikro/UMKM." 132-147.

<sup>30</sup> Katmas, Faizah, and Wulandari, "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah." 22-35.

semakin maju dan berkembang. Dalam dunia bisnis harus memiliki tujuan menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang jauh lebih baik serta tetap mengedepankan etika dan moral. Dalam ekonomi Islam etika dan bisnis bukanlah suatu yang bertentangan melainkan satu kesatuan yang saling melengkapi, dikarenakan bisnis menjadi simbol duniawi bisa dimaksudkan dengan simbol akhirat yaitu dengan bertujuan segala aktivitas yang dilakukan dengan niat sebagai ibadah dengan mengharap keberkahan serta keridhaan dari Allah SWT.<sup>31</sup> Melihat penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah sama menitikberatkan etika bisnis pada perspektif Islam. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya memfokuskan pada etika bisnis ekonomi Islam dalam menghadapi tantangan perekonomian di masa depan, sementara penelitian yang peneliti lakukan memfokuskan pada implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

4. Ambar Wati, Arman P., dan Dessy Damayanthi (2019) dengan judul *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli : Studi Kasus Pasar Tradisional Pendopo Empat Lawang, Sumatera Selatan*, dalam penelitiannya menyatakan bahwa masih kurangnya pemahaman pedagang di pasar tradisional Pendopo terkait etika bisnis Islam. Penekanan etika bisnis islam dalam transaksi jual beli di pasar Pendopo sudah berjalan cukup baik meskipun tanpa unsur kesengajaan. Selain itu, juga masih kurangnya kesadaran pedagang tentang larangan menaikkan harga dengan cara menimbun barang dagangan dengan tujuan mencari keuntungan yang besar.<sup>32</sup> Melihat penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah sama menitikberatkan penerapan etika bisnis Islam. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya memfokuskan pada penerapan etika bisnis Islam dalam transaksi jual beli, sementara penelitian yang peneliti lakukan memfokuskan pada implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.
5. Ulfa Rosalina, Tamamudin, dan Elsa V.M (2021) dengan judul *Membangun Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kualitas*

---

<sup>31</sup> Ayu and Anwar, “Etika Bisnis Ekonomi Islam Dalam Menghadapi Tantangan Perekonomian Di Masa Depan,” 52–61.

<sup>32</sup> Ambar Wati, Arman Paramansyah, and Dessy Damayanthi, “Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli,” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 2, no. 2 (2019): 161–177.

*Layanan Melalui Kepuasan Pelanggan*, dalam penelitiannya mengatakan bahwa variabel yang digunakan mempunyai korelasi dan pengaruh positif. Terdapat hubungan positif antara kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, hanya saja kepercayaan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.<sup>33</sup> Melihat penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah sama menitikberatkan aspek loyalitas pelanggan. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya memfokuskan pada pembangunan loyalitas dengan kepercayaan dan kualitas layanan melalui kepuasan pelanggan, sementara penelitian yang peneliti lakukan memfokuskan pada implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Dari beberapa penelitian terdahulu di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis. Persamaannya adalah sama menitikberatkan pada implementasi etika bisnis Islam dan loyalitas pelanggan. Sedangkan perbedaannya adalah pada fokus penelitian dan metode penelitian yang digunakan.

### C. Kerangka Berpikir

Sebagai seorang pebisnis muslim sudah seharusnya menjalankan aktivitas bisnis yang sesuai dengan ajaran Islam. Praktik bisnis Islam lebih mengarahkan kepada hukum Islam yang sesuai Al-Qur'an dan hadits. Jadi, dalam aktivitas bisnis Islam mengajarkan untuk selalu mengingat Allah perihal apapun dalam menjalankan suatu usaha. Selain itu, bisnis Islam lebih memberikan batasan terhadap perihal halal dan haram dalam proses produksi maupun dalam mencari keuntungan. Dalam melakukan praktik bisnis Islam juga diperlukan adanya penerapan etika bisnis Islam.

Etika merupakan pokok terpenting yang harus diimplementasikan dengan baik dalam segala kegiatan, termasuk kegiatan bisnis. Etika bisnis secara Islami berdasarkan prinsip syariah sangat penting untuk menunjang kelangsungan hidup usaha. Ajaran Islam sangat menganjurkan pebisnis Islam untuk menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam praktik bisnis Islam yang dijalankannya. Dengan adanya etika bisnis Islam, kegiatan bisnis

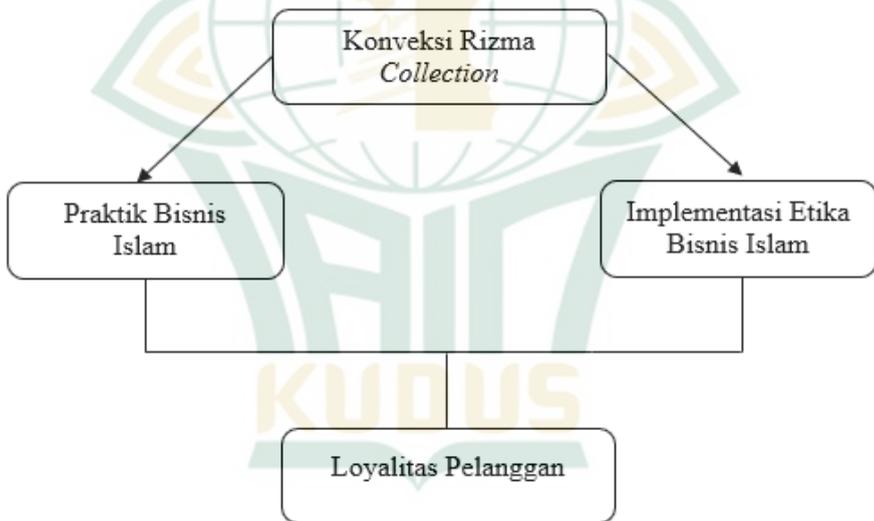
---

<sup>33</sup> Sasongko, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," 104–114.

akan berjalan dengan lancar dan mendapatkan keberkahan yang luar biasa dari Allah SWT.

Selain itu, etika bisnis Islam sangat penting dalam menjalankan kegiatan berbisnis, khususnya dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain mengingat pada aspek tanggung jawab sosial, sebuah perusahaan juga merupakan bentuk nyata dari pelaksanaan kegiatan bisnis yang sesuai pada syariat Islam yakni salah satu bentuk ibadah. Oleh karena itu, sudah seharusnya dalam melakukan aktivitas bisnis dilandasi oleh aturan-aturan dalam syariat Islam yang harus diimplementasikan dalam meningkatkan bisnis. Karena pada dasarnya dalam menjalankan bisnis yang terpenting adalah mendapatkan berkah dan diridhoi oleh Allah SWT dalam setiap aktivitas bisnis yang dilakukan. Adapun bentuk kerangka berpikir penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**



Berdasarkan kerangka konseptual di atas, maka dapat dijelaskan bahwa praktik bisnis Islam dan penerapan etika bisnis Islam memiliki dampak terhadap loyalitas pelanggan. Aktivitas bisnis Islam yang dijalankan antara lain jujur (*shiddiq*), amanah, adil, toleransi dan keramah-tamahan, serta keterbukaan. Sedangkan prinsip etika bisnis Islam yang diterapkan yakni kesatuan (*unity*), keseimbangan (*equilibrium*), kehendak bebas (*free will*), tanggung jawab (*responsibility*), serta kebenaran: kebajikan dan kejujuran akan

meminimalisir terjadinya kecurangan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Dalam kegiatan bisnis, adanya loyalitas pelanggan akan mendukung kelancaran dan kemajuan sebuah bisnis. Karena pelanggan merupakan hal yang terpenting dalam aktivitas bisnis.

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan penelitian berisi *statemen* (pertanyaan) masalah yang akan dijawab melalui proses penelitian yang akan diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Praktik Binsis Islam Pada Konveksi Rizma Collection**

Bisnis merupakan sebuah aktivitas memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien. Dalam Islam, bisnis diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan keuntungan dengan berlandaskan al-qur'an dan hadits dengan tujuan untuk mencapai ridho Allah Swt. Konsep bisnis Islam penting untuk dilakukan sebab pelaku bisnis tidak hanya mengejar keuntungan semata melainkan untuk mendapatkan ridho Allah Swt, sehingga tercipta keseimbangan antara dunia dan akhirat. Praktik bisnis Islam terdiri dari beberapa aspek, yaitu jujur, amanah, adil, toleransi dan keramahan, serta keterbukaan dan kebersamaan.

Pelaku bisnis sudah semestinya berlaku jujur agar tidak ada yang merasa dirugikan. Amanah juga perlu sebab semua perbuatan akan diminati pertanggungjawaban tidak hanya didunia melainkan diakhirat juga. Selanjutnya adil, pelaku usaha sudah seharusnya melayani konsumen dan memperlakukan karyawannya secara adil, sehingga tercipta kenyamanan dari semua pihak. Aspek selanjutnya adalah toleransi dan keramahan, nilai tersebut sangat penting untuk diterapkan oleh pelaku bisnis karena dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pelaku bisnis dengan karyawan maupun konsumen, sehingga memberikan peluang bagi konsumen untuk menjadi pelanggan. Aspek keterbukaan dan kebersamaan juga merupakan aspek penting yang perlu diterapkan oleh pelaku bisnis, karena pelaku bisnis tidak terlepas dari peran konsumen maupun karyawan dalam memberikan masukan terhadap produk yang dihasilkan, sehingga dari hal tersebut pebisnis mampu menciptakan produk yang optimal dan meningkatkan kreatifitas pebisnis.

Pada rumusan masalah ini, peneliti berasumsi apabila sebuah bisnis dijalankan sesuai dengan al-qur'an dan hadits,

maka bisnis yang dijalankan akan berhasil dan mendapatkan hasil yang optimal. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Mannan dan Inayah S.R yang menunjukkan para pelaku usaha Usaha Mikro Mebel/UMKM telah memahami dan mengimplementasikan prinsip atau nilai-nilai Islam dengan berlandaskan kepada Al-Qur'an dan Hadits.<sup>34</sup> Sedangkan hasil penelitian Tri Ulfyana menunjukkan bahwa tidak semua UMKM di Kota Baubau telah menerapkan prinsip bisnis syariah secara baik sesuai dengan ajaran Rasulullah Saw.<sup>35</sup> Adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu maka diperlukan kajian ulang untuk mengetahui bagaimana praktik bisnis Islam yang dilakukan oleh konveksi Rizma *Collection*.

## 2. Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Konveksi Rizma *Collection* dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan

Etika bisnis Islam merupakan perilaku yang benar dan salah dalam menjalankan aktivitas bisnis yang sesuai ajaran Islam. Etika bisnis diperlukan oleh suatu perusahaan agar perusahaan tersebut mampu bersaing dengan competitor dan memiliki *value* dibandingkan perusahaan sejenis. Untuk mencapai hal itu, diperlukan landasan yang kokoh, yaitu al-qur'an dan hadits. Dalam etika bisnis Islam terdapat lima prinsip yang perlu diterapkan oleh pelaku bisnis, meliputi kesatuan atau tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebenaran. Kelima prinsip tersebut apabila diimplementasikan secara maksimal maka akan memberikan dampak yang optimal bagi perusahaan, yaitu terciptanya keseimbangan dunia dan akhirat.

Prinsip kesatuan diperlukan agar pelaku bisnis semata-mata tidak mencari keuntungan dunia melainkan agar mendapatkan ridho Allah Swt. Selanjutnya prinsip keseimbangan, artinya dalam menjalankan bisnis seharusnya menjunjung tinggi keadilan bagi seluruh pihak seperti karyawan, konsumen, dan pihak lainnya yang terkait. Prinsip yang ketiga adalah kehendak bebas, artinya Islam tidak membatasi umatnya untuk berinovasi asalkan tidak bertentangan dengan ajaran

---

<sup>34</sup> Mannan and Ratih, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Mikro/UMKM." 132-147.

<sup>35</sup> Tri Ulfyana, "Analisis Penerapan Dan Pemahaman Prinsip Bisnis Syariah Bagi UMKM Di Kota Baubau," *JISEF: Journal Of International Sharia Economics And Financial*, 1, no. 1 (2022).

Syariah. Prinsip yang keempat ialah tanggung jawab, artinya setiap perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha akan diminati pertanggung jawaban baik di dunia dan di akhirat. Yang terakhir adalah prinsip kebenaran, artinya pebisnis bersikap dan berperilaku dengan benar mulai dari awal berdirinya bisnis hingga hasil akhir yang diperoleh.

Peneliti berasumsi apabila kelima prinsip yang diuraikan tersebut diimplementasikan secara optimal, maka akan menjadikan perusahaan tersebut memiliki konsumen yang loyal sebab konsumen tersebut merasakan kepuasan atas pelayanan maupun produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Kepuasan dan kepercayaan tersebut dapat dihasilkan dari pemberian sepenuhnya hak konsumen, memberikan pelayanan terbaik, menjaga hubungan baik dengan konsumen, maupun memberikan *reward* bagi konsumen yang loyal.

Hasil penelitian Ekarina Katmas, Nur Faizah, dan Ayu Wulandari menunjukkan penerapan etika bisnis Islam mampu memberikan dampak positif terhadap kinerja UMKM.<sup>36</sup> Hasil penelitian Dena Ayu dan Syahrul Anwar juga menunjukkan penerapan etika bisnis Islam mampu menghadapi tantangan perekonomian masa depan dengan cara terus mengikuti perkembangan zaman dan berinovasi serta mengasah kemampuan diri untuk dapat beradaptasi dengan keadaan yang semakin maju dan berkembang.<sup>37</sup> Sedangkan hasil penelitian Ambar Wati, Arman P., dan Dessy Damayanthi menunjukkan masih kurangnya pemahaman pedagang di pasar tradisional Pendopo terkait etika bisnis Islam, sehingga masih terdapat pedagang yang tidak menerapkan sepenuhnya etika bisnis Islam.<sup>38</sup>

Dari beberapa penelitian terdahulu yang diuraikan etika bisnis Islam belum sepenuhnya diterapkan pada UMKM, meskipun penerapan etika bisnis Islam memiliki manfaat yang positif. Untuk itu diperlukan kajian lebih lanjut mengenai penerapan etika bisnis Islam. Selain itu hasil penelitian terdahulu memberikan celah bagi peneliti untuk mengkaji mengenai

---

<sup>36</sup> Katmas, Faizah, and Wulandari, "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah." 22-35.

<sup>37</sup> Ayu and Anwar, "Etika Bisnis Ekonomi Islam Dalam Menghadapi Tantangan Perekonomian Di Masa Depan," 52-61.

<sup>38</sup> Ambar Wati, Arman Paramansyah, and Dessy Damayanthi, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli.," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 2, no. 2 (2019): 161-177.

implementasi etika bisnis Islam pada konveksi Rizma *Collection* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, dimana pada penelitian sebelumnya tidak ada yang mengkaji mengenai loyalitas pelanggan.

### 3. Faktor Penghambat Etika Bisnis Islam Pada Konveksi Rizma *Collection* dan Solusinya

Dalam menerapkan etika bisnis Islam tentunya tidak terlepas dari kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan sebuah manajemen, sebab adanya manajemen yang baik pelaku usaha dapat mengetahui kelebihan, kemampuan dan peluang bisnis yang dijalankan serta hambatan yang dihadapi, sehingga hal tersebut dapat ditemukan strategi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang terjadi.

Pada penelitian ini peneliti berasumsi bahwa Rizma *Collection* mengalami kendala dalam menerapkan etika bisnis Islam. Selain mengalami kendala, Rizma *Collection* tentu memiliki strategi untuk mengatasi kendala tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudarsono menunjukkan UMKM di Kabupaten Kudus masih mengalami kendala dalam menerapkan etika bisnis Islam untuk menjalankan usahanya.<sup>39</sup> Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti ingin mengetahui apa saja faktor yang menjadi penghambat dan solusi dalam penerapan etika bisnis Islam pada koveksi Rizma *Collection*.

---

<sup>39</sup> Sudarsono, "Implementasi Etika Bisnis Islam pada Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Kudus," *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, 5, no. 2 (2022).