

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Objek Penelitian

#### 1. Gambaran Umum Konveksi Rizma Collection

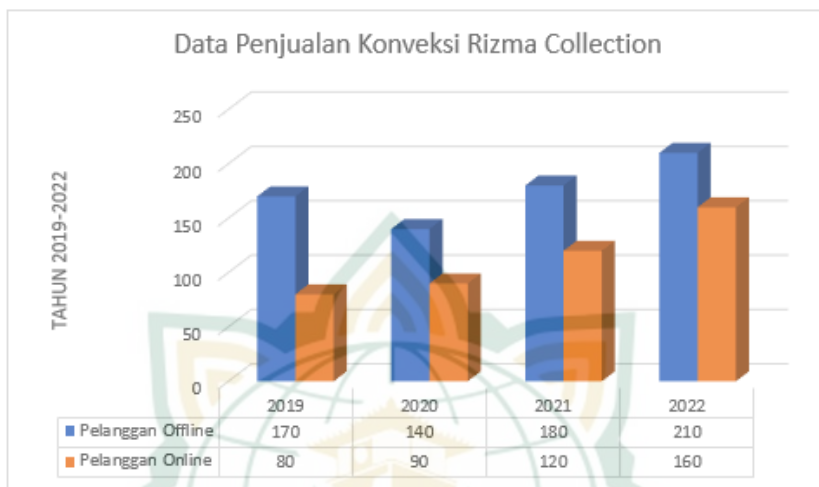
Rizma Collection merupakan unit usaha dagang yang berbentuk konveksi baju. Konveksi Rizma Collection didirikan oleh Bapak H. Noor Fuad dan Ibu Hj. Iswati (alm) pada tahun 2010. Dalam operasionalnya, konveksi Rizma Collection memproduksi berbagai jenis baju mulai dari baju remaja, dewasa, dan orang tua. Pada awal berdirinya konveksi ini, pemilik menggunakan modal yang seadanya dan hanya memiliki 2 penjahit. Pemasaran yang dilakukan pun masih dalam cakupan sempit dan sekitar Kudus saja. Namun dengan perjuangan, pengorbanan, semangat, dan tekad yang tak pantang menyerah konveksi Rizma Collection mampu berkembang dan mencapai kesuksesan. Pemasaran yang dilakukan pun merambah hingga ke luar Kota. Hal tersebut tentunya tidak terlepas dari keahlian dan pengalaman dalam bidang usaha yang dimiliki seorang Bapak H. Noor Fuad selaku pemilik konveksi.<sup>1</sup>

Dalam menjalankan bisnisnya, Bapak H. Noor Fuad dibantu oleh anak bungsunya yang bernama Noor Aji Faiz Arizky atau kerap dipanggil Mas Kiki. Fokus aktivitas bisnis yang dipegang oleh mas Kiki yaitu di bidang pemasaran. Mas Kiki mengatakan bahwa penjualan yang dilakukan saat ini tidak hanya secara offline namun juga dilakukan secara online melalui *marketplace* shopee. Hal tersebut tentu mampu meningkatkan volume penjualan serta berdampak pada kenaikan jumlah pelanggan pada konveksi Rizma Collection.

---

<sup>1</sup> Noor Fuad, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

**Gambar 4.1**  
**Data Penjualan Konveksi Rizma Collection**



Dengan adanya sistem pemasaran secara offline dan online, permintaan dan antusias pelanggan meningkat cukup drastis. Untuk itu, konveksi Rizma Collection selalu mengikuti trend pasar baik dari segi model baju ataupun varian harga yang ditawarkan. Melakukan pelayanan yang sebaik mungkin juga dilakukan untuk menjaga kepuasan konsumen dan meningkatkan loyalitas pelanggan.<sup>2</sup>

## 2. Letak Geografis Konveksi Rizma Collection

Konveksi Rizma Collection terletak di desa Jepang Pakis, dukuh Gulang Cilik, RT 05/RW 02, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus 59342. Adapun letak geografis Konveksi Rizma Collection adalah sebagai berikut.<sup>3</sup>

- b. Sebelah utara berbatasan dengan desa Jepang
- c. Sebelah selatan berbatasan dengan desa Gulang
- d. Sebelah timur berbatasan dengan desa Payaman
- e. Sebelah barat berbatasan dengan desa Loram

Melihat letak geografis tersebut, maka Konveksi Rizma Collection mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar. Letaknya yang cukup strategis berada di antara beberapa desa menjadi

<sup>2</sup> Noor Fuad, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>3</sup> Observasi peneliti di konveksi Rizma Collection, 15 Desember 2022.

kekuatan tersendiri untuk Konveksi Rizma *Collection* dalam melakukan pemasaran produk dan mendapat banyak pelanggan.

### 3. Visi dan Misi Konveksi Rizma *Collection*

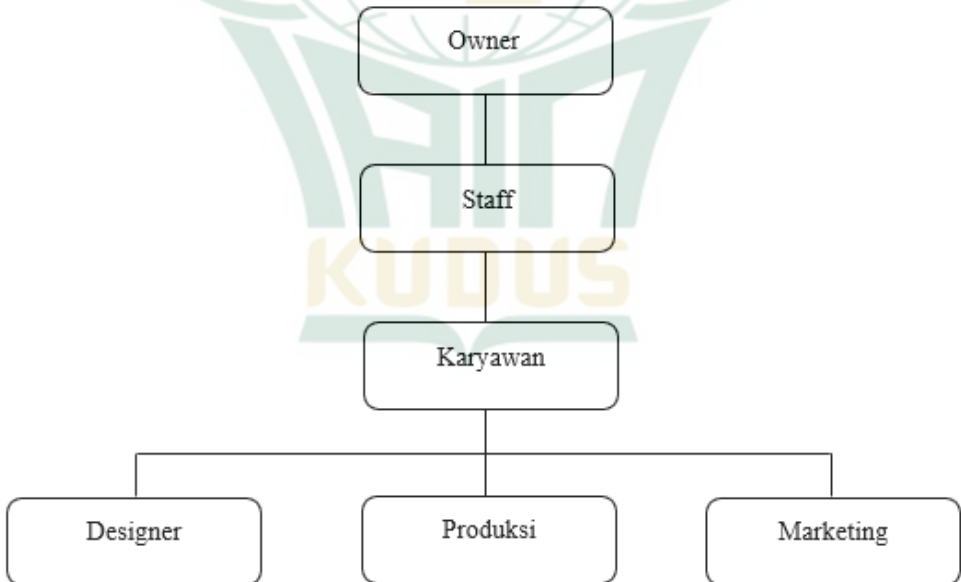
Adapun visi dan misi yang dijadikan pedoman dalam Konveksi Rizma *Collection* adalah sebagai berikut.<sup>4</sup>

- a. Visi : Menjadi konveksi yang maju, kompetitif, bermutu baik, dan memiliki kepedulian sosial yang tinggi.
- b. Misi :
  - 1) Menjalin hubungan baik dengan pembeli, karyawan, dan sesama pengusaha konveksi.
  - 2) Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman untuk mendukung operasional kerja.
  - 3) Menciptakan produk dengan kualitas terbaik

### 4. Struktur Organisasi Konveksi Rizma *Collection*

Susunan struktur organisasi Konveksi Rizma *Collection* adalah sebagai berikut.

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Konveksi Rizma *Collection***



<sup>4</sup> Noor Fuad, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

Konveksi Rizma *Collection* memiliki struktur organisasi yang cukup sederhana. Menurut Bapak H. Noor Fuad hal ini dikarenakan usahanya masih tergolong usaha rumahan dan cukup dikelola sendiri dibantu seorang staff yaitu anaknya sendiri. Jumlah karyawan untuk designer (3 orang), produksi (15 orang), dan marketing (2 orang). Untuk jam kerja dimulai pada pukul 07.00 sampai 16.00 WIB, dan jam ishoma selama 1 jam yakni pada pukul 12.00 sampai 13.00 WIB.<sup>5</sup>

Keterangan pembagian *job description* pada Konveksi Rizma *Collection* adalah sebagai berikut.

- a. Owner, posisi ini diduduki oleh pemilik konveksi
- b. Staff, posisi ini bertugas membantu owner dalam mengelola kegiatan usaha dalam berbagai bidang. Posisi ini diduduki oleh mas Noor Aji Faiz Arizky yakni anak pertama dari Bapak H. Noor Fuad dan Ibu Hj. Iswati (alm) selaku pemilik Konveksi.
- c. Designer bertugas dalam membuat sketsa model baju yang akan dibuat sekaligus menggambar pola pada kain yang akan dipotong.
- d. Karyawan dibagian produksi ini terbagi menjadi beberapa bagian yaitu pemotong kain, penjahit, dan tenaga *finishing dan quality control*.
- e. Marketing bertugas dalam hal pemasaran dan sekaligus menjual produk.

##### **5. Jenis Produk Konveksi Rizma *Collection***

Konveksi Rizma *Collection* memproduksi dan menyediakan berbagai macam fashion diantaranya adalah:<sup>6</sup>

- a. Blouse
- b. Gamis
- c. Tunik
- d. Kemeja perempuan
- e. Setelan (*one set*)
- f. Kerudung
- g. Legging
- h. Kemeja laki-laki
- i. Baju koko

---

<sup>5</sup> Noor Fuad, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>6</sup> Noor Fuad, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

Melihat berbagai macam produk yang dibuat oleh konveksi Rizma *Collection*, maka dapat menarik minat pembeli karena banyaknya pilihan yang disediakan. Produk yang dihasilkan juga sesuai dengan *trend* yang sedang muncul baik fashion laki-laki maupun perempuan dari usia remaja hingga dewasa yang sesuai dengan target pasar dari konveksi Rizma *Collection*.<sup>7</sup>

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Praktik Bisnis Islam pada Konveksi Rizma *Collection*

Dalam praktik bisnis Islam, adaya etika bisnis Islam sangat diperlukan sebagai pedoman dalam menjalankan aktivitas bisnis. Sebagai pebisnis muslim, sudah seharusnya memperhatikan etika bisnis Islam yang ada agar bisnis yang dijalankan senantiasa berada dalam jalan yang benar dan mendapat berkah dari Allah SWT. Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, praktik bisnis Islam yang ada di konveksi Rizma *Collection* mencakup jujur (*shidiq*), amanah, adil, keramah-tamahan serta keterbukaan.

#### a) Jujur (*shidiq*)

Hasil wawancara dengan Noor Fuad selaku pemilik konveksi Rizma *Collection* mengatakan bahwa kejujuran selalu ditanamkan dalam aktivitas bisnis yang dilakukan. Pemilik selalu menekankan kepada seluruh karyawan untuk selalu berbuat jujur.

“Sangat penting. Kejujuran dan ketekunan adalah kunci utama dalam berbisnis. Dalam Islam pun tidak diperbolehkan berbuat curang dalam berbisnis. Saya pun selalu menekankan kepada seluruh karyawan untuk selalu jujur dalam bekerja, utamanya dalam melakukan pencatatan produk yang telah dijahit.”<sup>8</sup>

Yulianti selaku karyawan juga mengatakan hal serupa bahwa pemilik selalu menekankan kepada karyawan untuk berbuat jujur karena kejujuran dalam bekerja merupakan hal yang utama yang harus diterapkan. “Pemilik selalu menanamkan sifat kejujuran kepada semua karyawan

---

<sup>7</sup> Observasi peneliti di konveksi Rizma *Collection*, 16 Desember 2022.

<sup>8</sup> Noor Fuad, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

dalam bekerja. Misalnya dalam hal pencatatan hasil jahitan yang telah kami selesaikan.”<sup>9</sup>

b) Amanah

Selain menjaga kejujuran, dalam menjalankan bisnis juga harus amanah. Amanah sangat penting untuk dilakukan agar menjaga kepercayaan pelanggan. Dengan selalu berbuat amanah dalam segala aktivitas bisnis, maka akan terjalin kepercayaan yang kuat antara pelanggan dan penjual. Dalam kegiatan bisnisnya, konveksi Rizma *Collection* juga telah menanamkan sifat amanah.

“Dengan tidak mengurangi kualitas bahan produksi dan menjaga kualitas jahitan yang rapi dan selalu memberi bahan yang nyaman dipakai, serta mengikuti trend yang sedang disukai pasaran. Dengan begitu, pelanggan akan percaya terhadap produk kami serta akan mendorong untuk melakukan pembelian ulang.”<sup>10</sup>

Pernyataan pemilik tersebut dibenarkan oleh Yulianti selaku karyawan konveksi Rizma *Collection*. Dirinya mengungkapkan bahwa kualitas produk yang diberikan sangat baik dan sebelum produk dikirim selalu dilakukan pengecekan ulang agar pelanggan merasa puas dan percaya.

“Produk-produk yang terdapat di konveksi ini memiliki kualitas bahan yang bagus, model kekinian dan mengikuti trend. Sebelum produk sampai di tahap finishing juga sudah dilakukan pengecekan ulang sehingga apabila terdapat kerusakan jahitan bisa diulang lagi.”<sup>11</sup>

Siti selaku pelanggan juga membenarkan bahwa Rizma *Collection* bersikap amanah dalam menjaga kualitas produk untuk menjaga kepercayaan pelanggan. “Kualitas produknya selalu bagus mbak. Konveksi Rizma *Collection* selalu menjaga kualitas produknya.”<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Yulianti, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>10</sup> Noor Fuad, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>11</sup> Yulianti, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>12</sup> Siti, wawancara oleh penulis, 07 Maret 2023, wawancara 8, transkrip.

## c) Adil

Adil memberikan arti bahwa pelayanan yang diberikan antar semua pelanggan sama dan tidak ada yang dibedakan. Setiap pelanggan datang tentu memiliki karakter yang berbeda-beda, namun seorang pebisnis muslim yang adil tentu dapat memperlakukan semua pelanggan dengan sama, baik secara pelayanan atau harga yang diberikan. Noor Faiz Aji Arizky selaku anak dari pemilik sekaligus penanggungjawab di konveksi Rizma *Collection* mengatakan bahwa dalam menjalankan bisnisnya, selalu berusaha untuk adil, baik kepada karyawan maupun pelanggan.

“Selama saya bertanggung jawab untuk operasional konveksi ini saya selalu berusaha adil terhadap pembeli ataupun karyawan. Harga yang diberikan kepada pembeli tidak dibedakan, hanya saja terkadang saya memberikan diskon untuk beberapa pelanggan tetap. Selain itu, saya juga menerapkan keadilan kepada semua karyawan tanpa terkecuali, tidak dibedakan, dan tidak pilih kasih dalam operasional kerja.”<sup>13</sup>

Wijayanti sebagai karyawan konveksi Rizma *Collection* membenarkan pernyataan di atas, dirinya mengatakan bahwa semua pelanggan dilayani dengan baik tanpa terkecuali, dirinya juga menambahkan:

“Pemilik selalu menghimbau kepada seluruh karyawan tanpa terkecuali untuk selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap semua pelanggan. Dalam bekerja juga semua karyawan dirangkul dengan baik, dan diperlakukan adil oleh pemilik dan hal itulah yang membuat saya nyaman bekerja disini bertahun-tahun.”<sup>14</sup>

Asih selaku pelanggan di konveksi Rizma *Collection* mengatakan bahwa dia selalu senang belanja disini karena pelayanan yang baik dan sopan diberikan kepada semua pelanggan tanpa dibedakan. “Sangat baik. Baik pak H. Fuad

---

<sup>13</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>14</sup> Wijayanti, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 4, transkrip.

ataupun mas Kiki juga sangat ramah dalam menawarkan produk-produk baru. Karyawannya juga selalu diingatkan untuk bersikap ramah dan sopan terhadap semua pelanggan.”<sup>15</sup>

d) Keramah-tamahan

Sikap ramah tamah merupakan sikap saling mengasihi dan menghormati antar sesama demi terbentuknya hubungan sosial yang baik. Dalam aktivitas bisnis Islam, sifat ramah tamah sangat penting untuk diterapkan agar konsumen merasa nyaman. Noor Faiz Aji Arizky mengungkapkan bahwa dalam konveksi Rizma *Collection* telah menerapkan sikap ramah tamah dengan baik. Menurutnya sifat ramah tamah ini sangat penting.

“Sangat penting. Jika kita ramah dan murah senyum kepada pembeli tentu dia akan merasa nyaman dan suka terhadap pelayanan kita. Dan itu akan meningkatkan kepercayaan pembeli terhadap produk kita yang memungkinkan untuk melakukan pembelian ulang. Beda lagi kalau kita judes, galak, atau sombong, tentu pembeli tidak akan tertarik pada produk kita. Selain itu kita juga menanamkan sifat ramah-tamah ke semua karyawan agar mereka bisa mengimplementasikannya ulang kepada para pembeli dengan memberikan pelayanan yang sopan, ramah kepada semua pembeli dan pelanggan.”<sup>16</sup>

Asih selaku pelanggan mengatakan bahwa baik pemilik maupun karyawan selalu bersikap ramah terhadap semua pembeli tanpa terkecuali. “Sangat baik. Baik pak H. Fuad ataupun mas Kiki juga sangat ramah dalam menawarkan produk-produk baru. Karyawannya juga selalu diingatkan untuk bersikap ramah dan sopan terhadap semua pelanggan.”<sup>17</sup>

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Siti sebagai pelanggan konveksi Rizma *Collection* yang mengungkapkan bahwa hal yang membuatnya tetap loyal terhadap konveksi

---

<sup>15</sup> Asih, wawancara oleh penulis, 19 Desember 2022, wawancara 6, transkrip.

<sup>16</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>17</sup> Asih, wawancara oleh penulis, 19 Desember 2022, wawancara 6, transkrip.



Rizma *Collection* karena sifat ramah yang selalu diberikan. “Saya berlangganan belanja disini karena pemiliknya ramah, dan saya sudah kenal baik dengan beliau bapak H. Fuad”<sup>18</sup>

e) Keterbukaan

Sikap terbuka dalam hal menerima pendapat dari siapapun, terkait kualitas produk, dan harga dalam bisnis merupakan hal yang penting. Noor Faiz Aji Arizky mengungkapkan bahwa bentuk keterbukaan bisnis yang ada pada konveksi Rizma *Collection* adalah dengan menerima semua masukan yang sifatnya mampu meningkatkan kelancaran usahanya. Informasi yang disediakan dalam *platform online* juga sebisa mungkin sesuai dengan keadaan nyata.

“Kami terbuka dengan semua masukan yang sifatnya mampu meningkatkan kelancaran usaha konveksi Rizma *Collection*. Informasi kualitas produk yang berada di platform online juga sebisa mungkin sama dengan keadaan yang sebenarnya sehingga *online customers* bisa yakin terhadap produk kami. Untuk pembeli yang secara offline juga bisa melihat barang secara langsung. Jadi semuanya terbuka.”<sup>19</sup>

Untuk mendukung hal tersebut, Wijayanti selaku karyawan mengungkapkan bahwa sifat keterbukaan memang sudah dijalankan konveksi Rizma *Collection*.

“Di akhir jam kerja karyawan menghitung dan menulis pembukuan sederhana, sehingga produk apa saja yang dijual dan berapapun hasil yang diperoleh di hari itu akan terlihat dalam pembukuan dan terbuka untuk semua karyawan sehingga semua karyawan ikut menyaksikan penulisan dan meminimalisir kecurangan yang mungkin dilakukan salah satu karyawan.”<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Siti, wawancara oleh penulis, 07 Maret 2023, wawancara 8, transkrip.

<sup>19</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>20</sup> Wijayanti, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 4, transkrip.

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

Bisnis Islam yang baik adalah bisnis yang di dalamnya terdapat etika untuk mengendalikan aktivitas bisnisnya. Dengan adanya etika bisnis Islam, suatu bisnis yang dijalankan akan memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada semua konsumen, sehingga memiliki jangka hidup yang panjang. Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti memperoleh data terkait implementasi etika bisnis Islam yang telah diterapkan pada konveksi Rizma Collection. Etika bisnis Islam yang diterapkan oleh konveksi Rizma Collection sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam, yaitu kesatuan (*unity*), keseimbangan (*equilibrium*), kehendak bebas (*free will*), tanggung jawab (*responsibility*), dan kebenaran: kejujuran dan kejujuran.

### a. Kesatuan (*Unity*)

Kesatuan sebagaimana terefleksikan dalam konsep tauhid. Prinsip kesatuan dalam etika bisnis Islam lebih mengedepankan hubungan vertikal antara manusia dengan Tuhannya yaitu Allah SWT. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, konveksi Rizma Collection telah menerapkan prinsip keutuhan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Noor Fuad selaku pemilik konveksi Rizma Collection.

“Bekerja saja harus diniati ibadah, apalagi berbisnis.

Dalam berbisnis kita niati untuk menolong orang lain dengan membuka lapangan kerja. Selain itu dalam berbisnis juga tidak selalu untuk mendapat keuntungan melainkan mengejar ridho Allah agar senantiasa memperoleh keberkahan.”<sup>21</sup>

Dalam membangun sebuah bisnis tentunya harus memiliki niat yang baik. Jika dari awal sudah mempunyai niat tidak baik, maka bisnis yang akan dijalankan tentunya tidak akan bertahan lama dan tidak mendapat berkah dari Allah. Maka dari itu, dalam melakukan pekerjaannya, karyawan diperbolehkan melakukan sholat tepat pada waktunya. Pemilik juga menyediakan sebuah ruangan

---

<sup>21</sup> Noor Fuad, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

sebagai mushola beserta perlengkapan ibadah untuk para karyawan.

Noor Fuad sebagai pemilik juga menjelaskan bahwa semua karyawan diberi kebebasan untuk melakukan sholat tepat pada waktunya di luar jam istirahat. Pemilik selalu mendukung ketika ada karyawan yang dalam bekerja tetap mengedepankan hal-hal baik utamanya dalam hal ibadah. “Saya membebaskan semua karyawan apabila hendak melakukan sholat tepat waktu. Disini juga terdapat mushola tersendiri untuk karyawan melakukan ibadah kepada Allah.”

b. Keseimbangan (*Equilibrium*)

Prinsip keseimbangan dalam etika bisnis Islam memiliki arti bahwa dalam menjalankan aktivitas bisnis harus adil kepada siapapun tanpa terkecuali. Pebisnis yang baik tentu selalu bersikap adil naik terhadap pelanggan, karyawan, atau siapapun yang terikat dalam aktivitas bisnisnya. Terkait etika keseimbangan, berarti dalam berbisnis harus seimbang antara mengejar keuntungan duniawi maupun urusan akhirat kelak. Dalam hal ini konveksi Rizma *Collection* telah menerapkan prinsip keseimbangan pada aktivitas bisnisnya, berupa keseimbangan kepada pelanggan, keseimbangan kepada karyawan, serta akhirat.

Dari segi keseimbangan kepada konsumen yang telah diterapkan di konveksi Rizma *Collection* yakni dapat dilihat pada kualitas produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam wawancara bersama Yulianti selaku karyawan di konveksi Rizma *Collection*, mengungkapkan bahwa:

“Produk-produk yang terdapat di konveksi ini memiliki kualitas bahan yang bagus, model kekinian dan mengikuti trend. Sebelum produk sampai di tahap finishing juga sudah dilakukan pengecekan ulang sehingga apabila terdapat kerusakan jahitan bisa diulang lagi.”<sup>22</sup>

Disamping itu, semua pelanggan juga mendapat pelayanan yang sama secara baik. Hal ini dijelaskan pula oleh Wijayanti selaku karyawan di konveksi Rizma

---

<sup>22</sup> Yulianti, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 3, transkrip.

*Collection* bahwa, dalam melayani pelanggan selalu memberikan yang terbaik tanpa dibeda-bedakan. “Kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pelanggan tanpa membeda-bedakan.”<sup>23</sup>

Pernyataan Yulianti dan Wijayanti di atas ditegaskan kembali oleh Noor Faiz Aji Arizky selaku penanggung jawab di konveksi Rizma *Collection* bahwa, semua pembeli akan mendapat pelayanan yang sama. Harga yang diberikan juga sama, tidak dibedakan untuk semua pembeli. Hanya saja pada beberapa waktu memberikan diskon sebagai upaya agar pelanggan tetap tertarik membeli produk dari konveksi Rizma *Collection*.

“Untuk pelanggan tidak membeda-bedakan dalam melayaninya, memberi harga yang sama, berusaha memberikan produk yang berkualitas tinggi sesuai informasi yang dicantumkan, melakukan pengecekan berulang untuk menghindari barang yang cacat, dan memberikan pelayanan sebaik mungkin, sopan, ramah agar semua pelanggan merasa nyaman dan tidak merasa kecewa.”<sup>24</sup>

Pernyataan tersebut selaras dengan apa yang dirasakan oleh Widi sebagai pelanggan yang mengatakan bahwa, kualitas barang yang dijual baik dan diperbolehkan untuk mencoba terlebih dahulu sehingga pembeli merasa nyaman. “Kualitasnya oke, foto yang dipasang juga sesuai dengan keadaan asli. Sebelum membeli juga diperbolehkan mencoba terlebih dahulu sehingga saya merasa nyaman.”<sup>25</sup>

Asih sebagai pelanggan di Konveksi Rizma *Collection* juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik, pemilik maupun karyawan sangat ramah dan sopan terhadap pelanggan. “Pelayanan yang diberikan sangat baik. Baik pak H. Fuad ataupun mas Kiki juga sangat ramah dalam menawarkan produk-produk baru. Karyawannya juga

---

<sup>23</sup> Wijayanti, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>24</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>25</sup> Widi, wawancara oleh penulis, 19 Desember 2022, wawancara 5, transkrip.

selalu diingatkan untuk bersikap ramah dan sopan terhadap semua pelanggan.<sup>26</sup>

Selain bersikap seimbang terhadap pelanggan, keseimbangan terhadap karyawan juga penting untuk dilakukan. Menurut Noor Faiz Aji Arizky selaku penanggungjawab mengatakan bahwa gaji yang diberikan berbeda, disesuaikan dengan kinerja masing-masing karyawan. Semua karyawan juga diperlakukan baik demi terwujudnya tim kerja yang sehat dan semangat dalam mencapai tujuan bersama. “Kemudian untuk karyawan dengan memberikan gaji yang sesuai dengan kinerja masing-masing serta memperlakukan mereka dengan baik agar nyaman dalam bekerja.”<sup>27</sup>

Senada dengan pernyataan Noor Faiz Aji Arizky, Wijayanti sebagai karyawan juga mengatakan bahwa gaji yang diberikan memang sudah sesuai dengan kinerjanya. “Iya, gaji yang diberikan sesuai dengan kemampuan masing-masing karyawan. Selain itu juga terdapat uang makan setiap harinya.”<sup>28</sup>

Selain dalam hal pemberian gaji, Yulianti sebagai karyawan mengatakan terkait kepribadian pemilik yang baik terhadap semua karyawannya.

“Baik pak Fuad maupun mas Kiki selalu memberikan arahan, nasehat, dan motivasi kepada karyawan agar tetap bekerja secara maksimal. Selain itu kami juga selalu diarahkan untuk bersikap jujur, ramah kepada pelanggan, dan tentunya bersikap adil.”<sup>29</sup>

Dari aspek keseimbangan terhadap pelanggan dan karyawan (duniawi) di atas, keseimbangan akhirat juga tidak diabaikan. Noor Faiz Aji Arizky mengungkapkan bahwa dalam menjaga keseimbangan akhirat harus selalu mengingat Allah dalam melakukan segala sesuatu serta menyisihkan

---

<sup>26</sup> Asih, wawancara oleh penulis, 19 Desember 2022, wawancara 6, transkrip.

<sup>27</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>28</sup> Wijayanti, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 4, transkrip.

<sup>29</sup> Yulianti, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 4, transkrip.

sebagian keuntungan untuk bersedekah. “...Dan bentuk keseimbangan akhirnya dengan selalu mengingat Allah dalam melakukan segala aktivitas bisnis dan berusaha menyisihkan sebagian keuntungan untuk sedekah.”<sup>30</sup>

Dari beberapa hal di atas menunjukkan bahwa pemilik dalam menjalankan aktivitas bisnisnya tidak hanya mementingkan diri sendiri melainkan juga memperhatikan orang lain sehingga tercipta keseimbangan duniawi antara tempat usaha dengan karyawan dan pelanggan. Selain itu, konveksi Rizma *Collection* juga senantiasa melibatkan Allah dalam setiap aktivitas bisnisnya dengan cara menyisihkan sebagian keuntungan yang didapatkan untuk bersedekah. Maka dari itu, selain terwujud keseimbangan duniawi juga tercipta keseimbangan akhirat.

c. Kehendak bebas (*Free will*)

Kehendak bebas dalam berbisnis memiliki pengertian bahwa dalam menjalankan aktivitas bisnis pemilik memiliki kebebasan untuk memiliki aturan sendiri asalkan tidak keluar dari ketentuan yang berlaku pada syariat Islam. Dari hasil penelitian yang dilakukan didapati bahwa konveksi Rizma *Collection* juga telah menerapkan prinsip etika kehendak bebas. Dalam wawancaranya, Noor Fuad mengatakan bahwa, setiap bisnis pasti memiliki strategi masing-masing dalam mengatur, mengelola, dan mengembangkan bisnisnya. Pemilik selalu belajar dalam mengenali pasar dan mengikuti trend yang berlaku dengan selalu menciptakan inovasi-inovasi baru. Pemilik juga membebaskan diri untuk mengeksplor kemampuan yang ia miliki.

Widi selaku pelanggan dari konveksi Rizma *Collection* mengaku senang menjadi pelanggan setia karena memiliki banyak kelebihan. “Pemiliknya sangat ramah, model yang dikeluarkan sangat kekinian, pelayanan juga baik, dan diperbolehkan retur untuk pembelian grosir.”<sup>31</sup>

Senada dengan Widi, Asih yang juga pelanggan di konveksi Rizma *Collection* juga mengungkapkan bahwa dirinya merasa nyaman dalam belanja disini karena diberikan

---

<sup>30</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip

<sup>31</sup> Widi, wawancara oleh penulis, 19 Desember 2022, wawancara 5, transkrip.

kebebasan dalam memilih produk tanpa diawasi secara mendetail. “Saya sudah kenal dekat dengan pemiliknya. Karyawannya juga ramah. Kita dibebaskan untuk memilih baju tanpa mengikuti setiap pergerakan kita. Karena jujur, saya kurang nyaman apabila sedang memilih namun diikuti dan diawasi.”<sup>32</sup>

d. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Prinsip tanggung jawab berhubungan erat prinsip-prinsip diatas (kesatuan/tauhid, keseimbangan, dan kehendak bebas. Prinsip tanggung jawab di dalam bisnis Islam tidak hanya berlaku untuk manusia, melainkan juga terhadap Allah SWT. Berdasarkan hasil penelitian, didapati bahwa konveksi Rizma *Collection* telah menerapkan prinsip tanggung jawab dalam aktivitas bisnisnya. Noor Faiz Aji Arizky mengatakan bahwa sebagian pembeli online biasanya bertanya-tanya dulu dan melihat berbagai postingan di platform shopee sebelum melakukan pembelian. Namun untuk yang sudah biasa belanja pasti sudah mengetahui bagaimana kualitas produk-produk dari konveksi Rizma *Collection* dan langsung membeli.

“Tanggung jawab kepada konsumen sangat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Setiap ada pembelian kami cek ulang agar tidak ada barang yang cacat. Kami juga menerima retur atau pengembalian barang dari pelanggan. Selain itu kami juga menerima komplain jika memang terdapat kesalahan dari kami.”<sup>33</sup>

Wijayanti selaku karyawan juga menambahkan bahwa konveksi Rizma *Collection* sangat menjaga kepercayaan pelanggan, hal itu terlihat saat ada orderan masuk, apabila bisa diproses hari itu maka akan diproses hari itu juga agar pembeli tidak menunggu lama. “Setiap kali ada orderan masuk lewat wa atau shopee pasti akan dikirimkan hari itu juga apabila masih memungkinkan. Kalaupun tidak pasti

---

<sup>32</sup> Asih, wawancara oleh penulis, 19 Desember 2022, wawancara 6, transkrip.

<sup>33</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

dikirimkan hari esok agar pembeli tidak lama menunggu dan tetap merasa nyaman.”<sup>34</sup>

Senada dengan pernyataan Uty yang mengungkapkan bahwa konveksi Rizma *Collection* selalu berusaha untuk bertanggung jawab atas semua produksinya. Hal tersebut yang membuat Uty selalu merasa nyaman sebagai pelanggan. “Konveksi Rizma *Collection* selalu tepat waktu dalam mengirim barang. Kalaupun tidak bisa on time juga pasti di konfirmasi ulang, jadi saya tetap merasa aman.”<sup>35</sup>

Selain itu Asih selaku pelanggan konveksi Rizma *Collection* juga mengatakan jika selama berbelanja dirinya tidak pernah mendapati barang yang dibeli memiliki kualitas kurang baik.

“Selama ini saya belum menjumpai barang cacat, karena sebelumnya sudah benar-benar di cek oleh karyawan. selain itu, apabila saya melakukan pembelian dalam jumlah banyak, karyawannya selalu bersedia membantu *packing* dengan sangat rapi agar saya mudah dalam membawa. Disini juga diperbolehkan melakukan retur.”<sup>36</sup>

Selain tanggung jawab kepada pembeli, konveksi Rizma *Collection* juga telah melaksanakan tanggung jawab kepada karyawan. Noor Faiz Aji Arizky mengungkapkan bahwa sebuah tanggung jawab kepada karyawan sangat penting untuk diperhatikan, karena karyawan yang sering berinteraksi langsung kepada para konsumen. Jadi, beliau sering memberikan arahan, nasehat, *awarding*, dan contoh bagaimana bekerja yang baik dalam melayani konsumen.

“Lebih ke sering memberikan arahan yang baik, memberikan motivasi agar selalu semangat dalam bekerja. Kemudian ada sebuah *awarding* dan pemberian *doorprize* untuk semua karyawan selama

---

<sup>34</sup> Wijayanti, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 4, transkrip.

<sup>35</sup> Uty, wawancara oleh penulis, 07 Maret 2023, wawancara 9, transkrip.

<sup>36</sup> Asih, wawancara oleh penulis, 19 Desember 2022, wawancara 6, transkrip.



setahun sekali untuk lebih mendekatkan diri antar sesama karyawan.”<sup>37</sup>

Yulianti sebagai karyawan juga mengatakan terkait bagaimana bentuk tanggung jawab pemilik terhadap semua karyawannya. “Baik pak Fuad maupun mas Kiki selalu memberikan arahan, nasehat, dan motivasi kepada karyawan agar tetap bekerja secara maksimal. Selain itu kami juga selalu diarahkan untuk bersikap jujur, ramah kepada pelanggan, dan tentunya bersikap adil.”<sup>38</sup>

Disamping tanggung jawab terhadap konsumen dan karyawan, konveksi Rizma *Collection* juga melakukan tanggung jawab terhadap Allah dengan selalu menjaga sholat, menerapkan kejujuran dalam melaksanakan aktivitas bisnis, dan tidak lupa untuk menyisihkan sebagian keuntungan untuk bersedekah. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk penerapan bisnis Islam yang sesuai dengan prinsip syariah agar selalu memperoleh keberkahan.

e. 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 merupakan sikap seorang muslim yang dalam melakukan aktivitas apapun selalu mengingat bahwa Allah selalu mengawasi dan melihat. Dalam berbisnis, hal tersebut dapat dilakukan dengan cara bersikap jujur dalam melakukan aktivitas bisnis apapun, menjauhi segala larangan yang telah ditetapkan prinsip syariah, dan tidak melakukan kecurangan dalam menutupi kecacatan produk. Selain itu pebisnis muslim yang baik tidak diperkenankan dzolim, baik kepada konsumen maupun karyawan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dalam Konveksi Rizma *Collection* telah melaksanakan prinsip ihsan dalam melakukan aktivitas bisnisnya dengan cara selalu jujur dalam memberikan informasi, tidak memalsukan produk yang diposting di *platform online*, dan selalu bersikap sopan, ramah, sabar, dan tanggung jawab.

---

<sup>37</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>38</sup> Yulianti, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 3, transkrip.

Disamping itu, adanya diskon yang diberikan kepada beberapa pelanggan di beberapa waktu juga dilakukan sebagai upaya melakukan kebaikan terhadap pelanggan. “Informasi kualitas produk yang berada di platform online juga sebisa mungkin sama dengan keadaan yang sebenarnya sehingga *online customers* bisa yakin terhadap produk kami.”<sup>39</sup>

Widi sebagai salah satu pelanggan mendukung pernyataan di atas dengan mengungkapkan bahwa foto produk yang diupload sesuai dengan keadaan aslinya. “Kualitasnya oke, foto yang dipasang juga sesuai dengan keadaan asli. Sebelum membeli juga diperbolehkan mencoba terlebih dahulu sehingga saya merasa nyaman.”<sup>40</sup>

### **3. Faktor Penghambat dan Solusi dalam Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Konveksi Rizma Collection**

Dalam melakukan proses bisnis tentu tidak selalu berjalan mulus. Terdapat faktor penghambat yang harus dihadapi dan diselesaikan. Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa beberapa faktor penghambat dalam implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, diantaranya pemilik masih belum menerapkan nilai-nilai Islami secara menyeluruh sehingga masih menjual produk yang tidak tertutup (panjang). Selain itu juga apabila terdapat pesanan masuk secara bersamaan dengan jumlah yang banyak masih sering merasa terpontal sehingga waktu penyelesaian sedikit kurang tepat waktu.

“Jujur saya sendiri belum begitu menerapkan nilai-nilai Islami secara menyeluruh di aktivitas bisnis yang saya jalankan, kami juga terkadang masih menjual produk yang tidak tertutup (berhijab), selain itu kadang kalau ada banyak pesanan masuk yang minta diselesaikan bersamaan kami merasa terpontal sehingga agak lambat dalam pengiriman barang dan akhirnya pelanggan sedikit kecewa.”<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>40</sup> Widi, wawancara oleh penulis, 19 Desember 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>41</sup> Noor Fuad, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

Hal tersebut dikarenakan target pasar untuk yang wanita yaitu wanita secara umum, bukan hanya wanita muslimah saja. Dari sisi pelayanan untuk penjualan online juga terkadang masih kurang maksimal. Disaat banyak pesanan masuk dengan target penyelesaian secara bersamaan kami sering terponal sehingga salah satu tidak bisa tepat waktu dan memungkinkan mengakibatkan pelanggan sedikit kecewa.

Dari hambatan-hambatan tersebut ada beberapa solusi yang digunakan konveksi Rizma *Collection* untuk mengatasinya. Noor Fuad selaku pemilik konveksi Rizma *Collection* mengatakan bahwa dirinya akan terus belajar mengelola bisnis dengan baik sesuai ajaran Islam. Kemudian terkait pelayanan juga akan diperbaiki.

Yulianti sebagai karyawan juga mendukung pernyataan di atas bahwa pemilik memang sangat bertanggung jawab terhadap semua karyawannya. “Baik pak Fuad maupun mas Kiki selalu memberikan arahan, nasehat, dan motivasi kepada karyawan agar tetap bekerja secara maksimal. Selain itu kami juga selalu diarahkan untuk bersikap jujur, ramah kepada pelanggan, dan tentunya bersikap adil.”<sup>42</sup>

## C. Analisis Data Penelitian

### 1. Analisis Praktik Bisnis Islam pada Konveksi Rizma *Collection*

Dalam melakukan aktivitas bisnis Islam kita tidak boleh terlepas dari aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu, adanya suatu akad akan memperkuat proses transaksi dan merupakan rukun utama yang akan menjadikan transaksi jual beli menjadi lancar. Dalam melakukan akad jual beli, tidak boleh adanya saling keterpaksaan dan ketidaknyamanan sehingga menimbulkan sifat keraguan dalam transaksi jual beli. Peneliti mengatakan demikian karena dalam transaksi yang terjadi pada konveksi Rizma *Collection* sudah memenuhi prinsip dalam bisnis Islam dan syarat yang telah ditetapkan Allah dalam aturan jual beli. Dengan hal tersebut, banyak sekali akhlak dan faktor-faktor keberhasilan dalam jual beli. Misalnya dalam hal kejujuran dan amanah yang selalu ditanamkan oleh konveksi Rizma *Collection*. Seperti sifat jujur, taqwa, tawakal, adil, ramah, dan sabar yang semestinya

---

<sup>42</sup> Yulianti, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 3, transkrip.

dilakukan oleh para pebisnis muslim lainnya yang telah mengerti akan etika dan prinsip dalam bisnis Islam.

a) Jujur (*Shiddiq*)

Dalam aktivitas bisnis Islam, tidak akan berjalan lancar tanpa adanya kejujuran. Sifat jujur menjadi kunci utama dalam meraih kesuksesan dalam berbisnis. Hal ini dijelaskan dalam firman Allah 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).<sup>43</sup>

Berdasarkan teori tersebut dapat dipahami bahwa dalam melakukan kegiatan apapun, termasuk kegiatan ekonomi harus tetap dilakukan secara jujur. Sehingga sebagai pebisnis muslim yang menjalankan bisnis Islam sudah seharusnya menerapkan kejujuran dalam semua aktivitas bisnisnya.

Hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti melihat sikap kejujuran yang selalu diterapkan oleh konveksi Rizma *Collection*. Hal ini ditunjukkan oleh karyawan yang sedang memberikan pelayanan dengan baik kepada konsumen, kemudian menjawab semua pertanyaan dan memberikan penjelasan secara jujur kepada semua konsumen yang membutuhkan informasi terkait konveksi Rizma *Collection*. Selain itu, sikap kejujuran yang selalu diterapkan oleh karyawan yakni dalam hal melakukan pencatatan hasil jahitan yang dilakukan oleh masing-masing karyawan. Pencatatan yang dilakukan benar-benar sesuai dengan apa yang telah dikerjakan dan untuk masing-masing karyawan pasti berbeda.<sup>44</sup>

Sikap kejujuran sangat menjadi prioritas bagi pebisnis muslim dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Baik pemilik maupun karyawan senantiasa menjunjung tinggi kejujuran utamanya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Informasi yang disampaikan kepada konsumen terkait produk-produk, ataupun kualitas barang yang dihasilkan sesuai dengan keadaan aslinya. Pemilik maupun karyawan

---

<sup>43</sup> Zakiyah, “Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Bisnis Se Manis Di Situbondo,” 75–89.

<sup>44</sup> Observasi peneliti di konveksi Rizma *Collection*, 20 Desember 2022.

tidak pernah melebih-lebihkan informasi yang disampaikan hanya karena ingin menarik konsumen sebanyak-banyaknya. Selain itu pemilik juga selalu menekankan kepada karyawan agar bersikap jujur dalam melakukan pencatatan hasil produksi yang mereka lakukan. Sebagai pebisnis muslim, kejujuran sangat penting dalam sebuah usaha atau bisnis. Dengan adanya kejujuran, bisnis yang dijalankan akan mendapat keberkahan dari Allah SWT, baik di dunia maupun di akhirat. Dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa konveksi Rizma *Collection* telah menerapkan kejujuran dengan baik dalam praktik bisnis Islam yang dilakukan.

b) 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 muslim dalam melakukan aktivitas bisnisnya yang tidak hanya dipertanggung jawabkan di dunia, melainkan di akhirat juga.<sup>45</sup> Berdasarkan uraian teori tersebut dapat disimpulkan bahwa amanah merupakan sebuah kepercayaan yang harus dijaga dan dipertanggung jawabkan dengan baik oleh setiap pebisnis muslim dalam melakukan aktivitas bisnisnya. Apabila dapat menjalankan amanah dengan baik, maka dapat dipastikan bahwa pebisnis muslim tersebut dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, konveksi Rizma *Collection* dalam beberapa aktivitas bisnis sudah menerapkan sifat amanah dengan baik. Hal ini lebih didominasi dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan yang telah dibangun. Untuk menjaga kepercayaan pelanggan, konveksi Rizma *Collection* selalu menjaga kualitas produk-produk yang dihasilkan. Dengan kualitas yang baik, konsumen akan merasa puas dan percaya terhadap produk-produk yang dihasilkan konveksi Rizma *Collection*. Selain itu untuk pembelian yang dilakukan secara *online* juga diproses secara cepat dan berusaha dikirimkan tepat waktu.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Zakiyah, "Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Bisnis Se Manis Di Situbondo," 76–89.

<sup>46</sup> Wijayanti, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 4, transkrip.

Dalam menjalankan aktivitas bisnis Islam, konveksi Rizma *Collection* selalu menjaga kepercayaan dan amanah dari para pelanggan. Selain menjaga kualitas produk yang dihasilkan, mereka juga melakukan strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Sehingga dengan begitu, para pelanggan akan terus merasa nyaman, percaya penuh terhadap konveksi Rizma *Collection*, serta terus merasa loyal terhadapnya. Pada kegiatan transaksi online juga sangat diperhatikan oleh konveksi Rizma *Collection* dengan memproses pesanan secara cepat dan mengirimkan tepat waktu agar konsumen tetap merasa nyaman dan tidak khawatir. Amanah merupakan sebuah tanggung jawab yang besar yang harus dilakukan oleh setiap pelaku bisnis. Mendapat sebuah kepercayaan dari pelanggan bukanlah hal yang mudah, sehingga apabila sudah mendapatkannya, sudah seharusnya dijaga dengan baik. Karena apabila sekali saja pembeli merasa kecewa maka akan sulit kembali membangun ulang kepercayaan yang telah hilang tersebut. Hal itulah yang menjadi kunci keberhasilan dalam sikap amanah pada aktivitas jual beli yang dilakukan konveksi Rizma *Collection*.

c) 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.<sup>47</sup> Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa adil merupakan aspek bisnis yang memegang peranan sangat penting yang menyangkut antara aspek kewajiban dan persamaan hak bagi semua yang berkepentingan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, konveksi Rizma *Collection* selalu berusaha menerapkan keadilan dalam setiap aktivitas bisnisnya. Keadilan yang dilakukan pemilik tidak hanya terhadap pelanggan namun juga kepada semua karyawan tanpa terkecuali. Hal ini ditunjukkan dengan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada semua pelanggan tanpa dibedakan. Harga yang diberikan juga sama kecuali untuk

---

<sup>47</sup> Zakiyah, "Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Bisnis Se Manis Di Situbondo," 75–89.

pembelian secara grosir. Untuk karyawan, gaji yang diberikan untuk setiap karyawan dibedakan sesuai dengan kinerja masing-masing. Namun dalam pemberian uang makan untuk semua karyawan nominalnya sama.<sup>48</sup>

Dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, konveksi Rizma *Collection* selalu menerapkan keadilan. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dilakukan secara sama tanpa pilih-pilih. Semua pembeli memiliki aspek penting dalam menunjang keberhasilan penjualan yang dilakukan. Mereka tidak membedakan perlakuan yang diberikan hanya melihat dari penampilan dan sebagainya. Harga yang diberikan kepada masing-masing pembeli juga sama. Tidak ada perlakuan khusus dalam hal pemberian harga untuk pembeli yang lebih dekat atau alasan sebagainya. Namun tetap ada harga khusus untuk pembelian secara grosir. Kemudian untuk keadilan terhadap karyawan dapat dilihat dari pemberian gaji yang dilakukan pemilik. Gaji yang diberikan untuk setiap karyawan memang tidak sama karena kinerja yang dilakukan pun berbeda. Pemberian gaji selalu disesuaikan dengan pekerjaan masing-masing karyawan yang telah dilakukan. Namun untuk pemberian uang makan setiap karyawan nominalnya sama. Hal ini sesuai dengan teori yang menyebutkan bahwa dalam praktik bisnis Islam sangat menganjurkan untuk bersikap adil. Prinsip keadilan yang diterapkan merupakan kunci keberhasilan dari suatu usaha. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa penerapan sikap adil pada konveksi Rizma *Collection* telah dilakukan dengan baik.

d) 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

---

<sup>48</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

penerapan dari rendah hati.<sup>49</sup> Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa sifat keramah-tamahan sangat penting untuk diterapkan dalam aktivitas bisnis Islam dalam meningkatkan hubungan yang baik dengan para pelanggan. Dengan mengedepankan sikap ramah-tamahan, pembeli akan merasa nyaman dalam melakukan transaksi jual beli.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, konveksi Rizma *Collection* dalam menjalankan aktivitas bisnisnya telah menerapkan sikap ramah-tamah. Hal ini diwujudkan dengan karyawan yang selalu memberikan pelayanan dengan ramah, sopan kepada semua pembeli tanpa terkecuali. Selain itu, karyawan juga menjawab semua pertanyaan pembeli yang ingin memperoleh informasi. Pemilik dan karyawan juga selalu murah senyum terhadap pembeli sehingga pembeli merasa nyaman.

Sikap ramah-ramah juga memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu bisnis. Bersikap sopan, ramah, murah senyum merupakan hal yang wajib diterapkan oleh pebisnis muslim dalam melakukan perdagangan. Pemilik konveksi Rizma *Collection* juga selalu menekankan kepada semua karyawan untuk selalu bersikap ramah kepada semua pembeli. Apapun yang dibutuhkan pembeli, baik informasi, bantuan, atau hal lain sebisa mungkin untuk dipenuhi agar pembeli tidak merasa kecewa. Dengan adanya sikap ramah-tamah yang selalu diberikan, maka setiap pembeli akan merasa nyaman dan loyal terhadap bisnis kita. Sifat ramah juga merupakan sifat terpuji dalam bisnis Islam yang harus diterapkan. Apabila kita sebagai pemilik bisnis tidak ramah terhadap pembeli, tentunya pembeli akan mengira kita sombong dan pastinya tidak akan melakukan pembelian ulang. Sehingga dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa konveksi Rizma *Collection* telah menerapkan sifat ramah-tamah dengan baik dalam aktivitas bisnisnya guna meningkatkan loyalitas pelanggan.

e) Keterbukaan

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

---

<sup>49</sup> Zakiyah, "Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Bisnis Se Manis Di Situbondo," 75–89.



sikap keterbukaan, bisnis juga mendorong pelakunya untuk saling menjalin kerjasama dalam pembagian tanggung jawab tanpa adanya perbedaan dalam aktivitas bisnis yang dijalankan.<sup>50</sup> Berdasarkan teori diatas, dapat dipahami bahwa adanya sikap keterbukaan dalam menerima pendapat, saran, dan hal lain yang sifatnya mendukung kemajuan bisnis sangat diperlukan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, didapati bahwa konveksi Rizma *Collection* telah melakukan sikap keterbukaan dalam beberapa aktivitas bisnisnya. Sikap keterbukaan yang diterapkan dapat dilihat dari sikap pemilik yang bersedia menerima adanya masukan dari pihak manapun demi meningkatkan kelancaran usahanya. Selain itu pemilik selalu terbuka perihal produk yang dijual. Foto produk yang diunggah di *platform online* sebisa mungkin disamakan dengan keadaan sebenarnya. Kemudian untuk pembeli secara *offline* bisa melihat dan mengecek produk secara langsung di tempat sebelum melakukan pembelian, jadi tidak ada kecurangan atau penipuan yang mungkin dilakukan pemilik dalam menyembunyikan kecacatan produk. Semua dilakukan secara terbuka dan terang-terangan.<sup>51</sup>

Semua masukan dan kritik yang bersifat membangun harus bisa diterima dengan baik. Dengan adanya masukan tersebut, bisa diimplementasikan ke bisnis yang dijalankan dan digunakan sebagai bahan untuk melakukan evaluasi jika diperlukan. Dengan melakukan evaluasi, aktivitas bisnis yang dijalankan akan lebih terstruktur dan menjadi lebih baik lagi. Di sisi lain, keterbukaan dalam kualitas produk akan lebih meningkatkan kepercayaan konsumen dan mampu meningkatkan loyalitas mereka.

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

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dengan menganalisis hasil wawancara secara langsung dengan semua pihak yang bersangkutan, peneliti memperoleh Etika Bisnis Islam yang telah diterapkan pada konveksi Rizma

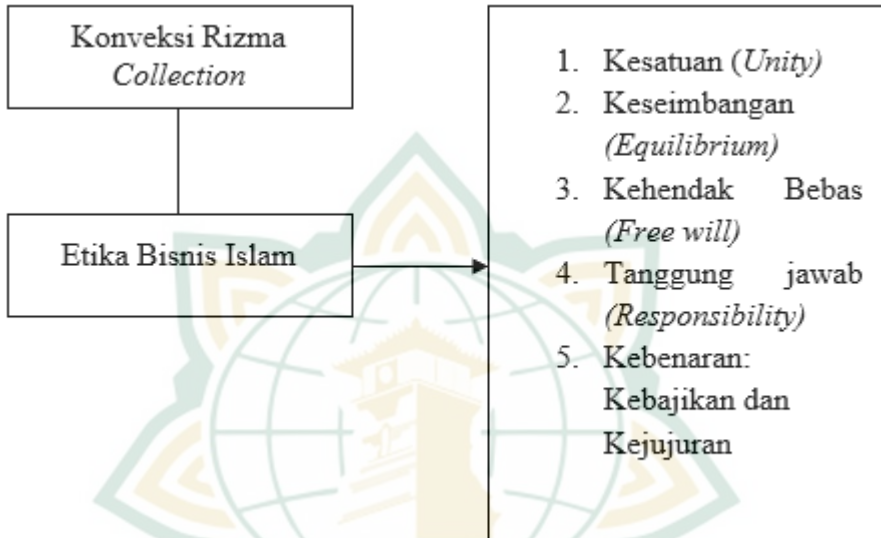
---

<sup>50</sup> Zakiyah, 75–89.

<sup>51</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

*Collection* yang sesuai dengan prinsip-prinsip dasar Etika Bisnis Islam yang dikembangkan oleh sarjana muslim.

**Gambar 4.3**  
**Implementasi Etika Bisnis Islam**



Berikut merupakan penjelasan dari implementasi prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam pada konveksi Rizma *Collection* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan:

a) 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 estetik. Tauhid merupakan sistem yang dijalankan dalam mengelola kehidupan yang memiliki hubungan vertikal dengan Tuhan sebagai wujud tunduk pada apapun yang telah menjadi ketetapan-NYA.<sup>52</sup> Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dipahami bahwa tauhid sangat penting dalam aktivitas bisnis Islam. Dengan adanya tauhid, segala 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.

<sup>52</sup> Aziz, *ETIKA BISNIS PERSPEKTIF ISLAM Implementasi Etika Bisnis Islami Untuk Dunia Usaha*, 45.

Hasil wawancara yang didapati bahwa pada konveksi Rizma *Collection* dalam menjalankan aktivitas bisnisnya telah berusaha menanamkan konsep tauhid/kesatuan. Hal tersebut dilakukan dengan cara selalu mengingat Allah SWT dalam setiap aktivitas melakukan pekerjaan, seperti memberi kebebasan kepada karyawan yang ingin melakukan sholat tepat waktu meskipun pada jam kerja. Pada konveksi Rizma *Collection* juga tersedia mushola untuk karyawan melakukan ibadah sholat. Selain itu, pemilik juga senantiasa menanamkan kejujuran, kebaikan dalam aktivitas bisnis yang dijalankan yakni dengan selalu menyisihkan sebagian laba untuk bersedekah sebagai ungkapan rasa syukur terhadap nikmat yang telah diberikan Allah SWT.<sup>53</sup>

Dalam setiap aktivitas bisnis Islam, sebagai pebisnis muslim kita harus senantiasa mengingat bahwa Allah selalu melihat segala sesuatu yang dilakukan hamba-Nya. Selain menjaga hubungan yang baik antar sesama umat, kita juga tidak boleh lupa untuk selalu menjaga hubungan yang baik dengan sang pencipta. Baik pemilik maupun karyawan konveksi Rizma *Collection* telah menyadari hal tersebut. Mereka tidak lupa untuk tetap menjalankan kewajibannya di sela-sela kesibukan yang mereka jalankan. Hal tersebut selalu dilakukan sebagai wujud rasa syukur akan rezeki dan nikmat yang Allah berikan. Di dalam konveksi Rizma *Collection* juga terdapat tempat sholat agar karyawan merasa nyaman ketika beribadah. Hal tersebut dapat diartikan bahwa penerapan prinsip kesatuan dalam implementasi bisnis Islam telah dilaksanakan dengan baik oleh konveksi Rizma *Collection*.

b) 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 sekedar membawa sesuatu pada kondisi yang menimbulkan keraguan. Adil dalam Islam diartikan sebagai perilaku yang mengarahkan seseorang untuk tidak merampas hak-hak orang lain. Hak-hak tersebut hendaklah ditempatkan sebagaimana

---

<sup>53</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

mestinya (sesuai aturan syariah), sehingga tidak merugikan orang lain.<sup>54</sup> Berdasarkan teori tersebut jelas disampaikan bahwa keadilan merupakan prinsip yang sangat penting dalam menjalankan sebuah bisnis. Dengan terwujudnya keadilan, maka terwujud pula kondisi bisnis yang baik demi keberlangsungan bisnis tersebut.

Dari aspek keseimbangan yang dilakukan oleh pemilik konveksi Rizma *Collection* tidak hanya diberlakukan kepada karyawan namun juga kepada pelanggan. Pemberian gaji yang diberikan sesuai dengan kinerja masing-masing karyawan. Selain itu semua karyawan juga diberikan uang makan dengan nominal yang sama. Kemudian untuk bentuk keadilan yang berlaku bagi pelanggan dalam bentuk pemberian pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa dibeda-bedakan dan selalu memberikan produk dengan kualitas yang baik. Sebagai bentuk keseimbangan terhadap Allah (urusan akhirat), pemilik konveksi Rizma *Collection* tak lupa untuk menyisihkan sebagian keuntungan untuk bersedekah.<sup>55</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, prinsip keseimbangan atau keadilan telah diterapkan pada konveksi Rizma *Collection*. Dalam aktivitas bisnisnya, konveksi Rizma *Collection* tidak hanya condong dan mementingkan aspek duniawi, namun berusaha seimbang antara aspek duniawi (keseimbangan kepada karyawan dan pelanggan) dengan aspek akhirat (keseimbangan kepada Allah SWT). Prinsip keseimbangan atau keadilan yang dilakukan kepada karyawan dalam bentuk pemberian pelayanan yang sopan, baik, dan ramah terhadap semua pelanggan tanpa dibeda-bedakan, serta memberikan produk dengan kualitas yang baik agar pelanggan tidak merasa kecewa. Kemudian untuk prinsip keseimbangan atau keadilan terhadap karyawan yakni dengan memberikan gaji yang sesuai dengan kinerja masing-masing, sehingga gaji yang diberikan untuk karyawan berbeda. Namun untuk nominal uang makan yang diberikan untuk semua karyawan sama. Dan yang terakhir, untuk keseimbangan akhirat dengan

---

<sup>54</sup> Aziz, *ETIKA BISNIS PERSPEKTIF ISLAM Implementasi Etika Bisnis Islami Untuk Dunia Usaha*, 46.

<sup>55</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

cara menyisihkan sebagian keuntungan yang didapatkan untuk bersedekah agar selalu mengingat Allah dan bersyukur atas semua nikmat yang telah diberikan Allah. Hal tersebut dapat diartikan bahwa prinsip keseimbangan atau keadilan antara dunia dan akhirat telah diterapkan dengan baik pada konveksi Rizma *Collection*.

c) Kehendak Bebas (*Free will*)

Kebebasan merupakan hal penting dalam etika bisnis Islam. Adanya prinsip kebebasan ini tidak digunakan untuk mengganggu dan merugikan kepentingan bersama 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.<sup>56</sup> Berdasarkan teori tersebut dapat diketahui bahwa kebebasan merupakan hak dalam berbisnis. Artinya dalam menjalankan aktivitas bisnis, dibebaskan untuk selalu berkreasi, berinovasi, dan bersaing dengan sehat demi keberlangsungan usaha. Namun adanya kebebasan tidak boleh digunakan sewenang-wenang dan harus sesuai dengan ketentuan Allah SWT.

Hasil wawancara yang didapat, diketahui bahwa pemilik selalu berusaha untuk melakukan inovasi dan memikirkan ide kreatif dalam mengelola bisnis agar bisa terus berkembang. Selain itu pemilik juga selalu membebaskan diri untuk mengeksplor kemampuan yang dimiliki demi kebaikan bisnis yang dijalankan. Pemilik selalu berusaha untuk tetap menyediakan berbagai pilihan produk untuk menjaga kepuasan pelanggan.<sup>57</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang telah dianalisis, peneliti menyimpulkan bahwa konveksi Rizma *Collection* dalam aktivitas bisnisnya selalu membebaskan diri untuk terus melakukan pengembangan bisnis namun tetap memperhatikan batasan-batasan yang ada. Teori yang ada menyebutkan bahwa kebebasan yang dijalankan tidak boleh

---

<sup>56</sup> Aziz, *ETIKA BISNIS PERSPEKTIF ISLAM Implementasi Etika Bisnis Islami Untuk Dunia Usaha*, 46.

<sup>57</sup> Noor Fuad, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

merugikan orang lain. Dalam hal ini berarti dengan adanya kebebasan tidak berarti kita dapat melakukan apapun yang kita inginkan. Konveksi Rizma *Collection* selalu berkreasi dan berinovasi dalam mengembangkan bisnisnya di tengah-tengah persaingan bisnis yang ada tanpa merugikan para kompetitornya. Selain itu di sisi pembeli juga diberikan kebebasan dalam memilih produk yang diinginkan.

d) 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.<sup>58</sup> Berdasarkan teori diatas, dapat diketahui bahwa adanya prinsip kebebasan dalam etika bisnis Islam harus diikuti dengan sebuah tanggung jawab. Hal ini dikarenakan agar apapun aktivitas bisnis dapat berjalan sesuai dengan rencana awal. Pertanggung jawaban yang dilakukan tidak hanya untuk diri sendiri melainkan tanggung jawab kepada sesama dan kepada Allah SWT.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa konveksi Rizma *Collection* dalam aktivitas bisnisnya sangat mengedepankan sikap tanggung jawab, baik tanggung jawab kepada karyawan, pelanggan, maupun tanggung jawab kepada Allah SWT. Tanggung jawab terhadap pelanggan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Diketahui juga bahwa seluruh tim konveksi Rizma *Collection* selalu melakukan pengecekan ulang untuk menghindari adanya barang cacat/rusak. Kemudian untuk foto yang di *upload* di platform jual beli online adalah foto asli sesuai dengan keadaan sebenarnya.

---

<sup>58</sup> Aziz, *ETIKA BISNIS PERSPEKTIF ISLAM Implementasi Etika Bisnis Islami Untuk Dunia Usaha*, 46.

Selain itu, bentuk tanggung jawab yang diberikan untuk karyawan dalam hal pemberian gaji yang diberikan tepat waktu seminggu sekali. Sehubungan dengan pentingnya sikap karyawan sebagai wajah dari sebuah usaha, pemilik selalu memberikan motivasi, arahan agar tetap bertanggung jawab dalam bekerja. Disamping tanggung jawab kepada pelanggan dan karyawan, juga bertanggung jawab kepada Allah dengan selalu menjalankan kewajiban lima waktu.<sup>59</sup>

Hasil analisis data yang peneliti peroleh, mengungkapkan bahwa konveksi Rizma *Collection* dalam menjalankan bisnisnya telah berusaha untuk menerapkan prinsip tanggung jawab meskipun masih kurang maksimal. Konveksi Rizma *Collection* selalu melakukan pengecekan ulang terhadap semua produk agar menghindari terjadinya barang cacat/rusak. Foto-foto produk, dan informasi terkait produk yang di *upload* sesuai dengan keadaan sebenarnya. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga baik, sopan demi menjaga kepuasan pelanggan. Namun terkadang masih ada pelanggan yang sedikit kecewa apabila pesanan tidak bisa selesai tepat waktu akibat banyaknya pesanan yang harus diselesaikan dalam waktu bersamaan. Apabila terjadi kesalahan, tim konveksi Rizma *Collection* akan siap menerima adanya *komplain*. Sedangkan untuk tanggung jawab terhadap karyawan dibuktikan dengan pemberian gaji yang tepat waktu dan selalu memberikan arahan, motivasi yang bersifat membangun untuk semua karyawan agar senantiasa semangat dalam bekerja. Selain itu, pemilik juga memberikan sebuah *awarding* untuk masing-masing karyawan pada waktu tertentu. Disamping bentuk tanggung jawab terhadap pelanggan dan karyawan, konveksi Rizma *Collection* juga melakukan tanggung jawab kepada Allah SWT dengan selalu menjaga sholat lima waktu, menerapkan kejujuran dalam bekerja, dan tak lupa menyisihkan sebagian keuntungan untuk bersedekah. Jadi dapat dikatakan bahwa prinsip tanggung jawab telah diterapkan konveksi Rizma *Collection* dalam aktivitas bisnisnya.

e) Kebenaran: Kebajikan dan Kejujuran

Kebenaran dalam prinsip ini memiliki arti bahwa etika bisnis Islam sangat menjaga kebenaran dalam

---

<sup>59</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

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>60</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.<sup>61</sup> Berdasarkan teori di atas, dapat dikatakan bahwa dalam berbisnis segala niat, sikap, dan perilaku dalam setiap aktivitas yang dilakukan harus berdasarkan kebaikan, kejujuran, dan tidak merugikan siapapun.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, konveksi Rizma *Collection* selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk semua pelanggannya agar tetap merasa nyaman, puas, dan loyal. Mulai dari memberikan foto produk yang sesuai kenyataan, memberikan diskon untuk pelanggan yang sering melakukan pembelian secara berulang, selalu memberikan pelayanan yang baik, sopan, ramah, dan murah senyum. Disamping itu, juga terdapat mushola khusus untuk beribadah kepada Allah SWT.<sup>62</sup>

Dalam menjalankan sebuah bisnis Islam, ada tiga indikator dalam prinsip ihsan yaitu kemurahan hati, motif pelayanan, dan Allah menjadi prioritas.<sup>63</sup> Dari sisi kemurahan hati yang diberikan konveksi Rizma *Collection* kepada pelanggannya dapat dilihat dari pemberian diskon di beberapa waktu. Kemudian untuk motif pelayanan dibuktikan dengan pemberian pelayanan yang sebaik mungkin, sopan, ramah, murah senyum untuk semua pelanggan tanpa dibeda-bedakan. Dan yang terakhir, selalu mengingat bahwa Allah akan selalu melihat aktivitas bisnis yang dilakukan sehingga selalu menjalankan usaha dengan dilandasi kejujuran dan selalu menyeimbangkan antara urusan dunia dan akhirat.

---

<sup>60</sup> Aziz, *ETIKA BISNIS PERSPEKTIF ISLAM Implementasi Etika Bisnis Islami Untuk Dunia Usaha*, 46.

<sup>61</sup> Alma and Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, 205.

<sup>62</sup> Noor Faiz Aji Arizky, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>63</sup> Katmas, Faizah, and Wulandari, "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah," 22–35.



### 3. Analisis Faktor Penghambat dan Solusi dalam Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Konveksi Rizma *Collection*

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>64</sup> Berdasarkan teori tersebut dapat diketahui bahwa dalam menghadapi dan menyelesaikan suatu masalah atau hambatan dalam aktivitas bisnis harus dilakukan berdasarkan prinsip syariah. Bisnis yang baik yakni bisnis yang menerapkan nilai-nilai islami dalam menjalankan aktivitas bisnisnya dan selalu bertanggung jawab penuh. Dengan begitu bisnis akan selalu berkembang dengan baik. Namun dalam menerapkan sebuah etika bisnis Islam memang tidak mudah, banyak hambatan yang akan ditemui dalam penerapannya. Hambatan tersebut akan mengakibatkan suatu hal yang telah dilaksanakan tidak akan berjalan secara efektif. Dalam berbisnis tentu akan menemui berbagai hambatan, tak terkecuali dalam penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada konveksi Rizma *Collection*.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan pemilik konveksi, dapat diketahui bahwa hambatan yang muncul dalam penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan beberapa diantaranya adalah kurangnya pemahaman dan penerapan nilai-nilai Islami secara menyeluruh dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, produk yang dijual belikan juga masih ada yang tidak tertutup, selain itu juga kurang efektifnya pelayanan yang diberikan ketika banyaknya pesanan yang masuk dengan permintaan estimasi penyelesaian secara bersamaan sehingga merasa terponal dan tidak dapat menyelesaikannya secara tepat waktu dan mengakibatkan pelanggan sedikit kecewa.<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dianalisis, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor penghambat dalam penerapan etika bisnis Islam dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada konveksi Rizma *Collection* adalah sebagai berikut:

---

<sup>64</sup> Yusanto and Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, 49.

<sup>65</sup> Noor Fuad, wawancara oleh penulis, 15 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

- a) Kurangnya pemahaman dan penerapan nilai-nilai Islam  
Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa penerapan nilai-nilai Islam pada konveksi Rizma *Collection* masih kurang dijalankan dengan maksimal meskipun dalam perkara ibadah sholat yang merupakan kewajiban bagi seluruh umat muslim sudah dijalankan. Pemilik juga mengakui bahwa dirinya belum sepenuhnya mengakui dan menerapkan nilai-nilai Islam secara penuh dalam bisnisnya. Namun dengan demikian, pemilik selalu berusaha untuk menghindari aktivitas-aktivitas bisnis yang tidak diperbolehkan dalam Islam.
- b) Produk yang dihasilkan  
Produk yang dihasilkan oleh konveksi Rizma *Collection* tidak sepenuhnya merupakan fashion muslimah. Hal ini dikarenakan yang menjadi target pasarnya adalah wanita umum secara keseluruhan, bukan hanya wanita muslimah. Namun pada kenyataannya, jenis produk gamis selalu yang menjadi *best seller*. Hal tersebut dikarenakan seringnya memproduksi gamis dengan berbagai model yang sangat menarik.
- c) Kurang efektifnya pelayanan ketika banyak permintaan  
Setiap pelaku bisnis tentu berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua konsumen tanpa terkecuali. Hal tersebut dilakukan agar pembeli selalu merasa nyaman dan terus bersikap loyal terhadap bisnis kita. Namun setiap manusia tentu mempunyai batasan kemampuan masing-masing yang tidak dapat dipaksakan. Hal ini terlihat ketika banyaknya pesanan yang datang dengan jangka waktu penyelesaian secara bersamaan tentu tidak mudah dilakukan. Semua produksi tetap dilakukan menyesuaikan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sehingga pada saat penyelesaian terkadang kurang bisa tepat waktu (*on time*) sesuai permintaan pelanggan. Meskipun demikian, prinsip tanggung jawab tetap dilakukan dengan mengkonfirmasi ulang pelanggan dan meminta perpanjangan waktu penyelesaian.

Berbagai faktor penghambat dalam penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada konveksi Rizma *Collection* dapat diatasi dengan adanya solusi. Dalam mencari solusi untuk mengurangi hambatan yang terjadi

tidak boleh menyimpang dari prinsip bisnis syariah.<sup>66</sup> Solusi yang digunakan konveksi Rizma *Collection* dalam menghadapi faktor penghambat penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut:

- a) Terus belajar mengelola bisnis dengan baik sesuai ajaran Islam
- b) Selalu mengarahkan dan memberi contoh kepada karyawan agar selalu menerapkan etika bisnis Islam dalam bekerja
- c) Selalu melakukan inovasi dan strategi agar pelanggan tetap loyal dan membatasi diri untuk tidak mencari keuntungan dengan melakukan aktivitas bisnis yang dilarang Islam.



---

<sup>66</sup> Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, 25.