

**ANALISIS PRINSIP ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PELAYANAN  
PENJUALAN DAN KEBERHASILAN USAHA BISNIS**

**(Studi Pada Konter Hp Excel Cell, Kecamatan Bungamayang, Lampung  
Utara)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**



**Oleh:**

**Tya Triana**

**NPM : 1651010156**

**Program Studi : Ekonomi Syariah**

**Pembimbing 1 : Hanif, S.E., M.M**

**Pembimbing 2 : Dimas Pratomo, S.E., M.E**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H/2021**

**ANALISIS PRINSIP ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PELAYANAN  
PENJUALAN DAN KEBERHASILAN USAHA BISNIS  
(Study Konter HP Excel Cell Bungamayang)  
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Dalam Ilmu Ekonomi dan  
Bisnis Islam**

**Oleh**

**TYA TRIANA**

**NPM: 1651010156**

**Program Studi :Ekonomi Syariah**

**Pembimbing I Hanif, S.E., M.M**

**Pembimbing II Dimas Pratomo, S.E., M.E**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**1442 H / 2020M**

## ABSTRAK

Bisnis adalah bagian yang selalu melekat dan tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Kegiatan memenuhi kebutuhan hidup adalah kewajiban bagi seluruh umat manusia dan umat muslim serta harus selalu berada di jalan yang lurus. Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam harus mampu dilaksanakan dalam pelayanan terhadap penjualan dan keberhasilan suatu usaha yang di jalankan. Penelitian skripsi ini di latar belakang karena masih rendahnya penerapan Etika Bisnis Islam dalam usaha bisnis. Setiap pelaku usaha harus bisa menerapkan etika bisnis dengan baik, baik beretika dengan sesama pesaing, pelanggan maupun dengan masyarakat. Dengan menerapkan etika bisnis dengan benar dan tidak menyimpang maka kegiatan bisnis akan berjalan dengan lancar dan baik serta tidak ada yang merasa dirugikan.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field Research*), dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data di peroleh dengan wawancara dengan owner, karyawan dan melakukan angket untuk 35 pelanggan yang sudah melakukan pembelian sebanyak lebih dari 6 kali, sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah 1. Bagaimana impelementasi prinsip etika bisnis Islam dalam pelayanan penjualan di konter hp Excel cell Bungamayang? 2. Dan Bagaimana implementasi prinsip etika bisnis Islam dalam keberhasilan usaha binsic di konter hp Excel cell Bungamayang?. Tujuan dari penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui implementasi prinsip etika bisnis Islam terhadap pelayanan penjualan di konter excel cell Bungamayang, 2. Untuk mengetahui implementasi prinsip etika bisnis Islam terhadap keberhasilan usaha bisnis di konter excel cell Bungamayang.

Berdasarkan hasil penelitian skripsi adalah konter HP Excel Cell sudah menerapkan prinsip etika bisnis Islam dalam pelayanan penjualan. Namun konter HP Excel Cell Bungamayang belum sepenuhnya menerapkan dasar-dasar pelayanan. Meskipun karyawan konter HP Excel Cell Bungamayang belum sepenuhnya menerapkan dasar-dasar pelayanan berdasarkan kemampuan dan tindakan yang baik, namun dalam menerapkan dasar-dasar pelayanan berdasarkan sikap, perhatian, dan tanggung jawab, konter Hp Excel Cell Bungamayang sudah menerapkan sesuai dengn dasar-dasar pelayanan tersebut. Penerapan prinsip Etika Bisnis Islam konter HP Excel Cell Bungamayang sudah diterapkan dengan baik terhadap kemajuan bisnis, dapat dilihat dari tinjauan prinsip tauhid, keadilan, kehendak bebas, kejujuran dan tanggung jawab. Namun berdasarkan indikator keberhasilan usaha bisnis pada pendapatan dan volume penjualan belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena volume penjualan dan pendapatan tidak selalu meningkat.

**Kata kunci : Prinsip Etika Bisnis Islam, Pelayanan Penjualan, Keberhasilan bisnis**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmtn, Sukarame, Bandar Lampung (70721)

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PRINSIP ETIKA BISNIS ISLAM DALAM  
PELAYANAN PENJUALAN DAN KEBERHASILAN  
USAHA BISNIS**  
(Study Konter HP Excel Cell Bungamayang)

Nama : Tya Triana

NPM : 1651010156

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I**


  
**Hanif, S.E., M.M.**  
NIP.19740823200000301

**Pembimbing II**

  
**Dimas Pratomo, S.E., M.E.**  
NIP.199305282018018011003

**Mengetahui,**

**Ketua Prodi Ekonomi Syariah**

  
**Madnasir, S.E., M.S.i.**  
NIP.19750424200212001



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “ANALISIS PRINSIP ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PELAYANAN PENJUALAN DAN KEBERHASILAN USAHA BISNIS ( Studi Pada Konter Excel Cell Kecamatan Bungamayang, Lampung Utara)” disusun oleh Tya Triana, NPM: 1651010156 Jurusan Ekonomi Syariah, telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Rabu, 06 Januari 2020

**TIM MUNAQASAH**

**Ketua Sidang : Dr. H. Rubhan Masykur, M. Pd**

(.....)

**Sekretaris : Okta Supriyaningsih, S.E., M.E.Sy**

(.....)

**Penguji I : Nurlaili, S.Ag., MA**

(.....)

**Penguji II : Hanif, S.E., M.M**

(.....)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Dr. Ruslan Abdul Ghofer, S.Ag., M.Si**

**NIP. 198008012003121001**



## MOTTO

وَيَقُومِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي  
الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Atinya : *Dan wahai kaumku! Penuhilah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan jangan kamu membuat kejahatan di bumi dengan kerusakan.*

*(Q.S HUD, 11: 85)<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> <https://quran.kemenag.go.id>

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Solihin dan ibunda Nasiroh yang selalu berjuang demi cita-cita dan mimpi anaknya, terimakasih atas pengorbanan, kasih sayang, doa, dan dukungan yang selalu membangkitkan dan menguatkan dalam menuntut ilmu. Semoga Allah senantiasa memberikan Rahmat-Nya, kesehatan, kemurahan rezeki dan keberkahan umur kepada kalian berdua. *Amin ya rabba' alamin.*
2. Kakak adikku tercinta, mamas Muhammad Sholekhudin, S.T., mbak Siti Khotimah, S.Pd., dan adikku Putra Rahmaddani. terima kasih atas kasih sayang, bantuan, dukungan, dan motivasi serta semangat yang kalian berikan.
3. Teman-teman Seperjuanganku Ferdiana Ayu Lestari, Santi Yulia Sari Hamzah, Suchi Fitriyani dan seluruh teman-teman ku Jurusan Ekonomi Syariah Kelas B Angkatan 2016.
4. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung yang kubanggakan.

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama lengkap penulis adalah Tya Triana, dilahirkan di Desa Tanah Abang, Kecamatan Bungamayang, Kabupaten Lampung Utara, Lampung pada tanggal 02 Januari 1998, anak ketiga dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Sholihin dan Nasiroh. Bertempat tinggal di Desa Tanah Abang, dengan riwayat pendidikan sebagai berikut :

1. TK PG Bungamayang lulus tahun 2004.
2. SDN 1 Negara Tulang Bawang lulus tahun 2010
3. SMPN 02 Bungamayang lulus tahun 2013
4. MAN 1 Metro lulus pada tahun 2016
5. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan pada Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syari'ah.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT pencipta semesta alam dan segala isinya yang telah memberikan kenikmatan iman, Islam dan kesehatan jasmani maupun rohani serta berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS PRINSIP ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PELAYANAN PENJUALAN DAN KEBERHASILAH USAHA BISNIS “Study kasus pada Konter HP Excel Cell Bungamayang”**. Shalawat dan salam peneliti sanjungkan kepada tambatan hati panutan cinta kasih yakni Nabi Muhammad SAW yang telah menegakkan kalimat Tauhid serta membimbing umatnya ke jalan yang penuh cahaya dan semoga kita termasuk kaum yang mendapat syafaatnya di hari akhir nanti, Amin.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung. Jika didalamnya dapat dijumpai kebenaran maka itulah yang dituju dan dikehendaki. Tetapi jika terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam berfikir, sesungguhnya itu terjadi karena ketidak sengajaan dan arena keterbatasan ilmu pengetahuan penulis. Karena saran, koreksi dan kritik sangat diharapkan.

Dalam penulisan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu melalui skripsi ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur M.S.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa tanggap dalam kesulitan mahasiswa.
2. Bapak Madnasir, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam yang senantiasa mengarahkan dan membimbing mahasiswanya dalam pengajaran yang baik.
3. Bapak Hanif, S.E., M.M, selaku pembimbing I, dan Bapak Dimas Pratomo, S.E., M.E., selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen, asisten Dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasi, membimbing, membantu, memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
5. Kepada Owner Konter HP Excel Cell Bungamayang Bapak Aryo Bayu, Karyawan serta para pelanggan Konter HP Excel Cell Bungamayang yang telah membantu memberikan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua orangtuaku, kakak dan adik, sahabat-sahabat terimakasih atas do'a, dukungan, dan semangat. Semoga Allah SWT senantiasa membalasnya dan memberikan keberkahan kepada kita semua.
7. Teman-teman Seperjuanganku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Kelas B Angkatan 2016 yang selama ini menjadi teman

yang baik dalam bertukar informasi, berbagi keluh kesah dan keceriaan.

8. Perpustakaan pusat UIN Raden Intan Lampung dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah menyediakan referensi buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua kebaikan yang telah diberikan, akan mendapat balasan kebaikan yang lebih besar disisi Allah SWT dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Bandar Lampung, Desember 2020

**Penulis**

**Tya Triana**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	2
C. Latar Belakang Masalah .....	3
D. Batasan Masalah .....	11
E. Rumusan Masalah .....	11
F. Tujuan Penelitian dan Manfaat Masalah .....	11
G. Metode Penelitian .....	13
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>22</b>
A. Etika Bisnis.....	22
1. Pengertian Etika Bisnis.....	22
2. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Konvensional.....	23
3. Indikator Etika Bisnis .....	27
B. Etika Bisnis Islam .....	28
1. Pengertian Etika Bisnis Islam .....	28
2. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam .....	28
C. Konsep Pelayanan .....	33
1. Pengertian Pelayanan .....	33
2. Prinsip-prinsip Pelayanan .....	35
3. Dasar-dasar Pelayanan .....	36
4. Bentuk-bentuk Pelayanan .....	39
5. Kualitas Pelayanan .....	40
6. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	43
D. Konsep Pelayanan Penjualan .....	
1. Pengertian Pelayanan Penjualan .....	42
2. Komponen Pelayanan Penjualan .....	44
3. Strategi Pelayanan Penjualan .....	45

E. Konsep Keberhasilan Bisnis.....	47
1. Pengertian Keberhasilan Bisnis .....	47
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Bisnis	49
3. Dimensi Keberhasilan Bisnis .....	50
4. Indikator Keberhasilan Bisnis .....	52
F. Tinjauan Pustaka.....	53
<b>BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	58
1. Sejarah Singkat Konter Hp Excel Cell .....	58
2. Struktur Organisasi Konter Hp Excel Cell .....	60
3. Profil Konter Hp Excel Cell Bungamayang .....	61
B. Deskripsi Objek Penelitian .....	62
1. Gambaran Responden.....	62
2. Gambaran Distribusi Jawaban Responden .....	64
3. Produk Barang Yang Dijual Di Konter Hp Excel Cell Bungamayang .....	68
4. Jumlah Karyawan Konter Hp Excel Cell Bungamayang	70
5. Modal, Omzet, dan Pendapatan Konter Hp Excel Cell Bungamayang .....	71
6. Data Penjualan Barang Di Konter HP Excel Cell Bungamayang .....	71
<b>BAB IV ANALISIS PENELITIAN .....</b>	<b>75</b>
A. Implementasi Prinsip Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Penjualan .....	75
B. Implementasi Prinsip Etik Bisnis Islam Dalam Keberhasilan Usaha Bisnis .....	77
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Cabang Konter Hp Excel Cell .....	59
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	62
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	63
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat .....	64
Tabel 3.5	Distribusi Jawaban Responden Pelanggan Konter  Hp Excel Cell Bungamayang .....	64
Tabel 3.6	Daftar Produk Yang Dijual Di Konter Hp Excel  Cell Bungamayang .....	69
Tabel 3.7	Daftar Nama Karyawan Konter Hp Excel Cell Bungamayang	70
Tabel 3.8	Laporan Modal, Omzet, dan Pendapatan Konter Hp Excel Cell  Bungamayang .....	71
Tabel 3.9	Data Penjualan Barang Bulan Januari Konter Hp Excel Cell  Bungamayang .....	72

Tabel 3.10	Data Penjualan Barang Bulan Februari Konter Hp Excel Cell Bungamayang .....	72
Tabel 3.11	Data Penjualan Barang Bulan Maret Konter Hp Excel Cell Bungamayang .....	73
Tabel 3.12	Data Penjualan Barang Bulan April Konter Hp Excel Cell Bungamayang .....	73
Tabel 3.13	Data Penjualan Barang Bulan Mei Konter Hp Excel Cell Bungamayang .....	74
Tabel 3. 14	Data Penjualan Barang Bulan Juni Konter Hp Excel Cell Bungamayang .....	75
Tabel 4.1	Data Penjualan Konter Hp Excel Cell Bungamayang Bulan Januari- Juni 2020 .....	83
Tabel 4.2	Laporan Modal, Omzet dan Pendapatan Konter Hp Excel Cell Bungamayang Januari-Juni 2020 .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Konter Hp Excel Cell Bungamayang...60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Persetujuan Akademik

Lampiran 2 : Surat Riset Penelitian

Lampiran 3 : Surat Balasan Riset Konter Hp Excel Cell Bungamayang

Lampiran 4 : Pedoman wawancara dan Kuesioner

Lampiran 5 : Foto Dokumentasi

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan dan memahami serta memperoleh gambaran jelas pada skripsi ini, Pada kerangka awal penjelasan pada penegasan makna dan maksud dari istilah-istilah terkait judul skripsi ini amat diperlukan. Diharapkan tidak terjadi kesalahpahaman pada pemaknaan dari beberapa istilah yang digunakan dalam judul dari penegasan ini. Penulis memberi judul Penelitian yang akan dilaksanakan dengan **“ANALISIS PRINSIP ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PELAYANAN PENJUALAN DAN KEBERHASILAN USAHA BISNIS (Study Pada Konter Hp Excel cell, Kecamatan Bungamayang, Lampung Utara)**. Adapun beerapa istilah yang dapat dijelaskan antara lain:

1. **Analisis**, ialah penyidikan terhadap peristiwa (perbuatan, karangan dan lain sebagainya) guna mengetahui keadaan sesungguhnya (duduk perkaranya, sebab dan lain sebagainya).<sup>1</sup>
2. **Prinsip**, ialah sesuatu hal yang secara fundamental jadi martabat diri maupun dengan kata lain, prinsip yakni bagian yang sangat hakiki dari harga diri <sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), h.58

<sup>2</sup> Toto Asmara, *membudayakan etos kerja islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h.76

3. **Etika Bisnis**, adalah serangkaian norma serta prinsip yang mana pelaku bisnis diharuskan komit terhadapnya dalam berelasi, berperilaku, juga bertransaksi untuk mencapai sasaran bisnis dengan selamat.<sup>3</sup>
4. **Pelayanan**, membantu menyediakan segala sesuatu apa yang di perlukan orang lain untuk melayani pembeli.<sup>4</sup>
5. **Penjualan**, adalah proses dalam kegiatan menjual, yakni mulai dari aktivitas penetapan harga jual sampai mendistribusikan produk ke tangan konsumen( pembeli).<sup>5</sup>
6. **keberhasilan usaha**, merupakan keberhasilan atas suatu bisnis untuk meraih tujuan, suatu bisnis dapat dikatakan berhasil apabila mampu memperoleh laba, dikarenakan laba ialah tujuan utama dari sebuah bisnis.<sup>6</sup>

## **B. Alasan Memilih Judul**

Ada pula yang jadi sebab penulis mengambil judul riset tersebut yakni didasarkan alibi obyektif serta alasan subyektif antara lain dipaparkan sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2006), h.70

<sup>4</sup> Muhammad Iqbal, *pelayanan yang memuaskan*, (Jakarta,PT.Alex Komputindo Gramedia :2004) h.53

<sup>5</sup> M. Nafarin, *Penganggaran Perusahaan*,(Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 166.

<sup>6</sup> Henry Faizal, noor. *Ekonomi Menejerial*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2007),h.397

### **1. Alasan objektif**

- a. Penulis ingin melaksanakan penelitian ini dikarenakan melihat potensi usaha bisnis pada konter hp Exel cell cukup berkembang. Dan pelayanan penjualan pada konter hp Exel cell cukup memuaskan bagi para konsumen.
- b. Penulis ingin menganalisa bagaimana usaha bisnis konter hp Exel cell dapat berkembang dan berhasil dalam usaha.
- c. Penulis merasa tertarik dengan judul tersebut karena penulis ingin mengetahui pandangan etika bisnis Islam dalam bisnis usaha yang dijalankan di konter hp Exel cell.

### **2. Alasan Subjektif**

- a. Masalah pada riset ini masuk dalam suatu keilmuan yang penulis pelajari yakni jurusan Ekonomi Islam di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
- b. Adanya literatur yang memadai sebagai bahan referensi sehingga dimungkinkan skripsi ini dapat terselsaikan.

### **C. Latar Belakang Masalah**

Sebagai makhluk sosial, Manusia tercipta memiliki fitrah hidup secara berkelompok dalam masyarakat, didalam kehidupan bermasyarakat manusia selalu memiliki hubungan dan keterkaitan antara satu dengan yang lain dalam memenuhi kebutuhan hidup terutama dalam hal jual beli. pada tinjauan kitab fikih, jual beli telah dikatakan untuk menentukan aturan hukum antara lain terkait syarat, rukun ataupun berupa jual beli yang dilarang dalam Agama Islam. itu sebabnya, pada

kenyataannya seharusnya implementasikan secara nyata serta memberikan kemaslahatan untuk sesama manusia.<sup>7</sup>

Muamalat adalah Hubungan manusia sebagai makhluk sosial dalam Islam. gadai, jual beli, pemindahutangan, upah, sewa, dan lain-lain adalah Jenis muamalat. Salah satu kegiatan muamalat yang biasa dilakukan pada umumnya adalah Jual beli. Jual beli bisa di definisikan sebagai saling menukar barang ataupun jasa dengan uang yang dilakukan dengan cara memindahkan kepemilikan dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling ridho.<sup>8</sup>

Dalam dunia perdagangan atau perbisnisan, islam mempunyai aturan yang khusus, dalam agama islam pun sudah disampaikan bagaimana aturan yang rinci dan jelas terkait etika serta hukum persaingan. Hal tersebut bertujuan agar tidak terjadi persaingan yang merugikan atau persaingan tidak sehat. Dapat dikatakan bisnis islami ialah suatu kegiatan guna mencukupi kebutuhan melalui proses penyediaan barang ataupun jasa dari produsen kepada konsumen berdasarkan aturan dan cara yang sudah ditentukan dala islam. mulai dari cara memperoleh, cara mengolahnya dan maupun kegunaannya pun haruslah halal. Dari sinilah selanjutnya akan terlihat begitu bermaknanya etika bisnis dalam islam. Suatu konsolidasi bisnis dengan nilai spiritual dan nilai etika amat di tonjolkan.

---

<sup>7</sup> . Saleh Al-Fauzan, *Fiqih sehari-hari*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2005), h. 366

<sup>8</sup> Ruf'ah Abdulah , *Fikih Muamalah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 65.

Terbentuknya gambaran mengenai etika bisnis ialah karena hakikatnya pada lapangan menampakkan bermacam penyimpangan didalam suatu bisnis. Antara lain ialah bisnis melalaikan unsur-unsur moralitas. Hal demikian kerap terjadi karena pebisnis dalam hal menjalankan usaha sekedar memikirkan profit atau pendapatan sebanyak-banyaknya. Akibatnya para pelaku bisnis kemudian melakukan semua cara untuk mendapatkan apapun yang diinginkan lalu akhirnya melupakan etika berbisnis dengan cara baik dan benar.<sup>9</sup>

وَإِذَا رَأَوْا تِجَارَةً أَوْ لَهْوًا أَنْفَضُوا إِلَيْهَا وَتَرَكُوكَ قَائِمًا قُلْ مَا عِنْدَ اللَّهِ خَيْرٌ  
مِّنَ اللَّهْوِ وَمِنَ التِّجَارَةِ وَاللَّهُ خَيْرُ الرَّزُقِينَ

Artinya: “Dan apabila mereka melihat perniagaan atau permainan, mereka bubar untuk menuju kepadanya dan mereka tinggalkan kamu sedang berdiri (berkhotbah). Katakanlah: "Apa yang di sisi Allah lebih baik daripada permainan dan perniagaan", dan Allah Sebaik-baik Pemberi rezeki” (Q.S. Al-Jumu’ah (62) : 11)<sup>10</sup>

Bisnis merupakan hal yang selalu melekat dan tak dapat dipisahkan dari kehidupan kita. Kegiatan pemenuhan kebutuhan merupakan suatu kewajiban untuk semua umat manusia serta umat muslim dan juga harus tetap ada di jalan yang benar. Oleh karena nya tujuan paling utama dari suatu bisnis ialah mendapat ridho Allah SWT lewat kegiatan duniawi. aktivitas mencukupi kebutuhan hidup ini adalah

---

<sup>9</sup> Khusnul Khotimah, "Implementasi Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam di Alfah Bakery Yogyakarta", Skripsi (diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Agama Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017),h.6

<sup>10</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an Tajwid dan Terjemahnya*, (Bandung: Syamil Qur'an, 2010).h.554.

hal yang sangat peneting bagi manusia agar hidup dalam kecukupan secara material.<sup>11</sup>

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ  
وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “ Apabila salat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi; carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak agar kamu beruntung”. (Q.S AL-Jumu’ah(62):10)<sup>12</sup>

Bisnis telah diperbolehkan adanya sejak awal Islam, dikarenakan Rasulullah saw pada mulanya pun melakukan bisnis dalam kurun waktu yang amat lama. Dalam halnya bisnis maupun perdagangan Rasulullah saw memberi dukungan seperti halnya yang tertuang dalam sabda nya “perhatikanlah olehmu sekalian perdagangan, sesungguhnya didunia ini perdagangan itu ada sembilan dari sepuluh pintu rezeki”.<sup>13</sup>

Kajian terkait dengan etika bisnis merupakan salah satu masalah penting dalam Islam. *a set or code of principles which people live* (kaidah atau seperangkat prinsip yang mengatur kehidupan manusia) merupakan arti etika. Etika merupakan salah satu anggota dari filsafat yang membicarakan secara kritis dan rasionalitas terkait nilai, moralitas dan norma. Jadi, moral itu berbeda dengan eti’ka. Norma ialah sebuah nilai dan pranata terkait benar dan salah, disisi lain etika ialah refleksi kritis serta penjelasan rasional penyebab sesuatu hal itu baik dan buruk.<sup>14</sup>

<sup>11</sup> Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*,( Bandung : Alfabeta, 2009), h. 1.

<sup>12</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al Qur’an Tajwid dan Terjemahnya*, (Bandung: Syamil Qur’an, 2010).

<sup>13</sup> Muslich, *Etika Bisnis Islam*, (Jakarta:Ekonesia, 2004) h. 29

<sup>14</sup> Aris Baidowi, *Etika bisnis perspektif islam*, *Jurnal Hukum Islam (JHI) Volume 9, Nomor 2, Desember 2011*, e-journal.stain-pekalongan.

Memberi kualitas pelayanan terbaik kepada konsumen merupakan keharusan dalam menjalankan suatu bisnis, perusahaan diharuskan . Hal tersebut termasuk tanggung jawab dari perusahaan menumbuhkan minat konsumen supaya bisnis yang dijalani mapu berkembang. ketepatan waktu pelayanan ialah tolak ukur pelayanan yang baik Salah satunya, waktu mengantri juga termasuk waktu proses pelayanan. Kebutuhan atas layanan melebihi batas kapasitas layanan menyebabkan antrian bisa saja muncul , sehingga pelanggan yang ingin menggunakan layanan tidak mendapat pelayanan dikarenakan terlalu sibuk. Untuk menghindari antrian, sangat diperlukan metode tambahan berupa fasilitas tambahan agar tidak terjadi pengurangan keuntungan<sup>15</sup>.

Motivasi amat diperlukan seorang pebisnis untuk mencapai kesuksesan usaha agar mampu menciptakan suatu keinginan bekerja keras dan giat, berprestasi serta sukses. Sebuah usaha bisa meraih keberhasilan usaha jika terjadi peningkatan jumlah penjualan, meningkatnya hasil produksi, profit atau keuntungan mengalami penambahan, perkembangan dan pertumbuhan usaha bertambah cepat juga memuaskan. Salah satu usaha bisnis yang bergerak dalam bidang kosmetik amat membutuhkan upaya lebih untuk meraih keberhasilan usaha. Hal ini dikarenakan tingginya angka persaingan dalam usaha bisnis . Oleh sebab itu pengusaha harus mempunyai keyakinan atas

---

<sup>15</sup> Dinar Ajeng Kristiyanti, Penerapan metode waiting line untuk evaluasi pelayanan penjualan merchandise kampus pada PT. Come Indonusa Jakarta, Jurnal PILAR Nusa Mandiri Vol. 14, No. 1 Maret 2018



kemampuannya untuk bisa bersaing dan dapat memenuhi kebutuhan pasar serta motivasi yang kuat guna bekerja keras agar mampu bertahan pada persaingan pasar yang kian ketat.<sup>16</sup>

Penerapan Prinsip Etika Bisnis tentunya harus mampu dijalankan dalam pelayanan terhadap penjualan dan keberhasilan suatu usaha yang di jalankan. Tidak terkecuali dalam penerapan prinsip etika bisnis di konter hp Excel Cell. Salah satu bagian yang menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian ini ialah dalam pelayanan penjualan dan keberhasilan usaha ditoko tersebut apakah sudah sesuai dengan ketentuan dan penerapan dalam etika bisnis yang ada dalam islam. Pelayanan penjualan dalam etika bisnis dalam islam harus sesuai Al-Quran dan Hadist, diantaranya yaitu harus melayani para konsumen dengan ramah-tamah, dan juga tidak membeda-bedakan pelanggan satu sama lain. Kemudian harus jujur dalam menunjukkan suatu produk yang akan di jual. Tujuan dalam berbisnis adalah mendapat keuntungan atau laba yang besar, dengan mendapat keuntungan maka para palaku usaha akan lebih mudah dalam mengembangkan usaha dalam berbisnis sebagai contoh membangun beberapa cabang untuk usaha bisnis yang di jalankan. Dalam etika bisnis islam, usaha dapat berhasil jika menerapkan sikap jujur dalam diri, tidak merugikan pihak lain, dapat di percaya oleh banyak pihak, serta mempunyai rasa tanggung jawab.

---

<sup>16</sup> Faradiba, Sri Rahayu Tri Astuti, Analisis kualitas produk, harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen, Jurnal Manajemen, Vol.13, No.1, November 2013

Exel cell merupakan sebuah usaha (bisnis) yang bergelut dalam bidang telekomunikasi yang memulai usahanya tahun 2008. Bapak Aryo sebagai pelaku usaha di konter Exel cell memaparkan bahwa awal mula membangun usaha tersebut dengan modal awal 3.5000.000, di toko kecil yang berlokasi di JL. Masjid Biturahman, desa Tulang Bawang, kecamatan Bungamayang, Kabupaten Lampung Utara.

Dalam awal penjualannya pelaku usaha hanya menjual pulsa, kemudian lambat laun pelaku usaha mencoba menjual handphone istri sebagai awal mula penjualan hp second, lalu ada customer yang berminat untuk membeli hp tersebut. Setelah itu pelaku usaha mencoba untuk membeli beberapa handphone baru di distributor untuk di jual. Penjualan mengalami peningkatan penjualan dan semakin banyak pelanggan yang membeli pulsa dan handphone di konter tersebut, dengan ciri khas konter tersebut menjual pulsa dan handphone dengan harga jual yang lebih terjangkau dibandingkan dengan konter lain yang ada di bungamayang.

Seiring berjalannya waktu konter hp Excel Cell terus mengalami kemajuan dalam menjalankan usaha bisnis, dalam waktu tiga tahun terakhir ini konter Excel Cell berhasil membuka beberapa cabang konter di berbagai daerah, cabang pertama berada di kotabumi yaitu Excel Cell 2 yang berada di alamat Jl. Jendral Sudirman, samping Bank BRI Kotabumi Lampung utara, kemudian dengan semakin meningkatnya pendapatan yang di raih oleh konter Excel Cell dan semakin banyak konsumen yang menjadi pelanggan di konter tersebut, maka pada tahun 2018 kembali membuka cabang di daerah Kotabumi, yaitu Excel Cell

Plaza, yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman depan Bank Lampung, Kotabumi Lampung Utara. Pendapatan dan para pelanggan yang selalu bertambah dan antusias untuk membeli produk di konter Excel Cell, pelaku usahapun melihat potensi masyarakat di daerah Dayamurni dalam hal membeli produk handphone, kemudian pelaku usaha mencoba membuka cabang konter Excel Cell 4 yang berada di Jl. Margodadi, Desa Dayamurni, Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawan Barat pada tahun 2019 lalu. Melihat potensi pelanggan yang semakin banyak di daerah Bungamayang pada tahun 2019 lalu, menurut pelaku usaha pelanggan di konter Excel Cell Bungamayang semakin bertambah, kemudian pelaku usaha pun membuka cabang kembali di Desa Tulang Bawang Baru, tepatnya di depan Masjid Nuruh Umah, Kecamatan Bungamayang yang di beri nama Excel Cell 3.

Dalam keberhasilan usaha di konter Excel Cell yang di jalankan tidaklah singkat, karena pendapatan konter tersebut tergantung dari perkembangan perekonomian yang ada di Indonesia. Dalam wawancara yang di lakukan oleh penulis dengan owner, memaparkan bahwa, jika keadaan perekonomian di Indonesia sedang membaik maka pendapatan yang di peroleh akan naik, dan sebaliknya, jika perekonomian di Indonesia sedang buruk, maka pendapatan di konter Excel Cell pun akan mengalami penurunan.<sup>17</sup>

Penulis ingin mengkaji penelitian tersebut berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, apakah pelayanan dan juga

---

<sup>17</sup> Aryo, wawancara dengan penulis, konter excel cell Bungamayang, 28 Juni 2020

keberhasilan usaha di konter hp excel cell apakah telah sejalan dengan penerapan didalam Prinsip Etika Bisnis Islam.

Oleh karena itu, penulis hendak membahas hal tersebut dalam penelitian yang berjudul **“Analisis Prinsip Etika Bisnis dalam penjualan dan Keberhasilan Usaha Bisnis (Study Pada konter hp Exel cell, Kecamatan Bungamayang, Lampung Utara)”**

#### **D. Batasan Masalah**

Untuk memberikan batasan terhadap ruang lingkup masalah yang hendak dijadikan pembahasan, dan agar penelitian bisa terlaksana secara focus, serta menghindari pengembangan dan penyimpangan dari tujuan awal yang telah direncanakan serta memudahkan memperoleh data juga informasi yang diperlukan berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, Penulis hanya melakukan penelitian di konter hp Excell Cell cabang bungamayang, tidak melakukan penelitian di semua cabang konter hp Excel Cell dikarenakan terbatasnya waktu, terbatasnya finansial dan terbatasnya lokasi

#### **E. Rumusan masalah**

Supaya penelitian ini dapat sejalan dengan tujuan yang ingin di capai sebagaimana latar belakang yang telah dijelaskan diatas, sangat diperlukan suatu rumusan masalah yang jelas dan terarah. Berikut adalah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implemmentasi prinsip etika bisnis Islam dalam pelayanan penjualan di konter hp Excel cell Bungamayang?

2. Bagaimana implementasi prinsip etika bisnis Islam dalam keberhasilan usaha bisnis di konter hp Excel cell Bungamayang?

## **F. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan mencapai sesuatu atau harapan yang dihendaki yang bisa digunakan sebagai petunjuk atas apa tindakan yang mesti diambil dalam penelitian. Berikut adalah tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk memahami implementasi prinsip etika bisnis Islam terhadap pelayanan penjualan di konter excel cell Bungamayang
2. Untuk mengetahui implementasi prinsip etika bisnis Islam terhadap keberhasilan usaha bisnis di konter excel cell Bungamayang

### **2. Manfaat penelitian**

Diharapkan manfaat yang dapat diperoleh apa yang telah diteliti ini ialah dapat memberi gambaran pada dua wilayah yang berlainan, diantara sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Diharapkan sebagai sumber referensi mampu menjadi tambahan wawasan ilmu pengetahuan untuk setiap orang yang membaca terutama terkait pelayanan penjualan dan keberhasilan bisnis di suatu usaha dalam lingkup penerapan etika bisnis.
  - b. Mampu mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan serta teknologi terkhusus dalam kajian teori ekonomi Islam merupakan hal yang diharapkan dari Penelitian ini, dalam hal

pengimplementasian etika bisnis terkait pelayanan penjualan dan keberhasilan bisnis di suatu usaha.

- c. untuk peneliti baru, diharapkan bisa digunakan sebagai bahan mencari informasi dan juga rujukan penelitian topik yang bersangkutan baik bersifat sebagai pelengkap maupun lanjutannya.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi penulis

Mengembangkan ilmu serta pengetahuan yang dimiliki penulis terkait prinsip etika bisnis dalam pelayanan penjualan dan keberhasilan usaha. Dan juga mencaritahu kesesuaian antar teori dengan praktik ada.

### b. Bagi wirausahawan

Diharapkan bisa memberi masukan bagi wirausahaawan terkait hal yang berkaitan dengan etika dalam berbisnis.

### c. Bagi Penelitian selanjutnya

Mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk dikembangkan lebih lanjut, dan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya lebih khusus bagi yang mengambil topik yang sama.

## **G. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan langkah ilmiah guna memperoleh data dengan kegunaan dan tujuan tertentu, yang bertujuan guna mencari,

menguji atau mengembangkan kebenaran sebuah pengetahuan.<sup>18</sup> Adapun hal-hal yang terkait dengan metode penelitian adalah sebagai berikut:

## 1. Jenis dan Sifat Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Penelitiannya adalah termasuk penelitian lapangan. Penelitian lapangan yaitu penelitian dimana data-data diperoleh dari lapangan langsung dari sumber data, hingga sumber data didalam penelitian ini adalah data primer.<sup>19</sup> Metode kualitatif ialah prosedur penelitian yang memberi hasil data deskriptif berbentuk kalimat tertulis ataupun secara lisan dari masyarakat maupun perilaku yang bisa diamati.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini meneliti tentang penerapan prinsip etika bisnis dalam pelayanan penjualan dan keberhasilan usaha yang ada di konter hp Exel cell Bungamayang.

### b. Sifat Penelitian

Deskriptif analisis merupakan sifat penelitian ini, yakni sebuah penelitian yang menjelaskan serta menggambarkan suatu keadaan objek atau kebiasaan pelaku, lalu dianalisis secara kritis. Adapun analisis data yang dilakukan melalui pendekatan kualitatif maknanya data yang dikumpulkan tidak berupa angka saja akan tetapi data itu berasal dari lapangan yang dicari

---

<sup>18</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*(Bandung:Alfabet, 2017), h.2

<sup>19</sup> Ibid, h.14

<sup>20</sup> Lexy J, *Metode Penelitian kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2006), h.4.

menggunakan naskah wawancara serta pencatatan hasil dari penelitian yang menggambarkan lebih rinci terkait bagaimana penerapan etika bisnis yang ada di konter hp Exel cell Bungamaang.

## 2. Jenis dan Sumber Data

Data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Yang termasuk dengan dua data tersebut adalah:

### a. Data Primer

Data primer merupakan data didapat secara langsung dari objek ataupun responden yang menjadi subjek penelitian atau yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti. Cara memperoleh data tersebut ialah didapat langsung dari individu-individu yang diteliti dan berasal dari lapangan juga bisa<sup>21</sup>. Seluruh data yang didapat dari individu bisa berbentuk tanggapan ataupun pernyataan akan menjadi data primer yang akan digunakan dalam penelitian. Data primer bersifat lebih rinci dari data sekunder. Data primer ada yang pada penelitian didapat secara langsung melalui wawancara dengan owner dan seluruh karyawan konter hp Exel cell, serta angket untuk mendapat hasil responden dari pelanggan konter hp Excel cell Bungamayang.

---

<sup>21</sup> Moh Pabundu Tika, *metodologi riset bisnis*, (PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006), h. 57



b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data dokumentasi yang sudah tersedia sebagai penunjang data primer. Perolehan data sekunder yang dilakukan penulis berbentuk dokumen berasal dari buku literatur, dari instansi-instansi, perpustakaan maupun sumber lainnya, serta data lain yang bisa membantu supaya data mejadi relevan.

### 3. Metode Pengumpulan Data

Sebagai langkah mendapat data serta informasi yang digunakan dalam penelitian ini penulis memakai metode berikut antara lain:

a. Angket (Kuisisioner)

Daftar yang berisi serangkaian pertanyaan terkait masalah ataupun bidang yang hendak diteliti merupakan bentuk dari angket. Jenis Kuisisioner yang dipakai yakni jenis kuisisioner tertutup, yang mana responden tidak diberi kebebasan memberikan jawaban akan tetapi pertanyaan dan pilihan jawaban sudah disiapkan oleh peneliti.

Penulis memberi serangkaian pertanyaan tentang respon 35 orang responden tentang penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan yang dilakukan oleh konter hp Excel Cell Bungamayang.

b. Metode observasi

Observasi merupakan cara mengambil data menggunakan pengamatan tanpa bantuan alat standar lainnya untuk keperluan

itu.<sup>22</sup> Penelitian ini dalam observasinya memakai jenis observasi non partisipan, dalam observasinya pengobservasian tidak terlibat dalam kegiatan yang di observasi.

Teknik tersebut dilakukan dengan jalan mengamati langsung, hal ini dilakukan agar tahu secara jelas bagaimana penerapan prinsip etika bisnis yang di lakukan di konter hp Exel cell Bungamayang.

c. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah alat untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang diberikan melalui lisan serta diberikan jawaban secara lisan juga. Adanya kontak langsung melalui tatap muka diantara yang mencari informasi dan juga sumber informasi menjadi ciri khas utama wawancara<sup>23</sup>. Wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan jenis wawancara tidak tersruktur, yang merupakan wawancara yang bersifat bebas yang mana peneliti tidak memakai panduan wawancara yang sudah disusun secara sistematis serta lengkap guna pengumpulan datanya. Dalam wawancara ini yang menjadi informan adalah owner dan karyawan konter hp Exel cell Bungamayang.

---

<sup>22</sup> Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), h.154.

<sup>23</sup> Nurul Zuriah, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, (PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2007), h. 179

#### d. Dokumentasi

Dokumentasi ialah sebuah cara pengumpulan data yang didapat dari dokumen-dokumen yang telah ada ataupun tulisan yang tersimpan, bisa berbentuk catatan buku, transkrip, surat kabar dan lainnya. Pada penelitian ini peneliti memperoleh dokumentasi dengan memoto objek-objek dari tempat yang akan diteliti, data laporan penjualan dan hasil angket dari responden di konter hp Exel cell Bungamayang

### 4. Populasi dan Sampel

#### a) Populasi

Populasi merupakan total seluruh bagian subjek/objek analisis yang mempunyai ciri dan karakter tertentu sebagaimana yang telah ditentukan peneliti untuk memahami lalu ditarik untuk ketetapannya.<sup>24</sup> Populasi yang maksud disini bukan sekedar dilihat dari kuantitas dari target yang hendak diteliti tetapi termasuk juga didalamnya seluruh karakter maupun sifat yang juga ada dalam objek/subjek yang akan diteliti. Dalam penelitian populasinya adalah pihak owner dan karyawan konter hp Exel cell Bungamayang dan jumlah pelanggan yang melakukan pembelian rata-rata perminggu 100 pelanggan, populasi dihitung berdasarkan keseluruhan pelanggan yang melakukan pembelian tiap harinya sebanyak rata-rata 20-30 pelanggan.

---

<sup>24</sup> Sugiono, *Metode Penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*, (Bandung, penerbit: ALFABETA, 2012) H. 80

## b) Sampel

Sample merupakan bagian kuantitas serta karakteristik yang dipunya oleh populasi.<sup>25</sup> Apa hal yang digali dari sample itu, kesimpulannya dapat berlaku untuk populasi. Oleh sebab itu, sample yang dipilih dari populasi mesti benar-benar mewakili (representatif).

Dikarenakan subjek atau objek dari populasi di konter Excel Cell tidak terbatas maka penetapan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan jenis metode *nonprobability sampling*, yakni teknik pengambilan sample yang mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi bagian dari sampel. Dan teknik sample yang di ambil ialah *sampling purposive* yaitu teknik pengumpulan sample menggunakan pertimbangan tertentu. Pemilihan kelompok subyek *sampling purposive*, berdasarkan dari ciri-ciri yang dinilai memiliki sangkutan yang erat dengan ciri populasi yang telah dijelaskan sebelumnya.<sup>26</sup>

Penulis menggunakan metode *nonprobability sampling* dan menggunakan teknik *sampling purposive* karena dapat dilihat penulis melakukan wawancara dengan owner dan karyawan konter hp Excel cell Bungamayang yang berhubungan dengan para pelanggan konter hp Excell Cell Bungamayang, dan mengamati para

---

<sup>25</sup> Ibid. h 81

<sup>26</sup> Ibid. h 84

pelanggan yang sudah melakukan pembelian sebanyak lebih dari 6 kali sebanyak 35 orang di konter Excel Cell Bungamayang.

## 5. Metode analisa data

Pendekatan kualitatif dipilih sebagai metode analisa data oleh penulis untuk digunakan dalam penelitian ini. Dalam analisis kualitatif ialah dimana data dijabarkan berbentuk verbal lalu dilakukan analisis tanpa menerapkan teknik statistik. Fungsi dari Analisis kualitatif ialah menguraikan lalu merinci kalimat agar dapat ditarik kesimpulan yang amat jelas. Hal tersebut dilakukan dengan memaparkan beberapa informasi yang real yang didapat dari pemilik yang berkaitan dengan prinsip etika bisnis supaya dapat dilihat keadaan dan praktik yang berjalan dalam hal pelayanan terhadap penjualan dan penentu keberhasilan bisnis itu lalu melakukan evaluasi dengan berbagai teori yang terkait dengan inti permasalahan dalam penelitian tersebut. Aktivitas analisis data antara lain reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

### a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilah hal pokok, memfokuskan kepada hal penting, dicari tema serta polanya, dan juga membuang yang tak diperlukan.<sup>27</sup>

### b. Penyajian Data

Seusai data direduksi, maka selanjutnya yakni mendisplaykan data. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan

---

<sup>27</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung:Alfabeta, 2017). h.485

melalui bentuk uraian ataupun narasi singkat, hubungan antar kategori, bagan, *flowchart*, dan sebagainya.<sup>28</sup>

c. Menarik Simpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah ketiga yang perlu dilakukan. Kesimpulan yang telah diberikan diawal masih bersifat kontemporer atau sementara sehingga bisa berubah jika bukti yang kuat yang mampu mendukung kesimpulan diawal tidak ditemukan. Sebaliknya kesimpulan yang telah dikemukakan diawal bisa menjadi valid apabila terdapat bukti yang mampu menguatkan kesimpulan tersebut sehingga bisa dijadikan kesimpulan yang konsisten.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup>*Ibid.* h.488

<sup>29</sup>*Ibid.* h.492

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Etika Bisnis**

##### **1. Pengertian Etika Bisnis**

Istilah etika berasal dari Bahasa Yunani *ethos* (kata tunggal), yang berarti tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kebiasaan, adat, ahlak, watak, sikap dan cara berfikir.<sup>30</sup> Sedangkan etika bisnis merupakan cara untuk melakukan kegiatan bisnis dengan individu, perusahaan dan juga dengan orang lain.

Etika merupakan disiplin ilmu yang membahas tentang nilai atau norma-norma yang mengatur pola perilaku umat manusia baik sebagai individu maupun kelompok dalam suatu instansi di dalam masyarakat. Oleh karena itu, etika yaitu ilmu yang memberikan aturan norma-norma tentang bagaimana hidup manusia diatur secara baik agar tercapai keseimbangan dan keharmonisan dalam kehidupan baik antar sesama manusia maupun dengan lingkungan sekitarnya.

Etika bisnis menjadi salah satu bagian dari dunia bisnis juga banyak diterangkan dalam Al-Qur'an, yang merupakan pedoman utama umat Islam, terutama manusia yang menjalankan bisnis.<sup>31</sup> Selain itu etika bisnis merupakan disiplin ilmu yang dikhususkan

---

<sup>30</sup> Sofyan S Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Salemba empat, 2011), h.16

<sup>31</sup> Arifin Johan, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), h.131

mengenai moral yang benar dan salah. Dalam hal ini etika bisnis berfokus pada standar moral, sebagai mana yang sudah diterapkan kebijakan, institusi dan perilaku bisnis. Standar ilmu tersebut di implementasikan kedalam sistem dan organisasi yang digunakan masyarakat modern untuk memproduksi dan mendistribusikan barang dan jasa kepada orang-orang yang ada dalam organisasi.<sup>32</sup>

## 2. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Konvensional

Pandangan bisnis konvensional menunjukkan bahwa sudah muncul kesadaran baru tentang pentingnya dimensi etika memasuki lapangan bisnis. Kecenderungan terhadap perusahaan-perusahaan besar, tampaknya mempunyai kecenderungan baru yang mengimplementasikan etika bisnis sebagai visi masyarakat yang bertanggung jawab secara sosial dan ekonomi.<sup>33</sup>

Secara umum mengenai prinsip-prinsip etika bisnis konvensional dapat di paparkan sebagai berikut:

### a. Prinsip Utilitarianisme

Utilitarianisme adalah bentuk etika teleological yang lebih familiar dikenal oleh pelaku bisnis yang memusatkan penglihatannya terhadap masalah *the bothhom line*. Keputusan bisnis diambil dengan pandangan yang dipusatkan kepada akibat yang mungkin timbul atau konsekuensi apabila terjadi pertentangan diantara keputusan tersebut.

---

<sup>32</sup> Veitzal Rifa'i, dkk, *Islamic Business An Economic Ethnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h.4

<sup>33</sup> Khoiruddin, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Bandar Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2015), h. 45



Menurut prinsip ini, jika pelaku bisnis yang merupakan suatu badan hukum yaitu perusahaan, mempertimbangkan hanya bagaimana agar suatu tindakan akan memberikan keuntungan yang besar. Maka hal ini merupakan pandangan utilitarianisme.

Dengan demikian menurut prinsip utilitarianisme bahwa setiap tindakan harus didasarkan pada konsekuensinya. Oleh karena itu dalam tindakan seseorang seharusnya mengikuti cara-cara yang dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada masyarakat, dengan cara yang tidak membahayakan dengan biaya serendah-rendahnya.

#### b. Prinsip Universalisme

Prinsip Universalisme memfokuskan diri pada tujuan suatu keputusan atau suatu tindakan. Prinsip ini terdapat dua tindakan, yaitu seseorang harus memilih untuk bertindak atau orang lain diperlakukan sebagai tujuan.

Pendekatan yang dikedepankan oleh prinsip ini dengan memfokuskan diri pada kewajiban yang harus dilakukan seseorang individu terhadap individu lain. Bertindak berdasarkan kewajiban maka disebut etis. Jika seseorang atau organisasi bertindak sesuai dengan persaan atau kepentingan pribadi, maka tindakan tersebut tidak memiliki moral.<sup>34</sup> Kriteria pengambilan keputusan yang berkaitan dengan etika dibuat berdasarkan kepentingan individu dan kebutuhan.

---

<sup>34</sup> Ibid. h. 48

c. Prinsip Hak-Hak

Prinsip ini menekankan pada nilai tunggal, yaitu kebebasan. Agar disebut etis, keputusan-keputusan dan semua tindakan didasarkan pada hak-hak individu yang menjamin kebebasan memilih. Dalam hal ini individu memiliki hak-hak moral yang bersifat tidak dapat di nego.

Setiap orang dalam tindakan dan kelakuannya memiliki hak dasar yang harus dihormati. Namun tindakan ataupun tingkah laku tersebut harus dihindari apabila diperkirakan akan menyebabkan terjadi benturan dengan hak orang lain.

Persoalan yang timbul dari prinsip hak-hak, yaitu prinsip ini rawan disalah gunakan. Dengan pendekatan ini ketidakadilan sudah pasti terjadi. Karena setiap individu atau organisasi akan bersikap mempertahankan hak masing-masing disertai dengan pbenarannya.

d. Prinsip keadilan distributif

Pendekatan pada suatu nilai tunggal, yaitu keadilan. Agar disebut etis, keputusan dan tindakan harus menjamin pembagian kekayaan, keuntungan dan kerugian secara adil.<sup>35</sup>

Para pembuat keputusan mempunyai kedudukan yang sama dan bertindak adil dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan baik secara perseorangan ataupun secara kelompok. Ada beberapa perinsip keadilan distributif, yaitu:

---

<sup>35</sup> Ibid. h.48

- 1) Setiap orang mendapatkan pembagian yang sama
  - 2) Setiap orang mendapatkan bagian sesuai kebutuhan masing-masing
  - 3) Setiap orang mendapatkan bagian usaha masing-masing
  - 4) Setiap orang mendapatkan bagian sesuai kontribusi sosial masing-masing
  - 5) Setiap orang mendapatkan bagian sesuai jasanya
- e. Prinsip Hukum Tuhan

Keputusan-keputusan etis dibuat berdasarkan hukum Tuhan yang ada di dalam kitab suci dan tanda-tanda alam. Dengan mempelajari baik kitab suci maupun alam, manusia akan dapat bersikap etis.

f. Prinsip Relativisme

Relativisme adalah teori bahwa masyarakat yang berbeda memiliki keyakinan etis yang berbeda. Apakah tindakan secara moral benar atau salah, tergantung kepada pandangan masyarakat itu sendiri. Dengan kata lain relativisme moral adalah pandangan bahwa tidak ada standar etis yang secara absolute benar yang diterapkan atau harus diterapkan terhadap perusahaan maupun masyarakat. Dalam penalaran moral seseorang, dia harus selalu mengikuti standar moral yang berlaku dalam masyarakat dimanapun berada<sup>36</sup>.

---

<sup>36</sup> Ibid, h.49

### 3. Indikator Etika Bisnis

Dari berbagai pandangan tentang etika bisnis, beberapa indikator yang dapat dipakai untuk menyatakan apakah seseorang dan suatu perusahaan telah melaksanakan etika bisnis dalam kegiatan usahanya antara lain adalah :

a. Indikator etika bisnis menurut ekonomi

Apabila perusahaan atau pelaku bisnis telah melakukan pengelolaan sumber daya bisnis dan sumber daya alam secara efisien tanpa merugikan masyarakat lain.

b. Indikator etika bisnis menurut peraturan khusus yang berlaku

Berdasarkan indikator ini seseorang pelaku bisnis dikatakan beretika dalam bisnisnya apabila masing-masing pelaku bisnis mematuhi aturan-aturan khusus yang telah disepakati sebelumnya.

c. Indikator etika bisnis menurut hukum

Berdasarkan indikator hukum seseorang atau suatu perusahaan dikatakan telah melaksanakan etika bisnis apabila seseorang pelaku bisnis atau suatu perusahaan telah mematuhi segala norma hukum yang berlaku dalam menjalankan kegiatan bisnisnya.

d. Indikator etika bisnis berdasarkan ajaran agama

Pelaku bisnis dianggap beretika bilamana dalam pelaksanaan bisnisnya senantiasa merujuk kepada nilai-nilai ajaran agama yang dianutnya.

e. Indikator etika bisnis berdasarkan nilai budaya

Setiap pelaku bisnis baik secara individu maupun kelembagaan telah menyelenggarakan bisnisnya dengan mengakomodasi nilai-nilai budaya dan adat istiadat yang ada di sekitar operasi suatu perusahaan, daerah, dan suatu bangsa.

f. Indikator etika bisnis menurut masing-masing individu

Apabila masing-masing pelaku bisnis bertindak jujur dan tidak mengorbankan integritas pribadinya.<sup>37</sup>

## **B. Etika Bisnis Islam**

### **1. Pengertian Etika Bisnis Islam**

Etika bisnis islam adalah suatu aktivitas bisnis dalam berbagai bentuk yang tidak ada batasannya. Namun dalam cara perolehan dan penggunaan hartanya tentu ada batasan karena ada aturan syariah yaitu halal dan haram, yang artinya implementasi bisnis harus tetap kukuh pada ketentuan syariah, yaitu Al-Quran dan Hadist.<sup>38</sup>

Dapat disimpulkan bahwa Etika Bisnis Islam adalah seperangkat nilai, aturan maupun tata cara yang dijadikan pedoman dalam berbisnis sehingga aktivitas bisnis yang dilakukan tidak menyimpang dari ajaran Islam.

### **2. Prinsip Etika Bisnis Islam**

Prinsip-prinsip yang ideal pernah dilakukan oleh Nabi dan para Sahabatnya. Realitas ini menjadi bukti bagi banyak orang, bahwa

---

<sup>37</sup> Emi R Ernawati, *Business Ethics*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h, 31

<sup>38</sup> Veitsal Rivai, dkk, *Islamic Business an Economic*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012).

tata bisnis yang berkeadilan, sebenarnya pernah terjadi di Madinah. Nilai spirit dan ajaran yang dibawa Nabi berguna untuk membangun tata bisnis baru, yang akhirnya terwujud dalam bisnis dunia yang berkeadilan. Terdapat aksioma etika bisnis islam, yaitu:<sup>39</sup>

a. Prinsip Kesatuan/Tauhid/Keesaan

Tauhid merupakan wacana teologis yang mendasarai segalaaktivitas manusia, termasuk kegiatan bisnis. Tauhid menyadari manusia sebagai makhluk ilahiyah, sosok makhluk yang bertuhan. Dengan demikian, kegiatan bisnis manusia tidak terlepas dari pengawasan Allah SWT.

Konsep keesaan/ketuhanan menggabungkan kedalam sifat homogen semua aspek yang berbeda dalam kehidupan muslim. Konsep tauhid merupakan dimensi vertikal islam sekaligus horizontal yang memadukan segi politik, sosial ekonomi kehidupan manusia menjadi kebulatan yang homogen yang konsisten dari dalam yang luas sekaligus terpadu dengan alam luas.

Peran konsep keesaan dalam etika bisnis, yaitu:

- 1) Tidak akan berbuat diskriminatif terhadap pekerja, pemasok, pembeli, maupun dengan siapapun.
- 2) Tidak dapat dipaksa untu berbuat etis, karena dia hanya takut kepada Allah

---

<sup>39</sup> Ibid, h 53

3) Tidak akan menimbun kekayaan dengan keserakahan, karena ia sadar harta di dunia berfisfat tidak kekal, dan tidak menghalalkan segala cara untuk mendapat kekayaan.

b. Prinsip Keadilan/Keseimbangan

Ajaran islam berorientasi pada terciptanya karakter manusia yang memiliki sikap dan perilaku yang seimbang dan adil dalam konteks hubungan antara manusia dengan diri sendiri, dengan orang lain dan dengan lingkungan.<sup>40</sup>

Keadilan atau keseimbangan berarti, bahwa perilaku bisnis harus adil atau seimbang. Keseimbangan berarti tidak berlebihan dalam mengejar keuntungan ekonomi. Kepemilikan individu yang tidak terbatas, sebagaimana dalam sistem kapitalis tidak dibenarkan. Dalam islam, harta mempunyai fungsi sosial yang kental.

Penerapan konsep keseimbangan dalam etika bisnis islam, dimana prinsip keseimbangan atau kesetaraan berlaku baik secara harfiah maupun kias dalam dunia bisnis. Allah memperingatkan pengusaha muslim untuk menyempurnakan takaran dan timbangan dengan neraca yang benar.

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزَنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۗ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya: “*sempurnakanlah takaranmu apabila kamu menakar dan timbanglah dengan neraca yang benar: itulah yang lebih utama dan lebih baik akibatnya*”. (QS. Al-Isra’ (17):35)<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Ibid, h. 55

<sup>41</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al Qur’an Tajwid dan Terjemahnya*, (Bandung: Syamil Qur’an, 2010).hal.285.

c. Prinsip kebenaran: kebijakan dan kejujuran

Kebenaran selain mengandung makna kebenaran lawan kesalahan, juga mengandung unsur kebajikan dan kejujuran. Nilai kebenaran merupakan nilai yang dianjurkan dalam ajaran Islam. Dalam Al-Qur'an aksioma kebenaran yang mengandung kebijakan dan kejujuran dapat ditegaskan atas keharusan memenuhi perjanjian dalam melaksanakan bisnis.<sup>42</sup> Dalam konteks etika bisnis yang harus dilakukan adalah dalam sikap dan perilaku yang benar yang meliputi dari proses bisnis hingga hasil dari keuntungan bisnis yang diperoleh. Penerapan konsep kebijakan etika bisnis, yaitu:

- 1) Jika seseorang membutuhkan sesuatu, maka orang lain harus memberikannya, dengan mengambil keuntungan yang sedikit mungkin.
- 2) Jika seseorang membeli sesuatu dari orang miskin akan lebih baik baginya untuk kehilangan sedikit uang dengan membayarnya lebih dari harga yang sebenarnya.
- 3) Dalam hal mengabaikan hak pembayaran dan pinjaman seseorang harus bertindak secara bijaksana dengan memberi waktu yang lebih banyak kepada sang peminjam untuk membayar hutangnya, dan jika diperlukan, seseorang harus membuat pengurangan pinjaman untuk meringankan beban sang peminjam.

---

<sup>42</sup>,h.58



- 4) Sudah sepatutnya bahwa mereka yang ingin mengembalikan barang yang telah dibeli seharusnya diperbolehkan untuk melakukan demi kebajikan.
  - 5) Merupakan tindakan yang sangat baik bagi sang peminjam jika mereka membayar hutangnya tanpa harus terus diminta dan jika mungkin membayar hutangnya jauh-jauh hari sebelum jatuh pada waktu pembayaran.<sup>43</sup>
  - 6) Ketika menjual barang secara kredit harus cukup bermurah hati, dan tidak memaksa membayar ketika orang tidak mampu dalam waktu yang telah ditetapkan.
- d. Prinsip kehendak bebas

Kebebasan berarti bahwa manusia sebagai individu dan kolektif punya kebebasan penuh untuk melakukan aktifitas bisnis. Dalam ekonomi, manusia bebas mengimplementasikan kaidah dalam islam. Karena masalah ekonomi termasuk kepada aspek muamalah, bukan ibadah, maka berlaku padanya kaedah umum “semua boleh kecuali yang dilarang”. Yang tidak boleh dalam islam adalah ketidakadilan dan riba. Dalam tataran ini kebebasan yang bertanggung jawab dan berkeadilan.<sup>44</sup>

e. Prinsip Tanggung Jawab

---

<sup>43</sup> Khoiruddin, *Etika Bisnis Dalam Islam*,(Bandar Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung,2015),h. 58

<sup>44</sup> Ibid, h. 62

Peratanggung jawaban berarti bahwa manusia sebagai pelaku bisnis, mempunyai tanggung jawab moral kepada Allah atas perilaku bisnis. Harga sebagai komoditi bisnis dalam Islam, adalah amanah Tuhan yang harus dipertanggung jawabkan dihadapan Tuhan.

Tanggung jawab merupakan suatu prinsip dinamis yang berhubungan dengan perilaku manusia. Bahkan merupakan kekuatan dinamis individu untuk mempertahankan kualitas kesetimbangan dalam masyarakat.<sup>45</sup> Karena manusia yang hidup sebagai makhluk sosial tidak bisa bebas, dan semua tindakannya harus dipertanggung jawabkan.<sup>46</sup>

### **3. Etika Bisnis Rasulullah**

Sejarah panjang dalam hidup Muhammad sebagai seorang pebisnis dalam sektor perdagangan memberikan suri teladan bagi umat manusia secara umum. Julukan al-amin yang disandang beliau merupakan bukti bahwa Muhammad orang yang sudah diakui kredibilitasnya di masyarakat Arab sebagai sosok yang luar biasa. Muhammad memang pribadi yang kompleks, selain predikatnya sebagai orang jujur beliau peroleh, ia juga sebagai seorang nabi dan rasul. Predikat Muhammad sebagai al-amin, menjadi modal utama dan rahasia sukses beliau menjalankan aktifitas dagangnya. Tercatat dalam berbagai literatur bahwa sejak kecil Muhammad sudah terkondisikan oleh alam dan keadaan keluarga maupun masyarakat

---

<sup>45</sup> Ibid, h. 64

<sup>46</sup> Ibid, h.63

sebagai seorang pejuang. Berangkat dari kepribadian beliau maka lahirlah tuntunan atau teladan yang bisa dijadikan masyarakat di zaman sekarang untuk sebagai pelajaran. Jujur dalam menjelaskan produk merupakan etika bisnis yang selalu dilakukannya.

Kejujuran Muhammad sudah diakui, beliau adalah manusia yang paling jujur di dunia. Beliau selalu mengatakan dengan jujur produk/barang yang didagangkannya, jika barang itu rusak atau jelek, beliau akan mengatakan kerusakan atau kejelekan barang tersebut. Sangat jarang pedagang yang berani berkata jujur perihal kualitas barang dagangannya. Kejujuran menjadi kunci utama dalam praktek bisnis Muhammad, kejujuran yang Muhammad praktekkan adalah dengan menyampaikan kondisi riil barang dagangannya. Kejujuran merupakan tonggak dalam kehidupan masyarakat yang beradab.

Kejujuran berarti apa yang dikatakan seseorang itu sesuai dengan hati nuraninya. Jujur dapat pula diartikan seseorang yang bersih hatinya dari perbuatan-perbuatan yang dilarang oleh agama dan hukum.<sup>47</sup> Orang yang menepati janji atau menepati kesanggupan, baik yang telah terlahir dalam kata-kata maupun yang masih dalam hati dapat dikatakan jujur. Sedangkan bagi orang yang tidak menepati janji maka orang tersebut dikatakan tidak jujur. Setiap orang hendaknya dapat bersikap jujur karena kejujuran dapat mendatangkan

---

<sup>47</sup> Adzkiya Ubbadul, Analisis Etika Bisnis dan Marketing Nabi Muhammad SAW, (Universitas Wahid Hasyim, Semarang), h. 3

ketenteraman hati, menghilangkan rasa takut, dan mendatangkan keadilan.

Keadilan Muhammad sudah tidak diragukan lagi di masyarakat Arab, sehingga beliau dalam etika bisnis yang dilakukannya tidak menipu takaran, ukuran dan timbangan. Muhammad sangat menghindari praktek penipuan, tentunya Muhammad selalu jujur dalam menimbang. Muhammad sudah pasti tidak diragukan lagi keadilannya, namun praktek keadilan Muhammad banyak tercatat ketika sudah berupa kebijakan. Dan ini terjadi ketika Muhammad sudah di Madinah. Tapi tidak berarti bahwa Muhammad tidak adil dalam berdagang ketika masa mudanya. Dalam setiap kebijakan ekonomi Nabi mementingkan keadilan bukan saja berlaku untuk kaum muslim tetapi juga berlaku untuk kaum lainnya di sekitar Madinah. Hal ini terbukti ketika beliau diminta untuk menetapkan harga, beliau marah dan menolaknya. Ini membuktikan bahwa beliau menyerahkan penetapan harga itu pada kekuatan pasar yang alami.

Keadilan merupakan perlakuan yang seimbang, dalam bisnisnya Muhammad selalu menerapkan keseimbangan. Barang yang kering bisa ditukar dengan barang yang kering. Penukaran barang kering tidak boleh dengan barang yang basah. Demikian juga dalam penimbangan tersebut seseorang tidak boleh mengurangi timbangan. Dalam transaksi Muhammad menjauhi apa yang disebut dengan muzabana dan muzaqala. Muzabana adalah menjual kurma

atau anggur segar (basah) dengan anggur atau kurma kering dengan cara menimbang. Muzabana pada dasarnya adalah menjual sesuatu yang jumlahnya, berat atau ukurannya tidak diketahui dengan sesuatu yang jumlahnya, berat atau ukurannya diketahui dengan jelas. Sedang muhaqala adalah jual beli atau penukaran antara gandum belum dipanen dengan gandum yang sudah digiling atau menyewakan tanah untuk ditukarkan dengan gandum. Pada dasarnya praktek tidak menipu takaran, ukuran dan timbangan. Sesuai dengan yang digambarkan di atas sekaligus penguat dalam analisis ini, bahwa yang dilakukan oleh Muhammad ini merupakan sebuah praktek bisnis yang mulia. Selain itu sesuai dengan prinsip kejujuran yang terdapat dalam etika bisnis modern. Muhammad dalam etika bisnisnya tidak menjelekkan bisnis orang lain. Menjelek-jelekan bisnis orang lain yang merupakan pesaingnya adalah tindakan pengecut. Banyak orang terjebak ke dalam tindakan yang tidak terpuji demi mendapatkan keuntungan sebanyak mungkin, misalnya dengan menjatuhkan reputasi pesaingnya dengan menjelekjelekannya.

Dalam berbisnis (berdagang), Muhammad tidak pernah menjelekjelekan dagangan milik orang lain, justru beliau selalu membantu mempromosikan pedagang lain jika barang dagangan yang ada pada dirinya tidak tersedia. Hal yang dicontohkan Muhammad seperti ini akan menghasilkan sebuah iklim persaingan yang sehat. Karena antara penjual yang satu dan yang lain tidak menjelek-jelekan bisnis orang lain. Tindakan Muhammad yang seperti ini

sesuai dengan prinsip tidak berbuat jahat (non-maleficence) dan prinsip berbuat baik (beneficence) pada etika bisnis modern. Dimana Prinsip ini mengarahkan agar kita secara aktif dan maksimal berbuat baik atau menguntungkan orang lain, dan kalau hal itu tidak dapat kita lakukan minimal kita tidak merugikan orang lain. Bersih dari unsur riba, ini hal yang selalu Muhammad dalam berbisnis tidak pernah melakukan riba sedikit pun, apalagi memakan hasil riba. Bahkan dalam suatu hadits beliau mengutuk praktek riba dan menyamakan pelaku riba sebagai pembuat dosa besar.

Pada dasarnya, menengok dalam perilaku Muhammad yang seperti ini sebenarnya bisa dengan prinsip tidak berbuat jahat (non-maleficence) dan prinsip berbuat baik (beneficence). Dimana Prinsip ini mengarahkan agar kita secara aktif dan maksimal berbuat baik atau menguntungkan orang lain. Praktek ini disamakan karena pada kenyataannya dan hukumnya riba merupakan perilaku yang jahat dan merugikan terhadap orang lain. Tidak menimbun barang dalam Bahasa Arab disebut dengan “*Al-Ikhtikar*”. Kata ini mengandung makna *Azh-Zhulm* (Aniaya) dan *isa'ah Al-Mu'asyirah* (merusak pergaulan). Secara umum dapat diambil pengertian yaitu aktivitas menyimpan barang yang dibutuhkan masyarakat dengan tujuan menjualnya ketika harga telah melonjak, barang itu baru dipasarkan. Muhammad dalam berbisnis tidak pernah melakukan penimbunan barang, bahkan beliau melarang para pedagang melakukan penimbunan. Hal ini tercermin dalam berbagai hadits yang ditegaskan

beliau tentang larangan dan ancaman bagi orang yang menimbun. Ketika berbisnis dengan Khadijah Muhammad selalu menjual barang dagangannya sampai habis. Namun karena keterbatasan alat transportasi Muhammad membawa barang dagangan secukupnya.

Penimbunan barang menjadi tradisi orang-orang jahiliyah, ini mereka jadikan strategi untuk mendapatkan keuntungan yang besar. Muhammad sangat menjaga kepercayaan dalam berdagang, tidak hanya kepercayaan dari pemilik barang namun juga pelanggan dan orang-orang yang terkait dengan bisnis tersebut. Dengan memegang sifat ini Muhammad mendapat simpati dari para konsumen sehingga mereka dengan suka rela melakukan transaksi dagang. Praktek ini juga sesuai dengan prinsip kejujuran dalam etika bisnis modern. Dimana prinsip kejujuran dalam etika bisnis modern mewujudkan dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian atau kontrak. Selain itu, juga bisa dipotret dengan prinsip otonomi dalam etika bisnis, karena dalam otonomi juga mengandalkan adanya tanggung jawab. Itulah sebabnya seseorang bisa diminta pertanggungjawaban atas tindakan yang telah dilakukan.

Muhammad dalam berbisnis sangat menjunjung sifat toleran. Sifat toleran merupakan salah satu kunci sukses Muhammad. Sifat ini akan membuka kunci rezeki dan sarana hidup tenang bagi para pebisnis. Manfaat toleran adalah mempermudah pergaulan, mempermudah urusan jual beli dan mempercepat kembalinya modal. Toleran dalam berbisnis berarti sikap memudahkan dan berlapang

dada dalam menjalin kerjasama bisnis, baik perdagangan, industri maupun bisnis lainnya. Sikap toleran mendorong kokohnya jalinan kemitraan bisnis, memudahkan setiap urusan, rasa empati terhadap rekan kerja dan sikap positif lainnya. Praktek yang dilakukan Muhammad ini sesuai dengan prinsip hormat pada diri sendiri pada etika bisnis modern. Di mana seseorang bersikap toleran terhadap orang lain berarti dia menghargai orang lain seperti menghargai diri sendiri. Ujung tombak dari sebuah usaha adalah konsep marketing yang jitu, Muhammad sudah barang tentu menerapkan konsep marketing yang luar biasa hingga ia begitu populer dan dipercaya di masyarakat.

Kalau kita lihat, itu adalah bagian dari konsep Muhammad dalam melakukan aktifitasnya. Jujur merupakan pengaruh yang luar biasa dalam aktifitas pemasaran Muhammad, ini merupakan brand yang bisa membuat para konsumen terharu. Dan sifat fathanah Muhammad menurut Afzalurrahman kaitannya dengan strategi pemasaran merupakan upaya membangun citra dari teladan Muhammad. Hal itu meliputi penampilan, pelayanan, persuasi dan pemuasan. Penampilan bagi Muhammad adalah penampilan yang tidak membohongi pelanggan, baik menyangkut besaran (kuantitas) maupun kualitas. Pelayanan yang baik bagi beliau adalah jika ada pelanggan yang tidak sanggup membayar kontan hendaknya diberi tempo untuk melunasinya. Selanjutnya, pengampunan (bila memungkinkan) hendaknya diberikan jika ia benar-benar tidak



sanggup membayarnya. Persuasi dengan bagaimana ia menjauhi sumpah yang berlebihan dalam menjual suatu barang. Dan Pemuasan, hanya dengan kesempatan bersama, dengan suatu usulan dan penerimaan, penjualan akan sempurna. Dalam melakukan pemasaran Muhammad benar-benar menguasai sasarannya, yaitu bagaimana ia bisa menguasai benak konsumen.

## C. Konsep Pelayanan

### 1. Pengertian Pelayanan

Menurut kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa kata Pelayanan mempunyai arti membantu atau mengurus segala keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang.<sup>48</sup> Pelayanan di definisikan sebagai aktivitas seseorang, organisasi atau sekelompok, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayannya adalah proses pemenuhan kebutuhan seseorang melalui aktivitas seseorang secara langsung. Standar dalam pelayannya adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayann yang baik. Dalam standar pelayann ini juga terdapat mutu pedoman mutu pelayanan. Adapun mutu yang dimaksud adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan<sup>49</sup>. Standar

---

<sup>48</sup> EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, “*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*”, (Semarang: Difa Publiisher:2008) cet.ke-3, h.520

<sup>49</sup> RumiYanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*. (Skirpsi, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Raden Intan, Lampung, 2018) h, 13

pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen.<sup>50</sup>

Menurut R.A Supriyono, pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan<sup>51</sup>

Pelayanan menurut Munir, adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir dapat memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>52</sup>

Berdasarkan pengertian pelayanan menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan

---

<sup>50</sup> M. Nur Rianto, "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*" . (Bandung: Alfabeta, 2010), h, 211-212

<sup>51</sup> Malayu Haibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (PT Bumi Aksara,2005) Cet.Ke-4, h.152

<sup>52</sup> Munir, *Menejemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.275

yang dilakukan atau di tawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lain. Pelayanan juga dapat disimpulkan membantu atau menolong seseorang untuk menyediakan segala sesuatu yang di butuhkan oleh orang lain.

## **2. Prinsip-Prinsip Pelayanan**

Adapun prinsip-prinsip umum yang perlu diperhatikan dalam bidang pelayanan adalah, sebagai berikut:

- a. Merumuskan strategi pelayanan terhadap konsumen agar para konsumen merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan
- b. Strategi pelayanan dilakukan dengan perumusan suatu tingkat keunggulan yang di janjikan pada konsumen
- c. Mengkomunikasikan kualitas pelayanan pada konsumen. Hal ini membantu konsumen agar tidak salah dalam menafsirkan kepentingan yang akan diperolehnya. Konsumen perlu memerhatikan dengan jelas mengenai macam dan tingkat pelayanan yang akan di perolehnya.
- d. Menerapkan standar kualitas pelayanan dengan jelas. Hal ini perlu diketahui dengan jelas tingkat kualitas pelayanan yang dicapai.
- e. Menetapkan kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen
- f. Karyawan yang berorientasi pada kualitas pelayanan
- g. Survey tentang kebutuhan dan kepuasan konsumen<sup>53</sup>

## **3. Dasar-dasar pelayanan**

---

<sup>53</sup> Ibid, Rumiyaniti. h. 15

Mengembangkan budaya pelayanan berdasarkan pasal A 6 (enam) yaitu dengan menyelaraskan faktor-faktor antara lain :

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

b. Sikap (*attitude*)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan pengguna jasa.

c. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*attention*)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun peramahan atas saran dan kritikan seorang pengguna jasa.

e. Tindakan (*action*)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (*accountability*)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.<sup>54</sup>

Adapun ciri-ciri Pelayanan yang baik di antaranya, yaitu:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting untuk diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia

2. Tersedianya karyawan/petugas yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

3. Bertanggung jawab pada setiap konsumen

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, setiap karyawan harus mampu melayani konsumen dengan bertanggung jawab dari awal hingga selesai.

---

<sup>54</sup> Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), h.15

#### 4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen, petugas di harapkan mampu melakukan sesuai prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

#### 5. Mampu berkomunikasi yang baik

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami setiap keinginan konsumen , artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan baik.

#### 6. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

Petugas harus memiliki kemampuan maupun pengetahuan yang baik agar konsumen dapat diberikan pelayanan yang memuaskan.

#### 7. Mampu memberikan kebutuhan yang dibutuhkan oleh konsumen

Petugas harus cepat tanggap dengan apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan serta kebutuhan konsumen.<sup>55</sup>

### **4. Bentuk-bentuk Pelayanan**

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan.

#### a. Layanan dengan lisan

---

<sup>55</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004) h. 210-211

Layanan dengan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang yang berhubungan dengan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang lainnya yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan lisan merupakan layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan semua pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.<sup>56</sup>

## 5. Kualitas Pelayanan

---

<sup>56</sup> Ibid. h.23

Zaman modern saat ini dengan perkembangan teknologi yang canggih dan juga pesat dapat menimbulkan persaingan yang kuat dalam dunia bisnis untuk mendapatkan dan mempertahankan para pelanggan dalam usaha yang dijalankannya. Pelaku usaha harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar dapat memenuhi pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dalam konteks kualitas pelayanan, pelanggan memiliki peran yang besar dalam evaluasi pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting karena dalam memasarkan sebuah produk interaksi antara penjual dan pembeli terjadi secara langsung. Implementasi kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja, yang merupakan salah satu bagian terpenting dari strategi perusahaan dalam meraih keberhasilan usaha.

Kualitas pelayanan menurut Nasution, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>57</sup>

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengonsumsi dan

---

<sup>57</sup> M. Nur Nasution, *Menejemen Jasa Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2004) h.



merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat di tentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman. *Service quality* adalah perbandingan kenyataan dengan harapan pelanggan, jika kenyataannya yang diterima lebih dari yang diinginkan, maka kualitas pelayanan dapat di katakan baik dan pelangga merasa puas, dan jika sebaliknya, jika kenyataan yang diterima kurang dari apa yang di inginkan maka kualitas pelayannya tidak baik.<sup>58</sup> Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap konsumen merupakan aktifitas pelayanan yang diberikan pada konsumen baik dari sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.

Pelayanan dapat dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. *Core Service*, adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang merupakan produk utama nya.
- b. *Fasilitating Service*, adalah pelayanan tambahan yang di berikan kepada konsumen.
- c. *Supporting Service*, adalah pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan pelayanan dari para pesaing nya.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan, yaitu:

---

<sup>58</sup> Rumiyaniti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*. (Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Raden Intan, Lampung, 2018) h, 32

a. Penyedia layanan

Adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang jasa.

b. Penerima Layanan

Adalah mereka yang disebut konsumen yang menerima layanan dari penyedia layanan

c. Jenis dan Bentuk Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan terhadap pihak yang membutuhkan layanan yang terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan pemberian jasa, layanan yang berkaitan dengan barang, atau layanan yang berkaitan dengan jasa dan barang.<sup>59</sup>

## 6. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam Islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik. Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yakni bersifat professional, amanah, memelihara etos kerja. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

---

<sup>59</sup> Ibid, Rumiyan, h.34

### a. Bersikap Profesional

Bagi seseorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya, berkerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, ini karena bekerja sama mulianya dengan melaksanakan ibadah. Sesungguhnya manusia yang paling mulia adalah yang paling banyak memberikan manfaat bagi sesamanya dan makhluk lain secara menyeluruh. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Bayyinah ayat 7

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ

Artinya: “*Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk.*” (Q.S Al-Bayyinah: 11)<sup>60</sup>

Dalam hadist juga dijelaskan untuk berlaku profesional yang artinya: “Sesungguhnya Allah mencintai seseorang hamba yang apabila berkerja, ia menyempurnakan pekerjaannya.” (HR. Tabrani) Selain memerintahkan bekerja, Islam juga menuntun setiap muslim agar dalam berkerja dibidang apapun harus bersikap profesional. Inti dari ini setidaknya dicirikan oleh tiga hal: (1) Kafa<sup>ah</sup>, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan, (2) Himmatul-<sup>amal</sup>, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi, (3) Amanah, yaitu bertanggung jawab dan percaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban. Dalam memberikan pelayanannya perusahaan harus mencakup terhadap ketiga ciri tersebut supaya konsumen dapat merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan.

---

<sup>60</sup> . <https://quran.kemenag.go.id>

## b. Besikap Amanah

Seseorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Dalam Al-Qur'an Allah berfirman surat Al-Ahzab ayat 72:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا  
وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا

Artinya: “*Sesungguhnya kami telah menawarkan amanat kepada langit, bumi, dan gunung-gunung; tetapi semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir tidak akan melaksanakannya (berat), lalu dipikullah amanat itu oleh manusia. Sungguh, manusia itu sangat zalim dan amat bodoh.*” (Q.S Al-Azhab: 72)<sup>61</sup>

Rasullulah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang beriman dan tidak memiliki agama. Bahkan lebih jauh lagi, orang-orang yang selalu melanggar amanah yang digambarkan sebagai orang munafik. Dalam hadist juga dijelaskan: Artinya: “Tidak beriman orang yang tidak memegang amanah dan tidak ada agama orang yang tidak menepati janji.”(HR. Ad- Dailami). Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pembisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat ia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT.

## c. Memelihara Etos Kerja/Bersungguh-sungguh

---

<sup>61</sup> <https://quran.kemenag.go.id>

Selain memiliki kecakapan (kafa'ah) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang berkerja secara semangat dan bersungguh-sungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja (himmatul'amal) yang tinggi. Dorongan utama seseorang muslim dalam berkerja adalah bahwa aktivitas kerjanya itu dalam pandangan Islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang diperoleh seorang muslim dari kerjanya kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia. Dalam hadist dijelaskan yang artinya: "Tidaklah seorang diantara kamu makan suatu makanan lebih baik dari pada memakan dari hasil keringatnya sendiri." (HR. Baihaqi) Dari hadist diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan hidup seseorang harus berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Dan dalam memenuhi kebutuhannya diperlukan semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam Kualitas pelayanan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikam pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam menjalankan syariat Islam.

Dalam pandangan ekonomi Islam yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah. Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung

dijumpai di dalam Al-Qur'an, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapun dalil yang syara' terdapat dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran ayat 159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya”. (Q.S. Al-Imran ayat 159)<sup>62</sup>

Dari ayat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Sama halnya dengan konsumen yang harus mendapatkan pelayanan dengan baik. Bukan berarti tidak boleh kasar/tegas dalam bertindak namun dalam konteks pelayanan terhadap konsumen, maka perilaku lemah lembut itu penting dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Jadi segala sesuatu dalam melakukan sebuah bisnis haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi perusahaan yaitu kepuasan kepada konsumen.

---

<sup>62</sup> <https://quran.kemenag.go.id>

Ujung tombak dari sebuah usaha adalah konsep marketing yang jitu, Muhammad sudah barang tentu menerapkan konsep marketing yang luar biasa hingga ia begitu populer dan dipercaya di masyarakat. Kalau kita lihat, itu adalah bagian dari konsep Muhammad dalam melakukan aktifitasnya. Jujur merupakan pengaruh yang luar biasa dalam aktifitas pemasaran Muhammad, ini merupakan brand yang bisa membuat para konsumen terharu. Dan sifat fathanah Muhammad menurut Afzalurrahman kaitannya dengan strategi pemasaran merupakan upaya membangun citra dari teladan Muhammad. Hal itu meliputi penampilan, pelayanan, persuasi dan pemuasan.

19 Penampilan bagi Muhammad adalah penampilan yang tidak membohongi pelanggan, baik menyangkut besaran (kuantitas) maupun kualitas. Pelayanan yang baik bagi beliau adalah jika ada pelanggan yang tidak sanggup membayar kontan hendaknya diberi tempo untuk melunasinya. Selanjutnya, pengampunan (bila memungkinkan) hendaknya diberikan jika ia benar-benar tidak sanggup membayarnya. Persuasi dengan bagaimana ia menjauhi sumpah yang berlebihan dalam menjual suatu barang. Dan Pemuasan, hanya dengan kesempatan bersama, dengan suatu usulan dan penerimaan, penjualan akan sempurna.

#### **D. KONSEP PELAYANAN PENJUALAN**

##### **1. Pengertian Pelayanan Penjualan**

Menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No.634/MPP/Kep/9/2002 tentang ketentuan dan tata cara pengawasan barang dan atau jasa yang beredar di pasar, pasal

1 angka 12 disebutkan pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun. Dan dalam Pasal 25 ayat 1 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya satu tahun wajib menyediakan suku cadang dan atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

Menurut Shahrudin, Muzani, Jamel dan Wan layanan purna jual digambarkan sebagai layanan yang di berikan kepada konsumen ketika barang yang dibeli konsumen sudah dikirim. Layanan purna jual sering disebut sebagai "kegiatan pendukung produk", yang berarti semua kegiatan yang mendukung transaksi-sentris produk.<sup>63</sup> Hal ini juga didefinisikan sebagai "dukungan pelanggan" dimana semua unsur-unsur kegiatan yang dilakukan dapat memastikan pelanggan bahwa produk yang dibelinya memiliki jaminan bebas masalah sesuai dengan yang dijanjikan.

Dalam pengertian umum Layanan purna jual adalah jasa yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumennya setelah transaksi penjualan dilakukan sebagai jaminan mutu untuk produk yang

---

<sup>63</sup> Sayid Fikri, "Analisis Citra Merek Dan Layanan Purna Jual Sebagai Keputusan Pembelian Konsumen Terhadap Produk Vivo *Smartphone* Dalam Perspektif Ekonomi Islam". (Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Raden Intan, Lampung, 2018) h.32



ditawarkannya. Dalam pengertian lain layanan Purna jual adalah layanan yang diberikan oleh organisasi kepada para konsumen setelah konsumen tersebut melakukan transaksi pembelian kepada organisasi.

## **2. Komponen Pelayanan Penjualan**

Menurut Colin G. Armstead dan Graham Clark, fokus utamanya layanan dan dukungan pada pelanggan, adalah meyakinkan pelanggan bahwa mereka dapat memakai produk dengan maksimum dan memperoleh nilai maksimum pula dari pembelian itu. Dalam konteks penjualan unsur-unsur layanan purna jual yang ditawarkan dari perusahaan kepada konsumennya, secara garis besar dapat dibagi menjadi empat bagian yaitu:

### **a. Garansi**

Garansi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam melaksanakan layanan purna jual. Garansi, ditunjukkan untuk meyakinkan konsumen bahwa produk dalam keadaan baik atau bebas dari kerusakan, akibat dari ketidak telitian pengerjaan, atau penggunaan material yang kurang baik. Yang berlaku untuk jangka waktu tertentu.<sup>64</sup>

### **b. Penyediaan Accessories**

Dalam pelaksanaan layanan purna jual, penyediaan suku cadang merupakan hal yang sangat penting. Sebab tanpa adanya suku cadang, produk yang sudah rusak komponennya tidak dapat berfungsi dengan baik. Jadi penyediaan accessories merupakan

---

<sup>64</sup> Ibid, Sayid Fikri, h. 33

salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam usaha unruk memuaskan konsumen, yang pada akhirnya akan mempertahankan loyalitas pelanggan yang sudah dimiliki.

c. Pelayanan Pemeliharaan dan Perbaikan

Pelayanan dan pemeliharaan dan perbaikan diperlukan karena suatu produk yang memiliki masa konsumsi yang lama dan memerlukan perawatan yang teratur agar dapat selalu berfungsi dengan baik, dan juga untuk melakukan perbaikan atas kerusakan yang terjadi selama pemakaiannya.

d. Fasilitas dan Perlengkapan

Fasilitas dan perlengkapan merupakan sarana untuk melakukan layanan purna jual. Peralatan dan perlengkapan yang canggih akan dapat menentukan kelancaran pelayanan petugas dalam melakukan pemeliharaan dan perbaikan.<sup>65</sup>

### 3. Strategi Pelayanan Penjualan

Kebanyakan perusahaan mengoprasikan departemen pelayanan pelanggan dengan mutu yang sangat bervariasi. Memberikan jasa setelah penjualan, termasuk jasa pemeliharaan dan perbaikan penyediaan accessories dan garansi purna jual.

Menurut Kotler terdapat alternatif yang dimiliki perusahaan dalam memberikan jasa setelah transaksi penjualan. Produsen sendiri dapat memberikan jasa :

---

<sup>65</sup> Ibid, Sayid Fikri, h. 35

- a. Produsen dapat membuat perjanjian dengan distributor dan dealer untuk memberikan jasa tersebut.
- b. Produsen dapat memberikan jasa tersebut kepada perusahaan spesialis dalam bidang tersebut.
- c. Produsen dapat membebaskan pelanggan untuk melakukan jasa ini sendiri.

Bila kita mempertimbangkan jasa pemeliharaan dan perbaikan maka produsen umumnya menilai dengan alternatif yang pertama. Mereka juga melihat bahwa lebih mahal dan memakan waktu untuk melatih pihak lain. Mereka juga menemui bahwa dengan jasa ini mereka memperoleh tambahan yang sangat besar. Selama mereka satu-satunya pemasok dari suku cadang yang diperlukan, mereka dapat memperlakukan harga premium. Dalam kenyataannya banyak produsen yang menentukan harga rendah untuk peralatan mereka dan mengenakan harga yang tinggi untuk accessories dan jasa.

Dengan berjalannya waktu, perusahaan komunikasi mengalihkan lebih banyak jasa pemeliharaan dan perbaikan kepada distributor dan penjual resmi. Para perantara itu lebih dekat dengan pelanggan, beroperasi di lebih banyak lokasi, dan setidaknya dapat menawarkan jasa lebih cepat. Perusahaan komunikasi tetap menghasilkan laba dari penjualan accessories tetapi juga memberikan keuntungan jasa pelayanan kepada perantaranya. Lebih lanjut lagi, muncul perusahaan jasa independen. Biasanya organisasi independen itu menawarkan harga yang lebih rendah dan pelayanan yang lebih

cepat daripada produsen atau perantara resmi. Akhirnya, beberapa pelanggan besar mengambil alih tanggung jawab untuk menangani sendiri jasa pemeliharaan dan perbaikan. Jadi perusahaan-perusahaan yang memiliki beberapa aratus komputer pribadi, printer, dan beberapa peralatan terkait merasa lebih murah untuk memiliki petugas service sendiri ditempat. Perusahaan-perusahaan biasanya menekankan produsen untuk memperoleh harga yang lebih murah, karena menyediakan jasa sendiri.<sup>66</sup>

## **E. Keberhasilan Bisnis**

### **1. Pengertian keberhasilan bisnis**

Kemajuan bisnis atau keberhasilan bisnis menurut Suryana adalah keberhasilan dari bisnis dalam mencapai tujuannya. Suatu bisnis dikatakan berhasil bila mendapat laba, walaupun laba bukan merupakan satu-satunya aspek yang dinilai dari keberhasilan suatu usaha.<sup>67</sup> Tetapi alasan laba yang menjadi faktor penting adalah karena laba merupakan tujuan dari orang yang melakukan bisnis. Jika penurunan laba atau ketidakstabilan laba, maka perusahaan akan kesulitan untuk mengoperasikan kegiatan usahanya dan menjaga ketahanan usahanya.

Menurut Edi Noersasongko yang menyatakan bahwa kita dapat menganalisis keberhasilan usaha dengan mengetahui kinerja

---

<sup>66</sup> Ibid, Sayid Fikri, h.36

<sup>67</sup> Lamtiur Mayogi Rohana Pasaribu, “*Analisis Prinsip Etika Bisnis Islam Terhadap Kemajuan Bisnis*” (Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Raden Intan, Lampung, 2019), h.52

suatu perusahaan yang dapat dirumuskan melalui suatu perbandingan nilai yang dihasilkan perusahaan dengan nilai yang diharapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Kinerja perusahaan adalah output dari berbagai faktor di atas yang oleh karenanya ukuran ini menjadi sangat penting untuk mengetahui tingkat adaptabilitas bisnis dengan lingkungannya. Kinerja usaha perlu dihubungkan dengan target perusahaan yang ditentukan oleh manajer-pemilik usaha. Apapun targetnya, kinerja usaha merupakan tolak ukur untuk menilai seberapa besar tingkat pencapaian suatu target atau tujuan usaha.

Dwi Riyanti mengemukakan keberhasilan usaha yaitu usaha kecil berhasil karena wirausaha memiliki otak yang cerdas, yaitu kreatif, mengikuti perkembangan teknologi dan dapat menerapkan secara proaktif. Mereka juga memiliki energi yang melimpah serta dorongan dan kemampuan asertif.<sup>68</sup>

Menurut Ranto dalam jurnal Mei Ie dan Eni Visantia, Keberhasilan berwirausaha tidaklah identik dengan seberapa berhasil seseorang mengumpulkan uang atau harta serta menjadi kaya, karena kekayaan bisa diperoleh dengan berbagai cara sehingga menghasilkan nilai tambah. Berusaha lebih dilihat dari bagaimana seseorang bisa membentuk, mendirikan, serta menjalankan usaha dari sesuatu yang tadinya tidak berbentuk, tidak berjalan atau mungkin

---

<sup>68</sup> Lamtiur, ibid, h.53

tidak ada sama sekali. Seberapa pun kecilnya ukuran suatu usaha jika dimulai dari nol dan bisa berjalan dengan baik maka nilai berusahnya jelas lebih berharga daripada sebuah organisasi besar yang dimulai dengan bergelimang fasilitas.<sup>69</sup>

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Bisnis

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis, antara lain sebagai berikut:

### a. Faktor internal

1. Kualitas SDM
2. Penguasaan Teknologi
3. Struktur Organisasi
4. Sistem Manajemen
5. Partisipasi
6. Kultur atau Budaya Bisnis
7. Kekuatan Modal
8. Jaringan Bisnis dengan Pihak Luar
9. Entrepreneurship

### b. Faktor Eksternal

faktor internal dibagi menjadi dua, yaitu dari faktor pemerintah dan dari faktor non pemerintah

#### Faktor Pemerintah

1. Kebijakan Ekonomi
2. Birokrat
3. Politik
4. Tingkat Demokrasi

#### Faktor Non Pemerintah

---

<sup>69</sup> Mei Ie, Eni Visantia, "Pengaruh Efikasi Diri dan Motivasi Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Pemilik Toko Pakaian Di Pusat Grosir Metro Tanah Abang", Jurnal Manajemen, Vol. 13, No. 1, (2013), hlm. 2-3.

1. Sistem Perekonomian
2. Sosio-Kultur Budaya Masyarakat
3. Sistem Perburuhan dan Kondisi Perburuhan
4. Kondisi Infrastruktur
5. Tingkat Pendidikan Masyarakat.<sup>70</sup>

Terlihat dari skema di atas bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan usaha dapat diketahui dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang diantaranya yaitu; kualitas sdm, penguasaan organisasi, struktur organisasi, sistem manajemen, partisipasi, kultur/budaya bisnis, kekuatan modal, jaringan bisnis dengan pihak luar, tingkat entrepreneurship. Faktor eksternal dapat dibagi menjadi dua yaitu faktor pemerintah dan non pemerintah. Faktor pemerintah diantaranya; kebijakan ekonomi, birokrat, politik, dan tingkat demokrasi. Faktor non pemerintah yaitu; sistem perekonomian, sosio-kultur budaya masyarakat, sistem perburuhan dan kondisi perburuhan, kondisi infrastruktur, tingkat pendidikan masyarakat, dan lingkungan global.

### **3. Dimensi Keberhasilan Bisnis**

Keberhasilan bisnis diidentikkan dengan perkembangan perusahaan. Istilah itu diartikan sebagai suatu proses peningkatan kuantitas dari dimensi perusahaan. Perkembangan perusahaan adalah

---

<sup>70</sup> Tulus Tambunan, *Perdagangan Internasional dan Neraca Pembayaran: Teori dan Temuan Empiris*, (Jakarta: LP3ES, 2002), hlm. 14.

proses dalam pertambahan jumlah karyawan, peningkatan modal, dan lain-lain.<sup>71</sup> Beberapa indikator dalam menentukan keberhasilan bisnis menurut Henry Faizal Noor adalah sebagai berikut:

a. Laba (*Profitability*)

Laba merupakan tujuan utama dari bisnis. Laba usaha adalah selisih antara pendapatan dengan biaya.

b. Produktivitas dan Efisiensi

Besar kecilnya produktivitas suatu usaha akan menentukan besar kecilnya produksi. Hal ini akan mempengaruhi besar kecilnya penjualan dan pada akhirnya menentukan besar kecilnya pendapatan, sehingga mempengaruhi besar kecilnya laba yang diperoleh.

c. Daya Saing

Daya saing adalah kemampuan atau ketangguhan dalam bersaing untuk merebut perhatian dan loyalitas konsumen. Suatu bisnis dapat dikatakan berhasil, bila dapat mengalahkan pesaing atau paling tidak masih bisa bertahan menghadapi pesaing.

d. Kompetensi dan Etika Usaha

Kompetensi merupakan akumulasi dari pengetahuan, hasil penelitian, dan pengalaman secara kuantitatif maupun kualitatif dalam bidangnya sehingga dapat menghasilkan inovasi sesuai dengan tuntutan zaman.

---

<sup>71</sup> Henry Faizal Noor, *Ekonomi Manajerial*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 397.



e. Terbangunnya Citra Baik

Citra baik perusahaan terbagi menjadi dua yaitu, trust internal dan trust external. Trust internal adalah amanah atau trust dari segenap orang yang ada dalam perusahaan. Sedangkan trust external adalah timbulnya rasa amanah atau percaya dari segenap stakeholder perusahaan, baik itu konsumen, pemasok, pemerintah, maupun masyarakat luas, bahkan juga pesaing.

#### 4. Indikator keberhasilan usaha

Menurut Suryana yang cukup signifikan untuk menentukan keberhasilan suatu usaha dapat dilihat dari:<sup>72</sup>

- a. Modal
- b. Pendapatan
- c. Volume Penjualan
- d. Output produksi
- e. Tenaga Kerja

Dapat diketahui bahwa terdapat banyak pendapat dan pandangan mengenai dimensi keberhasilan usaha. Maka dimensi yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan pendapat Suryana bahwa dimensi keberhasilan usaha yaitu diantaranya adalah dari segi modal, pendapatan, volume penjualan, output produksi, dan tenaga kerja.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Benedicta Prihatin Dwi Riyanti, *Kewirausahaan Dari Sudut Pandang Psikologi Kepribadian*, (Jakarta: Grasindo, 2003),h. 28

<sup>73</sup> Benedicta Prihatin Dwi Riyanti, Op. Cit., hlm. 28.

## F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini bermaksud melacak penelitian atau kajian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Tujuan kajian ini adalah untuk menghindari adanya plagiasi dan tidak ada persamaan pembahasan dengan penelitian yang lain. Maka dari itu diperlukan penjelasan mengenai topik penulisan yang penulis teliti berkaitan dengan penelitian yang terdahulu adalah:

1. Menurut Ahmad Yusuf Marzuki dan Achmad Badarudin Latif dalam jurnal yang berjudul "*Manajemen Laba Dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam*". Perilaku seorang manajer terhadap manajemen laba yang dilakukan dengan cara memanipulasi angka laba diatas kertas, hal tersebut belum sesuai dengan apa yang dituntunkan oleh ajaran agama Islam. Jika laporan keuangan tersebut dilaporkan apa adanya dan tidak menyimpang dari apa yang telah ditetapkan oleh aturan-aturan yang berlaku ataupun ajaran agama Islam, manajemen laba tidak akan menuai kontroversi diantara beberapa pihak. Manajemen laba yang baik dapat dilakukan dengan cara manajemen operasi yang baik, misalnya manajemen produksi, manajemen keuangan dan investasi, manajemen pemasaran, atau manajemen bidang lainnya. Hukum dasar dari berbagai jenis muamalah adalah boleh sampai ditemukan dalil yang melarangnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode telaah literatur.<sup>74</sup>

---

<sup>74</sup> Ahmad Yusuf Marzuki dan Achmad Badarudin Latif "Manajemen Laba Dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam" *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis* Vol. 7 No. 1 Maret 2010.h.19.

2. Andi Wijayanto, dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh karakteristik wirausahawan terhadap tingkat keberhasilan usaha: Studi Pada Sentra Usaha Kecil Pengasapan Ikan Di Krobokan Semarang*". penelitian ini telah dilakukan pada industri kecil pengolahan ikan di Krobokan Semarang. Ini bertujuan untuk: (a) mengidentifikasi profil industri; (B) mengidentifikasi karakteristik pengusaha; (c) mengukur tingkat keberhasilan bisnis; (d) menguji dan menganalisis pengaruh karakteristik pengusaha (Kemampuan Pribadi dan Kemampuan Sosial) terhadap tingkat keberhasilan bisnis; dan (e) menemukan variabel yang berpengaruh dominan terhadap keberhasilan bisnis. Penelitian dilakukan dengan menggunakan desain survei. Penelitian ini menyimpulkan bahwa: (a) Tingkat keberhasilan bisnis sangat baik seperti yang ditunjukkan pada tren penjualan yang stabil dan peningkatan; (b) variabel independen yang terdiri dari kemampuan Pribadi dan Kemampuan Sosial secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan bisnis; (c) Variabel kemampuan sosial berpengaruh signifikan terhadap tingkat keberhasilan bisnis. Sedangkan variabel Personal Ability tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kesuksesan bisnis. Kemampuan sosial memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat keberhasilan bisnis. Data primer diperoleh melalui metode kuesioner, observasi dan wawancara. Data sekunder diperoleh dengan menggunakan metode dokumentasi. Metode sensus digunakan

sebagai metode pengambilan sampel dengan pertimbangan jumlah populasi kecil.<sup>75</sup>

3. Tatang Suryana, dalam jurnalnya yang berjudul *Pengaruh Lingkungan Eksternal, Internal dan Etika Bisnis terhadap Kemitraan Usaha serta Implikasinya pada Kinerja Usaha Kecil*. Penelitian ini, memperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) Lingkungan eksternal telah menunjukkan kategori tingkat yang cukup baik dan perlu dipertimbangkan mengenai kepastian pemerintah dalam menetapkan sistem upah. Lingkungan internal telah menunjukkan kategori tingkat yang baik, tetapi perlu diingat sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Etika bisnis adalah kategori pertunjukan yang baik, tetapi masih perlu mengakuisisi kapitalisasi perusahaan yang umumnya diperoleh secara langsung. 2) Kemitraan menunjukkan kategori tingkat yang cukup baik, tetapi harus dicatat lagi tingkat keuntungan yang belum sesuai dengan tujuan perusahaan. 3) Kinerja usaha kecil menunjukkan kategori tingkat yang cukup baik, tetapi harus dipertimbangkan perusahaan selalu berusaha untuk mendapatkan pelanggan baru. 4) Berdasarkan analisis SEM menunjukkan bahwa lingkungan eksternal, lingkungan internal, dan etika bisnis secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kemitraan sebesar 64,6%. Lingkungan eksternal secara parsial berdampak positif dan signifikan terhadap kemitraan bisnis sebesar 15,51%. Lingkungan internal berdampak positif

---

<sup>75</sup> Andi Wijayanto, "Pengaruh karakteristik wirausahawan terhadap tingkat keberhasilan usaha: Studi Pada Sentra Usaha Kecil Pengasapan Ikan Di Krobakan Semarang". *Jurnal Ilmu Sosial*, 12 (1). pp. 16-28. ISSN 1411-8254. (2013)

dan signifikan terhadap kemitraan bisnis 28,73%. Etika bisnis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemitraan bisnis sebesar 20,30%. 5) Kemitraan Bisnis berdampak positif dan signifikan terhadap Kinerja Usaha Kecil sebesar 84,3%. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dan induktif yaitu mengumpulkan, menyajikan dan menganalisis dan melakukan pengujian hipotesis, serta membuat kesimpulan dan saran. Adapun metode analisisnya menggunakan structural equation model (SEM).<sup>76</sup>

4. Menurut Fitri Amalia dalam jurnal yang berjudul "*Etika Bisnis Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil*" menyimpulkan bahwa Kampoeng Kreati, Bazar Madinah dan Usaha Kecil di Lingkungan UIN Jakarta telah menerapkan etika bisnis Islam, baik oleh pengusaha maupun karyawannya. Dalam menjalankan usaha dan kegiatan, para pelaku usaha telah memahami dan mengimplementasikan prinsip atau nilai-nilai Islam dengan berlandaskan pada Al Qur'an dan Hadits. Implementasi etika bisnis Islam ini meliputi empat aspek: prinsip, manajemen, marketing/iklan dan produk/harga. Metode yang digunakan adalah metode study literatur.<sup>77</sup>
5. Risma Nur Maulidina, dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor*" dari hasil penelitiannya

---

<sup>76</sup> Tatang Suryana, *Pengaruh Lingkungan Eksternal, Internal dan Etika Bisnis terhadap Kemitraan Usaha serta Implikasinya pada Kinerja Usaha Kecil*. Kontigensi: Scientific Journal of Management, Vol 2 No 2 (November 2014)

<sup>77</sup> Fitri Amalia "Etika Bisnis Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil" *Jurnal Ilmu Ekonomi Syari'ah* Vol.6 No. 1 (2014).h.116.

menunjukkan bahwa etika bisnis Islam telah memberikan pengaruh yang signifikan dan memiliki respons positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan telah memberikan pengaruh yang signifikan dan memiliki respons positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan telah memberikan pengaruh yang signifikan dan memiliki tanggapan positif terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, Untuk analisis data, peneliti menggunakan metode Part Least Square (PLS) dengan menggunakan perangkat lunak Smart PLS 3.0.<sup>78</sup>

Berdasarkan penelitian di atas yang menjadi pembeda dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu dalam penelitian ini menganalisis tentang bagaimana penerapan prinsip etika bisnis Islam dalam pelayanan penjualan dan keberhasilan bisnis usaha. Dimana pada saat ini prinsip etika bisnis Islam sangat perlu diterapkan dalam menjalankan bisnis usaha.

---

<sup>78</sup> Risma Nur Maulidina, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor". *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol.11 no.2 (2019)

### **BAB III**

#### **DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Konter Excel Cell**

Konter hp Excel Cell pada awalnya berdiri nya hanya menjual pulsa, konter tersebut memulai usaha nya pada tahun 2008 yang didirikan oleh bapak Aryo. Modal awal untuk membuka usaha tersebut hanya sebesar 3.500.000 rupiah. Pertama kali konter excel cell berdiri hanya di bangunan kecil yang hanya bisa ditempati 2 etalase. Namun dengan berjalannya waktu, bapak aryo selaku owner konter excel cell mencoba untuk menjual hp bekas, yang tidak lain adalah hp bekas istrinya yang coba beliau jual, tidak disangka ada customer yang berminat untuk membeli hp bekas tersebut. Kemudian bapak aryo mencari beberapa distributor untuk membeli hp bekas lalu beliau jual kembali ke para costumer. Semakin lama pelanggan semakin banyak, karena produk yang di tawarkan di konter excel cell lebih murah dibandingkan konter lainnya yang ada di Bungamayang. Pada tahun 2011 konter excel cell membangun toko yang lebih besar dan menjual banyak hp baru, hp bekas dan aksesoris hp.<sup>79</sup>

Pada tahun 2017 hingga 2020 sebelum terjadi pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia, konter tersebut terus mengalami

---

<sup>79</sup> Aryo, wawancara dengan penulis, konter excel cell Bungamayang, 15 Juli 2020

perkembangan sehingga pelaku usaha mempunyai ide untuk membuka cabang di beberapa daerah yang menurutnya memiliki potensi penjualan yang baik karena atmosfer masyarakat yang membutuhkan alat komunikasi yaitu handphone.<sup>80</sup> Daftar beberapa cabang konter Excel Cell dapat dilihat di tabel bawah ini:

**Tabel 3.1**

**Daftar cabang Konter Excel Cell**

<b>Nama Cabang Konter Excel Cell</b>	<b>Alamat</b>	<b>Tahun Berdiri</b>
Excel Cell Bungamayang	Desa Tulang bawang, tengah Pasar Minggu Bungamayang, kecamatan Bungamayang Lampung Utara	2008
Excel Cell 2 Kotabumi	Jl. Jendral Sudirman, Samping Bank BRI kotabumi, Lampung Utara	2017
Excel Cell Plaza	Jl, Jendral Sudirman, depan Bank Lampung Kotabumi, Lampung Utara	2018
Excel Cell 4 Dayamurni	Jl. Margodadi, Desa Dayamurni, Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat	2019
Excel Cell 3 Bungamayang	Desa Tulang Bawang Baru, Depan Masjid Nurul Umah, Kecamatan Bungamayang Lampung Utara	2020

*Sumber: Konter Excel cell Bungamayang*

<sup>80</sup> Aryo, wawancara dengan penulis, konter excel cell Bungamayang, 15 Juli 2020



## 2. Struktur Organisasi Konter hp Excel Cell

Struktur organisasi merupakan suatu tatanan dan ikatan antar tiap pembagian tugas dan kedudukan pada suatu organisasi atau sebuah perusahaan dalam menjalankan aktivitas kegiatan operasional untuk mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi memaparkan dengan detail pembagian aktivitas dan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain. Adapun struktur organisasi di konter hp excel cell Bungamayang adalah sebagai berikut :

**Gambar 3.1**  
**Struktur Organisasi Konter hp Excel Cell Bungamayang**



*Sumber: Konter Hp excel cell Bungamayang*

1. Kepala Toko: bertugas dan bertanggung jawab untuk mengelola seluruh kegiatan yang berkaitan dengan strategi, kebijakan dan teknis operasional konter handphone excel cell untuk mencapai target yang ditetapkan, dan mengurus administrasi barang, keperluan toko, dan juga mengurus sistem absensi karyawan konter handphone excel cell.
2. Asisten kepala Toko : bertugas dan bertanggung jawab untuk mengkoordinir dan menjalankan semua kegiatan operasional

konter handphone excel cell, Mengoordinir segala aktifitas dalam memberikan pelayanan pada konsumen, menevaluasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas operasional sehari-hari konter hanphone excel cell

3. Pramuniaga : bertugas dan bertanggung jawab untuk mendata barang yang ada d konter handphone excel cell, menata barang yang ada di konter handphone excel cell, mempromosikan barang dagangan dan packing produk, serta di tugaskan untuk membuat laporan penjualan.
4. Promotor: bertugas dan bertanggung jawab untuk meningkatkan penjualan yang di targetkan oleh konter handphone excel cell, mengelola merchandise di area penjualan, memberikan informasi terkait kebutuhan produk kepada calon pelanggan, dan memberikan kepercayaan kepada calon konsumen terhadap kualitas produk yang ditawarkan.

### **3. Profil Konter Hp Excell Cell Bungamayang**

Konter Hp Excell Bungamayang adalah usaha bisnis yang bergerak dalam bidang telekomunikasi, menyediakan berbagai macam handphone, peralatan komunikasi, aksesoris handphone, pulsa,paket data, dan lain lain. Konter hp Excel Cell juga menjadi distributor untuk konter-konter kecil yang ada di daerah Bungamayang. Dengan perkembangan tekhnologi yang semakin pesat pada era sekarang dengan demikian konter hp Excel Cell ingin menjadikan konter yang lengkap dengan segala kebutuhan

teknologi komunikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Konter hp Excell Cell dibangun pada tahun 2008 hingga sekarang yang sudah mempunyai beberapa cabang di beberapa daerah

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Gambaran Responden

Pada bagian ini sebelum peneliti menggambarkan hasil angket yang disebarkan kepada pelanggan konter HP Excel Cell Bungamayang yang sedang melakukan transaksi pembelian, terlebih dahulu akan dibahas mengenai gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, alamat, dan berapa kali melakukan pembelian. Untuk memudahkan penilaian dari jawaban responden maka dibuat kriteria skala guntam untuk mempertegas jawaban terhadap jawaban yang di tanyakan. penelitian ini dilakukan pada tanggal 31 Oktober 2020 sampai tanggal 7 November 2020 dengan jumlah responden 35 orang pelanggan. Gambaran responden dalam penelitian ini dapat di jelaskan sebagai berikut:

#### a. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pelanggan

**Tabel 3.2**

**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

NO	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	21
2	Perempuan	14
	<b>Total</b>	<b>35</b>

*Sumber: Data diolah 2020*

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa jawaban angetket oleh para pelanggan dengan jenis kelamin Laki-Laki sebanyak 21 orang dan perempuan sebanyak 14 orang

**b. Distribusi responden berdasarkan jenis usia pelanggan**

**Tabel 3.3**  
**Karakteristik responden berdasarkan jenis usia**

NO	Rata-Rata Usia	Jumlah
1	10 tahun-20 tahun	5 pelanggan
2	21 tahun-30 tahun	17 pelanggan
3	31 tahun-40 tahun	9 pelanggan
4	41 tahun-50 tahun	4 pelanggan
5	50 tahun keatas	0 pelanggan
	<b>Total</b>	<b>35 pelanggan</b>

*Sumber: data diolah 2020*

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahawa jawaban angket dari responden berdasarkan usia dari rata rata usia 10-20 tahun sebanyak 5 orang, 21-30 tahun sebanyak 17 orang, 31-40 tahun sebanyak 9 orang 41-50 tahun sebanyak 4 orang dan usia 50 tahun keatas 0 orang.

**c. Distribusi responden berdasarkan jenis alamat pelanggan**

**Tabel 3.4**  
**Karakteristik responden berdasarkan alamat**

NO	Alamat	Jumlah
1	Bungamayang	27 pelanggan
2	Luar Bungamayang	8 pelanggan
	<b>Total</b>	<b>35 pelanggan</b>

*Sumber: data diolah 2020*

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa pelanggan yang ada di bungamayang lebih banyak dari pada pelanggan di luar Bungamayang yaitu 27 pelanggan Bungamayang dan 8 pelanggan luar Bungamayang.

## 2. Gambaran Distribusi Jawaban Responden

Pada bagian ini akan di paparkan untuk hasil dari angket yang telah tersedia kemudia di sebar kepada pelanggan konte Excel Cell Bungamayang, berikut adalah distribusi jawaban responden angket yang telah di sebarakan kepada 35 pelanggan.

**Tabel 3.5**  
**Distribusi jawaban responden pelanggan konter HP Excel Cell Bungamayang**

Variabel	Indikator	Pertanyaan	Alternatif Jawaban	
			Ya	Tidak
Prinsip Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Penjualan	Keadilan	Menurut saya karyawan maupun owner tidak membedakan sikap dalam melayani pelanggan satu dengan pelanggan lainnya	35	0
		Menurut saya karyawan maupun owner tidak membedakan harga kepada pelanggan satu dengan pelanggan lainnya	35	0

	Kejujuran	Menurut saya karyawan maupun owner konter Hp Excel Cell Bungamayang memberikan informasi yang jujur dan detail terhadap produk yang di jual	35	0
	Kehendak Bebas	Menurut saya karyawan maupun owner Konter Excel Cell Bungamayang memberikan kebebasan terhadap pelanggan dan tidak memakasa untuk membeli produk yang di tawarkan	35	0
	Tanggung Jawab	Menurut saya karyawan konter Hp Excel Cell Bungamayang bertanggung jawab atas produk yang di tawarkan	35	0
		Menurut saya konter HP Excel Cell Bungamayang memberikan uang jaminan kembali apabila barang yang diterima	34	1

		terdapat kerusakan atau kecacatan dan stok barang yang di beli sudah habis		
	Kemampuan	Menurut saya karyawan maupun owner konter Hp Excel Cell Bungamayang memahami apa saja kebutuhan yang di inginkan pelanggan	34	1
		Menurut saya karyawan konter Hp Excel Cell Bungamayang memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ada di konter Hp Excel Cell Bungamayang	27	8
	Sikap	Menurut saya karyawan konter Hp Excell Cell Bungamayang selalu baik dalam melayani pelanggan	35	0
		Menurut saya karyawan menanggapi dengan baik pertanyaan pelanggan tentang produk	34	1

		yang akan di beli		
	Penampilan	Menurut saya karyawan selalu berpenampilan rapi dan bersih dalam melayani pelanggan	35	0
	Tindakan	Menurut saya karyawan konter Hp Excel Cell Bungamayang memberikan respon yang memuaskan terhadap semua komentar, keluhan dan saran yang di berikan oleh pelanggan	34	1
		Menurut saya karyawan cepat dan tanggap melayani pelanggan dalam melayani dan menawarkan produk	23	12
	Perhatian	Menurut saya karyawan konter Hp Excel cell Bungamayang selalu ramah, sopan, dan murah senyum	35	0



		dalam melayani pelanggan		
		Menurut saya harga produk di konter Hp Excel Cell Bungayamang lebih murah di bandingkan konter lain yang di Bungamayang	35	0

*Sumber: data diolah 2020*

### 3. Produk Barang Yang Di Jual Di Konter HP Excel Cell Bungamayang

Konter HP Excel Cell Bungamayang adalah konter yang cukup besar di Kecamatan Bungamayang, konter tersebut menjual berbagai macam kebutuhan teknologi komunikasi, berikut data produk yang di jual di konter Hp Excel Cell Bungamayang.

**Tabel 3.6**  
**Daftar produk yang di jual di konter HP Excel Cell Bungamayang**

NO.	NAMA PRODUK	JENIS PRODUK	
1	HANDPHONE	1. Vivo	6. Asus
		2. Oppo	7. Evercross
		3. Realmi	8. Nokia
		4. Xiomi	9. Advan
		5. Samsung	10. Aldo
2	AKSESORIS	1. Tamperad Glass	9.Casing HP
		2.Jelly Case	10.Sarung Tablet
		3.Popsocket	11.Ring HP
		4.Headset	12.Headphone
		5.Gurita	13.Tripod
		6.Tongsis	14.Casan
		7.Kabel Data	15.Pelindung Kabel

		8.Gantungan HP	16.Card Rider
		17.OTG	20.Flasdisk
		18.Memory Card	21.Speaker
		19.Mic Wirelles	22.USB Music
<b>3</b>	<b>KARTU PERDANA</b>	1.AS	4.AXIS
		2.SIMPATI	5.IM3
		3.SMARTFREN	6.XL
<b>4</b>	<b>VOUCHER</b>	1.AS	4.AXIS
		2.SIMPATI	5.IM3
		3.SMARTFREN	6.XL
<b>5</b>	<b>BATERAI</b>	Lain-Lain	

*Sumber: Konter Hp excel cell Bungamayang*

#### **4. Jumlah Karyawan Konter Hp Excel Cell Bungamayang**

Dalam menjalankan suatu bisnis yang sudah cukup besar tentu saja perusahaan membutuhkan seorang karyawan untuk menunjang efektifitas dalam bernisnis, salah satu peran karyawan adalah untuk melayani para pelanggan yang membeli produk. Tidak terkecuali dengan konter Hp Excel Cell Bungamayang yang memiliki karyawan untuk menunjang efektifitas bisnis agar berjalan baik, untuk mempromosikan produk yang dijual dan juga untuk melayani para pelanggan. Berikut daftar karyawan di konter Hp Excel Cell Bungamayang.

**Tabel 3.7**  
**Daftar Nama Karyawan Konter Hp Excel Cell**  
**Bungamayang**

No	Nama Karyawan	Jabatan	Lama bekerja
1	Claudia	Promotor	4.5 Tahun
2	Ratna Puspita Sari	Promotor	4 Tahun
3	Ovi Trihartanti	Promotor	3 Tahun
4	Bimbi Ayu Ristiya	Pramuniaga	3 Tahun
5	Nadya Lestari	Pramuniaga	2.5Tahun
6	Puji Yani	Pramuniaga	2 Tahun
7	Widya Anindya	Pramuniaga	2 Tahun
8	Reni Tanti Riani	Pramuniaga	1.5 Tahun
9	Yuliana widi	Pramuniaga	1 Tahun
10	Niken Widiyani	Pramuniaga	1 Tahun

*Sumber: Wawancara dengan karyawan*

#### **5. Modal, Omzet dan Pendapatan Konter Excel Cell Bungamayang Bulan Januari-Juni 2020**

Modal sangat di butuhkan oleh pebisnis untuk memulai bisnis yang akan di jalankan, agar bisnis terus berkembang maka dibutuhkan strategi untuk mendapatkan laba yang yang menguntungkan.

**Tabel 3.8**  
**Laporan modal, omzet dan Pendapatan konter Hp Excel Cell**  
**Bungamayang**

No	Bulan	Modal	Omzet	Laba
1	Januari	281.206.784	300.234.000	19.027.216
2	Februari	216.192.976	229.482.000	13.289.024
3	Maret	325.088.394	346.935.000	21.846.606

4	April	321.207.433	341.930.500	20.723.067
5	Mei	352.852.558	376.709.000	23.856.442
6	Juni	380.483.372	404.653.000	24.169.628
	<b>Total</b>	<b>1.877.031.517</b>	<b>1.999.943.500</b>	<b>122.911.983</b>

*Sumber: Laporan Laba Penjualan Barang Excel Cell Bungamayang (data di olah 2020)*

#### 6. Data Penjualan Barang di Konter Hp Excel Cell Bungamayang

Data yang di peroleh merupakan data penjualan pada bulan Januari hingga Juni tahun 2020.

**Tabel 3.9**  
**Data Penjualan Barang Bulan Januari di Konter Hp Excel Cell Bungamayang**

<b>Bulan Januari</b>		
<b>No</b>	<b>Nama Barang</b>	<b>Barang Terjual</b>
<b>1</b>	<b>Handphone</b>	<b>175 Unit</b>
<b>2</b>	<b>Aksesoris</b>	<b>368Unit</b>
<b>3</b>	<b>Kartu Perdana</b>	<b>158Unit</b>
<b>4</b>	<b>Voucher</b>	<b>125 Unit</b>
<b>5</b>	<b>Baterai</b>	<b>7 Unit</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>833 Unit</b>

*Sumber: Laporan Penjualan Barang Excel Cell Bungamayang (Data Diolah 2020)*

**Tabel 3.10**  
**Data Penjualan Barang Bulan Februari di Konter Hp Excel Cell Bungamayang**

<b>Bulan Februari</b>		
<b>No</b>	<b>Nama Barang</b>	<b>Barang Terjual</b>
<b>1</b>	<b>Handphone</b>	<b>135 Unit</b>
<b>2</b>	<b>Aksesoris</b>	<b>233 Unit</b>
<b>3</b>	<b>Kartu Perdana</b>	<b>135 Unit</b>
<b>4</b>	<b>Voucher</b>	<b>85 Unit</b>
<b>5</b>	<b>Baterai</b>	<b>2 Unit</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>574 Unit</b>

*Sumber: Laporan Penjualan Barang Excel Cell Bungamayang  
(Data Diolah 2020)*

**Tabel 3.11**  
**Data Penjualan Barang Bulan Maret di Konter Hp Excel Cell Bungamayang**

<b>Bulan Maret</b>		
<b>No</b>	<b>Nama Barang</b>	<b>Barang Terjual</b>
<b>1</b>	<b>Handphone</b>	<b>190 Unit</b>
<b>2</b>	<b>Aksesoris</b>	<b>342 Unit</b>
<b>3</b>	<b>Kartu Perdana</b>	<b>164 Unit</b>
<b>4</b>	<b>Voucher</b>	<b>124 Unit</b>
<b>5</b>	<b>Baterai</b>	<b>7 Unit</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>826 Unit</b>

*Sumber: Laporan Penjualan Barang Excel Cell Bungamayang  
(Data Diolah 2020)*

**Tabel 3.12**  
**Data Penjualan Barang Bulan April di Konter Hp Excel Cell**  
**Bungamayang**

<b>Bulan April</b>		
<b>No</b>	<b>Nama Barang</b>	<b>Barang Terjual</b>
<b>1</b>	<b>Handphone</b>	<b>168 Unit</b>
<b>2</b>	<b>Aksesoris</b>	<b>256 Unit</b>
<b>3</b>	<b>Kartu Perdana</b>	<b>137 Unit</b>
<b>4</b>	<b>Voucher</b>	<b>39 Unit</b>
<b>5</b>	<b>Baterai</b>	<b>10 Unit</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>610 Unit</b>

*Sumber: Laporan Penjualan Barang Excel Cell Bungamayang  
(Data Diolah 2020)*

**Tabel 3.13**  
**Data Penjualan Barang Bulan Mei di Konter Hp Excel Cell**  
**Bungamayang**

<b>Bulan mei</b>		
<b>No</b>	<b>Nama Barang</b>	<b>Barang Terjual</b>
<b>1</b>	<b>Handphone</b>	<b>183 Unit</b>
<b>2</b>	<b>Aksesoris</b>	<b>298 Unit</b>
<b>3</b>	<b>Kartu Perdana</b>	<b>189 Unit</b>
<b>4</b>	<b>Voucher</b>	<b>71 Unit</b>
<b>5</b>	<b>Baterai</b>	<b>7 Unit</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>749 Unit</b>

*Sumber: Laporan Penjualan Barang Excel Cell Bungamayang  
(Data Diolah 2020)*

**Tabel 3.14**  
**Data Penjualan Barang Bulan Juni di Konter Hp Excel Cell**  
**Bungamayang**

<b>Bulan Juni</b>		
<b>No</b>	<b>Nama Barang</b>	<b>Barang Terjual</b>
<b>1</b>	<b>Handphone</b>	<b>203 Unit</b>
<b>2</b>	<b>Aksesoris</b>	<b>277 Unit</b>
<b>3</b>	<b>Kartu Perdana</b>	<b>225 Unit</b>
<b>4</b>	<b>Voucher</b>	<b>107 Unit</b>
<b>5</b>	<b>Baterai</b>	<b>11 Unit</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>823 Unit</b>

*Sumber: Laporan Penjualan Barang Excel Cell Bungamayang  
(Data Diolah 2020)*

## BAB IV ANALISIS PENELITIAN

### A. Implementasi Prinsip Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Penjualan di Konter HP Excel Cell Bungamayang

Pelayanan merupakan suatu aktifitas yang diberikan oleh seseorang yang harus di lakukan dengan senang hati dan sikap yang ramah agar dapat memberikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan serta agar pelanggan merasa puas. Pelayanan merupakan hal dilakukan untuk membuat pelanggan mendapatkan kepuasan setelah melakukan pembelian, dalam kaitannya jika karyawan dapat bertemu pelanggan secara langsung. Pelayanan terhadap pelanggan pada dasarnya dapat didasari latar belakang yang dimiliki karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan baik pendidikan, suku bangsa, budaya maupun pengalaman.

Dalam agama Islam apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa pelayanan diharuskan memberikan pelayanan yang berkualitas agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang di berikan. Baik buruknya perilaku usaha bisnis para pengusaha menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang di jalankan seperti yang di jelaskan dalam Al-Qur'an dalam Surat Al-Imran ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ - ١٥٩

*Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati*



*kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu maafkanlah mereka. Mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu tekah membulatkan tekad, maka bertaqwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya. (QS. Ali-Imran (3) : 159)<sup>81</sup>*

Setiap masukan diajarkan untuk bertingkah lembut kepada sesama umat manusia sesuai dengan ayat diatas hal ini dilakukan agar orang lain merasa nyaman. Terlebih lagi dalam melayani pelanggan yang mana pelanggan banyak sekali perbedaan sikap maupun sifat dalam melakukan transaksi pembelian. Apabila karyawan maupun pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa nyaman dan aman dengan kelembutan hati dan keramahan sikap maka pelanggan akan berpindah tempat dalam melakukan pembelian. Karyawan maupun pebisnis harus menghindari sikap keras hati serta menjadi pribadi yang pemaaf dalam memberikan pelayanan supaya pelanggan merasa nyaman, percaya kekhawatiran terhadap pelayanan nya kepada pelanggan.

Prinsip Etika bisnis islam dalam pelayanan yang di terapkan di konter HP excel Cell berdasarkan hasil observasi, wawancara kepada owner dan karyawan serta melakukan angket yang di sebar kepada 35 pelanggan konter HP Excel Cell Bungamayang sudah sepenuhnya menerapkan prinsip etika bisnis Islam diantaranya yaitu keadilan dalam melayani dan tidak membedakan antara pelanggan satu dengan pelanggan yang lainnya, kejujuran dalam menawarkan produk, kehendak bebas atas pelanggan dan tidak memaksa dan bertanggung jawab atas produk yang

---

<sup>81</sup> <https://quran.kemenag.go.id/> (27 November 2020)

sudah dijual. Namun dalam dasar pelayanan yang sudah di paparkan dalam Bab sebelumnya, konter HP Excel Cell belum sepenuhnya merepkan dasar pelayanan tersebut, dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam memahami produk yang ditawarkan sebanyak delapan (8) responden dari pertanyaan angket menjawab bahwa karyawan tidak memahami produk yang ditawarkan, kemudian dalam dasar-dasar pelayanan yang meliputi tindakan, karyawan konter HP Excel cell pun belum sepenuhnya memenuhi kriteria tindakan yang baik, hal tersebut dapat di jelaskan di jawaban angket yang sudah di sebar kepada 35 responden pelanggan, bahwa dua belas (12) dari tiga puluh lima (35) responden pelanggan menjawab karyawan konter Excel Cell Bungamayang tidak cepat dan tanggap dalam melayani dan menawarkan produk.

## **B. Implementasi Prinsip Etika Bisnis Islam dalam Keberhasilan Usaha Bisnis**

Aktivitas yang dilakukan untuk keuntungan dari kegiatan pertukaran produk baik barang ataupun jasa dengan uang dengan harapan bisa membagikan manfaat merupakan bentuk dari bisnis. Selain penjual memperoleh keuntungan finansial, pembeli juga memperoleh khasiat produk berupa barang ataupun jasa yang dibeli,. Kita seharusnya mencermati peraturan berbisnis serta melakukukan strategi dalam berbisnis dengan benar untuk mencapai kesuksesan dalam berbisnis. Dalam ajaran agamanya, Islam pun telah memberikan pedoman dalam

berbisnis supaya kita memperoleh keuntungan sekaligus keberkahan dalam berbisnis.

Agama yang diturunkan menjadi agama yang sempurna ialah Islam, Pengendalian Islam mencakup seluruh urusan dunia telah tercantum termasuk dalam berbisnis. Aturan seperti etika ataupun pedoman dalam melaksanakan bisnis telah diberikan dalam Islam supaya bisnis yang kita jalankan dapat lebih gampang mencapai kesuksesan baik di dunia maupun akhirat. Akan tetapi kenyataan mengatakan banyak godaan dalam aktivitas bisnis, cara- cara yang tidak sehat dengan mementingkan keuntungan individu serta mengabaikan area sosialnya yang menyebabkan kerugian untuk orang lain biasanya menjadi godaan dalam berbisnis karena umumnya bisnis memiliki tujuan menjadikan bisnis lebih menguntungkan. Oleh karena itu telah ada banyak ancaman tegas untuk pebisnis yang tak peduli dengan etika berbisnis. Mengenali prinsip- prinsip etika bisnis Islam supaya bisa mengimplementasikannya dalam melaksanakan usahanya sangat berarti untuk para pebisnis.

Pada bagian ini peneliti menguraikan prinsip etika bisnis Islam dalam keberhasilan usaha bisnis yaitu, Prinsip Ketauhidan, Prinsip Keadilan, Prinsip Kejujuran, Prinsip Kehendak bebas, Prinsip Tanggung Jawab, dan yang menjadi parameternya adalah Modal, Pendapatan, Volume Penjualan, dan Tenaga Kerja.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dalam wawancara terhadap owner dan karyawan konter HP Excel Cell Bungamayang, bahwa bisnis usaha tersebut telah merepkan semua aspek Prinsip etika

bisnis pada usaha bisnisnya. Hal ini dapat ditunjukkan dari wawancara dengan owner Konter HP Excel Cell Bungamayang, owner menjelaskan bahwa memberikan jam istirahat pada saat waktu sholat untuk para karyawannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa usaha bisnis tersebut tidak melupakan Allah SWT sebagai pemberi rezeki dan pemberi berkah. Pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan owner, yang menjelaskan bahwa setiap jam sholat selalu meng-istirahatkan para karyawan untuk melakukan kewajiban sholat.<sup>82</sup> Hal tersebut juga di katakan oleh Ratna, salah satu karyawan yang sudah empat (4) tahun bekerja di konter tersebut, bahwa seluruh karyawan selalu di tegur oleh bapak aryo jika kedatangan tidak melakukan sholat di saat waktu jam istirahat untuk sholat.<sup>83</sup>

Dalam menerapkan prinsip keadilan Owner Konter HP Excel Cell Bungamayang memaparkan bahawa adil pada setiap karyawan, tidak membeda-bedakan antara karyawan lama dan karyawan yang masih baru. Dari hasil wawancara dengan owner bahwa beliau tidak pernah membedakan antar karyawan, karena semua karyawan disini sama tidak ada pembeda, jika karyawan melakukan kesalahan dalam SOP maka akan di bimbing agar tidak melakukan kesalahan yang sama. Hal tersebut di perkuat dari hasil wawancara dengan Yuliana salah satu karyawan di konter tersebut, ” kalau bapak itu menurut saya bos yang adil banget ke

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan owner, bapak Aryo Bayu (15 Juli 2020)

<sup>83</sup> Wawancara dengan karyawan, Ratna (15 Juli 2002)

semua karyawan, ga ada yang nama nya di beda-bedain semua nya sama, kalau emang ada karyawan salah ya bakal di tegur".<sup>84</sup> Di Konter HP Excel Cell menerapkan prinsip keadilan tidak hanya kepada karyawan, namun juga menerapkannya pada semua pelanggan konter tersebut, dengan melayani pelanggan dan memberikan harga serta kualitas produk yang sama kepada semua pelanggan. Hal tersebut dapat di buktikan dengan hasil jawaban responden bahwa 35 responden menjawab pelayanan dan memberikan harga kepada semua pelanggan tidak di beda-bedakan. Dengan terbentunya keadilan tersebut maka terbentuklah sosialisasi yang baik. Dengan begitu maka kedua belah pihak sama sama tidak ada yang dirugikan. Dengan diterapkannya prinsip keadilan pada usaha bisnis di Konter HP Excel cell Bungamayang maka akan berpengaruh pada keberhasilan usaha bisnis yang dijalankannya. Karena dengan memberikan keadilan pada seluruh karyawan dan keadilan pada seluruh pelanggan maka semua pihak sama-sama merasa diuntungkan, dengan begitu maka karyawan nyaman berkerja di usaha bisnis tersebut, kemudian pelanggan pun juga akan merasa nyaman dan akan berbelanja kembali ke konter tersebut.

Prinsip Kehendak bebas di konter HP Excel Cell Bungamayang tidak hanya di terapkan pada karyawan, namun diterapkan juga pada pelanggan, hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dengan owner konter HP Excel Cell Bungamayang, beliau menuturkan kehendak bebas untuk karyawannya tentu dibebaskan dalam segi hal yang positif untuk

---

<sup>84</sup> Wawancara dengan karyawan, Yuliana (15 Juli 2020)

menunjang kemajuan bisnis, namun dalam hal yang berhubungan dengan pelanggan tentu menerapkan Standar operasional perusahaan, seperti melayani pelanggan harus dengan baik, melayani dengan sikap ramah, murah senyum, harus jujur dan detail dalam menawarkan produk kepada setiap pelanggan, kemudian kehendak bebas untuk pelanggan tentu dibebaskan tanpa ada paksaan harus membeli produk yang sudah di tawarkan.<sup>85</sup> Hal tersebut diperkuat juga dengan hasil wawancara dengan pelanggan ” selama saya jadi pelanggan disini tidak pernah di paksa-paksa untuk harus membeli produk yang sudah ditawarkan sama karyawannya, waktu itu saya pernah, udah tanya-tanya banyak tapi ga jadi beli, tapi karyawannya ga marah dan ga maksa harus beli”<sup>86</sup>. Dengan begitu karyawan akan betah untuk bekerja dikonter tersebut dengan dan para pelanggan tentu akan semakin banyak Degan diterapkan prinsip kehendak bebas di Konter HP Excel Cell Bungamayang tentu akan berdampak usaha yang dijalankannya akan maju.

Pada konter HP Excel Cell Bungamayang menerapkan prinsip kejujuran dengan tidak berbohong mengenai produk yang di tawarkan, menjelaskan produk dengan jujur dan detail tidak ada yang di tutupi kekurangan maupun kecacatan produk, tidak melakukan kecurangan dalam berbisnis. Hal tersebut di utarakan Bapak Aryo selaku Owner Konter HP Excel Cell Bungamayang bahwa kejujuran dari memberikan informasi yang detail kepada pelanggan adalah agar membuat pelanggan

---

<sup>85</sup> Wawancara dengan owner, Bapak Aryo Bayu (15 Juli 2020)

<sup>86</sup> Wawancara dengan pelanggan, Ibu Pujiati(15 Juli 2020)

mempercayai produk yang dijual di konter tersebut. selain diterapkan prinsip kejujuran konter tersebut juga menerapkan prinsip tanggung jawab dengan selalu bertanggung jawab pada produk yang dijual pada karyawan, yaitu jika ada kecacatan pada barang dan karyawan mengkomplain maka barang tersebut dapat ditukar disertai dengan bukti kecacatan jika stok barang sudah habis maka uang pelanggan akan di kembalikan. Dengan diterapkannya prinsip kejujuran dan tanggung jawab maka dengan begitu pelanggan akan semakin meningkat yang berdampak pada volume penjualan dan pendapatan yang juga akan meingkat, kemudian akan berpengaruh pada kemajuan bisnis yang di jalankannya, hal tersebut seperti firman Allah SWT dalam Q.S AL-Azhab ayat 23-24

مِنَ الْمُؤْمِنِينَ رِجَالٌ صَدَقُوا مَا عَاهَدُوا اللَّهَ عَلَيْهِ ۖ فَمِنْهُمْ مَّنْ قَضَىٰ نَحْبَهُ ۗ وَمِنْهُمْ مَّنْ يَنْتَظِرُ ۚ وَمَا بَدَّلُوا تَبْدِيلًا ۗ — ۲۳ لِيَجْزِيَ اللَّهُ الصَّادِقِينَ بِصِدْقِهِمْ وَيُعَذِّبَ الْمُنَافِقِينَ إِنْ شَاءَ أَوْ يَتُوبَ عَلَيْهِمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ غَفُورًا رَّحِيمًا ۗ — ۲۴

Artinya: *Diantara orang-orang mukmin itu ada orang-orang yang menepati apa yang telah mereka janjikan kepada Allah. Dan diantara mereka ada yang gugur, dan diantara mereka pula ada yang menunggununggu dan mereka sedikitpun tidak mengubah janjinya (23) agar Allah memberikan balasan kepada orang-orang yang jujur itu karena kejujurannya, dan mengazab orang-orang munafik jika Dia kehendaki, atau menerima taubat mereka, sesungguhnya Allah maha pengampun lagi Maha penyayang(24). (QS. AL-Azhab (33): 23-24)<sup>87</sup>*

Dengan diterapkannya prinsip etika binsis Islam pada Konter HP Excel Cell Bungamayang tentu akan menimbulkan dampak pada sebuah usaha bisnis. Dampak yang timbul dari penerapan prinsip etika binsis Islam pada konter HP Excel Cell Bungamayang tentu membuat usaha binis yang di jalankan semakin berkembang dapat dilihat bahwa pada

---

<sup>87</sup> <https://quran.kemenag.go.id/> (27 November 2020)

tahun 2017 hingga 2020 owner membuka cabang konter di berbagai daerah, dengan awal mendirikan konter tersebut pada tahun 2008 berbekal uang modal 3.500.000, kemudian volume penjualan yang terbilang fluktuatif namun berhasil dapat membuat usaha bisnis tetap berjalan dengan baik. Adapun volume penjualan dapat dilihat dari data penjualan Bulan Januari hingga Bulan Juni 2020.

**Tabel 4.1**  
**Data penjualan konter HP Excel Cell Bungamayang Bulan Januari-Juni 2020**

<b>NO</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah penjualan</b>
<b>1</b>	Januari	833
<b>2</b>	Februari	574
<b>3</b>	Maret	826
<b>4</b>	April	610
<b>5</b>	Mei	749
<b>6</b>	Juni	823
	<b>Total</b>	<b>4.415</b>

*Sumber: laporan penjualan Konter HP Excel Cell Bungamayang(data diolah 2020)*

Berdasarkan data tabel di atas dapat dilihat bahwa penjualan perbulannya tidak stabil, penurunan terbanyak terjadi pada bulan Februari yaitu hanya sebanyak 574 barang yang terjual, namun pada bulan Maret konter tersebut berhasil menaikkan volume penjualan



sebanyak 826, tetapi bulan April mengalami penurunan kembali yaitu sebanyak 610 unit barang yang terjual. Kemudian di bulan Mei dan Juni volume penjualan mengalami kenaikan. Begitu juga dengan modal dan pendapatan yang di peroleh konter HP Excel Cell Bungamayang juga fluktuatif. Berikut data modal, omzet dan pendapatan Konter HP Excel Cell Bungamayang.

**Tabel 4.2**  
**Laporan modal, omzet dan Pendapatan konter Hp Excel Cell**  
**Bungamayang bulan Januari-Juni**

No	Bulan	Modal	Omzet	Laba
1	Januari	281.206.784	300.234.000	19.027.216
2	Februari	216.192.976	229.482.000	13.289.024
3	Maret	325.088.394	346.935.000	21.846.606
4	April	321.207.433	341.930.500	20.723.067
5	Mei	352.852.558	376.709.000	23.856.442
6	Juni	380.483.372	404.653.000	24.169.628
	<b>Total</b>	<b>1.877.031.517</b>	<b>1.999.943.500</b>	<b>122.911.983</b>

*Sumber: Laporan Laba Penjualan Barang Excel Cell Bungamayang (data di olah 2020)*

Berdasarkan tabel laporan modal, omzet dan pendapatan diatas dapat dilihat pada bahwa pendapatan dan omzet tergantung modal yang di keluarkan untuk produk, pada bulan Februari modal yang di dikeluarkan sebesar 216.192.976 rupiah dengan total pendapatan

sebesar 13.289.024 rupiah. Namun bulan maret modal yang dikeluarkan lebih besar dari pada bulan Februari dengan pendapatan yang lebih besar pula. Modal dan pendapatan yang terbesar terjadi pada bulan Juni yakni modal sebesar 380.483.372 rupiah dengan hasil pendapatan 24.169.628 rupiah. Keseluruhan modal dari bulan Januari hingga bulan Juni sebesar 1.877.031.517 rupiah dengan total pendapatan sebesar 122.911.983 rupiah. Walaupun dengan volume penjualan, modal dan pendapatan yang setiap bulannya terbilang fluktuatif namun konter tersebut tetap bisa di kelola dengan lebih baik dengan sistem usaha bisnis yang lebih baik. Hal tersebut di paparkan oleh owner konter HP Excel Cell Bungamayang “ kalau nama nya usaha atau bisnis itu tidak selalu berjalan lurus dan lancar, kadang bulan ini penjualan dan pendapatan naik, kadang juga malah turun drastis. Itu semua tergantung sesuai dengan situasi dan kondisi perekonomian Indonesia, jika sedang membaik perekonomiannya tentu akan berdampak baik untuk binnedu begitu pula sebaiknya jika perekonomian sedang buruk makan pendapatan dan penjualan bisnis akan turun”<sup>88</sup>

Dalam menjalankan sebuah usaha bisnis tenaga kerja atau karyawan sangat berperan penting dalam sebuah keberhasilan usaha bisnis. Karena tenaga kerja dengan pelayanan yang baik akan mempengaruhi banyak nya pelanggan yang datang untuk membeli produk yang dijual. Di konter HP Excel Cell Bungamayang terdapat

---

<sup>88</sup> wawancara dengan owner, Aryo Bayu (15 Juli 2020)

10 karyawan dengan tugasnya masing masing. 3 karyawan bekerja sebagai promotor dan 7 diantaranya bekerja sebagai pramuniaga. Dalam dunia binsis tentu karyawan di tuntutan untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada para pelanggan, yaitu selalu melayani dengan ramah, sopan, murah senyum, rapi dalam berpenampilan, jujur dalam menawarkan produk dan tidak membedakan pelanggan, hal tersebut juga di terapkan di konter HP Excel Cell Bungamayang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitan, pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa

1. Prinsip Etika Bisnis Islam yang diterapkan di Konter HP Excel Cell Bungamayang berdasarkan hasil observasi, wawancara dan angket yang di peroleh dari owner, karyawan dan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa konter HP Excel Cell sudah menerapkan prinsip etika bisnis Islam, yaitu prinsip tanggung jawab, keadilan, kejujuran, kehendak bebas dan prinsip tauhid. Namun konter HP Excel Cell Bungamayang belum sepenuhnya menerapkan dasar-dasar pelayanan. Meskipun karyawan konter HP Excel Cell Bungamayang belum sepenuhnya menerapkan dasar-dasar pelayanan berdasarkan kemampuan dan tindakan yang baik, namun dalam menerapkan dasar-dasar pelayanan berdasarkan sikap, perhatian, dan tanggung jawab, konter Hp Excel Cell Bungamayang sudah menerapkan sesuai dengan dasar-dasar pelayanan tersebut.
2. Penerapan prinsip Etika Bisnis Islam konter HP Excel Cell Bungamayang sudah diterapkan dengan baik terhadap kemajuan bisnis, dapat dilihat dari tinjauan prinsip tauhid, keadilan, kehendak bebas, kejujuran dan tanggung jawab. Namun berdasarkan indikator keberhasilan usaha bisnis pada pendapatan

dan volume penjualan belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena volume penjualan dan pendapatan tidak selalu meningkat.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

### 1. Bagi Konter HP Excel Cell Bungamayang

Berdasarkan hasil penelitian konter HP Excel Cell Bungamayang diharapkan untuk bisa lebih meningkatkan kemampuan terhadap produk yang dijual dan diharapkan lebih baik lagi dalam bertindak terhadap pelayanan kepada pelanggan. Kemudian dalam menerapkan keadilan mohon lebih di evaluasi kembali baik terhadap karyawan lama dengan karyawan baru dan pelanggan lama dengan pelanggan baru.

### 2. Bagi pelanggan

Pelanggan dihapkan untuk mengerti dan memahami sistem etika bisnis dalam Islam yang ditekankan pada etika bisnis dalam transaksi jual beli, sehingga kedepannya tidak ada lagi hambatan-hambatan yang menyebabkan kekecewaan, kerugian serta ketidakadilan yang dirasakan baik pedagang maupun pembeli.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Abdulah , Ruf'ah *Fikih Muamalah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011
- Adya, Barata, Atep, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006
- Al-Fauzan, Saleh *Fiqih sehari-hari*, Jakarta: Gema Insani Press, 2005
- Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung : Alfabeta, 2009
- Asmara, Toto, *membudayakan etos kerja islami*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002
- Badroen, Faisal *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta : Prenada Media Group, 2006
- Dapartemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008
- Ernawati, Emi R , *Business Ethnics*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Faizal, Henry noor. *Ekonomi Menejerial*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2007
- Harahap, Sofyan S , *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Salemba empat, 2011
- Iqbal, Muhammad, *pelayanan yang memuaskan*, Jakarta, PT. Alex Komputindo Gramedia : 2004
- Johan, Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004)
- Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an Tajwid dan Terjemahnya*, Bandung: Syamil Qur'an, 2010

- Khoiruddin, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Bandar Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2015)
- Lexy, J, *Metode Penelitian kualitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2006
- Moh ,Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2014
- Moh, Pabundu Tika, *metodologi riset bisnis*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006
- Munir, *Menejemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Muslich, *Etika Bisnis Islam*, Jakarta:Ekonisia, 2004
- Nafarin, M, *Penganggaran Perusahaan*, Jakarta: Salemba Empat, 2009
- Nasution ,M. Nur, *Menejemen Jasa Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2004
- Nurul Zuriah, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, (PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2007
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013
- Rifa'i, Veitzal ,dkk, *Islamic Business An Economic Ethnis*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2017
- Suryana, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2003)

Zuriah, Nurul, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, (PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2007)

### **Jurnal**

Amalia, Fitri "Etika Bisnis Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil" *Jurnal Ilmu Ekonomi Syari'ah* Vol.6 No. 1 Tahun 2014

Baidowi, Aris, Etika bisnis perspektif islam, *Jurnal Hukum Islam (JHI)* Volume 9, Nomor 2, Desember 2011, e-journal.stain-pekalongan.

Faradiba, Sri Rahayu Tri Astuti, Analisis kualitas produk, harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen, *Jurnal Manajemen*, Vol.13, No.1, November 2013

Kristiyanti, Dinar Ajeng, Penerapan metode waiting line untuk evaluasi pelayanan penjualan merchandise kampus pada PT. Come Indonusa Jakarta, *Jurnal PILAR Nusa Mandiri* Vol. 14, No. 1 Maret 2018

Marzuki, Ahmad Yusuf dan Achmad Badarudin Latif "Manajemen Laba Dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam" *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis* Vol. 7 No. 1 Maret 2010

Nur, Maulidina Risma, " Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor". *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol.11 no.2 2019

Suryana, Tatang, *Pengaruh Lingkungan Eksternal, Internal dan Etika Bisnis terhadap Kemitraan Usaha serta Implikasinya pada Kinerja Usaha Kecil*. Kontigensi: Scientific Journal of Management, Vol 2 No 2 (November 2014)



Visantia Mei Ie, Eni, “Pengaruh Efikasi Diri dan Motivasi Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Pemilik Toko Pakaian Di Pusat Grosir Metro Tanah Abang”, *Jurnal Manajemen*, Vol. 13, No. 1, (2013)

Wijayanto, Andi “*Pengaruh karakteristik wirausahawan terhadap tingkat keberhasilan usaha: Studi Pada Sentra Usaha Kecil Pengasapan Ikan Di Krobokan Semarang*”. *Jurnal Ilmu Sosial*, 12 (1). pp. 16-28. ISSN 1411-8254. 2013

### **Sumber Online**

<https://quran.kemenag.go.id/> (27 November 2020)

### **Skripsi**

Fikry, Sayid, “Analisis Citra Merek Dan Layanan Purna Jual Sebagai Keputusan Pembelian Konsumen Terhadap Produk Vivo *Smartphone* Dalam Perspektif Ekonomi Islam”. (Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Raden Intan, Lampung, 2018)

Pasaribu Lamtiur Mayogi Rohana, “*Analisis Prinsip Etika Bisnis Islam Terhadap Kemajuan Bisnis*” (Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Raden Intan, Lampung, 2019)

Rumiyanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*. (Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Raden Intan, Lampung, 2018)

### **Wawancara**

Bayu, Aryo, wawancara penulis dengan Owner Konter Hp Excel Cell Bungamayang (15 Juli 2020)

Ratna, wawancara penulis dengan Karyawan Koter Hp Excel Cell Bungamayang (15 Juli 2020)

Yuliana, Wawancara Penulis dengan Karyawan Konter Hp Excel Cell Bungamayang (15 Juli 2020)











**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131  
Telp. (0721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: [www.radenintan.ac.id](http://www.radenintan.ac.id)

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-434 / Un.16 / WR.1 /KT/ XII / 2020

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Drs. H. M. Wagianto, SH, MH  
NIP : 19620111199403100  
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung

menerangkan bahwa artikel ilmiah dengan judul:

**ANALISIS PRINSIP ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PELAYANAN PENJUALAN  
DAN KEBERHASILAN USAHA BISNIS**

(Study Pada Konter Hp Excel cell, Kecamatan Bungamayang, Lampung Utara)

Karya :

NAMA	NPM	FAK/PRODI
TYA TRIANA	1651010156	FEBI/ ES

Bebas plagiasi sesuai dengan hasil pemeriksaan tingkat kemiripan sebesar 25 %. Dan dinyatakan ***lulus*** dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Bandar Lampung, 15 Desember 2020  
Kepala Pusat Perpustakaan



**Dr. Drs. H. M. Wagianto, SH, MH**  
NIP.196201111994031001

Ket:

1. Surat keterangan Cek Turnitin sah, dengan stempel asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat keterangan ini dapat digunakan untuk Repository



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Tlp. (0721) 703289

**BERITA ACARA MUNAQSAH**

**I. WAKTU**

Hari/Tanggal : Rabu, 06 Januari 2020  
Jam : 10.00-12.00 WIB  
Tempat : WhatsApp (Daring)

**II. MAHASISWA**

Nama : Tya Triana  
NPM/Prodi : 1651010156/ Ekonomi Syariah  
Judul : Analisis Prinsip Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Penjualan dan Keberhasilan Usaha Bisnis ( Study Konter HP Excel Cell Bungamayang, Lampung-Utara

**III. TIM PENGUJI**

Ketua : Dr.H. Rubhan Masykur, M. Pd.  
Sekretaris : Okta Supriyaningsih. S.E.,M.E.Sy  
Penguji I : Nurlaili, S.Ag., M.A  
Penguji II : Hanif, S.E., M.M  
Pembimbing I : Hanif, S.E., M.M  
Pembimbing II : Dimas Pratomo. S.E.I., M.E  
Petugas : Ghina Ulfa S. L.c, M.E.Sy

**IV. PERISTIWA YANG PELU DICATAT**

- Nilai Ujian Munaqosah
- Lulus / Tidak Lulus\*
- Perbaikan selama 2 Bulan

Bandar Lampung, 6 Januari 2021

Ketua

**Dr. H. Rubhan Masykur, M. Pd**  
NIP: 196604021995031001

Sekretaris

**Okta Supriyaningsih, S.E., M.E.Sy**  
NIK: 201301091984102816

## NOTULENSI MUNAQOSAH

### I. WAKTU

Hari/Tanggal : Rabu, 06 Januari 2021  
Jam : 10.00-12.00  
Tempat : WhatsApp (Daring)

### II. MAHASISWA

Nama : Tya Triana  
NPM/Prodi : 1651010156/ Ekonomi Syariah  
Judul : Analisis Prinsip Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Penjualan dan Keberhasilan Usaha Bisnis ( Study Konter HP Excel Cell Bungamayang, Lampung-Utara

### III. TIM PENGUJI

Ketua : Dr.H. Rubhan Masykur, M. Pd.  
Sekretaris : Okta Supriyaningsih. S.E.,M.E.Sy  
Penguji I : Nurlaili, S.Ag., M.A  
Penguji II : Hanif, S.E., M.M

### IV. CATATAN – CATATAN

#### 1. KETUA MUNAQASAH :

- ❖ Tambahkan kisi2 instrumen terkait yang bisa menuju dengan quisioner baik dari etika bisnis, pelayanan dan hasil usaha saudara untuk berfungsi mencocokkan kesimpulan saudara
- ❖ Kesimpulan mohon di sinkronkan dengan rumusan masalah
- ❖ Mohon ditambahkan saran yang terkait dengan aspek keadilan yang disamaratakan baik itu karyawan maupun dengan konsumen dan didapatkan dari data real yang ada di lapangan
- ❖ Instrumen keadilan mohon ditambahkan
- ❖ Perbaiki sistematika penulisan saudara
- ❖ Kajian teori ditambahkan terkait konsepetika bisnis islam dalam aspek pelayanan exp di zaman Rasulullah SAW dan dikaitkan dengan dasar hukum baik Qur;an maupun Hadist

❖

#### 2. PENGUJI 1 :

- ❖ Apakah yang menarik dari penelitian sebelumnya Mohon ditambahkan dalam prinsip etika bisnis Islam
- ❖ Perbaiki sistematika penulisan saudara mohon di teliti lagi

#### 3. PENGUJI 2 :

- ❖ Mohon diperbaiki definisi adil di teori saudara
- ❖ Feedback keadilan dalam karyawan dan konsumen mohon ditambahkan dalam perspektif etika bisnis islam yang bersifat adil tsb
- ❖ Perbaiki kesimpulan saudara
- ❖ Motto mohon diperbaiki berdasarkan Qur'ankemenag.go.id



V. KESIMPULAN

Nilai dari Ketua Sidang :

$$82 \times 30\% = 24,6$$

Nilai dari Penguji 1 :

$$78 \times 40\% = 31,2$$

Nilai dari Penguji 2 :

$$85 \times 30\% = 25,5$$

Mahasiswa dinyatakan :

Lulus dengan nilai 81,3 (A) dengan perbaikan selama 2 (dua) bulan

Bandar Lampung, 6 Januari 2021

Ketua

Sekretaris



**Dr. H. Rubhan Masykur, M. Pd.**

**NIP: 196604021995031001**



**Okta Supriyaningsih, S.E., M.E., Sy.**

**NIK: 201301091984102816**

