

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMABAHASAN

A. Gambaran Umum BM Boutiqoe Pamekasan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan beberapa informan untuk memperoleh data yang diperlukan, maka yang dapat peneliti uraikan dalam hasil penelitian sebagai berikut:

1. Profil BM Boutiqoe Pamekasan

Sejarah berdirinya toko BM boutiqoe Pamekasan dimulai dari banyaknya kebutuhan terhadap fashion dikalangan anak-anak, remaja, dewasa. Karena dengan mendirikan usaha di dunia fashion akan menambah pendapatan bagi pihak yang terkait. Dari hal tersebut pendiri toko BM Boutiqoe Pamekasan mendirikan pada tahun 2016 di Jln Kemuning N0.2 Pamekasan. Sedangkan nama pendiri dari toko BM Boutiqoe pamekasan yaitu Fitria Annisah. Sejak tahun 2020 BM Boutiqoe Pamekasan membuka penjualan secara *online* melalui instagram dan whatsapp dengan memiliki 1001 pengikut. Toko BM Boutiqoe Pamekasan selalu memperbarui postingan barang di Instagram dengan *user name* @bmboutiqoe_pamekasan dan whatsapp dengan nomer +6281249289648 dari *brand* yang bekerja sama dengan toko yang tentunya *brand* tersebut banyak diminati oleh pelanggan seperti Shela Saukia, Laila Ghani, Bugio, sizheri, dan lainnya.

2. Visi, Misi, dan Tujuan BM Boutiqoe Pamekasan

a) Visi

“Terwujudnya kualitas produk dibidang fashion”

b) Misi

- 1) Memilah dan memilih kualitas produk yang akan diperjual belikan.
- 2) Memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan.
- 3) Menciptakan kenyamanan terhadap pelanggan disaat melakukan pembelian.

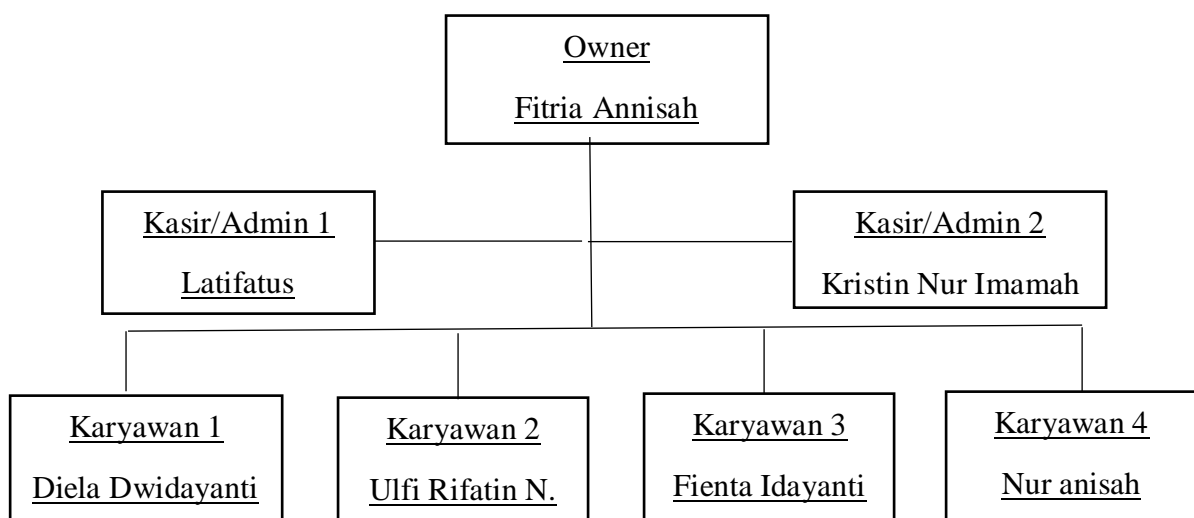
c) Tujuan

- 1) Memenuhi kebutuhan fashion pelanggan.
- 2) Menciptakan usaha yang banyak diminati oleh pelanggan
- 3) Tetap mempertahankan kualitas produk agar tidak ada kekecewaan dari pelanggan.¹

3. Struktur Toko BM Boutiqoe Pamekasan

Bagan: 4.1

Struktur Bm Boutiqoe Pamekasan



¹ Fitria Annisah, *Owner* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

Sumber: Data Penelitian, Dokumentasi BM Boutiqoe Pamekasan, 2022.

B. Paparan Data

Paparan data merupakan menyajikan dan menjelaskan hasil temuan yang diperoleh dari hasil penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun data yang peneliti kumpulkan berdasarkan fokus penelitian yang sesuai dengan judul skripsi Analisis Pemasaran *Offline* dan *Online* di Toko BM Boutiqoe Pamekasan Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

1. Pemasaran *Offline* dan *Online* di Toko BM Boutiqoe Pamekasan

Pemasaran *offline* adalah proses transaksi jual beli barang dan jasa secara langsung, dimana pembeli serta penjual dapat bertemu di satu tempat demi mewujudkan terjadinya proses transaksi jual beli. Sedangkan pemasaran *online* merupakan cara penjualan di media sosial dengan menggunakan internet seperti Watshapp, Instagram, Facebook dan lain-lain. Terkait dengan cara pemasaran *offline* dan *online*, hasil wawancara dengan *owner* yang bernama Fitria Annisah di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu menyatakan bahwa:

“Cara toko BM Boutiqoe Pamekasan dalam melakukan pemasaran yaitu ada dua cara yaitu pemasaran *offline* dan pemasaran *online*. Dalam pemasaran *offline*, toko BM Boutiqoe Pamekasan melakukan pemasaran dengan cara memajang dan menata barang yang dijual dengan sedemikian rupa agar pelanggan lebih suka untuk selalu berbelanja di toko BM Boutiqoe Pamekasan. Sehingga, mempermudah pembeli untuk mengetahui terhadap barang yang akan dibeli. Sedangkan dalam penjualan *online*, toko BM Boutiqoe Pamekasan mengembangkan penjualannya dengan membuat instagram dengan *user name* @bmboutiqoe_pamekasan dan whatsapp dengan nomer +6287758196278. Hal ini, untuk mempermudah pelanggan dalam proses transaksi jual beli selalu memposting barang ter-*uptuded* setiap hari lima kali sampai sembilan kali postingan.”²

² Fitria Annisah, *Owner* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

“Cara pemasaran yang dilakukan di toko BM Boutiqoe Pamekasan ada dua penjualan yaitu pemasaran *offline* dan *online*. Awalnya hanya menggunakan pemasaran *offline*, dengan perkembangnya teknologi toko BM Boutiqoe Pamekasan melakukan penjualan secara *online* karena dipandang lebih efektif dan efisien dalam melakukan penjualan. Dalam pemasaran *offline*, toko BM Boutiqoe Pamekasan selalu mengecek penataan barang yang dijual agar selalu terlihat rapi dan indah untuk mempermudah pelanggan dalam mencari barang yang akan dibeli. Sedangkan dalam pemasaran *online*, toko BM Boutiqoe Pamekasan selalu memperbarui postingan barang di Instagram dan whatsapp.”³

“Cara pemasaran yang dilakukan di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu ada dua cara pemasaran. Pertama pemasaran secara *offline*, kedua pemasaran secara *online*. Cara ini dilakukan bertujuan untuk memiliki banyak pelanggan. Dalam pemasaran *offline*, owner BM Boutiqoe Pamekasan selalu memerintahkan kepada pihak karyawan untuk mengecek penataan barang yang dijual agar tetap rapi. Sedangkan pemasaran *online*, owner BM Boutiqoe Pamekasan selalu mengupload barang yang dijual baik berupa foto dan video di instagram dan whatsapp.”⁴

“Cara pemasaran yang saya ketahui di toko BM Boutiqoe Pamekasan melakukan dua cara pemasaran *offline* dan *online*. Dalam pemasaran *offline*, barang yang dipajang selalu terlihat rapi sehingga mempermudah saya dalam mencari barang yang akan dibeli. Selain itu, cara karyawan dalam melayani saya sangat ramah dan sopan sehingga membuat saya nyaman ketika berbelanja.”⁵

“Cara pemasaran yang saya ketahui di toko BM Boutiqoe Pamekasan ada dua cara yaitu pemasaran secara *offline* dan pemasaran secara *online*. Dalam pemasaran *online*, barang yang dijual di posting dengan foto terbaru sehingga pelanggan ter-*uptudet* terhadap barang tersebut serta tidak ketinggalan terhadap produk terbaru yang dikeluarkan oleh *brand* yang bekerjasama dengan toko.”⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat peneliti jelaskan bahwa cara pemasaran di toko BM Boutiqoe Pamekasan, yaitu menggunakan dua cara

³ Latifatus Shalihah, Kasir/Admin BM Boutiqoe Pameksan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

⁴ Diela Dwidayanti, Karyawan BM Boutiqoe Pameksan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

⁵ Unsiyatul Munawwaroh, Pelanggan BM Boutiqoe Pameksan, *Wawancara Langsung* (12 Januari 2022).

⁶ Dian Novitasari, Pelanggan BM Boutiqoe Pameksan, *Wawancara Langsung* (13 Januari 2022).

pemasaran yang pertama pemasaran *offline*. Dalam pemasaran *offline*, toko BM Boutiqoe Pamekasan memajang barang yang dijual dan selalu mengecek penataan barang agar tetap terlihat rapi sehingga pelanggan dapat memilah dan memilih barang yang dijual. Kedua pemasaran secara *online*. Toko BM Boutiqoe memposting barang berupa foto dan video di Instagram dan whatsapp dan selalu memposting barang *ter-uptuded* setiap hari lima kali sampai sembilan kali postingan dari *brand* yang bekerja sama dengan toko.

Seseorang yang memiliki usaha tentunya harus mampu meningkatkan kualitas produknya agar pelanggan tetap setia membeli produk yang kita miliki. Selain itu juga, dalam pemasaran *online* pemilik usaha harus mampu menerima kritik dan saran yang datang dari pelanggan seperti ketika ada kecacatan barang, warna barang yang tidak sesuai dengan aslinya. Terkait tentang hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak yang terkait dalam penelitian ini.

Hasil wawancara dengan *owner* yang bernama Fitria Annisah terkait dengan sikap *owner* ketika ada barang yang cacat/rusak menyatakan bahwa:

“Pihak toko BM Boutiqoe Pamekasan selalu menerima kritik dan saran dari pelanggan baik dari adanya kecacatan barang atau warna barang yang kurang sesuai dengan yang ada digambar. Hal ini dilakukan untuk tetap mempertahankan kredibilitas dan kualitas toko BM Boutiqoe Pamekasan, dengan tujuan agar pelanggan tetap selalu setia dalam membeli dan memesan barang. Jika barang yang dibeli dan dipesan benar-benar terjadi kecacatan, maka pihak toko BM Boutiqoe Pamekasan akan mengganti barang tersebut. Akan tetapi, hal ini jarang terjadi karena pihak toko sudah benar-benar mengecek barang yang di pajang dan yang akan dikirim ke pelanggan. Selain itu, jika hanya terjadi ketidaksamaan warna pihak toko BM Boutiqoe Pamekasan sudah memberitahukan sebelumnya di deksripsi bahwa ada efek kamera yang mempengaruhi kecerahan warna sehingga warna barang di foto dengan aslinya tidak bisa sama 100%. Selama ini, toko BM

Boutiqoe Pamekasan tidak pernah menerima komplain dari pelanggan tentang kecatatan atau kerusakan barang”⁷

“Jika terjadi pemesanan barang yang cacat/rusak biasanya pihak toko BM Boutiqoe Pamekasan akan bertanggung jawab untuk mengganti barang tersebut jika memang barang benar-benar terjadi kerusakan oleh pihak toko. Akan tetapi, hal ini jarang terjadi di toko BM Boutiqoe Pamekasan.”⁸

“Terkait dengan barang yang cacat/rusak, hal ini biasanya jarang terjadi karena pihak toko BM Boutiqoe Pamekasan selalu melakukan pengecekan sebelum barang dikirim.”⁹

“Dalam pembelian secara *offline*, tidak pernah ada kecacatan/kerusakan barang karena barang yang saya beli sebelumnya sudah saya cek secara detail. Berbicara tentang kualitas barang yang ada di toko, menurut saya kualitasnya sudah bagus dan sesuai dengan harga jual.”¹⁰

“Selama saya melakukan pembelian secara *online*, sampai saat ini barang yang saya pesan tidak pernah terjadi kecacatan atau kerusakan barang. Maka dari itu, saya melakukan pembelian secara *online* karena barang yang saya pesan sesuai dengan deskripsi yang tertera dan kualitas barang bagus serta sesuai dengan harga jualnya.”¹¹

Dari wawancara diatas terkait tentukan kecacatan/kerusakan barang dapat peneliti jelaskan bahwa di toko BM Boutiqoe Pamekasan sampai saat ini tidak pernah ada kecacatan/kerusakan barang yang dibeli atau dipesan oleh pelanggan karena pihak toko selalu mengecek barang terlebih dahulu sebelum dipajang dan dikirim kepada pelanggan. Jika memang ada ketidaksesuaian warna barang, hal itu sudah diberitahukan terlebih dahulu kepada pelanggan yang akan memesan bahwa ada efek kamera yang

⁷ Fitria Annisah, *Owner* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

⁸ Latifatus Shalihah, *Kasir/Admin* BM Boutiqoe Pameksan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

⁹ Diela Dwidayanti, *Karyawan* BM Boutiqoe Pameksan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

¹⁰ Unsiyatul Munawaroh, *Pelanggan Offline* BM Boutiqoe Pameksan, *Wawancara Langsung* (12 Januari 2022).

¹¹ Dian Novitasari, *Pelanggan Online* BM Boutiqoe Pameksan, *Wawancara Langsung* (13 Januari 2022).

mempengaruhi kecerahan warna sehingga warna barang yang ada di foto dengan aslinya tidak bisa sama 100%.

Hasil observasi yang ditemukan di lapangan yaitu, pada saat ada barang baru datang, karyawan langsung menata barang tersebut kemudian disusun dengan rapi sesuai dengan kategori barang tersebut. Seperti baju dengan baju, dan celana dengan celana.¹²

2. Pemasaran *Offline* dan *Online* di Toko BM Boutiqoe Pamekasan dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Pemasaran *offline* dan *online* tentunya harus menerapkan etika bisnis Islam agar tidak ada kecurangan yang dilakukan oleh pihak usaha seperti tidak melakukan riba, jujur terhadap kualitas barang yang dijual dalam penjualan *online*, agar tidak ada rasa kekecewaan pelanggan terhadap barang yang dijual. Etika bisnis ini penting untuk diterapkan bagi para usaha dalam menjalankan bisnisnya agar hasil usaha yang dijalankan bisa berguna bagi diri sendiri dan orang lain. Dengan hal ini, peneliti melakukan wawancara terkait dengan etika bisnis Islam dalam penjualan *offline* dan *online* yang ada di toko BM Boutiqoe Pamekasan.

a. Dalam pemasaran *Offline* etika bisnis islam mencangkup

- 1) Kejujuran (*Honesty*): mengatakan dan berbuat yang benar, menjunjung tinggi kebenaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* yang bernama Fitria Annisah terkait dengan kejujuran dalam etika bisnis Islam terhadap pemasaran *offline* menyatakan bahwa:

¹² Penataan barang oleh karyawan, Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Observasi Langsung* (15 Januari 2022)

“Cara yang dilakukan dalam menerapkan etika bisnis Islam di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu selalu berpijakan terhadap prinsip-prinsip dalam etika bisnis seperti jujur dalam melakukan transaksi jual beli dan adil dalam bertransaksi dengan pelanggan . Hal ini dilakukan agar pelanggan selalu percaya untuk melakukan pembelian di toko BM Boutiqoe Pamekasan.”¹³

“Cara penerapan etika bisnis Islam di toko BM boutiqoe Pamekasan yang saya ketahui yaitu selalu mengedepankan kejujuran baik dalam perkataan maupun perbuatan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar pelanggan selalu senantiasa mempercayai toko BM Boutiqoe untuk melakukan pembelian barang.”¹⁴

“Berbicara tentang etika bisnis Islam yang diterapkan di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu selalu menjunjung tinggi kebenaran dalam melakukan transaksi jual beli. Selain itu toko BM Boutiqoe selalu menekankan untuk memiliki sikap jujur dalam melakukan tugasnya.”¹⁵

“Yang saya ketahui tentang kejujuran di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu dalam melakukan transaksi jual beli, karyawan selalu jujur dalam memberitahukan kualitas barang yang ada di toko. Karena setelah saya menyentuh barang tersebut kualitasnya sesuai dengan apa yang dikatakan oleh karyawan.”¹⁶

Dari wawancara di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa dalam kejujuran toko BM Boutiqoe Pamekasan sudah menerapkannya baik dalam perkataan maupun perbuatan seperti mengatakan kualitas barang sesuai dengan yang ada. Sehingga pihak toko dan pelanggan sama-sama tidak dirugikan dalam melakukan transaksi jual beli.

- 2) Ketepatan (*Reliability*) : janjinya selalu tepat, tepat menurut isi janji (ikrar), waktu, tempat, dan syarat.

¹³ Fitria Annisah, *Owner* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

¹⁴ Latifatus Shalihah, *Kasir/Admin* BM Boutiqoe Pameksan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

¹⁵ Diela Dwidayanti, *Karyawan* BM Boutiqoe Pameksan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

¹⁶ Unsiyatul Munawwaroh, *Pelanggan Offline* BM Boutiqoe Pameksan, *Wawancara Langsung* (12 Januari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* yang bernama Fitria Annisah terkait dengan ketepatan dalam etika bisnis Islam terhadap pemasaran *offline* menyatakan bahwa:

“Dalam ketepatan di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu selalu menepati janji sesuai dengan yang telah disepakati oleh pihak toko dan pembeli. Seperti ketika ada pengembalian barang yang cacat dan menyampaikan kondisi barang yang sesuai dengan sebenarnya tanpa ada yang menutupi kualitas barang tersebut.”¹⁷

“Pentingnya dalam menerapkan ketepatan baik dalam melakukan aktivitas jual beli sangat penting karena dalam menjalankan bisnis tentunya harus ada pijakan agar dalam menjalankan bisnis tidak melakukan kecurangan terhadap pelanggan disaat melakukan transaksi jual beli seperti harus tepat dalam memberitahukan kualitas barang dan menepati janji yang telah disepakati oleh pihak toko dan pelanggan agar pelanggan tidak merasa kecewa”¹⁸

“Dalam menjalankan bisnis harus mengikuti aturan yang ada dalam etika bisnis Islam seperti ketepatan dalam berjanji, waktu, dan tempat yang telah disepakati bersama. Karena dengan hal ini akan mengurangi kecurangan dan penipuan dalam melakukan transaksi jual beli.”¹⁹

“Dalam penerapan ketepatan di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu pada saat saya membuat perjanjian waktu dan tempat dengan pihak toko selalu ditepati sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat seperti ketika janji bertemu dengan *owner* pada pukul 10.00, *owner* selalu tepat waktu.”²⁰

Dari wawancara diatas, dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan ketepatan di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu selalu menepati janji sesuai dengan yang telah disepakati seperti waktu

¹⁷ Fitria Annisah, *Owner* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

¹⁸ Latifatus Sholihah, *Kasir/Admin* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

¹⁹ Diela Dwidayanti, *Karyawan* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

²⁰ Unsiyatul Munawwaroh, *Pelanggan Offline* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (12 Januari 2022).

dan tempat serta tepat dalam memberitahukan kualitas barang yang ada di toko.

- 3) Disiplin: tanpa disuruh dan dipaksa oleh siapapun, selalu taat kepada sistem, peraturan, prosedur, dan teknologi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* yang bernama Fitria Annisah terkait dengan ketepatan dalam etika bisnis Islam terhadap pemasaran *offline* menyatakan bahwa:

“Toko BM Boutiqoe Pamekasan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan etika Bisnis Islam seperti disiplin dalam melaksanakan tugasnya, sopan santun dalam melayani pelanggan dan tidak boleh marah-marah atau berkata kasar terhadap pelanggan. Hal ini yang ditekankan oleh pihak toko terhadap karyawan agar pelanggan selalu merasa nyaman dalam berbelanja.”²¹

“Toko Bm Boutiqoe Pamekasan selalu menekankan kepada karyawan agar bersikap disiplin seperti tepat waktu datang ke toko, sopan dalam melayani pelanggan seperti berbicara dengan halus, ramah terhadap pelanggan dan selalu tersenyum kepada pelanggan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk tetap menarik pelanggan agar selalu berbelanja di toko BM Boutiqoe Pamekasan.”²²

“Pihak toko BM Boutiqoe Pamekasan selalu memberikan arahan kepada karyawan agar selalu menerapkan etika bisnis Islam seperti disiplin dalam menjalankan tugasnya, bersikap sopan santun dan ramah terhadap pelanggan.”²³

“Karyawan dalam melayani pelanggan selalu bersikap sopan dan santun, ramah tamah, dan berbicara dengan halus kepada pelanggan dan selalu disiplin dalam membuka toko sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hal ini juga yang membuat saya selalu

²¹ Fitria Annisah, *Owner* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

²² Latifatus Sholihah, *Kasir/Admin* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

²³ Diela Dwidayanti, *Karyawan* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

senang menjadi pelanggan toko BM Boutique Pamekasan karena merasa nyaman dalam berbelanja.”²⁴

Dari hasil wawancara diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa disiplin yang diterapkan dalam toko BM Boutique Pamekasan yaitu berupa kedisiplinan dalam waktu seperti dalam membuka toko yang sesuai dengan waktu yang ditetapkan, karyawan selalu tepat waktu datang ke toko, serta disiplin dalam menjalankan tugasnya.

- 4) Loyalitas: setia kepada janjinya sendiri, setia kepada siapa saja yang dijanjikan kesetiaannya, setia kepada organisasinya, berikut pimpinannya, rekan-rekan, bawahan, relasi, klien anggaran dasar dan anggaran rumah tangganya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* yang bernama Fitria Annisah terkait dengan Loyalitas dalam etika bisnis Islam terhadap pemasaran *offline* menyatakan bahwa:

“Dalam menerapkan loyalitas, pihak toko selalu setia pada janji yang telah disepakati dengan karyawan dan pelanggan seperti *owner* berjanji kepada karyawan bahwa akan memberikan bonus berupa uang jika karyawan menjual barang melebihi target penjualan yang telah ditetapkan oleh toko dan menepati janji kepada pelanggan jika ada barang yang cacat akan diganti oleh pihak toko.”²⁵

“Saya selalu setia kepada toko BM Boutique Pamekasan dengan cara tidak mengkhianati *owner* dalam menjaga informasi penting yang ada di toko kepada orang lain, dan juga tidak mengkhianati antar sesama karyawan seperti tidak menjelekkkan karyawan kepada *owner*.”²⁶

²⁴ Unsiyatul Munawwaroh, Pelanggan *Offline* Toko BM Boutique Pamekasan, *Wawancara Langsung* (12 Januari 2022).

²⁵ Fitria Annisah, *Owner* Toko BM Boutique Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

²⁶ Latifatus Sholihah, Kasir/Admin Toko BM Boutique Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

“Dalam menerapkan loyalitas di toko BM Boutiqoe pamekasan yaitu saya selalu setia terhadap *owner* seperti memberitahukan informasi pendapatan yang diperoleh setiap harinya sesuai dengan yang diperoleh.”²⁷

“Saya setia menjadi pelanggan di toko BM Boutiqoe karena pihak toko selalu bersikap jujur dalam bertransaksi, sopan santun serta ramah tamah dalam melayani pelanggan, dan tepat dalam menyampaikan dan membuat perjanjian.”²⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat saya pahami bahwa loyalitas adalah kesetiaan *owner* terhadap karyawan dan pelanggan seperti setia dalam menepati janjinya sendiri berupa akan memberikan bonus kepada karyawan ketika melebihi target penjualan dan menepati janji kepada pelanggan jika ada barang yang cacat akan diganti oleh pihak toko. Sedangkan kesetiaan karyawan kepada *owner* adalah tidak menyebarkan informasi penting yang ada di toko dan tidak menjelekkan sesama karyawan kepada *owner*.

Hasil observasi yang ditemukan di lapangan yaitu, pada saat ada pelanggan datang, pelanggan tersebut mencari baju dengan ukuran yang ternyata stoknya tidak ada di toko. Kemudian karyawan memberikan alternatif lain dengan menawarkan baju yang sizenya sesuai dengan yang inginkan pelanggan. Karyawan kemudian menjelaskan terkait dengan bahan dan kualitas dari baju tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.²⁹

²⁷ Diela Dwidayanti, Karyawan Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

²⁸ Unsiyatul Munawwaroh, Pelanggan *Offline* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (12 Januari 2022).

²⁹ Proses Pemilihan Pakaian Oleh Pelanggan, Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Observasi Langsung* (15 Januari 2022)

b. Dalam pemasaran *Online* etika bisnis islam mencangkup:

1) Jujur

Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* yang bernama Fitria Annisah terkait dengan jujur dalam etika bisnis Islam terhadap pemasaran *online* menyatakan bahwa:

“Jujur dalam penjualan *online* yaitu termasuk dalam deskripsi foto yang di upload harus sesuai dengan kenyataan/keadaan barang, dan pengiriman barang harus benar-benar dicek terlebih dahulu agar tidak ada kerusakan/kecacatan barang yang akan dikirim kepada pelanggan karena akan mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas toko.”³⁰

“Dalam pengaploadan foto di sosial media selalu menampilkan deskripsi yang sesuai dengan keadaan barang. Dan sebelum mengirim barang biasanya pihak toko mengecek kembali barang yang akan dikirim kepada pelanggan dengan tujuan agar tetap menjaga nama baik toko dimata pelanggan.”³¹

“Kejujuran yang diterapkan oleh toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu jujur dalam mendeskripsikan foto yang diupload di sosial media yang dimiliki oleh toko, seperti instagram dan whatsapp.”³²

“Bentuk kejujuran yang saya ketahui di toko BM Boutiqoe Pamekasan ialah jujur dalam menampilkan deskripsi foto yang diupload dengan barang yang saya terima. Seperti ukuran dan bahan yang ditampilkan di deskripsi sesuai dengan barang yang dikirim. Oleh sebab itu saya tidak merasa kecewa untuk melakukan pembelian kembali di toko BM Boutiqoe Pamekasan.”³³

Dari hasil wawancara diatas, dapat saya jelaskan bahwa bentuk kejujuran yang ada di toko BM Boutiqoe pamekasan yaitu jujur dalam mendeskripsikan barang yang diupload di instagram

³⁰ Fitria Annisah, *Owner* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

³¹ Latifatus Sholihah, *Kasir/Admin* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

³² Diela Dwidayanti, *Karyawan* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

³³ Dian Novitasari, *Pelanggan Online* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (13 Januari 2022).

maupun whatsapp sesuai dengan keadaan barang yang ada agar pelanggan tidak merasa kecewa serta menjaga integritas toko.

2) Adil

Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* yang bernama Fitria Annisah terkait dengan adil dalam etika bisnis Islam terhadap pemasaran *online* menyatakan bahwa:

“Dalam pemasaran *online*, saya selalu menegaskan kepada karyawan untuk tidak membedakan pelanggan baik pelanggan baru maupun pelanggan yang lama agar melayani dengan baik.”³⁴

“Saya selalu ditekankan untuk bersikap adil kepada semua pelanggan baik yang baru maupun yang lama agar sama-sama dilayani dengan baik.”³⁵

“Dalam melayani pelanggan, saya tidak pernah membedakan karena saya sudah ditegaskan oleh *owner* untuk melayani pelanggan sebaik mungkin tanpa ada yang dibedakan.”³⁶

“Yang saya ketahui dalam pengiriman barang selalu sesuai dengan deskripsi foto yang ditampilkan di sosial media seperti tidak ada kecacatan/kerusakan barang dan saya membayar sesuai dengan yang tela disepakati sehingga terciptanya keadilan antara saya dengan penjual karena sama-sama diuntungkan dan tidak ada yang dirugikan.”³⁷

Dari hasil wawancara diatas, dapat saya jelaskan bahwa adil dalam pemasaran *online* di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu tidak membedakan pelanggan yang lama dengan yang baru dalam pelayanan.

³⁴ Fitria Annisah, *Owner* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

³⁵ Latifatus Sholihah, *Kasir/Admin* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

³⁶ Diela Dwidayanti, *Karyawan* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

³⁷ Dian Novitasari, *Pelanggan Online* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (13 Januari 2022).

3) Menepati janji atau tepat waktu/amanah

Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* yang bernama Fitria Annisah terkait dengan Menepati janji atau tepat waktu/amanah dalam etika bisnis Islam terhadap pemasaran *online* menyatakan bahwa:

“Setiap saya membuat janji baik kepada karyawan maupun pelanggan saya selalu menepatinya seperti bagi karyawan yang melebihi target penjualan akan diberikan bonus berupa uang tambahan. Sedangkan bagi pelanggan jika ada kerusakan/kecacatan barang boleh ditukar dengan barang baru yang ada ditoko. Hal ini saya lakukan untuk menjaga integritas toko. Kami selalu mengirimkan barang sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak yaitu antara penjual dan pembeli. Barang yang kami kirim kepada pelanggan haruslah sesuai dengan yang ditampilkan di deskripsi.”³⁸

“Dalam pengiriman barang selalu sesuai dengan kesepakatan antara pihak toko dengan pelanggan. Tidak ada kecacatan atau kerusakan barang yang dikirimkan kepada pelanggan. Selain itu, *owner* selalu menepati janji ketika ada karyawan yang melebihi target penjualan akan diberikan bonus berupa uang.”³⁹

“*Owner* selalu menepati janji jika saya menjual barang melebihi target yang ditentukan. Saya diberikan bonus berupa uang tambahan. Dalam pengiriman barang kepada pelanggan, pihak toko selalu mengirimkan barang sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati.”⁴⁰

“*Owner* memberitahukan kepada pelanggan jika ada pengiriman barang yang rusak/cacat akan diganti dengan barang baru. Dalam pengiriman barang, pihak toko selalu sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya. Hal ini sudah terlihat bahwa pihak toko selalu menepati janji yang telah dibuat.”⁴¹

³⁸ Fitria Annisah, *Owner* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

³⁹ Latifatus Sholihah, Kasir/Admin Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

⁴⁰ Diela Dwidayanti, Karyawan Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

⁴¹ Dian Novitasari, Pelanggan *Online* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (13 Januari 2022).

Dari hasil wawancara diatas, dapat saya jelaskan bahwa menepati janji atau tepat waktu/amanah di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu berupa setiap janji yang diberikan oleh *owner* kepada karyawan maupun pelanggan selalu ditepati. Seperti janji kepada karyawan jika melebihi target penjualan akan diberikan bonus berupa uang. Sedangkan janji kepada pelanggan jika ada barang yang cacat/rusak akan diganti.

4) Menjaga kualitas barang (produk) yang baik

Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* yang bernama Fitria Annisah terkait dengan Menjaga kualitas barang (produk) yang baik dalam etika bisnis Islam terhadap pemasaran *online* menyatakan bahwa:

“Dalam menjaga kuliatas barang, biasanya saya selalu memilih *brand* yang terpercaya dan resmi seperti Shela Saukia, Laila Ghani, Bugio dan sizheri agar kualitas barang yang saya jual tetap bagus agar tidak membuat pelanggan kecewa ketika melakukan pembelian di toko kami.”⁴²

“Yang saya ketahui dalam mempertahankan kualitas produk yang ada di toko, *owner* selalu bekerja sama dengan *brand* yang terpercaya seperti Shela Saukia, Laila Ghani, Bugio dan sizheri agar kualitas barang yang dijual tetap terjaga dengan baik.”⁴³

“Untuk mempertahankan kualitas produk, *owner* selalu selektif dalam memilih barang dengan bekerjasama dengan *brand* yang terpercaya.”⁴⁴

“Dalam mempertahankan kualitas barang yang saya ketahui pihak toko selalu menjual barang dengan *brand* yang terpercaya diantaranya seperti sizheri. Maka dari itu, kualitas barang yang

⁴² Fitria Annisah, *Owner* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

⁴³ Latifatus Sholihah, *Kasir/Admin* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

⁴⁴ Diela Dwidayanti, *Karyawan* Toko BM Boutiqoe Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

saya terima selalu baik dan bagus dari awal saya menjadi pelanggan sampai saat ini.”⁴⁵

Dari hasil wawancara diatas, dapat saya jelaskan bahwa menjaga kualitas barang (produk) yang baik di toko BM Boutique Pamekasan yaitu dengan selalu selektif dalam memilih barang dengan bekerjasama dengan *brand* yang terpercaya seperti Shela Saukia, Laila Ghani, Bugio dan sizheri. Hal ini dilakukan untuk tetap menjaga kepercayaan pelanggan terhadap kualiatas toko.

5) Tidak ada unsur penipuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* yang bernama Fitria Annisah terkaitt dengan Tidak ada unsur penipuan dalam etika bisnis Islam terhadap pemasaran *online* menyatakan bahwa:

“Dalam penjualan *online*, kami selalu mengirimkan barang yang sesuai dengan pesanan pelanggan agar pelanggan tidak merasa ditipu baik dari kualiatas dan *brand* yang dipesan. Dalam pengaploadtan foto, selalu menampilkan foto yang sesuai dengan yang dijual ditoko.”⁴⁶

“Pengiriman barang yang dikirimkan oleh kami selalu sesuai dengan pesanan yang dipesan oleh pelanggan sehingga tidak ada unsur penipuan dalam transaksi penjualan *online* di BM Boutique Pamekasan.”⁴⁷

“Dalam melakukan pemasaran penjualan *online*, *admin* selalu mengapload foto sesuai dengan yang ada dan deskripsi barang sesuai dengan keadaan barang yang sebenarnya tanpa ditambah-tambahi maupun dikurangi. Sehingga pelanggan tidak merasa ditipu ketika berbelanja di BM Boutique Pamekasan.”⁴⁸

⁴⁵ Dian Novitasari, Pelanggan *Online* Toko BM Boutique Pamekasan, *Wawancara Langsung* (13 Januari 2022).

⁴⁶ Fitria Annisah, *Owner* Toko BM Boutique Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

⁴⁷ Latifatus Sholihah, Kasir/Admin Toko BM Boutique Pamekasan, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

⁴⁸ Diela Dwidayanti, Karyawan Toko BM Boutique Pamekasan, *Wawancara Langsung* (11 Januari 2022).

“Yang saya ketahui, toko BM Boutique Pamekasan selalu mengirimkan barang sesuai dengan yang saya pesan, dan setelah saya terima barang tersebut kualitas barang sesuai dengan deskripsi yang tertera di whatsapp. Sehingga saya tidak merasa ditipu ketika berbelanja di BM Boutique Pamekasan.”⁴⁹

Dari hasil wawancara diatas, dapat saya jelaskan bahwa tidak ada unsur penipuan di toko BM Boutique Pamekasan karena barang yang dikirim sesuai dengan pesanan pelanggan dan penguploadan foto sesuai dengan yang ada. Sehingga, pelanggan tidak merasa ditipu ketika berbelanja di BM Boutique Pamekasan.

Hasil observasi yang ditemukan di lapangan yaitu, ketika ada pelanggan yang membayar belanjanya dikasir dan ternyata ada sisa uang kembalian, akan tetapi karena pelanggan tersebut terburu-buru dan segera keluar dari toko BM Boutique Pamekasan, sisa uang tersebut belum sempat diambil oleh pelanggan. Kemudian karyawan segera mengejar pelanggan tersebut dan memberikan sisa uang kembaliannya kepada pelanggan.⁵⁰

C. Temuan Penelitian

1. Dalam pemasaran *offline*, toko BM Boutique Pamekasan memajang barang yang dijual agar pelanggan dapat memilah dan memilih barang yang dijual.

⁴⁹ Dian Novitasari, Pelanggan *Online* Toko BM Boutique Pamekasan, *Wawancara Langsung* (13 Januari 2022).

⁵⁰ Kejujuran Kasir Terkait Dengan Sisa Pembayaran Pelanggan, Toko BM Boutique pamekasan, *Observasi Langsung* (11 Januari 2022).

2. Dalam pemasaran secara *online*, toko BM Boutiqoe menampilkan foto dan video di sosial media seperti instagram dan whatsapp.
3. Tidak ada Kecacatan/kerusakan barang yang diterima oleh pelanggan.
4. Mengatakan kondisi barang sesuai dengan yang sebenarnya
5. Mengembalikan sisa uang pelanggan yang tertinggal
6. Mengecek barang sebelum dikirim ke pelanggan

D. Pembahasan

Pada pembahasan ini, peneliti memaparkan hasil penelitian terkait Pemasaran Offline dan Online di Toko BM Boutiqoe Pamekasan Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam. Berikut data yang akan dipaparkan oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian skripsi ini.

1. Pemasaran Offline dan Online di Toko BM Boutiqoe Pamekasan

Pemasaran merupakan salah satu usaha yang terpadu dalam mengembangkan rencana-rencana strategis yang diarahkan pada usaha pemuasan kebutuhan serta keinginan pembeli, guna mendapatkan penjualan yang menghasilkan keuntungan.⁵¹ Pemasaran dapat dilakukan dengan dua cara yaitu pemasaran secara *offline* dan pemasaran secara *online*.

Pemasaran secara *offline* yaitu pemasaran yang dilakukan dengan cara menawarkan kepada konsumen secara langsung.⁵² Pemasaran secara *offline* bisa dikatakan penjualan yang melaukan transaksi secara langsung antara pembeli dengan penjual. Pembeli bisa melihat produk yang ditawarkan

⁵¹ Regita Ayu Okta Safrina, "Implikasi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Penempatan Dana di Produk Deposito Spesial Nisbah (Studi Kasus Pada *Baitul Maal Wa Tanwil* (BMT) Amanah Indonesia Wangon Kantor Pusat wangon)" (Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020), 23.

⁵² Sayyidatul Khoiridah, *Merdeka Berpikir (Catatan Harian Pandemi Covid-19)*, (Surabaya: Unitomo Press, 2020), 162.

secara langsung sehingga pembeli dapat mengecek kondisi fisik dan fungsinya serta detailnya, menjalin interaksi sosial yang intens. Karena dapat bertemu secara langsung dan pembeli bisa menanyakan secara langsung informasi mengenai produk, pembeli merasakan kepuasan ketika mengambil keputusan. Pembeli akan memiliki kepuasan yang tinggi karena sebelum membeli mereka sudah melihat dan menilai sendiri produknya.⁵³

Pemasaran secara *online* merupakan cara pemasaran di dunia maya dengan media internet.⁵⁴ Pemasaran pemasaran *online* dapat dilakukan dengan menggunakan Instagram, Facebook dan Twitter, jumlah pemilik akun di media sosial tidak terbatas. Mereka berasal dari berbagai kalangan, kelompok usia, dan wilayah tempat tinggal. Diantara mereka tentu banyak yang berpotensi untuk dijadikan segmen pasar. Dengan memiliki akun di jaringan sosial, para pelaku bisnis dapat terhubung dengan mereka dan menjalin komunikasi secara intens serta melakukan kegiatan pemasaran.”⁵⁵

Pembeli juga tidak dapat direpotkan untuk datang langsung ke toko hanya untuk melakukan pembelian secara *online* melalui media sosial yang dimiliki oleh toko tersebut. Pembelian secara *online* tidak membutuhkan tenaga transpot dan waktu yang banyak sehingga pembeli tidak harus meninggalkan aktivitasnya hanya untuk melakukan pembelian.

Menjalankan suatu bisnis tentunya membutuhkan kepercayaan antara pebisnis dengan konsumen, guna menumbuhkan kepercayaan seseorang kepada pelaku bisnis, pebisnis harus bertanggung jawab,

⁵³ Nur Sabila, *Digital Marketing*, 16-17.

⁵⁴ Wulan Ayodya, *14 Hari Langsung Mulai Jadi Pengusaha*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2016), 100.

⁵⁵ Hani Nurliyani, *E-Commerce*, (Universitas Gunadarma), 36.

memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan atau kesepakatan antara pebisnis dan konsumen tidak mengecewakan/merugikan salah satu pihak.⁵⁶ Penjual harus sangat jujur ketika mendeskripsikan barang yang akan dijual. Foto yang diunggah haruslah foto real atau yang sesungguhnya. Barang yang dijual tidak boleh cacat/rusak, jika ada kerusakan/kecacatan, haruslah dijelaskan. Tidak boleh ada pihak yang dirugikan dalam transaksi jual beli. Keadilan menuntut agar tidak boleh ada pihak yang dirugikan hak dan juga kepentingannya.”⁵⁷

Berdasarkan temuan penelitian di toko BM Boutique Pamekasan, yaitu pertama cara pemasaran yang dilakukan oleh pihak toko BM Boutique Pamekasan memiliki dua cara pemasaran yaitu pemasaran *offline* dan *online* untuk menarik minat pelanggan dalam melakukan pembelian. Dalam pemasaran *offline*, toko BM Boutique Pamekasan memajang barang yang dijual sehingga pelanggan dapat memilah dan memilih barang yang dijual. Sedangkan pemasaran secara *online*, toko BM Boutique memposting barang berupa foto dan video di Instagram dan whatsapp. toko BM Boutique Pamekasan selama ini tidak pernah menerima kritikan terkait dengan adanya kecacatan/kerusakan barang yang diterima oleh pelanggan .

Peneliti menganalisis bahwa hasil data lapangan sudah sesuai dengan teori pemasaran *offline* dan pemasaran *online*, karena dalam teori dijelaskan bahwa penjualan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu penjualan secara *online* dan penjualan secara *offline*. Dalam pemasaran

⁵⁶ Iwan Aprianto, dkk, *Etika & Konsep Manajemen Bisnis Islam*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), 12-14.

⁵⁷ Kristianto Dwi Estijayandono, dkk, “Etika Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam.” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 1, (Januari-Juni, 2019), 57.

offline, toko BM Boutiqoe Pamekasan memajang barang yang dijual sehingga pelanggan dapat memilah dan memilih barang yang dijual. Sedangkan pemasaran secara *online*, toko BM Boutiqoe Pamekasan memposting barang berupa foto dan video di Instagram dan whatsapp. Toko BM Boutiqoe Pamekasan selama ini belum menerima kritikan terkait dengan adanya kecacatan/kerusakan barang yang diterima oleh pelanggan karena pihak toko selalu mengecek barang yang akan dikirim ke pelanggan.

2. Pemasaran Offline dan Online di Toko BM Boutiqoe Pamekasan dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Etika bisnis islam merupakan kegiatan bisnis yang dilakukan berdasarkan aturan-aturan ilahiah dengan tujuan agar selalu mengingat Allah dalam rangka beribadah dan menghasilkan maslahat tidak hanya untuk diri sendiri tetapi juga untuk orang lain, dan menjauhkan dari tindakan yang merugikan orang lain.

Pembisnis harus selalu menerapkan kejujuran agar dapat mencapai kesuksesan dalam menjalankan usahanya. Selain itu juga, pembisnis harus selalu meneladani sifat-sifat Rasulullah SAW dalam menjalankan usahanya seperti shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah dengan tujuan agar menjadi pembisnis yang baik dan tidak melakukan kecurangan dalam menjalankan usahanya.⁵⁸

Peran etika bisnis Islam dalam dunia bisnis tentunya sangat penting untuk diterapkan. Karena penerapan etika bisnis Islam memiliki acuan untuk melakukan aktivitas-aktivitas dalam transaksi jual beli baik *offline*

⁵⁸ Ibid., 12-14.

maupun *online*. Oleh karena itu, pembisnis harus mengetahui etika bisnis Islam agar dalam menjalankan usahanya sesuai dengan aturan Islam. Adapun indikator pemasaran *offline* dan *online* dalam etika bisnis Islam yaitu sebagai berikut:

- a) Indikator pemasaran *offline* dalam etika bisnis Islam, yaitu:
 - 1) Kejujuran (*Honesty*): mengatakan dan berbuat yang benar, menjunjung tinggi kebenaran.
 - 2) Ketepatan (*Reliability*) : janjinya selalu tepat, tepat menurut isi janji (ikrar), waktu, tempat, dan syarat.
 - 3) Disiplin: tanpa disuruh dan dipaksa oleh siapapun taat kepada sistem, peraturan, prosedur, dan teknologi yang telah ditetapkan.
 - 4) Loyalitas: setia pada janjinya sendiri, setia pada siapapun yang dijanjikan kesetiaannya, setia kepada organisasinya, berikut pimpinannya, rekan-rekan, bawahan, relasi, klien anggaran dasar serta anggaran rumah tangganya.⁵⁹

Berdasarkan temuan penelitian di toko BM Boutique Pamekasan pemasaran terkait indikator etika bisnis Islam dalam pemasaran *offline*. Pertama yaitu kejujuran toko BM Boutique Pamekasan seperti mengatakan kualitas barang sesuai dengan yang ada. Kedua, penerapan ketepatan di toko BM Boutique Pamekasan yaitu selalu menepati janji sesuai dengan yang telah disepakati. Ketiga, disiplin yang diterapkan dalam toko BM Boutique Pamekasan yaitu berupa kedisiplinan dalam

⁵⁹ Kristianto Dwi Estijayandono, dkk, "Etika Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 1, (Januari-Juni, 2019), 56.

waktu. Keempat, loyalitas adalah kesetiaan owner terhadap karyawan dan pelanggan.

Peneliti menganalisis bahwa data dilapangan sudah sesuai dengan teori yang sudah dijelaskan diatas karena sudah sesuai dan sejalan dengan indikator penjualan *offline* dalam etika bisnis Islam. Pertama yaitu dalam kejujuran toko BM Boutiqoe Pamekasan sudah menerapkannya baik dalam perkataan maupun perbuatan seperti mengatakan kualitas barang sesuai dengan yang ada. Kedua, penerapan ketepatan di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu selalu menepati janji sesuai dengan yang telah disepakati seperti waktu dan tempat. Ketiga, disiplin yang diterapkan dalam toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu berupa kedisiplinan dalam waktu dan kedisiplinan terhadap karyawan. Keempat, loyalitas adalah kesetiaan owner terhadap karyawan dalam menepati janjinya sendiri berupa akan memberikan bonus kepada karyawan ketika melebihi target penjualan.

b) Indikator penjualan *online* dalam etika bisnis Islam, yaitu:

1) Jujur

Berperilaku jujur sangat dibutuhkan dalam kondisi ekonomi yang penuh dengan persaingan yang menghalalkan cara. Kunci utama untuk terus maju adalah terus berperilaku jujur dalam rangka mendapatkan keuntungan bersama, baik bagi perusahaan maupun anggotanya.

2) Adil

Adil merupakan salah satu bentuk akhlak yang harus dimiliki seorang pebisnis atau pedagang. Karena itu, Islam melarang *ba'i*

al-gharar (jual beli yang tidak jelas sifat barang yang ditransaksikan) karena mengandung unsur ketidakjelasan yang membahayakan salah satu pihak yang bertransaksi.

3) Menepati janji atau tepat waktu/amanah

Pebisnis membutuhkan sifat amanah dalam mengelola bisnisnya.

Melaksanakan tugas dalam menjalankan amanah akan membuat pengusaha lebih bergerak cepat dan maju.

4) Menjaga kualitas barang (produk) yang baik

5) Tidak ada unsur penipuan.⁶⁰

Berdasarkan temuan penelitian di toko BM Boutiqoe Pamekasan pemasaran *online* terkait dengan indikator etika bisnis Islam dalam pemasaran *online*. Pertama yaitu Bentuk kejujuran yang ada di toko BM Boutiqoe pamekasan yaitu jujur dalam mendeskripsikan barang. Kedua, adil dalam penjualan online di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu tidak membeda-bedakan pelanggan yang lama dengan pelanggan yang baru dalam pelayanan. Ketiga, menepati janji atau tepat waktu/amanah di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu berupa setiap janji yang diberikan oleh *owner* kepada karyawan maupun pelanggan selalu ditepati. Keempat, Menjaga kualitas barang (produk) yang baik di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu dengan selalu selektif dalam memilih barang dengan bekerjasama dengan *brand* yang terpercaya. Kelima, tidak ada unsur

⁶⁰ Muljadi, *Etika dan Komunikasi Bisnis Islam*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2019), 64-67.

penipuan di toko BM Boutiqoe Pamekasan karena barang yang dikirim sesuai dengan pesanan pelanggan.

Peneliti menganalisis bahwa hasil data dilapangan sudah sesuai dengan teori yang sudah dijelaskan diatas karena sudah sesuai dan sejalan dengan indikator pemasaran *online* dalam etika bisnis Islam. Pertama yaitu Bentuk kejujuran yang ada di toko BM Boutiqoe pamekasan yaitu jujur dalam mendeskripsikan barang yang diupload di instagram maupun whatsapp sesuai dengan keadaan barang yang ada agar pelanggan tidak merasa kecewa serta menjaga integritas toko. Kedua, adil dalam pemasaran *online* di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu tidak membedakan pelanggan yang lama dengan pelanggan yang baru dalam pelayanan. Ketiga, menepati janji atau tepat waktu/amanah di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu berupa setiap janji yang diberikan oleh *owner* kepada karyawan maupun pelanggan selalu ditepati. Seperti janji kepada karyawan dan janji kepada pelanggan selalu ditepati. Keempat, Menjaga kualitas barang (produk) yang baik di toko BM Boutiqoe Pamekasan yaitu dengan selalu selektif dalam memilih barang dengan bekerjasama dengan *brand* yang terpercaya untuk tetap menjaga kepercayaan pelanggan terhadap kualiat, toko. Kelima, tidak ada unsur penipuan di toko BM Boutiqoe Pamekasan karena barang yang dikirim sesuai dengan pesanan pelanggan.