

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Profil Djontor Delivery**

Djontor *delivery* adalah suatu komunitas yang menyediakan jasa pesan antar makanan, barang dan orang. Komunitas ini dikelola oleh Ach. Guntur gunawan bersama istrinya Maisa. Awal mula adanya komunitas pada tanggal 12 Januari 2020 yang terinspirasi dari dua sektor transportasi online terbesar yaitu *Gojek & Grab* dengan menggunakan mekanisme yang lebih sederhana. Ada beberapa pencetus dalam membangun komunitas ini yaitu Guntur dan temannya Farel. Farel dan Guntur terus mengembangkan idenya pada saat itu sebagai peluang bisnis baru dikarenakan di Kabupaten Sampang minim orang yang menggunakan jasa layanan *food delivery* seperti *gojek* dan *grab* karena proses pemesanannya yang sedikit sulit bagi beberapa kalangan. Pada saat itu Djontor *delivery* menggunakan masa percobaan yang hanya berlaku pada sebuah usaha bisnis kuliner milik Maisa yaitu Mie Djontor. Mie Djontor sendiri sudah ada lebih lama sebelum adanya Djontor *delivery*. Mie Djontor sangat dikenal di Kabupaten Sampang, Maka dari itu Guntur menjadikan peluang bisnis istrinya dalam setiap pemesanan di Mie Djontor customer bisa menggunakan jasa dari Djontor *delivery*. Sehingga pada akhirnya diharapkan

Djontor *delivery* dapat dikenal oleh masyarakat kabupaten Sampang melalui konsumen-konsumen Mie Djontor.<sup>1</sup>

Djontor *delivery* dan Mie Djontor Terletak bersebelahan di Jl. Wijaya Kusuma Sampang. Standart operasional pemesanan dari Djontor *delivery* ini berbeda dengan Gojek dan Grab yang memiliki aplikasi khusus dalam operasionalnya. Djontor *delivery* untuk saat ini menggunakan media sosial via whatsapp dalam pemesanannya yang kemudian dikelola oleh admin. Sebuah kemajuan karena Djontor sudah bisa memperkerjakan seorang admin dalam pelayanannya sehingga ada yang mengatur kendali dari banyaknya pengguna jasa. Untuk masalah tarif biaya jasa sudah tertera sesuai pamflet yang telah disebar di berbagai *social* media yang menjangkau para konsumen khususnya konsumen dari Mie Djontor dan kerabat dari guntur dan maisa.<sup>2</sup>

Pada pertengahan tahun 2020 Farel tidak bisa ikut melanjutkan mengelola Djontor *delivery* karna harus pindah kota, sehingga harus diambil alih oleh Guntur yang juga didampingi oleh istrinya maisa sesuai musyawarah dan kesepakatan bersama. Posisi Guntur saat ini sebagai ketua dari komunitas Djontor *delivery* didampingi oleh maisa selaku pemilik dari kedai Mie Djontor. Untuk pembentukan dan sistem komunitas berawal dari para kerabat dan keluarga dari Guntur dan Maisa dengan segala kebutuhan yang terbatas untuk mengatur segala kekurangan yang ada. Hampir 70% yang mengelola Djontor *Delivery* adalah maisa karena beliau bersama admin yang selaku selalu berada

---

<sup>1</sup> Maisa, Pemilik Komunitas Djontor Delivery, Wawancara langsung (24 februari 2022).

<sup>2</sup> Maisa, Pemilik Komunitas Djontor Delivery, Wawancara langsung (24 februari 2022).

di lapangan karena berdampingan dengan kedai Mie Djontor miliknya. Jadi segala bentuk masalah yang terjadi dilapang, Maisa yang akan meng*handle* sebelum akhirnya harus melapor pada Guntur.<sup>3</sup>

Djontor *delivery* sudah berdiri 2,5 tahun dengan total jumlah driver saat ini kurang lebih 65 orang. Syarat menjadi driver tidak sulit hanya perlu memberikan data diri serta bisa menjaga kepercayaan dan kejujuran, tetapi lebih didahulukan dari kalangan kerabat/ keluarga atau *driver* yang saling mengenal diharapkan agar ketika ada masalah dapat di atur dengan baik. Djontor *delivery* 1 hari bisa mendapatkan kurang lebih 700-800 orderan dan selalu ada setoran harian untuk para *driver* di tempat. Pihak komunitas meminta setoran Rp. 500/ per orderan. Sistem orderan konsumen siapa cepat dia dapat dalam 1 grub komunitas Djontor *delivery* sehingga konsumen tidak perlu menunggu lama karena akan segera dihubungi *driver* setelah melakukan pengisian form. Untuk para *driver* Djontor sekarang diwajibkan menggunakan Jaket yang berlogo Djontor *delivery* sebagai identitas mereka pada saat menerima orderan. Kelebihan Djontor saat ini sudah bisa menerima orderan sampai keluar kota seperti Pamekasan, Sumenep, Bangkalan dan maksimal Surabaya. Tarif yang diberikan sesuai kemampuan *driver* dan dihitung per kilometer.<sup>4</sup>

---

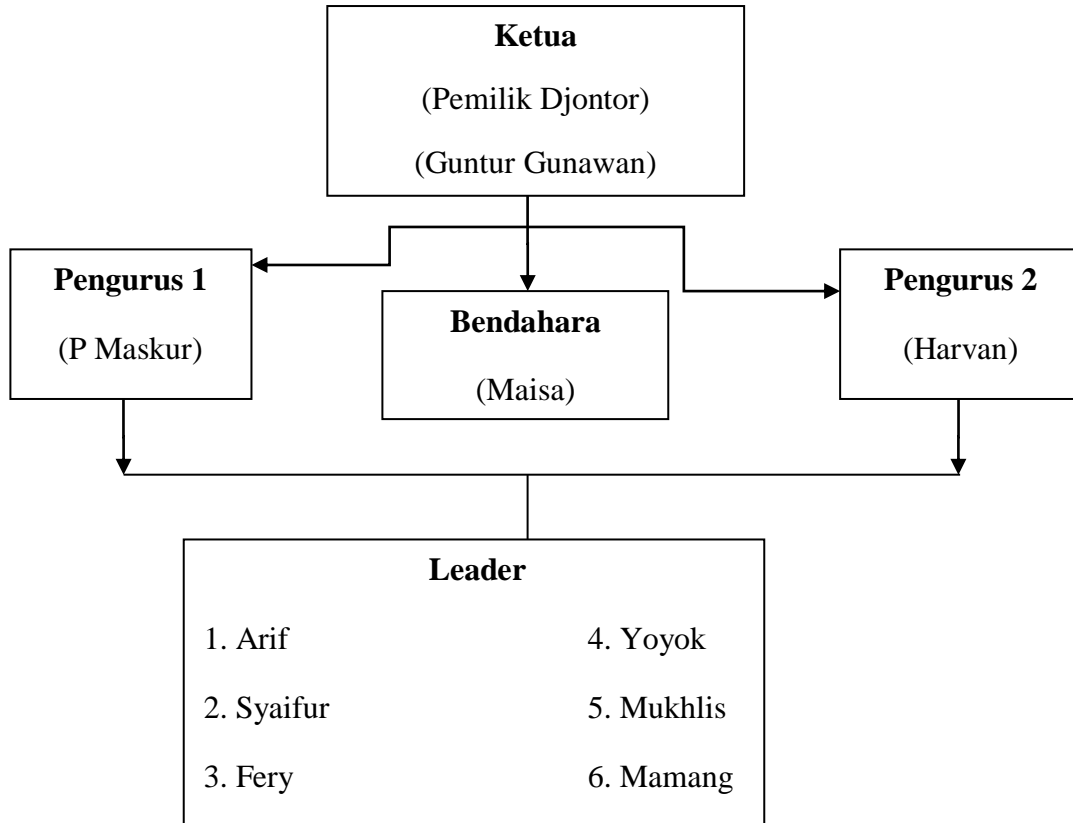
<sup>3</sup> Maisa, Pemilik Komunitas Djontor Delivery, Wawancara langsung (24 februari 2022).

<sup>4</sup> Maisa, Pemilik Komunitas Djontor Delivery, Wawancara langsung (24 februari 2022).

## 2. Struktur Komunitas Djontor Delivery

Gambar 4.1

### Struktur Komunitas Djontor Delivery



## B. Paparan Data

Untuk memperoleh data dan menganalisis data, peneliti melakukan penelitian dengan terjun langsung ke tempat penelitian dengan menggunakan prosedur pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### 1. Layanan Food Delivery pada Usaha Jasa Djontor Delivery

*Food delivery* adalah sebuah jasa transportasi *online* dalam mengantarkan makanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang kesulitan untuk pergi keluar rumah sendiri. *Food delivery* ini sangat membantu sekali dalam setiap

kegiatan masyarakat dan membantu mengurangi pengangguran masyarakat. Karena pada spesifikasinya dibuat untuk menjangkau masyarakat dengan menggunakan media yang telah disediakan.

Untuk mengetahui pelayanan *food delivery* pada usaha jasa Djontor di Kabupaten Sampang, peneliti melakukan pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada pemilik komunitas Djontor *delivery*, Admin, dan beberapa konsumen.

Wawancara pertama mengenai berdirinya Komunitas Djontor *delivery*. Peneliti melakukan wawancara dengan pemilik dari Komunitas Djontor *delivery* yaitu Ibu Maisa.

“Komunitas Djontor *delivery* didirikan pada awal tahun yaitu 12 januari 2020 oleh suami saya (Guntur) dan temannya Farel, dengan tujuan awalnya untuk mempermudah konsumen dalam melakukan pemesanan dari bisnis kuliner Mie Djontor milik Maisa. Karena kebetulan saya punya usaha kuliner yang cukup dikenal masyarakat sampang jadi kami berpikir untuk menyediakan jasa *food delivery* jasa awalnya. Semua berjalan dengan lancar sampai pada pertengahan tahun 2020 Farel ini tidak bisa ikut mengelola lagi karena harus pindah kota. Jadi dari keputusan bersama akhirnya harus dikelola oleh Guntur sendiri didampingi saya selaku istrinya. Nama Djontor *delivery* sendiri mengikuti bisnis kuliner saya itu Mie Djontor karena pada saat itu beroperasi hanya untuk pemesanan Mie Djontor ”<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Komunitas Djontor *delivery* dapat ditarik kesimpulan mengenai berdirinya komunitas Djontor *delivery*, jadi komunitas Djontor *delivery* didirikan oleh beberapa pencetus yaitu Farel dan Guntur pada awal tahun 2020. Farel dan Guntur terus mengembangkan idenya pada saat itu sebagai peluang bisnis baru dikarenakan

---

<sup>5</sup> Maisa, Pemilik Komunitas Djontor Delivery, Wawancara langsung (24 Februari 2022).

Mereka berpikir di Kabupaten Sampang minim orang yang menggunakan jasa layanan *food delivery* seperti gojek dan grab karena ada beberapa objek yang sedikit sulit untuk menerapkan. Diikuti dengan bisnis kuliner milik istri Guntur yaitu Maisa selaku pemilik usaha Mie Djontor yang sudah ada lama sebelum adanya Djontor *delivery* ini. Jadi Guntur dan Farel mencoba masa percobaan pada usaha kuliner milik Maisa, karena dianggap sebagai peluang sebelum akhirnya dikenal banyak orang. Mie Djontor sendiri cukup terkenal dikalangan masyarakat sampang khususnya kalangan anak muda yang sering nongkrong. Pertengahan tahun 2020 Farel tidak bisa ikut mengelola karena harus pindah kota, jadi menurut keputusan bersama yang harus mengelola selanjutnya adalah Guntur sendiri didampingi bersama Maisa. Menggunakan nama Djontor *delivery* karena mengikuti usaha kuliner milik Maisa agar lebih cepat dikenal orang bahwa Mie Djontor menyediakan jasa antar makanan.

Wawancara kedua pemilik jasa Djontor melayani konsumen yang sesuai aturan komunitas. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Maisa.

“Beberapa bulan Djontor *delivery* berjalan dengan baik, banyak respon positif dari konsumen karena pelayanan dari para driver yang cukup baik. Yang pertama Saya serta keluarga besar dari djontor mengutamakan kejujuran nomor satu. Cepat atau tidaknya pelayanan tergantung kondisi masing-masing dijalan tetapi pasti dari pihak Djontor pasti harus cepat dan tanggap, serta pihak driver bisa mengkomunikasikan dengan baik kepada konsumen. Yang kedua komunikasi itu penting antara kedua belah pihak.”<sup>6</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut mengenai cara melayani konsumen yang sesuai aturan komunitas djontor sangat menjunjung tinggi nilai kejujuran

---

<sup>6</sup> Maisa, Pemilik Komunitas Djontor Delivery, Wawancara langsung (24 Februari 2022).

dan tanggung jawab. Maka dari itu selama transaksi berlangsung wajib untuk saling komunikasi antar kedua belah pihak agar tidak ada selisih paham.

Wawancara ketiga alasan pemilik Djontor *delivery* mengembangkan usaha Djontor *delivery* di Kabupaten Sampang. Peneliti wawancara ke pemilik Djontor *delivery* Maisa.

“alasan saya pada awalnya untuk membantu mengembangkan bisnis kuliner milik saya pribadi dengan bantuan orang-orang terdekat yang bersedia menjadi driver pada saat itu. Ternyata usaha jasa *delivery* ini mendapat respon positif dari masyarakat sampang sampai saya yakin untuk mengembangkan bisnis ini. Menurut saya selain keuntungan ini juga bermanfaat bagi semua orang.”<sup>7</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut alasan Maisa yakin untuk mengembangkan bisnis jasa *delivery* ini berkat dukungan dan respon positif dari masyarakat sampang yang antusias menggunakan jasa *delivery* dari Djontor ini. Maisa merasa sangat puas karena bisa membantu perekonomian masyarakat kabupaten sampan.

Wawancara keempat pada Admin Djontor selaku sebagai perantara antara driver dan konsumen mengenai pelayanan *delivery*. Peneliti wawancara ke Agung.

“tidak ada peraturan khusus dan spesifik serta tuntutan-tuntutan dari Maisa dalam pelayanan, yang paling penting adalah komunikasi yang baik, bagaimana cara saya dan dwi (admin *shift* pagi) menyikapi berbagai macam pertanyaan dan keluhan dari konsumen mengenai usaha Djontor ini.”<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa untuk agung dan dwi selaku sebagai admin pasti melayani segala bentuk apresiasi atau

---

<sup>7</sup> Maisa, Pemilik Komunitas Djontor Delivery, Wawancara langsung (24 februari 2022).

<sup>8</sup> Agung, Pemilik Komunitas Djontor Delivery, Wawancara langsung (24 Februari 2022).

keluhan dari konsumen dengan tetap melayani dengan komunikasi yang baik dan ramah.

Berdasarkan observasi atau pengamatan yang dilakukan peneliti memang sangat membantu masyarakat dalam berbagai aspek kebutuhan. Ditambah ini dapat dilakukan oleh siapapun termasuk para lansia atau masyarakat yang kurang paham teknologi jadi bisa ikut menggunakannya.

Selanjutnya wawancara mengenai adanya komplain dari konsumen seperti kecurangan yang dilakukan pihak *driver* dan sanksi yang akan didapatkan. Peneliti wawancara kepada pemilik Djontor *delivery* yaitu Maisa.

“Untuk complain pasti ada beberapa ya dari konsumen seperti driver yang lama dijalan tapi pelayanannya yang cukup baik dan kecurangan yang dilakukan *driver* ada. Ada beberapa oknum *driver* yang melakukan kerugian terhadap konsumen. Bahkan sempat ada beberapa konsumen yang konfirmasi kepada saya pribadi. Jika memang apa yang terjadi pada *driver* tersebut benar adanya, maka dari pihak kami pasti musyawarah dulu, dilihat dulu berapa kali pihak *driver* melakukan kecurangan. Jika sudah dibatas wajar mau tidak mau pihak komunitas akan memberikan sanksi pada *driver* tersebut dan *diblacklist*.”<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara mengenai adanya kecurangan yang dilakukan oleh beberapa oknum pihak *driver* mengenai penambahan biaya entah dari segi nominal tarif ongkos *driver* atau dari barang yang dibeli konsumen. Pihak *driver* yang melakukan kecurangan akan dikenakan sanksi oleh pihak Djontor *delivery* yang pastinya sudah dari keputusan bersama untuk lebih menghargai konsumen dan tidak menjadi contoh bagi *driver* lain agar tidak terjadi hal serupa.

---

<sup>9</sup> Maisa, Pemilik Komunitas Djontor Delivery, Wawancara langsung (24 Februari 2022).



Untuk menguatkan data yang ada. Peneliti melakukan wawancara ke 10 konsumen mengenai alasan menggunakan Djontor *delivery*, setelah itu tentang pelayanan dari pihak komunitas hingga driver, lalu pernah mengalami kerugian/kecurangan atau tidak selama bertransaksi. Berikut pernyataan yang dikatakan oleh konsumen Wita.

“Alasan saya menggunakan Djontor *delivery* karena memang dari awal saya sudah nyaman menggunakan Djontor *delivery* dari segi pelayanannya. Karena untuk dari segi pelayanan admin yang cukup cepat dan responsif. Ada juga beberapa dari pihak *driver* yang saya kenal jadi nyaman untuk saya karena sudah mengenal beberapa bagian dari mereka. Kalau untuk masalah saya pernah dirugikan itu, ya saya pernah dirugikan. Karena saya merasa dirugikan saya pasti akan konfirmasi dulu ke *driver*nya mbak, apa alasan melakukan hal tersebut.”<sup>10</sup>

Hal senada juga dikatakan oleh Mila dan Zahra mengenai komunitas Djontor *delivery*. Mereka memilih menggunakan jasa Djontor *delivery* karena pelayanan adminnya yang cepat dan penanganan masalah yang baik.

“alasan saya sudah terbiasa ya pakai Djontor, Saya pribadi tidak terlalu mengikuti ya nyaman tidaknya menggunakan jasa *delivey* dari Djontor ini. Karena saya juga tidak sesering itu menggunakan Djontor. Sepengalaman saya ya cukup baik dari pelayanan driver dan adminnya. Kebetulan saya juga pernah mengalami yang namanya dirugikan oleh beberapa oknum *driver* Djontor. Pada saat itu order barang di 2 tempat dan yang saya tau harganya sudah ada dipamflet Djontor, otomatis saya sudah siapkan sesuai harga pesanan saya dan ongkirnya. Tetapi setelah barang datang itu jumlah total yang harus saya bayar itu tidak sesuai ya dengan ekspektasi saya. Karena saya takut kurang *update* mengenai harga tarif saya konfirmasi lagi ke admin, dan ternyata tidak ada kenaikan harga tarif. Tanggapan saya pada saat itu tidak komplain, saya ikhlasin aja.”<sup>11</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Zahra:

---

<sup>10</sup> Wita, Konsumen Djontor Delivery, Wawancara langsung (11 Februari 2022)

<sup>11</sup> Mila, Konsumen Djontor Delivery, wawancara langsung (12 Februari 2022)

“Alasan saya masih menggunakan karena saya berpikir tidak semua *driver* seperti itu. Saya tetap menggunakan Djontor karna selebihnya pelayanannya cepat dan komunikatif. Saya juga pernah mengalami hal serupa, yaitu jumlah totalan yang saya pesan tidak sesuai estimasi harga yang sudah saya pertimbangkan. Tapi pada saat itu saya tidak menegur langsung kepada *driver*, saya cari tau dulu ya. Soalnya waktu itu lumayan juga.”<sup>12</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen mengenai alasan memilih menggunakan Djontor *delivery* dari segi pelayanan, kemudian pernah mengalami kerugian atau tidak, dapat disimpulkan bahwa konsumen Wita, Zahra dan Mila memilih menggunakan Djontor karena pelayanan admin dan driver yang responsive dan komunikatif tetapi juga memiliki pengalaman pribadi yang tidak menyenangkan terhadap beberapa oknum dari Djontor *delivery*. Mereka tetap menggunakan Djontor karena memang sudah terbiasa menggunakan jasa ini.

Hal senada juga dikatakan oleh 3 konsumen lainnya yaitu pelanggan yang sering menggunakan jasa Djontor *delivery* dimana konsumen Rohman, Lusy, Ria dan Ibu Fik menyatakan pernyataan yang sama.

“Saya menggunakan Djontor *delivery* karena yang saya tau jasa *delivery* hanya Djontor *delivery* saja. Saya kebetulan punya usaha jajanan jadi banyak yang sering order dan dikirim melalui *delivery*. Saya juga sering pakai Djontor untuk kepentingan pribadi jadi bukan untuk antar barang jualan saya tapi mayoritas untuk antar orderan jajanan saya. Saya sering memberi tip kepada driver karena kadang bawaan dari saya menyulitkan tapi *driver* tidak mengeluh. Alhamdulillah belum pernah mengalami kecurangan secara *financial*, lebih ke waktu sih, sering dapat driver yang lelet antar barang ke konsumen. Tapi saya tidak memaksakan karena kan saya tidak tau kondisi diperjalanan bagaimana, yang penting barang saya sampai tujuan”<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Zahra, Konsumen Djontor Delivery, wawancara langsung (12 Februari 2022)

<sup>13</sup> Ibu fik, Konsumen Djontor delivery, wawancara langsung (13 Februari 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh konsumen Rohman tentang pelayanan komunitas hingga driver Djontor.

“Alasan saya tetap menggunakan Djontor meski ada beberapa komunitas lain yang menyediakan jasa yang sama itu karena pelayanan cukup fast respon ya. Tetapi kalo untuk driver ya ada beberapa yang lamban sekali dan kurang komunikasi ke konsumen, untuk kecurangan financial saya tidak tau ya karena saya tidak pernah memperhitungkan nominal yang diberikan oleh driver secara detail. Jadi saya tidak bisa memastikan untuk hal itu meski yang saya tau kalo sekali jalan itu sekian rupiah.”<sup>14</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh konsumen Lusy tentang pelayanan komunitas hingga driver Djontor.

“Saya sering pakai Djontor karena memang malas untuk keluar rumah. Pelayanan tergantung situasi ya kadang admin balas cepat kadang juga lambat tapi saya tidak mempermasalahkan hal tersebut. Untuk pengalaman tidak baik dari driver ya saya tidak pernah mengalami pelayanannya maksimal.”<sup>15</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh ia selaku pelanggan setia Djontor delivery.

“saya pakai jasa antar makanan karena memang butuh ya, saya kerja ditempat jadi malas untuk pergi keluar kebetulan yang saya tau hanya Djontor aja. Saya sering mengalami yang namanya pelayanan yang kurang baik dari driver dan juga estimasi biaya yang tidak sesuai. Saya pasti komplain ke admin soalnya saya juga sering beli ke tempat yang sama itu.”<sup>16</sup>

Berdasarkan wawancara dapat ditarik kesimpulan mengenai pelayanan komunitas dari pihak driver Djontor mengatakan bahwa dari segi pelayanan dan komunikasi cukup baik tetapi 1 orang dari berempat mengalami kejadian tidak menyenangkan dari driver, kebanyakan alasan mereka menggunakan Djontor

---

<sup>14</sup> Rohman, Konsumen Djontor Delivery (15 Februari 2022).

<sup>15</sup> Lusy, Konsumen Djontor Delivery (15 Februari 2022).

<sup>16</sup> Ria, Konsumen Djontor Delivery (15 Februari 2022).

karena sudah terbiasa menggunakan komunitas ini meskipun ada komunitas yang menyediakan jasa yang sama.

Hal yang senada juga dikatakan oleh 3 konsumen lainnya, mereka pernah menggunakan jasa Djontor tetapi tidak sering seperti 4 konsumen sebelumnya. Konsumen Kiki dan Ivan menyatakan hal yang sama, dimana alasan menggunakan Djontor.

“Saya pakai Djontor disaat saya benar benar butuh jasa ini. Saya jarang pesan makanan diluar karena seperti kurang tepat kalau tidak pilih-pilih sendiri. Kesan pertama saya terhadap Djontor cukup baik ya entah dari segi pelayanan admin dan driver seperti kurang bersosialisasi dengan konsumen, kurang komunikasi. Yang seperti ini pasti ada aja kesalahpahaman. Jadinya bakal buang waktu dua kali ya.”<sup>17</sup>

Hal senada juga dikatakan oleh Ivan mengenai pelayanan dan komplain kepada pihak Djontor.

“saya jarang pesan tapi pertama kali pakai jasa ini dapat driver yang kurang baik, tetapi untuk pelayanan admin sangat cepat respon. Kebetulan pihak driver mengantar pesanan saya lama sekali, setelah ditanya alasannya beliau mengambil orderan yang banyak dalam satu waktu.”<sup>18</sup>

Berdasarkan wawancara dengan 2 konsumen dapat ditarik kesimpulan bahwa ada beberapa oknum yang kurang komunikasi terhadap konsumen. Sehingga menimbulkan kesalahpahaman dan bisa jadi merugikan salah satu pihak. Hal yang sama juga dikatakan oleh Konsumen Allisa sebagai berikut.

“Saya jarang pakai Djontor tapi sesekali pasti menggunakan Djontor karena cuma Djontor yang saya tau.

---

<sup>17</sup> Kiki , Konsumen Djontor Delivery (20 Februari 2022)

<sup>18</sup> Ivan, Konsumen Djontor Delivery (20 Februari 2022)

Setiap saya pesan harga tarif sering berubah berubah ya. Jadi setiap driver itu harga tarifnya tidak sama satu sama lain. Karena kan setiap pesan pasti berubah driver ya. Sampai saat ini saya tidak pernah komplain ke admin atau tanya driver yang bersangkutan mengenai hal tersebut. Jadi saya tidak paham ya ini ada kenaikan tarif atau memang ada kecurangan tiap driver. Tapi dari segi komunikasi dan pelayanan saya rekomendasikan Djontor yang paling ramah dan responsive.”<sup>19</sup>

Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan alasan Allisa memilih Djontor karena memang Djontor yang Allisa tau tentang jasa antar makanan. Tetapi selama menggunakan jasa tersebut Allisa merasa tiap pesan jasa ini harga tarifnya berbeda beda setiap driver padahal dijelaskan Allisa memesan masih sekitar Kabupaten Sampang dan tidak lebih dari 2 tempat.

Berdasarkan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti lakukan pada saat penelitian. Yang peneliti amati, konsumen rata rata menggunakan jasa Djontor delivery karena lebih terkenal Djontor dibandingkan jasa *delivery* yang lain, selain itu dilihat dari segi pelayanan yang baik sehingga membuat konsumen akan kembali menggunakan jasa dari Djontor ini. Tetapi ada dari beberapa tanggapan konsumen mengenai kendala pada tarif yang tidak sesuai. Ada beberapa konsumen yang mengatakan bahwa tarif Djontor ini tidak sesuai pamflet yang disebar di media sosial. Tarif yang tidak konsisten inilah yang menimbulkan kesalahpahaman terhadap konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Djontor sudah maksimal tetapi ada kekurangan yang tidak sesuai sehingga berpacu dapat merugikan beberapa pihak yaitu konsumen dan nama baik

---

<sup>19</sup> Allisa, Konsumen Djontor Delivery (21 Februari 2022).

Djontor delivery. Kecurangan yang terjadi terdapat pada beberapa oknum yang memang sengaja melakukan hal tersebut atau tidak sengaja melebih-lebihkan nominal yang tidak seharusnya.

Dijelaskan pada salah satu wawancara konsumen yang mengatakan pada saat komplain langsung pihak driver melakukan kecurangan untuk kepentingan pribadi agar sesuai target mereka dengan waktu yang singkat. Jelas perbuatan ini merugikan konsumen secara sepihak meskipun diawal driver memberikan *service* lebih komunikasi tetapi tetap saja itu bisa merugikan orang lain. Karena tidak semua konsumen bisa komplain kepada pihak komunitas Djontor *delivery* dan lebih memilih mengikhlaskan peristiwa tersebut. Tetapi jika hal tersebut terus menerus dilakukan dapat memberikan pandangan buruk terhadap integritas dan disiplin komunitas. Tanggapan pihak komunitas terhadap kejadian tersebut pasti sudah dipikirkan secara matang, tetapi tetap saja berulang tanpa sepengetahuan.

Untuk informasi tambahan saat ini Djontor delivery memperketat sistem Djontor untuk meminimalisir kejadian yang berulang, dimana setiap driver Djontor wajib menggunakan jaket Djontor sebagai identitas bahwa driver tersebut adalah bagian dari Djontor. Dan jika driver tersebut keluar, wajib mengembalikan jaket tersebut agar tidak disalahgunakan dilapangan yang mengatasnamakan Djontor *delivery*. Selebihnya para konsumen cukup puas dan setia menggunakan jasa delivery dari Djontor karena konsumen percaya tidak semua driver akan melakukan hal yang merugikan.

## **2. Kinerja layanan *food delivery* pada usaha Djontor di Kabupaten Sampang dalam perspektif etika bisnis islam**

Pada kehidupan sosial, manusia pasti saling membutuhkan satu sama lain dalam berbagai aspek. Manusia pasti menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masing-masing. Islam mengajarkan tentang batasan-batasan manusia dalam menggunakan barang atau jasa setiap aspek kehidupan, baik yang dijelaskan sedalam Al- Qur'an maupun hadist. Memberikan jasa atau mengkonsumsi barang harus sesuai porsi yang sesuai, tidak berlebih-lebihkan.

Segala sesuatu yang dilakukan oleh manusia memiliki makna dan berdasarkan dengan etika dalam bisnis islam demi kemaslahatan hidupnya. mempraktikkan beretika dalam berbisnis merupakan tata cara bisnis yang baik dan aman dalam menjalani hidup yang lebih baik. Melakukan pelanggaran dalam beretika bisa terjadi dimana saja dan kapan saja. Dimana untuk meraih keuntungan, masih banyak oknum-oknum yang melakukan perbuatan curang. Sedangkan dalam islam tidak diperbolehkan melakukan suatu hal yang bisa merugikan orang lain demi keuntungan pribadi sekecil apapun itu. Kecurangan yang dilakukan oleh beberapa oknum driver dapat mengakibatkan kemudhratan terhadap komunitas Djontor, konsumen, serta diri sendiri.

Peneliti melakukan wawancara kepada pemilik Djontor delivery dan beberapa konsumen mengenai tanggapan kinerja pelayanan jasa antar makanan yang tidak sesuai jika dinilai dari etika berbisnis islam. Sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana pandangan mereka mengenai layanan *food delivery* tersebut jika ditinjau dari perspektif etika bisnis islam. Berikut pernyataan yang

disampaikan pemilik Djontor delivery mengenai kinerja layanan yang tidak sesuai dari segi perspektif etika bisnis islam:

“Jika dinilai dari segi etika berbisnis islam jelas itu sudah melanggar aturan islam yang tidak memperbolehkan merugikan orang lain dengan mengambil hak mereka padahal dari pihak kami tidak memberatkan oknum tersebut tetapi ada saja yang ingin selesai cepat tapi dapat keuntungan banyak. Yang paling penting didunia bisnis itu kan harus jujur dan amanah. Karena hal tersebut sama saja dengan mengambil hak orang lain dengan transparan.”<sup>20</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh 3 konsumen yaitu Wita, Mila dan Zahra dimana mereka sependapat dalam islam tidak boleh melakukan kecurangan apalagi terhadap konsumen, sebagai berikut :

“saya sangat menentang jika ada beberapa oknum yang melakukan kecurangan mbak, pasti akan saya tegur. Karena jika bukan dari kita yang menegur pihak oknum tersebut pasti akan keterusan melakukan hal tersebut. Mau tidak mau ya harus menerima konsekuensi.”<sup>21</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Zahra mengenai penerapan etika bisnis islam yang tidak sesuai.

“saya akan tegur driver tersebut mbak. Karena itu bukan hak mereka karena kan sudah ada ketentuannya semua. Jika memang konsumen yang salah harusnya dikonfirmasi, kalo tida ditegur pasti keseringan berbuat seperti. Dan itu tidak professional”<sup>22</sup>

Hal yang sama juga dikatakan oleh Mila.

“disini kan kita sama sama saling membutuhkan ya, jadi harusnya driver tidak berbuat kecurangan tersebut dengan alasan-alasan ya. Komunikasi itu penting juga, ditambah lagi pihak Djontor ada ketentuannya dimana konsumen juga tau akan hal itu.itu namanya tidak bertanggung jawab pada amanah yang diberikan.”<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Maisa, Pemilik Djontor Delivery wawancara langsung (24 Februari 2022).

<sup>21</sup> Wita, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (11 februari 2022)

<sup>22</sup> Zahra, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (12 februari 2022)

<sup>23</sup> Mila, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (12 februari 2022)



Berdasarkan wawancara penerapan food delivery mengenai kecurangan beberapa oknum bahwa perbuatan tersebut adalah perbuatan tidak bertanggung jawab menurut pemilik Djontor dan 3 konsumen menegaskan bahwa perbuatan tersebut sangat disayangkan jika terus-terusan dilakukan, karena akan melibatkan beberapa pihak yang bertanggung jawab atas kejadian tersebut. Jelas mereka sangat menentang perbuatan tersebut karena memang benar-benar tidak sesuai dengan prinsip etika bisnis islam dari segi kejujuran dan merugikan diri sendiri.

Hal yang sama juga disampaikan oleh konsumen lainnya. Semua konsumen mengatakan bahwa kecurangan-kecurangan seperti ini tidak diperbolehkan dalam islam dan harus ada yang menegur agar tidak berlarut-larut dalam melakukan perbuatan yang mudharat. Berikut pernyataan yang disampaikan:

“Tanggapan saya atas hal tersebut sangat disayangkan ya padahal itu tidak boleh dalam islam, karena menurut saya konsumen pasti lebih tau dan pasti ada beberapa yang memberikan tip layak atas hasil kerja keras mereka tapi malah seperti memanfaatkan. Itu sama saja seperti mengambil hak yang bukan miliknya.”<sup>24</sup>

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Rohman.

“Dalam islam tidak boleh ya melakukan kecurangan seperti apalagi terhadap konsumen yang notabennya sama-sama membantu dengan menggunakan jasa *delivery* ini. Pendapatannya pasti tidak berkah dan merasa tidak puas terus. Jadi harus ada yang mengatur kejadian tersebut agar tidak berulang. Etikanya kita harus amanah membawa pesanan konsumen dan jujur dalam pelayanan.”<sup>25</sup>

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ria dan Lusy.

---

<sup>24</sup> Ibu Fik, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (13 Februari 2022).

<sup>25</sup> Rohman, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (15 februari 2022).

“Sudah jelas itu tidak etis dan tidak bermoral mbak. Seharusnya sudah ada kebijakan antara komunitas dan driver sehingga oknum tersebut tidak perlu sampai melakukan hal yang merugikan orang lain. Tapi semua tergantung dari diri sendiri ya, oknum tersebut mengenyampingkan keberkahan mencari uang yang baik dan saling menghormati.”<sup>26</sup>

“hal itu sama saja merugikan tiap konsumen mbak. Karena kan tiap kita pesan berubah driver, maka dari itu harus ada sanksi tegas. Itu perbuatan yang tidak jujur dan tidak bertanggung jawab.”<sup>27</sup>

Hal senada juga di jelaskan oleh Kiki, Ivan dan Allisa bahwa mengambil hak orang lain meskipun sedikit itu tidak beretika dan tidak diperbolehkan oleh Islam.

“Pura-pura ataupun tidak sengaja menambah biaya yang seharusnya bukan hak konsumen itu sama saja mencuri secara transparan mbak, oknum tersebut harusnya jika tau harus bertanggung jawab tapi jika tidak ada etika baik untuk bertanggung jawab sama saja melakukan hal yang tidak sesuai islam. tidak jujur dan tidak amanah.”<sup>28</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Ivan.

“oknum tersebut harusnya bertanggung jawab tapi jika tidak ada etika baik untuk bertanggung jawab sama saja melakukan hal yang tidak sesuai islam. tidak jujur dan tidak amanah.”<sup>29</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Allisa:

“apapun kecurangannya jika sudah merugikan orang lain mau tidak mau pada saat konsumen komplain harus bertanggung jawab dan diberi sanksi tegas agar tidak terjadi hal berulang”<sup>30</sup>

Berdasarkan wawancara dengan konsumen mengenai layanan *food delivery* yang tidak sesuai yaitu adanya kecurangan dari beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab atas amanah yang diberikan oleh konsumen dimana hal itu bertentangan dengan prinsip etika bisnis islam dari segi kejujuran dan

---

<sup>26</sup> Ria, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (15 Februari 2022).

<sup>27</sup> Lusy, , Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (15 Februari 2022)

<sup>28</sup> Kiki, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (20 Februari 2022).

<sup>29</sup> Ivan, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (20 Februari 2022).

<sup>30</sup> Allisa, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancar alangsung (21 feruari 2020).

kepercayaan. Meskipun pelayanan dari driver cukup baik tetapi untuk hal yang merugikan seperti diatas tidak dibenarkan. Karena hal tersebut jika terus dibiarkan dan tanpa adanya sanksi yang cukup dapat menyebabkan kemudharatan bagi masyarakat dan nama baik komunitas Djontor *delivery*.

Karena pada dasarnya tujuan etika bisnis itu untuk memelihara dan menjaga tali silaturahmi untuk memperluas jaringan bisnis yang diinginkan dengan saling menghormati dan menjunjung tinggi kejujuran dan kepercayaan dari pihak yang bersangkutan. karena semua yang bersangkutan dengan Etika bisnis menyangkut moral, sosial masyarakat, hak-hak dan kewajiban satu sama lain, serta prinsip-prinsip yang harus diperhatikan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara tanggapan konsumen mengenai layanan *food delivery* yang tidak sesuai jika dihadapi kejadian tersebut dinilai dari segi perspektif etika bisnis Islam.

“saya pribadi untuk menanggapi beberapa komplain konsumen mengenai beberapa hal seperti adanya kecurangan dari pihak driver atau malah sebaliknya dengan tanggung jawab penuh untuk bisa segera menyelesaikan masalah tersebut. Kami pasti akan memperbaiki integritas kami untuk lebih baik lagi agar tidak terjadi hal serupa.”<sup>31</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh 3 konsumen lainnya mengenai hal tersebut.

“Sebagai konsumen juga harus pintar mengendalikan situasi ya mbak, tanggung jawab itu penting dan kita sebagai manusia harus mengingatkan oknum-oknum tersebut jika merugikan orang lain sekecil apapun itu. Diberi amanah untuk menjaga kepercayaan.”<sup>32</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh zahra:

---

<sup>31</sup> Maisa, pemilik Djontor Delivery, wawancara langsung (24 Februari 2022)

<sup>32</sup> Mila, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (12 februari 2022)

“tanggung jawab itu penting banget ya. Kita selaku konsumen juga harus ikut bertanggung jawab saling menegur jika terjadi hal tersebut. Agar oknum-oknum tersebut bisa lebih amanah dan bertanggungjawab.”<sup>33</sup>

Hal yang sama juga dikatakan oleh wita sebagai berikut:

“selama konsumen tidak merasa dirugikan meski sudah tau ada pelayanan yang kurang baik atau terjadi kecurangan, saya rasa cukup mengingatkan baik-baik agar professional dalam pekerjaannya.”<sup>34</sup>

Dapat ditarik kesimpulan hasil dari wawancara tersebut dengan pemilik Djontor *delivery* dan beberapa konsumen lainnya mengenai kinerja jasa yang tidak sesuai sehingga terindikasi adanya pihak yang dirugikan jika dilihat dari perspektif etika bisnis Islam adalah menjaga kepercayaan konsumen selaku yang ikut membantu dalam berjalannya komunitas. Maka dari itu sangat penting memberikan arahan mengenai etika dalam berbisnis dan etika dalam menghadapi konsumen. Diharapkan semua yang terlibat dapat mengetahui mana yang baik dan tidak untuk dilakukan.

Hal sama juga disampaikan oleh konsumen lainnya. Semua konsumen mengatakan bahwa kecurangan-kecurangan yang sepele jika dilakukan berulang seperti ini tentu saja tidak diperbolehkan dalam Islam karena tidak professional dalam pekerjaan yang berujung merugikan orang lain. Berikut pernyataan yang disampaikan:

“Menurut saya tidak boleh mbak, bahwa sesuatu yang merugikan orang lain itu tidak boleh. Hal seperti ini dapat menimbulkan mudharat. Bisa dilihat tidak bertanggung jawab dan amanah dalam pekerjaannya karena merugikan orang lain”<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Zahra, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (12 februari 2022)

<sup>34</sup> Wita, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (11 Februari 2022)

<sup>35</sup> Rohman, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (15 februari 2022)

Hal senada juga disampaikan oleh Bu Fik sebagai berikut:

“menurut saya tidak boleh ya merugikan orang lain sekecil apapun itu. Oknum tersebut harus bertanggung jawab dan berjanji tidak melakukan hal serupa.”<sup>36</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Lusy:

“melakukan kegiatan bisnis yang merugikan orang lain itu tidak dibenarkan dalam islam. meskipun sedikit tapi jika dilakukan terus menerus lama lama menjadi bukit dan korbannya.”<sup>37</sup>

Hal senada juga dikatakan oleh Ria:

“jika dilihat dari segi etika itu perbuatan tidak boleh dalam Islam. karena termasuk tidak bertanggung jawab dalam pekerjaan dan tidak menjunjung tinggi kejujuran kepada konsumen yang berujung seperti riba.”<sup>38</sup>

Kiki dan Fahmi juga menyatakan hak yang serupa sebagai berikut:

“etikanya kita kan konsumen membantu ya tapi jika driver tidak bisa menjaga amanah sekecil itu, sangat disyangkan karena itu perbuatan mudharat.”<sup>39</sup>

“dalam Islam tidak boleh merugikan orang lain. Pastinya ada perjanjian pra kerja antara driver dan pihak komunitas. Jika orang tersebut tidak bertanggung jawab, Pihak komunitas pasti yang menanggung kesalahan. Makanya harus ada sanksi jelas juga.”<sup>40</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Allisa bahwa manusia harus punya tanggung jawab atas pekerjaannya.

“saya menanggapi hal ini agar tidak terjadi hal serupa dengan saling mengingatkan ya, mungkin satu-satunya cara dengan komplain kepada pihak komunitas, karena jika dibiarkan sudah pasti akan merugikan orang lain selain saya.”<sup>41</sup>

---

<sup>36</sup> Bu Fik, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (13 februari 2022)

<sup>37</sup> Lusy, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (15 februari 2022)

<sup>38</sup> Ria, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (15 februari 2022)

<sup>39</sup> Kiki Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (20 februari 2022)

<sup>40</sup> Ivan Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (20 februari 2022)

<sup>41</sup> Allisa, Konsumen Djontor *Delivery*, wawancara langsung (20 februari 2022)

Berdasarkan wawancara dengan konsumen mengenai hal yang harus dilakukan jika penerapan etika bisnis islam pada *food delivery* yang tidak sesuai, semua sepakat untuk saling mengingatkan oknum-oknum tersebut dengan cara komplain kepada pihak komunitas. Sehingga diharapkan pihak Djontor dapat meminimalisir terjadinya kejadian berulang dengan beberapa peraturan yang lebih baik, serta memberikan arahan dalam beretika mana yang baik atau tidak agar konsisten nantinya. Karena jika kita terus menormalisasikan hal tersebut dapat berdampak buruk kepada pihak Djontor karena sekian banyak orang yang tidak percaya lagi untuk menggunakan jasa Djontor.

### **C. Temuan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi telah di peroleh beberapa temuan. Hasil temuan yang di dapat sebagai berikut:

1. Layanan *food delivery* pada usaha jasa Djontor di Kabupaten Sampang.
  - a. Pelayanan admin dan *driver* kepada konsumen dalam mengatasi segala bentuk masalah dan pertanyaan yang responsive.
  - b. Adanya kecurangan yang dilakukan oleh pihak driver Djontor delivery yaitu dengan sengaja melebih-lebihkan biaya yang sudah ditetapkan.
2. Kinerja layanan *food delivery* pada usaha jasa Djontor di Kabupaten Sampang dalam perspektif etika bisnis islam.

- a. Djontor *delivery* khususnya *driver* tidak sesuai dengan prinsip keseimbangan karena berbuat curang atau berlaku dzalim dengan melebih-lebihkan biaya dengan sengaja atau tidak sengaja.
- b. Djontor *delivery* khususnya *driver* secara garis besar sudah sesuai dengan prinsip tanggung jawab dengan melakukan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap konsumen. Sesama manusia harus saling menghormati.
- c. Djontor *delivery* khususnya *driver* tidak sesuai dengan prinsip kejujuran karena melakukan kecurangan terhadap konsumen dengan merugikan berbagai pihak demi keuntungan pribadi.

#### **D. Pembahasan**

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh dari paparan data tersebut, maka peneliti akan membahas temuan penelitian secara detail dengan mengaitkan kajian teori yang sudah di paparkan sebelumnya.

##### **1. Layanan *food delivery* pada usaha jasa Djontor di Kabupaten Sampang.**

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen<sup>42</sup>. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu di mana konsumen sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui teknologi. Tindakan yang dilakukan berguna untuk memenuhi keinginan konsumen akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Muslich, *Etika Bisnis Islam* (Landasan Filosofi, Normatif dan Substansi Implementatif). 41.

<sup>43</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005). 15.

Jasa berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang membantu masyarakat pada suatu institusi atau komunitas. Maka dari itu diperlukan pelayanan yang baik, ramah dan cepat tanggap pada konsumen. Karena dari hal kecil seperti pelayanan inilah bertujuan mendapatkan minat masyarakat dengan memprioritaskan nilai barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada konsumen Djontor *delivery* mengenai pelayanan yang baik harus dapat dipenuhi oleh pihak Djontor sehingga keinginan konsumen yang diberikan secara maksimal. Diantaranya adalah tersedianya karyawan yang baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pemilik Djontor yaitu memberikan yang terbaik kepada konsumen dengan adanya kualitas karyawan yang baik dan sesuai kriteria yang masyarakat inginkan. Dimana kualitas seorang pemilik komunitas juga dilihat dari kualitas karyawannya yang harus profesional pada pekerjaannya dan itu pastinya akan berdampak panjang pada kualitas usaha jasa tersebut.

Mampu melayani secara cepat dalam melayani konsumen dan diharapkan karyawan Djontor harus melakukan pelayanan sesuai prosedur. Dapat diketahui bahwa alasan konsumen memilih Djontor dan tetap menggunakan Djontor dikarenakan pelayanan diberikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan konsumen pada jasa yang mereka butuhkan dengan cepat dan sesuai estimasi konsumen. Hal tersebut akan menjadi nilai tambah pada kualitas jasa Djontor.



Mampu berkomunikasi dengan ramah, baik dan santun dalam penyampaiannya. Driver harus mampu dengan cepat memahami keinginan konsumen harus dengan tutur kata yang lemah lembut Komunikasi yang dilakukan akan memberikan efek positif terhadap keadaan yang ada. Konsumen akan lebih tenang menghadapi kendala driver yang terjadi diperjalanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada konsumen Djontor dapat diketahui bahwa keseluruhan dari segi pelayanan admin yang menjaga komunikasi baik pada konsumen dan para driver yang sudah semaksimal mungkin menjaga kepercayaan konsumen dengan pelayanan yang baik juga. Seperti penyampaian keluhan yang ditangani dengan baik dari beberapa pihak terkait sampai masalah menemukan solusi. Maka dari itu Djontor *delivery* bukan semata mata menyediakan jasa antar saja, tetapi yang terlibat dipastikan memiliki kualitas dan arahan yang baik dari pemilik Djontor.

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan observasi yang diperoleh dari para konsumen pengguna Djontor *delivery* dapat dilihat bahwa pelayanan djontor diterapkan dengan baik oleh karyawan Djontor yaitu *driver* dan admin. Hal ini terlihat dari jawaban konsumen dan berdasarkan hasil observasi yang peneliti dapat, alasan konsumen menggunakan djontor karena dari segi pelayanan djontor *delivery* sangat baik, responsive dan komunikatif yang akhirnya memberikan kenyamanan pada konsumen untuk terus menggunakan djontor *delivery*. Diluar dari kekurangan djontor *delivery* dalam memenejemen satu persatu karyawannya, konsumen sepakat bahwa djontor *delivery* yang paling cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

## **2. Kinerja layanan *food delivery* pada usaha jasa Djontor di Kabupaten Sampang dalam perspektif etika bisnis islam**

Etika Bisnis Islam adalah seperangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dan yang buruk dalam suatu kegiatan bisnis dalam Islam dengan berpegang pada landasan ini maka setiap muslim yang berbisnis akan beraktifitas apapun akan merasa ada kehadiran pihak ketiga (Tuhan) di setiap aspek hidupnya. Keyakinan ini harus menjadi bagian integral dari setiap muslim dalam berbisnis. Hal ini karena bisnis dalam Islam tidak semata-mata orientasi dunia tetapi harus punya visi akhirat yang jelas. Dengan kerangka pemikiran seperti itulah maka persoalan etika dalam bisnis menjadi sorotan penting dalam islam.<sup>44</sup>

Tujuan utama penerapan aturan syariah dalam ajaran di bidang muamalah khususnya perilaku bisnis adalah agar terbentuk perilaku yang bisa mengendalikan nafsu dan berdampak pada pembentukan kualitas diri untu professional dalam melakukan pekerjaan. Sehingga akan mewujudkan pembangunan manusia yang berkeadilan untuk mencapai pemenuhan kebutuhan, kesempatan kerja penuh dan distribusi pendapatan yang merata tanpa harus mengalami ketidakseimbangan yang bekepanjangan di masyarakat. Sesungguhnya dalam segala hal kehidupan telah diatur dalam pandangan ajaran

---

<sup>44</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Bisnis Islam Untuk Dunia Usaha*, Bandung: Alfabeta, 2013), 97.

agama Islam untuk mengatur seluruh kehidupan manusia termasuk dalam kaitannya pelaksanaannya perekonomian dan bisnis.<sup>45</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang didapat dari konsumen ditinjau dari ke- tiga prinsip prinsip etika bisnis islam yang dijadikan tolak ukur, bisa dilihat penerapan etika bisnis islam pada komunitas Djontor delivery di Kabupaten Sampang ada tiga prinsip yaitu prinsip keseimbangan/keadilan, prinsip bertanggung jawab dan prinsip kejujuran. Berikut penjelasan dari prinsip etika bisnis islam yang belum terpenuhi:

### **1. Prinsip Keseimbangan/ keadilan**

Pada prinsip keadilan Islam sangat mengajurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis, dan melarang berbuat curang atau berlaku dzalim. Keuntungan bisnis dalam islam tidak hanya sekedar keuntungan yang berupa materi akan tetapi keuntungan yang lebih kekal yaitu keuntungan akhirat.<sup>46</sup>

Dalam bekerja wajib bagi sesama pelaku untuk memahami dasar etika bisnis yang baik dengan menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis islam agar kita tau cara menempatkan diri sebagai pelaku yang melakukan pekerjaan dengan profesional dan menghindari memperoleh keuntungan dengan cara negatif.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa penerapan etika bisnis islam ditinjau dari prinsip keseimbangan/keadilan yang dilakukan oleh beberapa oknum dari pihak Djontor delivery tidak sesuai dengan prinsip keseimbangan/keadilan

---

<sup>45</sup> Nurul Aulia, *Implementasi Etika Bisnis Islam pada rumah Makan Super Geprek Cabang Jambi, Universitas Islam Negeri*, Jambi 2019. 10.

<sup>46</sup> Veithzal Rivai, *Islamic Marketing* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), 128.

yang diterapkan pada konsumen, karena telah melakukan kedzaliman yang merugikan beberapa pihak terkait yaitu konsumen dan nama baik komunitasnya. Dengan melakukan kecurangan yaitu dengan sengaja melebih-lebihkan biaya tarif jasa yang tidak sesuai harga komunitas tapi mengatasnamakan komunitas. Serta merugikan konsumen jika itu dilakukan terus berulang tanpa adanya sanksi yang harus didapatkan.

## **2. Prinsip Tanggung Jawab**

Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggung jawaban dan akuntabilitas untuk memenuhi tuntunan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggung jawabkan tindakanya secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Bertanggung jawab dengan selalu menjaga hak-hak manusia dengan tidak melupakan kewajiban sebagai manusia sosial dan makhluk ciptaan Allah SWT.<sup>47</sup>

Berdasarkan wawancara dan observasi pada konsumen pengguna Djontor delivery yang menyatakan bahwa pihak driver Djontor sudah sesuai dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap pekerjaannya dalam mengambil orderan. Menurut analisa peneliti, hal ini menunjukkan bahwa dapat diketahui pelayanan driver Djontor yang baik dengan menjaga komunikasi dan respon komunitas sendiri sudah cukup baik ketika ada keluhan dari konsumen akan selalu ditanggapi dan diberikan solusi yang terbaik.

---

<sup>47</sup> Ma'ruf Abdullah, *Wirausaha Berbisnis Syariah* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 20.

### 3. Kejujuran

Kejujuran dalam konteks ini selain mengandung makna kebenaran lawan dari kesalahan, mengandung pula dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. Dari hubungan jual beli yang didasari oleh kejujuran, akan muncul kepercayaan dengan sendirinya diantara penjual, pembeli atau penyedia jasa pengguna jasa. Kepercayaan yang dihasilkan adalah hal paling mendasar dari semua hubungan dan termasuk dalam hal kegiatan bisnis.<sup>48</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada konsumen pengguna Djontor *delivery* menunjukkan bahwa penerapan prinsip kejujuran pada etika bisnis islam di Djontor *delivery* belum diterapkan dengan baik dimana beberapa oknum driver belum menerapkan prinsip kejujuran dalam bertransaksi. Seharusnya dalam berbisnis pelaku usaha dianjurkan untuk mengatakan adanya tanpa melebih-lebihkan hal yang berakibat buruk pada diri sendiri serta komunitas. Dari hasil wawancara diketahui bahwa masih banyak oknum yang melakukan kecurangan demi kepentingan pribadi mereka dengan melebih-lebihkan biaya transaksi yang seharusnya bukan hak yang ditanggung konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dari segi pelayanan sudah cukup bagus akan tetapi jika dilihat dari perspektif etika bisnis islam belum sepenuhnya diterapkan dengan baik. Dari ketiga prinsip yang ada yaitu keadilan, tanggung jawab dan kejujuran, hanya prinsip tanggung jawab yang sesuai. Masih

---

<sup>48</sup> Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam* (Malang: Penerbit UIN Malang Press, 2007), 25.

banyak oknum-oknum yang melakukan kegiatan yang dilarang dalam beretika bisnis sesuai syariat islam. Alangkah lebih baiknya jika djontor memperkecil kesenjangan-kesenjangan masalah yang akan terjadi dimasa mendatang melalui pengalaman yang sudah berlalu dengan berkomitmen bersama. Maka dari itu butuh evaluasi ekstra apa yang harus ditingkatkan dan dibenahi dari sistem Djontor agar lebih baik. Misal memberikan ruang pada konsumen untuk mengeluh atau menggunakan identitas yang identik dengan djontor agar konsumen bisa lebih percaya dan tidak takut jika terjadi masalah nanti dan pihak djontor juga bisa cepat tanggap dalam memutuskan suatu permasalahan.