

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Profil Toko Syafaat

Toko syafaat merupakan salah satu toko yang bergerak dibidang material bahan bangunan yang berada di kabupaten sampang kota di jalan raja wali dan didirikan oleh bapak H. Madzkur pada tahun 2008. Sebelum mendirikan usaha toko bangunan bapak H. Madzkur sudah mempunyai beberapa usaha kecil dibidang jual beli sapi dan kendaraan, dari hasil penjualan usaha tersebut setelah terkumpul cukup banyak, bapak H. Madzkur mempunyai inisiatif untuk mendirikan usaha toko bangunan yang nantinya dapat menjadi usaha keluarga yang dapat diturunkan kepada anak-anak beliau. Akan tetapi meskipun dalam proses pembangunan toko sampai selesai dan beroperasi, beliau masih tetap menjalankan usaha jual beli sapi dan kendaraan.

Dari tahun 2008 sampai tahun 2010 toko bangunan syafaat di kelola oleh H. Madzkur dan material yang dijual masih terbilang sedikit dan belum banyak, pada tahun 2010 akhir H. Madzkur meninggal dunia dan usaha toko syafaat dilanjutkan oleh anak beliau yaitu bapak Muammar sampai sekarang. Setelah dikelola oleh bapak Muammar perkembangan toko terus dilakukan dengan melihat kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan beragam, maka bapak Muammar meningkatkan perlengkapan toko semakin banyak dan lengkap dari bahan yang kecil sampai yang besar.

2. Implementasi Strategi Bisnis Di Toko Bangunan Syafaat Jl. Rajawali Sampang

Strategi bisnis merupakan langkah awal dalam yang sangat penting dalam menentukan kinerja dan stabilitas kemajuan suatu bisnis, Dengan begitu pentingnya strategi bisnis harus di rencanakan dengan secara cermat dan matang. Perencanaan strategi yang cermat dan matang akan berdampak signifikan yang baik dalam menunjang langkah awal agar terciptanya bisnis yang mampu bersaing di tengah gencarnya persaingan bisnis saat ini yang sangat ketat. Maka dengan situasi yang sangat ketat seorang pelaku bisnis harus mempunyai berbagai macam cara strategi bisnis yang dapat dilakukan dengan melihat situasi dan kondisi bisnis tersebut. Dengan strategi tersebut maka akan menjadi jalan dalam menstabilkan kinerja bisnis dalam setiap harinya, seperti dengan menggunakan strategi produk, pemasaran dan yang lainnya. seperti yang dilakukan oleh bapak Muammar selaku pemilik toko bangunan syafaat, menurut penuturan beliau yang mengatakan dalam sebuah wawancara, yaitu:

“saat ini masih belum ada strategi yang memang benar-benar di terapkan hanya saja untuk penjualan bahan material bangunan ini saya hanya membeli produk dari distributor atau seles-seles kelilingan untuk di jual kepada konsumen. Adapun untuk penawaran yang dilakukan kepada konsumen yaitu, apabila ada konsumen yang datang untuk mencari barang A kebetulan yang ada di toko itu yang ada barang B maka disitulah kami menawarkan barang yang kita punya asalkan barangnya sama meskipun mereknya berbeda.”¹

Hal serupa juga dikatakan oleh mas Risal selaku karyawan toko syafaat, beliau mengatakan dalam saat wawancara.

¹ Muammar, Pemilik Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (07 Juni 2022)

“Untuk masalah strategi apa yang di lakukan oleh toko saya kurang tahu betul mas, soalnya yang saya tahu dari awal saya masuk sampai sekarang belum ada ketentuan khusus yang di perintahkan oleh bos terkait strategi-strategi bisnis, akan tetapi pas awal saya masuk kerja hanya dikasih arahan agar bekerja disiplin dan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen yang datang ke toko.”²

Berdasarkan pemaparan di atas yang disampaikan oleh pemilik dan karyawan toko syafaat dapat dipahami bahwa strategi bisnis yang diterapkan di toko bangunan syafaat masih belum maksimal dikarenakan belum adanya perencanaan yang cermat dan matang yang diterapkan hanya saja pelayanan yang sebaik mungkin yang di terapkan kepada konsumen.

Selain yang disebutkan di atas, strategi bisnis yang diterapkan di toko bangunan syafaat dalam menunjang perkembangan dan laju kinerja toko dengan baik dapat dilihat dari beberapa aspek strategi bisnis walaupun belum adanya strategi khusus yang diterapkan dalam berikut ini:

Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Muammar selaku pemilik toko bangunan syafaat terkait strategi sumber daya manusia atau karyawan agar bagaimana kinerja setiap karyawan dapat maksimal.

“Ya kalo untuk karyawan saya hanya memberi bayaran yang standar dan sama seperti toko-toko material yang lain yang ada di samping kota ini dan *Insyallah* untuk bayarannya tidak begitu besar dan tidak kecil karena kerja di toko bangunan itu bisa di katakan "lako sarah" makanya kalau bayarannya terlalu kecil kasihan mereka takutnya nanti karyawan saya itu kurang semangat bekerja, selain itu kalau toko itu sedang ramai (rammih pembeli) saya juga memberikan ceperan sedikit-sedikit. Sedangkan untuk pembayaran atau gaji karyawan biasanya kami memberikan tergantung dari permintaan Setiap karyawan ada yang biasanya diminta setiap minggu setengah bulan dan bulanan menyesuaikan dengan pekerjaan karyawan, kalo bayarannya kecil kasihan.”³

² Risal, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (10 Juni 2022)

³ Muammar, Pemilik Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (07 Junii 2022)

Hal serupa juga disampaikan oleh mas Risal salah satu karyawan toko yang mengatakan dalam sebuah wawancara tentang penetapan kerja dan kewajiban yang harus di lakukan karyawan:

“Gini mas, di sini itu saya hanya pekerja, jadi kalo ada pembeli yang datang saya langsung melayaninya dan kalau yang dibeli itu seperti semen saya yang menaikkan ke motornya dan kalo ada pengiriman saya juga yang menaikkan ke pik up selain itu mengisi barang-barang yang kosong seperti menimbang semen eceran dan mengecek stok barang yang sudah habis. Dan juga Kalau di sini mas karena bukan toko bangunan yang besar jadi tidak ada pembagian-bagian khusus dalam penempatan kerjanya akan tetapi ada satu karyawan kalau ada pengiriman barang itu dia yang mengirim.”⁴

Sesuai dengan apa yang dikatakan oleh mas Ali selaku salah satu karyawan toko yang sudah bekerja paling lama di toko bangunan syafaat, beliau menyampaikan, bahwa”

“kalau masalah penempatan-penempatan karyawan di toko dari awal memang belum ada mas, semua karyawan yang ada di toko sama-sama melayani pembeli, membantu pembeli dan biasanya bergantian, semisal ada empat karyawan yang satu melayani konsumen yang satunya membantu pengangkutan barang dan ada yang biasanya yang mengantarkan barang ke tempat konsumen, dan biasanya akan bergantian.”⁵

Dari hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwasanya penempatan kerja dan kewajiban karyawan di toko bangunan syafaat masih dikatakan seperti toko-toko biasanya yakni belum ada penempatan yang khusus yang ditentukan oleh pihak toko, jadi semua karyawan mempunyai job yang sama yakni bergantian dalam melayani pembeli yang datang.

⁴ Risal, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (10 Juni 2022)

⁵ Ali, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (13 Junii 2022)

Bukan hanya itu saja, peneliti juga menanyai bapak Muammar selaku pemilik toko bangunan syafaat terkait bagaimana strategi produk yang ada dalam toko, beliau menyampaikan bahwa:

"Ya kalo saya mas dalam ketersediaan barang yang ada di toko sebisa mungkin memperlengkap barang-barang yang ada ditoko, akan tetapi memang ada beberapa barang yang tidak tersedia di toko kami yakni kami tidak menjualnya, seperti keramik, bukan hanya itu saja mas, walaupun di toko kami sudah bisa dikatakan barang yang ada cukup lengkap akan tetapi ketersediaan pilihan barang barang memang masih minim seperti cat yang masih kurang lengkap pilihannya yang mana kami hanya menyediakan barang yang cukup murah saja kalau barang yang mahal biasanya kami tidak menyediakannya. Akan tetapi kami berusaha menyediakan barang-barang yang sekiranya dicari oleh masyarakat, sebab kalau pembeli itu lagi mencari barang yang mereka butuh kan terus barangnya gak ada di toko saya tentu mereka akan mencari pada toko yang lain, dan pelayanan juga mas, kita harus ramah dalam melayani pembeli, percuma barang lengkap tapi pelayanan tak baik, dan yang paling penting harganya sesuai dengan kualitasnya."⁶

Sesuai dengan apa yang di sampaikan oleh mas Salam selaku salah satu karyawan toko, beliau mengatakan dalam wawancaranya:

"Masalah tentang komplainan barang, biasanya kalau ada pembeli yang komplain terhadap suatu barang, baik barangnya tidak cocok ataupun terjadi kerusakan atau cacat barang, biasanya harus ada kesepakatan terlebih dahulu mas, kalau misalkan tidak ada kesepakatan di awal tapi pelanggan tetap ngotot mau mengembalikan barang yang sudah dibeli maka saya langsung sampaikan kepada bos."⁷

Selain itu, peneliti juga mencari informasi kepada konsumen terkait bagaimana produk yang ada di toko bangunan syafaat:

"Kalau kualitasnya lumayan mas, seperti tadi itu saya cari engsel pintu yang bagus, awalnya saya mengira paling yang ada itu merek yang biasa, setelah saya nyampe di sana, saya coba tanya ternyata ada dua macam mas, ada yang bagus ada yang biasa juga, cuman saya tadi beli yang engsel yang bagus karena untuk di taruk di pinru depan biar lebih awet."⁸

⁶ Muammar, Pemilik Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (07 Juni 2022)

⁷ Salam, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (19 Juni 2022)

⁸ Misli, Pembeli Di Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (27 Juni 2022)

Dari wawancara di atas dapat dipahami bahwa produk yang dijual di toko masih terbelang sama dengan toko-toko yang lain yakni menjual barang-barang material bangunan baik dari barang yang kecil sampai yang besar seperti semen dan besi, selain itu saja ada sebagian barang yang bervariasi dalam harga dan merek nya ada yang kualitas standar ada yang bagus dari pihak toko menyediakan barang-barang yang bervariasi agar barang yang dicari konsumen tetap ada.

Selain yang disebut di atas, Selaku pemilik toko bangunan saat bukan hanya melihat bagaimana produk yang ada di dalam toko akan tetapi Bapak Mama juga melihat bagaimana permintaan konsumen atau keperluan konsumen, Beliau menyampaikan dalam wawancara bahwasanya:

Bukan hanya tentang produksi saja, peneliti juga bertanya terkait bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan oleh toko bangunan syafaat agar konsumen lebih mengenal toko syafaat, berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Muammar, beliau mengatakan bahwa:

"Gini mas, mulai dari dulu pemasarannya hanya melalui tukang saja, saya bilang sama tukang bahwa saya punya besi merek A misalkan dengan harga sekian, kemudian mereka yang menawarkan pada konsumen, soalnya kan yang biasa kerja untuk memperbaiki rumah itu kan biasanya kan kuli bangunan, jadi lewat merekalah yang menunjukkan bahwa di sini menjual bahan² bangunan gitu."⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh bapak Ali salah satu karyawan toko, menyampaikan bahwa:

"Saya hanya memberikan penjelasan yang sejujurnya mas, misal barangnya bagus saya bilang bagus, kalau barangnya biasa saya bilang biasa karena takut juga mas kalau memang barang yang ada di toko itu tidak bagus lalu saya bilang bagus takutnya pas waktu di pakai barangnya

⁹ Muammar, Pemilik Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (07 Juni 2022)

tidak awet dan cepat rusak. yang terpenting saya sudah bilang apa adanya mas tanpa ada imbuhan."¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat di simpulkan bahwasanya dalam menyebarluaskan toko bangunan syafaat atau yang lebih dikenal dengan pemasaran toko memang belum ada cara khusus yang dilakukan oleh pihak toko, biasanya dari pihak toko sendiri hanya memberikan pelayanan yang terbaik dan menjelaskan barang-barang secara baik terhadap konsumen agar nantinya konsumen bisa datang kembali serta kalau ada yang bertanya tentang barang yang dibeli bisa direkomendasikan di toko bangunan syafaat. Bukan hanya itu biasanya dari pihak toko juga mengandalkan antara sesama teman khususnya kuli bangunan.

Pelayanan merupakan salah satu upaya yang harus di perhatikan oleh semua pelaku usaha dalam menjalankan bisnis, salah satu yang mempunyai peran penting dalam kegiatan bisnis untuk menari serta mempertahankan konsumen. Sedangkan untuk sistem pelayanan yang ada di toko bangunan syafaat, yaitu seperti hasil wawancara terhadap karyawan toko.

"Untuk mempertahankan pelanggan mulai dari awal saya bekerja memang sudah ada anjuran dari pemilik untuk selalu memberikan pelayanan yang baik."¹¹

Sedangkan Menurut bapak Muammar terkait sistem pelayanan yang di terapkan di toko syafaat terhadap konsumen beliau menyampaikan dalam wawancara, yaitu:

“Kalau pelayanan, di sini kami hanya berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang baik, dan saya pun sangat menganjurkan kepada semua karyawan toko agar tetap memberikan pelayanan yang baik terhadap semua konsumen tanpa memandang konsumen yang datang ke toko,

¹⁰ Ali, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (13 Juni 2022)

¹¹ Salam, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (18 Juni 2022)

karena terkadang konsumen yang datang ke toko tidak semua ingin membeli barang, akan tetapi ada juga sebagian yang hanya ingin tahu atau bertanya terkait harga yang ada di toko, bukan hanya itu saja pelayanan yang ada di toko, diusahakan untuk selalu cepat dan sigap terhadap apa yang dibutuhkan konsumen dan juga tertib dalam melayani konsumen, mengedepankan konsumen yang datang lebih awal.”¹²

Sesuai dengan apa yang dikatakan mas Risal selaku karyawan toko Syafaat tentang pelayan yang harus kami lakukan terhadap konsumen, yaitu;

“Untuk melayani pembeli yang datang tentunya harus sigab dan cepat mas, misalnya ada pembeli yang datang dan kebetulan kami sedang tidak ada kegiatan maka kami itu langsung melayaninya dengan menanyakan apa yang mereka cari, dan apabila sedang ramai pembeli maka kami melayaninya dengan tertip denga mengatakan mohon maaf masih melayani yang lebih duluan dan tidak lupa mengatakan terimakasih setelah pembeli hendak mau pulang.”¹³

Selain mendapatkan informasi atas, peneliti juga mewawancarai mas Hawwen selaku konsumen tetap di toko tentang bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan:

“Menurut saya sendiri pelayanan di toko ini baik, kebetulan tadi saya cari barang yang saya tidak tahu namanya cuman saya hanya menunjukkan ciri-ciri dan bentuknya, mereka langsung mencarikan barang yang saya cari itu dan alhamdulillah barang itu ada dan namanya stopkran katanya, untuk pelayanan di toko ini baguslah karyawannya sabar dan ramah.”¹⁴

Selain strategi yang sudah disebut di atas, pencatatan keuangan sangatlah penting dalam sebuah perusahaan atau toko untuk melihat lagu keuangan yang di dapatkan oleh sebuah perusahaan. Sedangkan untuk pencatatan keuangan yang diterapkan di toko bangunan syafaat bapak Muammar mengatakan bahwasanya:

”Untuk pencatatannya di sini hanya mencatat barang yang keluar saja dan biasanya di pegang karyawan tapi kalau saya cuma merekap dari hasil pengeluarannya yang di berikan oleh karyawan kepada pemilik dalam kurun watu 1 minggu contoh semisal barang yang keluar sejumlah sekian

¹² Muammar, Pemilik Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (07 Juni 2022)

¹³ Risal, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (10 Juni 2022)

¹⁴ Hawwen, Pembeli Di Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (17 Juni 2022)

dengan keuntungan sekian nah pemilik itu cuma mencatat keuntungan dari barang yang keluar tersebut.”¹⁵

Hal serupa juga disampaikan oleh mas salam selaku karyawan di toko bangunan syafaat terkait pencatatan keuangan yang ada di toko bangunan syafaat:

“terkait itu mas, kalau masalah pencatatan keuangan dari kami tidak tahu menahu akan tetapi biasanya kami dan juga teman-teman karyawan kalau ada konsumen yang membeli biasanya barang yang keluar itu yang di catat artinya terkait bagaimana pencatatan khusus tentang keuangan itu langsung di handel oleh bos”¹⁶

Sedangkan untuk pencatatan keuangan di toko bangunan syafaat dari dulu sampai saat ini masih sangan simpel belum ada perubahan, biasanya cara pencatatan keuangan dilakukan setiap minggu oleh pemilik dengan menggunakan catatan barang yang keluar setiap harinya.

3. Strategi Bisnis Di Toko Bangunan Syafaat Jalan Rajawali Sampang Dalam Ekonomi Islam

Bisnis merupakan salah satu kegiatan yang tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia, dalam menunjang Aktivitas kehidupan agar dapat terpenuhi segala kebutuhan setiap harinya maka bisnis merupakan salah satu faktor yang sangat mendukung dalam menunjang kesejahteraan masyarakat. Akan tetapi bisnis bukan hanya tentang profit oriented artinya hanya memandang keuntungan saja, akan tetapi bisnis harus diselaraskan dengan adanya Allah oriented artinya kebermanfaatannya kepada masyarakat. Dengan demikian kegiatan bisnis tidak bisa dilepaskan dengan etika dan aturan yang sudah ditetapkan oleh syariat, dengan adanya strategi bisnis Islam maka akan memberi batasan agar bisnis

¹⁵ Muammar, Pemilik Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (07 Juni 2022)

¹⁶ Salam, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (19 Juni 2022)

tersebut sesuai dengan Al-quran dan hadis dan juga sesuai dengan yang pernah dilakukan oleh Rasulullah. Dengan demikian kegiatan bisnis dapat berjalan dengan baik yakni antara dua belah pihak tidak ada kekecewaan serta mendapat apa yang memang dicari serta dapat menguntungkan kedua belah pihak dan tidak ada yang dirugikan salah satunya. perlu kiranya dalam kegiatan bisnis harus menggunakan strategi bisnis secara Islam. Dengan hal ini, peneliti melakukan wawancara terkait dengan bagaimana strategi bisnis Islam yang diterapkan di toko bangunan syafaat yang ada di Jalan Rajawali Sampang.

Dalam menjalankan usaha atau bisnis kejujuran adalah salah satu faktor yang sangat penting bagi kepercayaan konsumen. Seperti yang diterapkan oleh pemilik toko bangunan syafaat yang harus dilakukan oleh karyawan, beliau mengatakan:

“untuk menjaga kepercayaan konsumen mas, yang kami utamakan itu kejujuran terhadap konsumen, seperti kualitas barang harga dan semacamnya. Misal ketika ada konsumen yang datang ke toko maka barang yang dicari oleh konsumen akan kami jelaskan secara detail terkait kualitasnya serta harga setiap barangnya. Agar tidak ada konsumen yang sampek komplin pada barang yang sudah dibeli karena tidak sesuai dengan apa yang diinginkan”.¹⁷

Sesuai dengan yang di sampaikan oleh mas ali selaku karyawan toko, beliau mengatakan:

“kami mas dalam bekerja yang dilihat oleh bos adalah kejujuran dalam bekerja, seperti dalam menjelaskan setiap produk beserta harganya. Agar konsumen tidak kecewa apabila ada kesalahan dari pihak kami dan itu akan berdampak negatif terhadap toko”.¹⁸

Peneliti juga mewawancarai bapak Naiman selaku konsumen toko bangunan syafaat:

¹⁷ Muammar, Pemilik Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (20 Juni 2022)

¹⁸ Ali, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (13 Juni 2022)

“kalau masalah jujur tidaknya mas saya juga kurang tahu karena saya kadang tidak tahu harga pasar yang saya beli tetapi yang saya rasakan selama membeli di toko syafaat saya rasa masih sama dengan harga-harga yang ada di toko-toko lain yang ada di kota samping. Biasanya dari yang jaga toko mereka menjelaskan barang-barang yang ada jika ada yang berbeda kualitas juga dijelaskan beserta harganya.”¹⁹

Dapat disimpulkan bahwasanya kejujuran sangat diutamakan oleh pemilik toko bangunan syafaat, setiap karyawan harus selalu jujur dalam menjual barang yang ada bukan hanya itu jika ada perbedaan barang maka karyawan akan menjelaskan dengan jujur kualitas setiap barang yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari pemilik toko bangunan syafaat terkait dengan strategi atau cara pemasaran yang ada di toko bangunan syafaat:

“di sini mas sebetulnya kami tidak punya strategi khusus dalam pemasaran hanya saja biasanya produk yang ditawarkan kepada konsumen bisa di bilang cukup lengkap, dan juga produk yang kami jual memiliki kualitas berbeda-beda agar nantinya konsumen yang mencari barang bisa memilih dengan sendirinya apakah mau membeli barang yang kualitas baik, standar atau biasa saja. Dari karyawan biasanya menawarkan barang yang tersedia di toko agar konsumen tidak salah dalam membeli barang. Bukan hanya itu dengan adanya bermacam macam barang nantinya dapat sesuai dengan ekonomi atau keuangan konsumen. Harga yang kami berikan kepada konsumen juga disesuaikan dengan kualitas barang yang kami jual.”²⁰

Sesuai dengan apa yang di sampaikan oleh ali selaku karyawan toko dalam wawancara dengan peneliti, menyatakan bahwa;

“Sepengalaman saya selama bekerja di toko ini, di sini itu tidak ada pemasaran khusus hanya saja konsumen yang datang ke toko akan kami layani dengan baik, barang yang dicari konsumen akan kami jelaskan terkait barang yang ada di toko sekaligus harganya.”²¹

Risal juga mengatakan bahwa:

¹⁹ Naiman, Pembeli Di Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (07 Juli 2022)

²⁰ Muammar, Pemilik Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (20 Juni 2022)

²¹ Ali, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (13 Juni 2022)

“Masalah pemasaran mas, mulai awal saya bekerja memang tidak ada pemasaran khusus yang di lakukan untuk menarik konsumen, misal ada konsumen yang datang ke toko untuk mencari barang ya kami hanya menjelaskan terkait produk dan harga yang ada di toko sesuai yang sudah tertera di toko.”²²

Dapat dipahami bahwa kurangnya pemasaran khusus yang dilakukan toko syafaat hanya saja konsumen yang datang akan kami jelaskan terkait barang-barang yang ada di toko beserta harganya. Toko syafaat hanya menekankan pelayanan yang baik dan ramah kepada pembeli serta memberikan pelayanan yang cepat.

Bukan hanya itu untuk mempertahankan pelanggan pelayanan sangat lah penting, seperti pelayanan yang diterapkan di toko bangunan syafaat, seperti pernyataan bapak Muammar selaku pemilik toko:

“Di sini mas selain kelengkapan barang juga mengedepankan pelayanan yang baik kepada konsumen, jadi mulai dari awal karyawan yang bekerja di sini sudah saya tekankan untuk bagaimana melayani konsumen dengan baik tanpa memandang siapa pun yang datang ke toko. Serta karyawan harus sopan dan bekerja dengan cepat dalam melayani konsumen dan mendahulukan konsumen yang datang lebih awal.”²³

Dalam wawancara dengan peneliti mas ali juga mengatakan, bahwa:

“saya dari awal masuk mas sudah ditekankan oleh bos untuk melayani konsumen dengan baik segala kebutuhan yang ditanyakan oleh konsumen akan kami layani walau terkadang memang konsumen yang datang tidak semuanya ingin membeli barang ada juga yang hanya bertanya semata.”²⁴

Mas Salam juga mengatakan dalam wawancara dengan peneliti. Bahwa:

“saya mas dari awal masuk yang paling ditekankan oleh bos yaitu terkait pelayanan yang baik kepada konsumen, agar nantinya konsumen mempunyai kesan yang baik kepada toko dan jika ada keperluan lagi bisa datang ke toko jika pelayanan yang kami berikan baik dan cepat.”²⁵

²² Risal, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (10 Juni 2022)

²³ Muammar, Pemilik Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (20 Juni 2022)

²⁴ Ali, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (13 Juni 2022)

²⁵ Salam, Karyawan Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (19 Juni 2022)

Peneliti juga mewawancarai bapak Hawwen selaku pembeli di toko bangunan syafaat, beliau mengatakan:

“saya pribadi mas dari dulu sudah memang kebanyakan kalo kebutuhan material selalu membeli di toko syafaat, selain karyawannya ramah dan sopan juga pelayanannya yang baik dan cepat selama ini kebutuhan barang yang saya cari biasanya langsung segera di cari dan jika barang yang saya beli seperti semen maka oleh karyawan langsung di letakkan di motor saya.”²⁶

Dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pelayanan yang diterapkan di toko bangunan syafaat memang sangat di junjung tinggi dan sudah ditekankan oleh pemilik toko sejak dari awal karyawan bekerja, bukan hanya masalah pelayanan yang baik dan sopan karyawan harus dituntut bekerja dengan cepat dalam melayani karyawan.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan yang dilakukan peneliti terhadap pemilik toko bangunan syafaat tentang pengelolaan uang yang ada di toko bangunan syafaat baik terkait pencatatan ataupun pengelolaan modal usaha:

“masalah keuangan mas kalau di sini biasanya dari hasil keuntungan yang di dapatkan toko selain dipotong biaya uang gaji dan perawatan mobil dan semacamnya, sisanya dari hasil toko maka saya putar kembali untuk melengkapi bahan-bahan toko, dan juga kalau masalah modal awal, disini kan saya hanya meneruskan usaha aba saya setelah beliau meninggal dunia, jadi setelah saya yang dipasrahkan untuk menjalankan usaha ini awalnya pertama kali saya meminjam uang tapi bukan ke bank hanya ke saudara saudara saya, modal tersebut untuk melengkapi bahan bahan material yang ada di toko karena pada masa aba saya toko hanya menjual bahan-bahan material yang kurang lengkap hanya seadanya saja.”²⁷

²⁶ Hawwen, Pembeli Di Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (17 Juni 2022)

²⁷ Muammar, Pemilik Toko Bangunan Syafaat, *Wawancara Langsung* (20 Juni 2022)

Dapat dipahami bahwasanya dalam hasil dari penjualan selain dipotong untuk biaya gaji dan perawatan barang juga digunakan untuk memutar modal yang ada serta menambah dan melengkapi barang-barang yang ada di toko.

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil paparan data dari penelitian di atas, ada beberapa temuan penelitian yang dihasilkan dari wawancara, observasi dan dokumentasi selama melakukan penelitian terhadap bagaimana strategi bisnis yang dilakukan toko bangunan syafaat jalan rajawali sampang dalam ekonomi Islam, hal ini berdasarkan fokus penelitian yang sudah ditentukan oleh peneliti, yaitu:

1. Penerapan strategi bisnis di toko Bangunan Syafaat Jalan Rajawali Sampang
 - a. Strategi yang berkaitan dengan sumberdaya manusia, bahwa di toko bangunan syafaat masih belum ada perencanaan serta pengorganisasian terhadap penempatan kerja atau job bagi setiap karyawan.
 - b. Kurangnya kelengkapan produk serta pilihan barang yang ada di toko, seperti cat, keramik dan bata.
 - c. Kurangnya pemasaran yang dilakukan secara signifikan pihak toko, melainkan hanya penawaran secara personal terhadap mandor bangunan (kepala tukang) yang dilakukan oleh pemilik. Kegiatan pemasaran di toko bangunan syafaat bisa dikatakan tidak ada pemasaran yang dilakukan oleh pihak toko bangunan syafaat, dikarenakan dari dahulu memang pihak toko baik pemilik dan karyawan hanya menunggu pembeli saja, hanya saja terkadang kalau

ada yang bertanya tentang toko material bangunan biasanya direkomendasikan di toko bangunan syafaat.

- d. Strategi yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di toko syafaat merupakan strategi yang paling ditekankan oleh pemilik toko, yaitu jujur, sopan serta cepat dalam melayani pembeli.
 - e. Adapun dalam pencatatan keuangan yang dilakukan oleh toko syafaat masih terbilang kurang efektif dan tidak detail dalam pencatatannya, tidak ada buku kas atau catatan keuangan yang digunakan melainkan hanya menggunakan buku tulis biasa dalam mencatat setiap barang yang keluar.
2. Strategi bisnis di toko bangunan syafaat jalan rajawali sampang dalam ekonomi Islam
 - a. Kejujuran terhadap pembeli merupakan salah satu perilaku yang paling di tekankan oleh pemilik toko syafaat.
 - b. Mempunyai sifat disiplin dan dapat dipercaya dalam bekerja
 - c. Mengedepankan ramah dan sopan terhadap pelanggan
 - d. Pelayanan yang cepat terhadap pelanggan

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi bisnis yang dilakukan toko bangunan syafaat jalan rajawali sampang dalam ekonomi Islam melalui perolehan data dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti kemudian dianalisis sesuai fokus

penelitian. Berdasarkan fokus penelitian dan tujuan penelitian yang sudah ada, maka peneliti membagi tiga bagian, yaitu:

1. Implementasi Strategi Bisnis Di Toko Bangunan Syafaat Jalan Rajawali Sampang

Strategi merupakan salah satu ilmu perencanaan dan pengorganisasian arah operasional bisnis yang sangat penting dan berskala besar, menggerakkan semua sumber daya yang ada dan berperan aktif secara signifikan dalam kemajuan sebuah perusahaan serta dapat menguntungkan secara aktual dalam bisnis, serta Jhon a. Bryne mendefinisikan strategi merupakan formulasi dasar dari perencanaan untuk mencapai sasaran yang tepat, penyebaran dan pengembangan sumber daya dan interaksi perusahaan dengan pasar, kompetitor, dan elemenlingkungan yang lain.²⁸

Strategi merupakan suatu proses yang sangat penting dalam mengevaluasi kinerja suatu perusahaan, apakah baik atau buruk, dan dapat mengukur kekuatan yang dapat dibandingkan dengan kondisi dan situasi yang ada, seperti peluang dan ancaman yang ada di lingkungan yang dihadapi, dan menjadi acuan dalam menyesuaikan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan terhadap peluang lingkungan.²⁹

Bisnis merupakan bagian dari kegiatan ekonomi dan memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang kebutuhan dan kesejahteraan manusia. Kegiatan bisnis mempengaruhi semua lapisan kehidupan manusia, termasuk individu, sosial, regional, nasional dan internasional. Setiap hari, ratusan bahkan jutaan orang

²⁸ Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Jakarta: Ghalia I Donesia, 2010), 29.

²⁹ Sukristono, *Perencanaan Stategi Bank* (Jakarta: Institut Bankir Indonesia), 358

melakukan transaksi komersial sebagai produsen, perantara dan konsumen. Perdagangan adalah suatu kegiatan ekonomi yang menguntungkan semua pihak yang terjadi dalam kegiatan tersebut yaitu pertukaran, jual beli, produksi dan pemasaran, kerja dan kerja, serta interaksi interpersonal lainnya, dengan tujuan memperoleh keuntungan.³⁰

Jadi strategi bisnis merupakan sebuah dokumen dengan aturan-aturan dan prinsip-prinsip yang jelas mengartikulasikan arah bisnis akan mengejar dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan.³¹ Salah satu strategi yang sangat penting adalah strategi bersaing, biasanya strategi ini dikembangkan pada posisi divisi marketing atau semacamnya yang menekankan pada perbaikan posisi persaingan produk barang ataupun jasa perusahaan dalam industry khusus atau segmen pasar yang dilayani oleh divisi tersebut. Strategi bisnis juga memungkinkan dalam penekanan pada peningkatan keuntungan dalam produksi dan penjualan produk dan jasa yang dihasilkan, bukan hanya itu saja strategi bisnis harus juga mengintegrasikan berbagai aktifitas fungsional untuk mencapai sebuah tujuan perusahaan.³²

Keberadaan strategi bisnis merupakan faktor mendasar yang sangat penting dalam menjalankan suatu operasional suatu perusahaan, dengan adanya strategi tersebut kuat lemahnya bisnis dapat terlihat, bukan hanya itu saja strategi bisnis merupakan jalan utama dalam mempertahankan bisnis yang saat ini dapat dikatakan

³⁰ Bertens, *Pengantar Etika Bissnis* (Yogyakarta: Kanisius, 2000), 17

³¹ Sutarno, *Serba Serbi Manajemen Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 1.

³² Sedarmayanti, *Manajemen Strategi* (Bandung: Refika Aditama, 2014), 43

ketat. Dengan matangnya strategi yang digunakan maka kinerja sebuah bisnis dapat berjalan dengan baik pula.

Usaha bisnis toko bangunan syafaat sudah berjalan cukup lama dan saat ini sudah di pegang oleh bapak Muammar, sejak dari dulu strategi yang digunakan oleh toko syafaat bisa dikatakan masih kurang maksimal dalam menggunakan strategi-strategi yang ada, kurangnya penerapan strategi yang signifikan yang dilakukan oleh pihak toko bangunan syafaat yang menyebabkan kinerja serta pendapatan toko juga kurang maksimal apalagi saat ini banyak pesaing. Hal ini dengan adanya strategi dapat menjadi jalan untuk kemajuan sebuah perusahaan, hal ini dapat dilihat dari bagaimana strategi yang dilakukan oleh pihak toko bangunan syafaat, yaitu:

a. Strategi sumber daya manusia/karyawan

Manajemen sumber daya manusia merupakan sebagai strategi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran program organisasi atau perusahaan yang dituju.³³

Manajemen sumber daya manusia mengacu terhadap kegiatan staf atau karyawan yang bertanggung jawab atas tujuan kinerja orang-orang organisasi. Pemimpin SDM juga bertanggung jawab untuk mengembangkan dan menerapkan strategi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di organisasi yang dipimpinnya. Staf manajemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk

³³ Mulyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bogor: In Media, 2016), 37.

memberikan bimbingan dan bantuan kepada manajemen dan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa mereka memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia perusahaan. Hal tersebut dilakukan dengan cara memelihara dan mengembangkan potensi sumber daya manusia yang dimiliki setiap organisasi. Kebijakan departemen sumber daya manusia akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas semua karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu sumber daya manusia atau karyawan memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga stabilitas dan kapasitas karyawan yang ada dalam bertanggung jawab untuk memenuhi tugas dan fungsi setiap karyawan yang ada.³⁴

Sedangkan dalam toko bangunan syafaat sumber daya manusia dalam kegiatan perencanaan dan pengorganisasian yang diterapkan masih kurang maksimal dalam penerapannya, kurangnya perencanaan yang dilakukan menyebabkan kurang maksimalnya kinerja dan pendapatan toko, akan tetapi walaupun kurangnya perencanaan yang dilakukan toko syafaat mewajibkan kepada setiap karyawan untuk selalu bersifat jujur, disiplin terhadap pelanggan serta bekerja dengan cepat agar pembeli memiliki kesan yang baik terhadap kinerja karyawan.

b. Strategi produk

Dalam strategi produk, kekuatan merk merupakan salah satu yang mempunyai dampak besar terhadap lakunya suatu produk, produk dapat dilihat dari segi kualitas dan nilai yang dirasakan. Persepsi kualitas dan nilai digunakan untuk

³⁴ Hotner Tampubolon, Strategi Manajemen Sumberdaya Manusia Dan Perannya Dalam Pengembangan Keuangan Bersaing (Jakarta: Paps Sinar Sinanti, 2016), 1

menentukan seberapa baik konsumen menanggapi kualitas dan nilai produk, yang pada akhirnya menentukan apakah suatu merek mempunyai manfaat yang baik. Menurut Kotler, produk adalah segala sesuatu yang memenuhi kebutuhan yang dapat ditawarkan ke pasar untuk ditawarkan, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi. Sebuah produk bukan hanya objek fisik, tetapi seperangkat manfaat fungsional, psikologis dan sosial.

Ketika mengembangkan strategi produk, pemasar harus menentukan bagaimana produk yang diusulkan sesuai dengan arah dan tujuan yang dipilih, dan bagaimana produk ini dapat membantu membangun hubungan dengan pelanggan yang menjadi sasaran. Penentuan merek memainkan peran penting dalam memposisikan dan membangun hubungan dengan pelanggan. Merek yang kuat seperti Nike, John Deere, dan Starbucks dapat menciptakan nilai pelanggan yang cukup untuk meningkatkan efektivitas bauran pemasaran secara keseluruhan. Dari perspektif pelanggan, nilai suatu produk berasal dari manfaat fitur dan layanan tambahan, kualitas dan desain, pengemasan dan pelabelan, serta branding. Oleh karena itu, pemasar harus membuat keputusan pada setiap elemen untuk mengembangkan strategi pengiriman barang, jasa, dan produk lain yang sesuai dengan situasi organisasi dan memenuhi atau melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan.

Produk atau barang-barang yang tersedia di toko bangunan syafaat dari waktu ke waktu semakin berkembang yang awalnya dulu hanya menjual bahan-bahan yang seadanya saja akan tetapi sekarang sudah semakin banyak, bukan hanya itu saja ada sebagian barang yang sudah ada pilihannya atau barang yang sama akan

tetapi ada beberapa pilihan merk, kualitas serta harga. Dengan adanya pilihan tersebut nantinya barang yang dicari oleh pembeli bisa terpenuhi dan dapat memilih barang yang sekiranya cocok dengan yang sedang dicari. Walaupun memang ada beberapa barang yang tidak tersedia serta juga masih ada kekurangan barang untuk menjadi pilihan pembeli.

c. Strategi pemasaran

Pemasaran merupakan bisnis yang dinamis karena kegiatannya merupakan gabungan dari hasil interaksi berbagai kegiatan. Prosesnya dimulai dengan ide produk dan berhenti sampai keinginan konsumen terpenuhi sepenuhnya setelah memahami rencana bisnis. Langkah selanjutnya adalah penelitian dan pelatihan tentang bagaimana barang dan jasa diproduksi, didistribusikan atau dipasarkan.³⁵

Kegiatan pemasaran saat ini memegang peranan yang sangat penting dalam dunia bisnis. Terkadang istilah pemasaran digunakan secara sinonim dengan istilah lain seperti penjualan, perdagangan, dan distribusi. Kesalahpahaman ini muncul karena pihak-pihak yang terlibat memiliki kegiatan dan kepentingan yang berbeda. Misalnya seorang penjual atau manajer penjualan berbicara tentang pemasaran padahal sebenarnya masalah yang dibahas adalah penjualan dan manajer toko mengartikannya sebagai transaksi.

Keayaan yang ada di lapangan pemasaran merupakan konsep yang sangat penting dan menyeluruh, sedangkan istilah yang lain tersebut hanya merupakan satu bagian, satu kegiatan dalam system pemasaran secara keseluruhan. Jadi dapat

dipahami pemasaran merupakan keseluruhan kegiatan dari pengertian tentang penjualan, perdagangan, dan distribusi.

Sedangkan dalam pelaksanaannya di toko bangunan syafaat pemasaran merupakan kegiatan yang masih belum dilakukan secara terorganisir dan maksimal, pemasaran yang dilakukan di toko bangunan syafaat hanya dilakukan oleh sang pemilik toko yaitu dengan menawarkan secara pribadi terhadap sesama mandor (kepala tukang) akan tetapi penawaran yang dilakukan oleh pemilik toko tidaklah setiap waktu hanya saja jika bertemu dengan sesama mandor atau masyarakat yang sedang membutuhkan bahan bangunan. Kurangnya penawaran yang dilakukan oleh toko syafaat menyebabkan kondisi toko yang kurang ramai oleh pembeli apalagi persaingan antara kompetitor lain yang sudah sangat banyak.

d. Strategi pelayanan

Pelayanan terhadap pelanggan yang baik dan maksimal dapat dilihat dari respon dan juga tanggapan para konsumen. Dan jika konsumen menilai layanan perusahaan dengan sangat baik, konsumen tidak akan beralih ke perusahaan lain yang menjual layanan yang sama. Sedangkan strategi pelayanan adalah cara untuk mencapai kepuasan pelanggan melalui pelayanan berupa sikap, kecepatan, hubungan atau yang lainnya. Dalam praktiknya, melayani konsumen dengan baik bukanlah tugas yang mudah mengingat banyak kendala yang akan dihadapi baik di dalam maupun di luar perusahaan. Pelayanan yang optimal kepada konsumen memerlukan pertimbangan yang cermat dari faktor primer dan sekunder.

Salah satu kegiatan yang paling di tekankan di toko bangunan syafaat yaitu pelayanan terhadap pembeli, karyawan toko di haruskan memberi pelayanan yang

baik, cepat dan sopan serta tidak memandang siapa saja yang datang ke toko, karena memang biasanya yang datang ke toko bukan hanya ingin membeli akan tetapi ada yang hanya ingin bertanya tentang harga dan sebagainya. Dengan demikian pelayanan yang baik akan membuat kesan yang baik pula terhadap pembeli dan pastinya jika ada keperluan barang lagi akan datang membeli di toko. Dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan akan berdampak baik terhadap peningkatan pelanggan.

e. Strategi keuangan

Strategi keuangan merupakan salah satu fungsi terpenting dari sebuah perusahaan. Pengelolaan keuangan membahas tentang strategi keuangan yang pada dasarnya dapat dilakukan oleh individu, perusahaan dan pemerintah. Mengutip pandangan lain dari Sundjaja dan Barlian, keuangan adalah ilmu dan seni mengelola uang yang mempengaruhi kehidupan setiap individu dan setiap organisasi. Keuangan melibatkan proses, institusi, pasar dan instrumen transfer dana antar individu dan antara bisnis dan pemerintah. Keuangan juga biasa diartikan sebagai pengelolaan keuangan, yaitu segala kegiatan perusahaan yang berkaitan dengan bagaimana keuangan perusahaan diperoleh, digunakan dan dikelola untuk mencapai tujuan utama perusahaan. Manajemen keuangan merupakan hal yang penting untuk diterapkan pada sebuah perusahaan. Hal ini karena keuangan merupakan salah satu fondasi yang kokoh di mana sebuah perusahaan tumbuh dan berkembang.

Pencatatan keuangan yang ada di toko syafaat masih dikatakan sangat simpel dan tidak ada pencatatan yang khusus, hanya saja dalam pencatatan keuangan yang

dilakukan biasanya mencatat barang yang keluar saja setiap harinya dan nanti setiap minggu akan di rekap berapa barang yang keluar beserta hasil yang di dapatkan oleh toko.

2. Strategi bisnis di toko bangunan syafaat jalan rajawali sampang dalam ekonomi Islam

Sejak dahulu pada zaman Rasulullah SAW. umat islam telah berkecimpung dalam dunia bisnis. Banyak dari para sahabat yang justru adalah pengusaha yang besar dan sudah mengembangkan dan memperluas bisnisnya melewati territorial mekah ataupun madinah. Dengan berlandaskan ajaran Nabi dan nilai-nilai keislaman, mereka membangun dan mengembangkan bisnisnya. Tak terkecuali dalam bidang perdagangan, dalam melaksanakan manajemen dan operasionalpun mereka berpedoman terhadap contoh yang diberikan oleh Rasulullah dan nilai keislaman. Demikian juga dalam seluruh pengambilan keputusan bisnisnya, pengembangan sangat diperlukan guna mencapai tujuan bisnis.³⁶

Kesadaran bahwa pentingnya dalam melakukan kegiatan berbisnis harus ada patokan dan aturan yang harus menjadi landasar dalam setiap kegiatannya, seperti halnya dengan etika juga mulai disadari oleh para pengusaha muslim. Apalagi dalam islam sudah di atur dan diajarkan tentang bagaimana cara dan aturan aturan dalam melakukan bisnis atau perdagangan, sebagaimana yang sudah dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW. yang merupakan pembisnis ulung dengan berbagai cara dan sifat yang baik dan benar.

³⁶ Muhammad Ismail Yusanto, *Menggasan Bisnis Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002). I

Pembisnis harus selalu menerapkan kejujuran agar dapat mencapai kesuksesan dalam menjalankan usahanya. Selain itu juga, pembisnis harus meneladani sifat-sifat Rasulullah SAW dalam menjalankan usahanya seperti shiddiq, amanah, tabligh, fathonah dengan tujuan agar menjadi pembisnis yang baik dan tidak melakukan kecurangan dalam menjalankan usahanya.³⁷

Namun harus dipahami, bahwasanya praktek-praktek bisnis seharusnya dilakukan oleh setiap manusia dalam memenuhi kebutuhan setiap harinya, bukan hanya tentang mendapatkan keuntungan akan tetapi sesuai dengan ajaran Islam yang telah ditentukan batas-batasnya, seperti dengan mengikuti contoh perilaku yang di contohkan oleh nabi ketika berbisnis, antara lain:

a. Jujur

Penerapan integritas dalam etika bisnis Islam dalam aktivitas bisnis wirausahawan muslim adalah aktivitas yang dilakukan oleh satu orang untuk memuaskan kebutuhan orang lain dengan mencari keuntungan yang berlandaskan dengan Syariat serta dalam operasi bisnis sambil terus melakukan kegiatan tersebut sesuai dengan hukum Islam. Lima hukum Islam adalah pedoman bagi pengusaha Muslim untuk menjalankan bisnis mereka untuk menjaga hakikat yang benar. Mengingat Allah SWT dalam setiap aktivitas umat Islam akan menjaga mereka pada koridor yang benar.

Pedagang yang jujur dicirikan oleh ketidaksukaan dan pujian atas barang dagangan mereka, dan mereka tidak mengkritik apa yang mereka beli jika mereka

³⁷ Kristianto Dwi, *Etika Dan Konsep, Manajemen Bisnis Islam*, (Yogyakarta; CV Budi utama2012)
12

membelinya. Dengan berkembangnya zaman dan teknologi, dengan situasi saat ini, model pedagang jual beli barang juga berkembang, yaitu menjual barang melalui media online, akan tetapi tidak menutup kemungkinan akan adanya penipuan atau kecurangan yang dilakukan, jadi tidak peduli kapan dan di mana, kami beroperasi dengan integritas aturan. Kejujuran adalah sikap yang datang dari hati, karena kejujuran adalah sikap yang baik, terutama bagi para pebisnis, pada dasarnya semua orang membenci kebohongan dan kepalsuan, hanya alasan kotor dan logika yang tidak normal menyukai kebohongan dan kepalsuan. Salah, yang biasanya merugikan bisnis. Kehilangan hati nurani dan tubuh jangka pendek dan jangka panjang.

Lawan dari kejujuran adalah menipu/curang, menonjolkan suatu produk tetapi menyembunyikan kekurangannya, hal yang sering terjadi pada para pedagang yang biasanya menawarkan barang dagangannya kepada pembeli agar barang dagangannya terlihat bagus walaupun cacat. Ini termasuk menunjukkan kepada pelanggan cara menimbang barang yang akan dijual. Telah diketahui dengan baik bahwa menyembunyikan cacat barang dagangan yang disengaja adalah penipuan dan kecurangan.

Selain itu, sebagai pengelola bisnis sehari-hari, para pedagang selalu dihadapkan pada tanggung jawab yang berat sebagaimana Rasulullah menuntut mereka untuk dapat melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin, di sisi lain mereka harus sesuai dengan yang diharapkan, mereka juga harus mampu mempertahankan usahanya, dalam selalu bersaing dengan pedagang lain dalam lingkungan pasar yang semakin sempit. Setiap pengusaha diharuskan melakukan

kegiatan perdagangan secara baik dan normal dan terus terang dan terbuka dan dilarang untuk melakukan sebaliknya seperti melakukan kecurangan dengan mematikan usaha pesaing dan tidak sedikit dari pedagang/pengusaha yang lain banyak mengeluh terkait dengan tindakan yang tidak fair dilakukan serta tatakrama dalam berbisnis dengan adanya intervensi antar pengusaha yang memberi hidup pada satu pengusaha dan mematikan atau mempersempit gerak pengusaha lainnya, akibatnya rasa pesimis muncul dikalangan pedagang untuk mengembangkan usahanya karena merasa kalah dengan tidak diberikannya peluang yang sama dalam meningkatkan keterampilan usahanya.

Jadi kita harus menyadari bahwa berbisnis itu harus beretika, kita bisa mulai dari diri kita sendiri dan kemudian bisa kita tanamkan di masyarakat. Dengan memperdalam ajaran agama, melakukan hubungan bisnis sesuai etika bisnis yang tidak merugikan mitra bisnis, selalu melakukan hal-hal sesuai dengan hati, karena hati nurani sangat religius, karena jika seseorang akan berbuat dosa terhadap orang lain, hatinya akan mengatakan perilaku ini. tidak lah baik, bersalah, jadi jika Anda ingin melakukan sesuatu untuk menyakiti seseorang, Anda harus terlebih dahulu bertanya pada diri sendiri apakah kita bahagia ketika orang lain melakukannya.

Islam yang membimbing hidup sesuai aturan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits. Citra orang sukses adalah orang yang mengarah kepada segala kebaikan dan keadilan dalam semua tindakannya, mendorong yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar, baik dalam menjalankan aktivitas sehari-hari maupun menjalankan usaha (muamalah). Menurut Islam, kebutuhan akan pekerjaan dan bisnis merupakan kebutuhan setiap muslim agar kebutuhan hidupnya dapat terpenuhi.

Salah satunya adalah cara pemenuhan kebutuhan tersebut melalui kegiatan komersial. Pengusaha di berbagai bisnis hidup di tengah-tengah masyarakat. Mereka berbaur bersama, saling membantu, bahkan terkadang saling menipu. Beberapa orang sangat suka menipu, hidup dalam ketidakjujuran, dan tidak bertanggung jawab. Orang yang tidak jujur, bahkan jika mereka biasanya hanya sukses dalam waktu singkat, bisnis yang mereka miliki dapat runtuh dengan cepat. Dengan demikian jika seseorang menginginkan kehidupan yang tenang, disenangi semua orang, maka harusnya dalam kehidupannya penuh dengan kejujuran.

Jujur merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan. Demikianlah perilaku yang harus dimiliki oleh pribadi atau sebuah organisasi di masyarakat. Konsep etika kemudian berkembang semakin luas mengikuti perkembangan adat kebiasaan manusia yang penuh dengan dinamika sesuai perkembangan ilmu pengetahuan, perkembangan teknologi dari meluasnya komunikasi dan interaksi sesama manusia dengan adanya etika umum dan juga etika khusus. Etika khusus meliputi etika individual, sosial dan etika lingkungan.³⁸

Seperti halnya yang diterapkan oleh toko syafaat untuk mengedepankan kejujuran terhadap pelanggan, bukan hanya itu saja kejujuran dalam bekerja dan sebagainya. Dengan demikian pembeli akan mempunyai kesan yang baik jika pelayanan yang dilakukan menjunjung tinggi kejujuran terhadap pembeli.

³⁸ Risali Hadi, *Pembelajaran Nilai Kejujuran Dalam Berbisnis*, (Aswaja Pressindo, Sleman Yogyakarta 2011) Hlm 52

b. Amanah

Setelah kejujuran, sifat amanah juga sangat dianjurkan dalam kegiatan bisnis. Kejujuran dan dapat dipercaya memiliki hubungan yang sangat erat, karena jika seseorang telah mampu bertindak jujur, maka orang tersebut pastinya dapat dipercaya. Tujuan memiliki sifat amanah adalah untuk mengembalikan suatu hak kepada pemiliknya dan tidak mengambil sesuatu yang melebihi haknya dan tidak melebihi hak orang lain. Allah telah memerintahkan umat Islam untuk memenuhi amanat mereka kepada orang-orang yang berhak menerimanya, dan jika mereka memutuskan suatu perkara, mereka harus adil. Terkait dengan hal tersebut, dalam dunia trading sangat penting dan dibutuhkan baik oleh trader maupun pembeli. Maksud dari jual beli yang jujur dan amanah adalah untuk memberikan keterangan dan penjelasan mengenai kualitas atau cacat dalam hal barang yang dijual.

Seseorang yang menginginkan hidup dalam kesenangan maupun kesusahannya, siapa pun mereka baik dari kalangan orang kaya atau miskin, tua atau muda, laki-laki maupun perempuan, orang desa maupun orang kota, berpendidikan atau tidak. Kebahagiaan merupakan aspek yang sangat diinginkan serta menentramkan jiwa manusia. Seorang yang bahagia, berpotensi memiliki pikiran yang positif, bersemangat, memiliki motivasi yang kuat untuk berbuat sesuatu. Kebahagiaan individu tidak akan berhenti pada diri seseorang saja, kebahagiaan membuat seseorang menjadi kooperatif, komunikatif, toleran dan memiliki efek yang tinggi terhadap orang disekitar.³⁹

³⁹ Surminingsih, Etika Bisnis Islam, (Pt. Nasya Expanding Management, Pekalongan, 2020) Hlm 93

Bukan hanya kejujuran saja akan tetapi mempunyai sifat amanah yakni dapat dipercaya dan bertanggung jawab terhadap apa yang dilakukan, seperti halnya yang diterapkan di toko bangunan syafaat yaitu, dalam melakukan pekerjaan setiap karyawan dan pemilik diharuskan mempunyai sifat yang bertanggung jawab dalam setiap pekerjaannya. Contohnya pemilik harus memenuhi kewajiban yang harus diberikan kepada karyawan dan sebaliknya yakni karyawan harus bekerja dengan semaksimal mungkin sesuai dengan apa yang sudah diperintahkan oleh pemilik toko tersebut.

c. Ramah dan sopan

Keramahan merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Banyak juga yang menganggap ini sebagai program kepuasan yang paling tepat dan utama dalam berkomunikasi. Tak heran, banyak orang yang memperhatikan hal ini. Perusahaan dan pengusaha akan menjadikan hal yang pertama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.⁴⁰ Keramahan merupakan salah satu sifat manusia yang dibutuhkan dalam berhubungan dengan pelanggan. Beberapa orang memang memiliki sikap yang ramah. Orang yang terbiasa dengan ketidakbaikan dan kesombongan tidak mudah diajarkan untuk bersikap baik juga sangat dipengaruhi oleh keteladanan dari seorang pemimpin. Oleh karena itu keramahan sangat berperan dalam menarik pelanggan atau konsumen, maka wajar jika konsep pelayanan sangat penting dalam suatu organisasi, utamanya bisnis yang bergerak

⁴⁰ Handi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PPT Elex Media Komputindo, 2002) 66.

dalam bidang pelayanan. Keramahan merupakan bagian dari konsep pelayanan yang didalamnya terhadai dari sikap ramah dan santun untuk menyenangkan hati pelanggan dan juga untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai perusahaan yakni kepuasan konsumen atau pelanngan yang datang.

Adapun jenis sikap dan perilaku keramahan yang harus dilakukan, baik itu yang harus dimiliki oleh pengusaha ataupun karyawan adalah sebagai berikut :

1) Jujur dalam bertindak dan bersikap

Sikap jujur merupakan modal utama dalam melakukan pelayanan. Kejujuran yang diterapkan dalam pelayanan akan menumbuhkan rasa kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

2) Tepat waktu dan tidak malas

Sifat ini harus dimiliki oleh para pengusaha ataupun karyawan dalam melakukan pelayanan. Selain itu, mereka juga dituntut untuk cekatan dalam bekerja, pantang menyerah, selalu ingin tahu, tidak mudah putus asa serta memiliki sifat malas.

3) Murah senyum

Dengan senyum, akan terasa lebih mudah bagi karyawan untuk membujuk para pelanggan agar menyukai produk yang ada. Para pelanggan akan merasa tersanjung dan merasa dihargai dengan tindakan yang ditunjukkan karyawan.

4) Lemah lembut dan ramah tamah

Pada saat melakukan pelayanan terhadap pelanggan, ada baiknya dengan suara yang lemah lembut yang didukung oleh sikap ramah. Sikap seperti itu, dapat

menarik minat tamu dan membuat pelanggan betah berhubungan dengan perusahaan.

5) Sopan santun

Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan hendaknya dengan sopan dan santun. Dengan demikian, pelanggan juga akan menghormati pelayanan yang diberikan karyawan tersebut.

6) Serius dan tanggung jawab

Melayani pelanggan, pengusaha atau karyawan harus melakukan dengan serius dan sepenuh hati. Mereka juga harus melakukan pelayanan yang sebaik mungkin agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sedangkan di toko bangunan syafaat bukan hanya terkait kelengkapan barang akan tetapi pelayanan yang ramah merupakan salah satu yang paling di tekankan dari pemilik toko, dengan memberikan pelayanan yang ramah terhadap pelanggan maka nantinya akan memberikan dampak yang baik terhadap pembeli.

d. Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang sangat berpengaruh terhadap keputusan konsumen. Yang mana kualitas pelayanan dapat diligat dalam tiga hal, yaitu: sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia mempunyai kontribusi paling besar, sehingga kualitas layanan lebih sulit untuk ditiru daripada kualitas produk dan harga. Salah satu konsep kualitas layanan yang populer adalah servqual, seperti yang ditunjukkan di bawah ini.

1. Bukti langsung, yaitu bukti nyata yang diberikan pihan perusahaan dalam melayani konsumen, meliputi fasilitas fisik perlengkapan, kar-yawan dan

sarana komunikasi. Menimbang bahwa suatu layanan tidak dapat dilihat, dicium, diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran pelayanan.

2. Keadaan yaitu aspek yang mengukur keadaan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dibandingkan empat dimensi kualitas layanan yang lain, dimensi ini dipersepsikan paling penting dalam berbagai industry jasa.
3. Daya tanggap yaitu dimana harapan para pelanggan terhadap pelayanan yang cepat tidak akan cenderung meningkat dari waktu ke waktu. Bahwasanya, harga pada suatu waktu bisa dipersepsikan berbeda antara satu pelanggan dan pelanggan yang lain.
4. Jaminan, yaitu aspek yang berhubungan dengan perusahaan dan perilaku staf atau karyawan dalam menambah rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.
5. Empati, yaitu dimana pelanggan baik dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar menyediakan jasa mengenal mereka secara pribadi. Perusahaan harus tau siapa dan latar belakang mereka.

Toko syafaat juga sangat mengedepankan masalah pelayanan yang cepat terhadap pembeli, serta mendahulukan pembeli yang datang lebih dulu ke toko, walaupun toko syafaat bukan merupakan toko yang sangat besar serta banyak karyawannya, akan tetapi masalah pelayanan yang cepat merupakan salah satu yang paling di tekankan dan diwajibkan oleh pemilik.