

## ABSTRAK

Citra Firdaus, 18382042032, *Pelayanan Toko Al-Ladhivii Terhadap Konsumen Perspektif Etika Bisnis Islam dan Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Toko Al-Ladhivii Pasean)*. Skripsi, program studi Hukum Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Pembimbing: Ah. Kusairi, M.HI. Tahun: 2022

### **Kata kunci: Toko Al-Ladhivii, Etika Bisnis, Perlindungan Konsumen**

Pelayanan atau *service* dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain sedangkan konsumen menurut pasal 1 ayat 1 undang-undang nomor 8 Tahun 1999 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam pelayanan seringkali terjadi permasalahan antara pelayan toko dan konsumen, seperti di Toko Al-Ladhivii Pasean terdapat permasalahan dimana adanya penyimpangan atau pelanggaran etika dalam aktivitas bisnis yang dilakukan, sehingga menimbulkan spekulasi bagi pelaku bisnis dalam hal ini adalah pelayan toko Al-Ladhivii Pasean terkait tentang penerapan etika bisnis Islam. Masalah yang muncul yaitu dari segi pelayanan, ada beberapa pelayan ketika melayani konsumen pelayan tersebut tidak bersikap ramah atau murah hati dengan ditandai raut wajah kurang bersahabat dan mimik judes.

Dalam penelitian ini rumusan masalah yang akan diteliti yaitu Bagaimana pelayanan terhadap konsumen di toko modern Pasean dan bagaimana pelayanan terhadap konsumen di toko Al-Ladhivii Pasean perspektif etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen. Jenis dan pendekatan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian empiris dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang bertitik tolak dari data primer/dasar dan data yang diperoleh langsung dari masyarakat. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi dengan menggunakan teknik analisis data induktif.

Hasil dari penelitian dalam pelayanan konsumen di Toko Al-Ladhivii sudah cukup baik dan efektif. Namun, memang tidak cukup sesuai dengan etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen. Hal ini terlihat dari prinsip keadilan dalam etika bisnis Islam dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur. Dimana, salah satu toko tidak cukup baik dalam melayani konsumen ketika toko ramai. Salah satunya di toko Al-Ladhivii ada sedikit permasalahan, pelayan diskriminatif terhadap konsumen. Namun demikian, selebihnya sudah sesuai dengan etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen.