

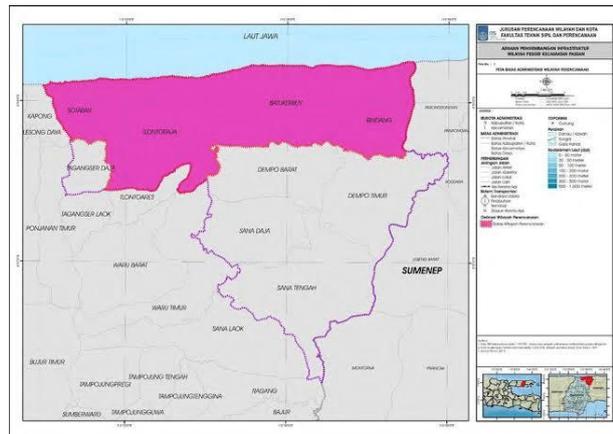
BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil Kecamatan Pasean

a. Letak Geografis Kecamatan Pasean



Secara geografis, Kecamatan Pasean berada pada posisi $113^{\circ}19-113^{\circ}58$ BT Lintang Selatan dan $6^{\circ}51-7^{\circ}31$ LS Bujur Timur. Topografi ketinggian Kecamatan Pasean ini adalah berupa daratan sedang sekitar 50m diatas permukaan air laut. Berdasarkan data BPS Kabupaten Pamekasan Tahun 2019. Selama tahun 2019 curah hujan di Kecamatan Pasean rata-rata mencapai 15,60mm. Kecamatan Pasean termasuk salah satu dari kecamatan yang berada di pantura (pantai utara) Kabupaten Pamekasan dengan luas wilayah 7.688Ha.

Berdasarkan objek yang peneliti teliti bertepatan di Desa Tlontoraja, jumlah penduduk yang tercatat secara administrasi ialah dengan jumlah total 14.074 jiwa dengan rincian 6.632 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 7.442 jiwa berjenis kelamin perempuan.

b. Profil Toko Al-Ladhivii

Toko Al-Ladhivii bisa dikatakan sebagai toko turun-temurun, Karena awal mula berdirinya toko Al-Ladhivii bermula dikelola oleh nenek sang pemilik yang sekarang. Toko Al-Ladhivii tersebut dulunya hanya toko kelontong, dengan menjual produk atau barang seadanya saja tidak seperti sekarang yang menjual dengan berbagai macam produk, seperti barang kebutuhan pokok seperti beras, minyak goreng, dan lain sebagainya. Toko Al-Ladhivii juga menjual produk atau barang dengan harga grosir, jika melebihi batas pembelian normal maka harga juga berbeda.

Toko Al-Ladhivii berdiri di daerah Pasean Batukerbuy, tepatnya daerah Solon, kemudian di kelola oleh sang anak dan toko Al-Ladhivii pindah lokasi ke Dusun Versel 1. Dan yang terakhir toko Al-Ladhivii dikelola oleh sang cucu yaitu Ibu Wike yang bertempat di daerah Pasean bagian barat yaitu Desa tlontoraja, setelah menikah toko Al-Ladhivii di bangun dan dirintis sampai saat ini. Bisa dikatakan Al-Ladhivii yang sekarang yaitu Al-Ladhivii 3, hanya saja tidak menggunakan nama Al-Ladhivii 3

2. Pelayanan Terhadap Konsumen di Toko Al-Ladhivii Pasean.

a. Hasil Observasi

Berdasarkan hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti tentang pelayanan terhadap konsumen di toko Al-Ladhivii Pasean. Pelayanan konsumen merupakan sebuah kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan di toko Al-Ladhivii sudah cukup baik terlihat dari ketika ada konsumen bertanya kepada pelayan, pelayan memberi pelayanan yang baik terhadap konsumen. Seperti para pelayan mengarahkan ke tempat barang yang dicari oleh konsumen saat kebingungan saat mencari barang. Toko Al-Ladhivii tidak hanya menawarkan ketersediaan barang dan juga barang murah dengan kualitas bagus, bergengsi dan sebagainya. Namun yang ditawarkan juga menyangkut aspek pelayanan fisik dan non-fisik.

Untuk pelayanan fisik yang ada di toko Al-Ladhivii yaitu lahan parkir, kipas angin, serta ada juga CCTV untuk memantau jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, seperti terjadi kehilangan barang. Untuk lahan parkir sudah cukup luas untuk menampung kendaraan para konsumen sehingga tidak terparkir diluar jangkauan toko, parkir tersebut juga sudah di lengkapi dengan atap/galvalum sehingga tidak terkena sinar matahari langsung dan hujan. Dengan demikian, konsumen menjadi nyaman saat berbelanja meski dengan kurun waktu cukup lama. Hanya saja di toko tersebut tidak ada juru parkir yang

mengarahkan kendaraan agar terparkir rapi sehingga terkadang konsumen memarkirkan kendaraannya tidak tertib dan tidak teratur.

CCTV di toko Al-Ladhivii menjangkau seluruh ruangan, sehingga para konsumen yang datang terpantau dari monitor CCTV yang terpasang di area tersebut. CCTV dipasang untuk meminimalisir terjadinya kehilangan atau kerusakan barang yang di sebabkan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab.

Terdapat juga kipas angin yang terpasang di toko Al-Ladhivii sehingga konsumen tidak terlalu merasakan panas jika siang hari, namun kipas tersebut tidak dapat menjangkau seluruh ruangan sehingga di bagian belakang sedikit lebih panas daripada dibagian depan ruangan. Namun tidak mengurangi minat konsumen untuk berbelanja di toko Al-Ladhivii.

b. Hasil Wawancara dengan pelayan toko Al-Ladhivii

Pelayanan atau *service* dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan juga di klasifikasikan menjadi dua bagian, itu didasarkan dari orang yang memberikan pelayanan atau didasarkan atas peralatannya. Pelayanan dapat diberikan oleh seseorang yang tidak terampil atau seseorang profesional. Pelayanan yang didasarkan atas peralatan, sangat tergantung pada apakah alat tersebut ditangani oleh seseorang yang terampil atau tidak.

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pelayan di toko Al-Ladhivii yaitu ibu Wahyu Ningsih, dalam wawancara langsung dengan peneliti pada tanggal 21 Mei 2022, tuturnya :

“Keterampilan yang harus dimiliki pelayanan harus tau letak setiap barang kebutuhan konsumen, kita harus layani konsumen dengan baik dan diarahkan ke tempat barang yang di butuhkan. Biasanya kita mengawasi konsumen melalui media cctv karena tak banyak konsumen yang tidak jujur. Kita selalu memberitahu konsumen jika ada kenaikan harga produk atau produk sedang promo lalu kita arahkan ke tempat produk yang sedang promo. Kita juga selalu mengecek tanggal kadaluarsa dan barang yang rusak agar konsumen nyaman berbelanja di toko kami, Kita tanya kebutuhan produk konsumen itu apa, karena tak sedikit konsumen yang tidak mencari melainkan bertanya terlebih dahulu dan minta untuk diambikan produk yang ingin dibeli, kita harus tetap melayani konsumen yang seperti itu.”¹

Wawancara langsung juga dilakukan dengan pelayan toko Al-Ladhivii yaitu Uli, pada tanggal 05 November 2022:

“Keterampilan yang harus dimiliki tidak sulit cuma harus tau tempat-tempat produk dan harus bisa melayani konsumen dengan baik. Kalau ada konsumen ditanyakan apa yang dibutuhkan dan dilayani dengan menunjukkan tempat yang dibutuhkan. Untuk menumbuhkan rasa percaya biasanya kita awasi dari jauh, misal ada yang mencurigakan pasti kita langsung tanya butuh bantuan atau tidak. Kita tanya kebutuhan apa saja yang dibutuhkan sehingga kita bisa melayani dengan baik. Kalau ada konsumen bingung mencari produk tertentu, biasanya orang-orang yang sudah lanjut usia pasti minta bantuan untuk diambikan kebutuhan produk yang ingin dibeli, biasanya kita langsung ambikan.”²

¹ Wahyu Ningsih, Pelayan Toko, Wawancara langsung, (Pamekasan, tanggal 21 Mei 2022)

² Fathor, Pelayan toko, *Wawancara langsung*, (Pamekasan, tanggal 05 November 2022)

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan para pelayan toko Al-Ladhivii tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayan sudah memberikan pelayannya dengan baik dan benar. Pelayan selalu memberikan yang terbaik untuk para konsumen, seperti mengarahkan konsumen ke tempat barang yang dibutuhkan oleh konsumen. Tak hanya itu, pelayan juga memberi tahu jika di toko Al-Ladhivii tersebut sedang ada barang yang diskon.

c. Hasil Wawancara dengan para konsumen toko Al-Ladhivii

Tak hanya dengan pelayanan, penulis juga mewawancarai salah satu konsumen Toko Al-Ladhivii. Berikut hasil wawancara dengan para konsumen toko Al-ladhivii.

Dalam wawancara secara langsung dengan Aldy Kurniawan pada tanggal 21 Mei 2022, tuturnya:

“Iya pelayanan sudah optimal. Sudah cukup, karena saya kalau beli disini selalu dilayani dengan baik. Strategi yang digunakan cukup efektif dan pelayanannya sudah sesuai dengan etika bisnis. Biasanya kalau ramai itu pelayanannya agak lama, yaa wajar karna banyak pembeli jadi terbatas pelayannya, selebihnya sudah cukup baik.”³

Ada juga konsumen dari toko Al-Ladhivii yaitu Nafi, dalam wawancara secara langsung dengan penulis pada tanggal 21 Mei 2022, tuturnya:

“Sudah optimal dalam melayani konsumen. Namun pelayan belum dalam menangani keluhan konsumen, karena jika toko sedang ramai tidak terlalu direspon sehingga menimbulkan kekesalan dihati konsumen. Cukup efektif terkait strategi yang digunakan dalam menarik minat

³ Aldy Kurniawan, Konsumen, Wawancara langsung, (Pamekasan, tanggal 21 Mei 2022)

konsumen. Pelayanan sudah sesuai, akan tetapi kalau ramai kadang tidak direspon. Kalau ada yang cerewet atau terburu-buru biasanya pelayanannya kurang.”⁴

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen yang ada di toko tersebut tidak cukup baik. Dari pemaparan kedua konsumen berbeda, menurut Aldy Kurniawan selaku konsumen pelayanan toko tersebut sudah cukup baik dan optimal, sedangkan menurut Nafi pelayanan toko tersebut belum optimal.

Wawancara juga dilakukan untuk memperkuat data peneliti yang dilakukan dengan konsumen toko Al-Ladhivii, dalam wawancara langsung dengan Dessy pada tanggal 05 November 2022, tuturnya:

“Untuk pelayanannya sendiri sudah cukup baik dan optimal. Setiap belanja disini pasti di layani dengan baik. Sudah cukup efektif pelayanannya, disini dilayani dengan baik kalau misal ada barang yang kosong di rak produk langsung diambilkan di gudang. Menurut saya sudah sesuai dengan etika bisnis, karena memang pelayanannya sangat baik. Yaa kendalanya Cuma kalau ramai, karyawan kadang bingung dalam melayani yang mana yang lebih dulu.”⁵

Ada juga konsumen yang di wawancarai oleh penulis yaitu Fatimah, dalam wawancara langsung pada tanggal 05 November 2022, tuturnya:

“Sudah cukup optimal dalam melayani. Pelayan juga melayani dengan baik dan ramah. Pemilik toko sudah cukup efektif dalam strategi yang digunakan untuk menarik minat konsumen, saya dilayani dengan baik. Menurut saya sudah sesuai dengan etika bisnis, karena memang pelayanannya sangat baik dan telaten dalam melayani para konsumen. Cuma kalau toko sedang ramai harus nunggu giliran ya wajar saja jika harus antri, selebihnya sudah cukup baik dalam melayani konsumen.”⁶

⁴ Nafi, Konsumen, Wawancara langsung, (Pamekasan, tanggal 21 Mei 2022)

⁵ Dessy, Konsumen, *Wawancara langsung*, (Pamekasan, tanggal 05 November 2022)

⁶ Fatimah, Konsumen, *Wawancara langsung*, (Pamekasan, tanggal 05 November 2022)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen yang ada di toko tersebut sudah cukup baik, hanya saja ada sedikit masalah yang di alami oleh Nafi selaku konsumen toko Al-Ladhivii. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah sesuai dengan etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen. Strategi yang digunakan juga sudah efektif.

B. Temuan Penelitian

Setelah melakukan penelitian, penulis menemukan beberapa temuan dalam penelitian tersebut, diantaranya:

1. Toko Al-Ladhivii Pasean tidak hanya menawarkan ketersediaan barang, tetapi juga memberikan pelayanan fisik dan non-fisik.
2. Toko Al-Ladhivii sudah memberikan pelayanan dengan baik, dapat dilihat ketika ada konsumen yang menanyakan bertanya pelayan toko langsung mengarahkan ke ttempat barang yang dibutuhkan.
3. Toko Al-Ladhivii selalu memperhatikan kualitas barang yang dijual, seperti tanggal kadaluarsa dan barang rusak.
4. Di toko Al-Ladhivii ada permasalahan yang dialami oleh Nafi, pelayanan yang diberikan oleh pelayan toko sedikit berbeda dengan pelayanan yang didapatkan oleh Aldy Kurniawan. Nafi mendapatkan pelayanan yang tidak cukup baik, pelayan toko sedikit kesal dan memasang mimik muka judes.

A. Pembahasan

1. Pelayanan Terhadap Konsumen Di Toko Al-Ladhivii Pasean

Pelayanan juga dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian, itu didasarkan dari orang yang memberikan pelayanan atau didasarkan atas peralatannya. Pelayanan dapat diberikan oleh seseorang yang tidak terampil atau oleh seorang profesional. Pelayanan yang didasarkan atas peralatan, sangat tergantung pada apakah alat tersebut ditangani oleh seseorang yang terampil atau tidak terampil. Toko Al-Ladhivii menawarkan tidak hanya ketersediaan barang dan juga barang murah dengan kualitas bagus, bergengsi dan sebagainya. Bahkan juga menyangkut aspek pelayanan fisik dan non-fisik.

Secara umum terdapat dua manfaat dari pendekatan perilaku konsumen, yaitu untuk mengembangkan dan mengevaluasi strategi pemasaran. Pendekatan perilaku konsumen dapat digunakan untuk mengembangkan strategi dalam rangka mempengaruhi kemungkinan pembelian tanpa mengubah sikap pra pembelian, misalnya mengembangkan promosi yang dapat meningkatkan akses informasi.

Pengembangan strategi tersebut harus memperhatikan tahapan perilaku dalam proses pembelian. Terkait dengan evolusi strategi pemasaran, pendekatan perilaku dapat digunakan untuk mengkaji keefektifan promosi penjualan; yakni dengan mempelajari dampak promosi terhadap perilaku konsumen. Untuk itu perlu didukung pengetahuan tentang jenis dan bentuk promosi.⁷

⁷ Daryanto & Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, hal. 60-61

Konsumen merupakan pengguna produk atau jasa baik berwujud barang maupun jasa untuk dipakai langsung maupun dijadikan sebagai alat perantara untuk memproduksi produk selanjutnya. Di toko Al-Ladhivii menggunakan strategi dengan harga khusus minimal belanja. Sehingga menarik konsumen untuk datang ke toko tersebut. Toko tersebut menggunakan strategi dengan harga khusus untuk pembelian minimal belanja.

Di Toko Al-Ladhivii salah satu pelayan tidak dapat melakukan layanan dengan baik. Sebagian tidak memiliki kesabaran, ketelatenan, dan tidak mengerti bagaimana menjalin hubungan baik dengan konsumen. Kerjasama yang baik dengan orang lain sangat penting dan mendasar. Berhasil tidaknya sebuah bisnis tergantung para karyawan menjalin hubungan atau bekerja sama yang baik dengan orang lain. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pasar yang lebih luas.

Unsur-unsur kualitas pelayanan antara lain:⁸

a. Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti: wajah harus

⁸ Daryanto & Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media 2014), hal. 60-61

menawan, badan harus tegap/ tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik.

Penampilan sangat penting dalam melayani, karena penampilan yang menarik dan rapi membuat konsumen tidak risih dan nyaman ketika berbelanja di toko tersebut.

b. Tepat waktu dan janji.

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. demikian juga waktu jika mengutarakan dua hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

Dalam melayani konsumen, pelayan harus tepat waktu dan memenuhi janjinya karena ini sangat penting agar tidak terjadi kekesalan konsumen.

c. Kesiediaan melayani.

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani para pelanggan.

d. Pengetahuan dan keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan latihan tertentu yang

disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

Dalam melayani Toko, pelayan diperlukan pengetahuan dan keahlian. Hal ini sangat diperlukan agar memudahkan dalam melayani konsumen jika terjadi kebingungan dalam memilih barang yang diperlukan konsumen. Hal ini dibuktikan dari wawancara dengan Nurhayati selaku pelayan sekaligus pemilik toko Ira:

“Cara untuk melayani konsumen dengan baik harus tau tempat produk yang dibutuhkan, harus tau harga semisal ada konsumen yang tanya harga. Harus ramah dalam melayani konsumen, harus, sabar, tidak boleh emosi kalau ada konsumen yang banyak tanya. Kita awasi tapi tidak terlalu ketat, karena sudah ada CCTV. Jadi konsumen bebas memilih kebutuhannya tanpa ada perasaan canggung. Kita selalu memberikan diskon untuk konsumen yang barang belanjanya banyak. Kita selalu tanya kepada konsumen butuh produk apa lalu kita arahkan ke tempat produk yang dibutuhkan dan diambilkan oleh pelayan yang lain.”⁹

e. Kesopanan dan ramah tamah.

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya ketidakraaman yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

⁹ Nur Hayati, Pelayan Toko, *Wawancara langsung*, (Pamekasan, tanggal 21 Mei 2022)

Kesopanan dan keramahan pelayan dalam melayani toko modern sangat penting karena kebanyakan konsumen masih penduduk pedalaman sehingga mengedepankan sikap kesopanan dan ramah.

“Di toko ini saya tidak terlalu melihat fisik yang terpenting pelayan berpenampilan rapi dan sopan serta menjaga akhlak dan ramah melayani konsumen dalam berbelanja”¹⁰

f. Kejujuran dan kepercayaan.

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan di berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktu.

Kejujuran dalam penjualan produk atau barang harus diterapkan agar bisa menarik perhatian konsumen supaya selalu berbelanja di toko tersebut. Seperti harga kulak dan jual tidak terlalu banyak selisihnya. Mengedepankan kualitas produk atau barang yang dipasarkan sehingga dari hal tersebut lebih mengedepankan aspek kejujuran dan kepercayaan.

“Sangat baik pelayannya, pelayan ramah dalam melayani. Cukup efektif pelayanan yang digunakan, kalau ada yang butuh barang langsung diambilkan dan dilayani dengan baik”.¹¹

g. Kepastian hukum

¹⁰ Ima, Pelayan toko, *Wawancara langsung*, (Pamekasan, tanggal 21 Mei 2022)

¹¹ Eva, Konsumen, *Wawancara langsung*, (Pamekasan, tanggal 21 Mei 2022)

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum.

“Kalau di toko ini masyarakat tidak memperdulikan adanya perlindungan hukum. Misal, ada produk yang kadaluarsa dan menimbulkan efek yang merugikan langsung diselesaikan dengan cara kekeluargaan.”¹²

Di Toko Al_Ladhivii Pasean pelayan dan konsumen yang menggunakan produk atau barang dari toko tersebut, mereka tidak memperdulikan adanya perlindungan hukum dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Mereka mengabaikan hal tersebut apabila barang yang mereka gunakan sudah kadaluarsa.

h. Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan izin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan.

“Semua harga dan spesifikasi sudah tertera di etalase jadi konsumen tidak perlu ragu dalam berbelanja. Namun, ada beberapa konsumen seperti yang sudah awam masih bertanya karena buta huruf. Jadi, kami harus memberikan pelayanan dengan baik.”¹³

Antara pelayan dan konsumen sudah saling ada keterbukaan dalam bertransaksi baik itu dari segi harga maupun

¹² Sudaerah, Konsumen, *Wawancara langsung*, (Pamekasan, tanggal 21 2022)

¹³ Ima, Pelayan toko, *Wawancara langsung*, (Pamekasan, tanggal 21 Mei 2022)

kualitas barang, sehingga tidak ada kecurigaan dari para konsumen dalam bertransaksi.

i. Efisiensi.

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektivitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi.

“Semua harga dan spesifikasi sudah tertera di etalase jadi konsumen tidak perlu ragu dalam berbelanja. Namun, ada beberapa konsumen seperti yang sudah awam masih bertanya karena buta huruf. Jadi, kami harus memberikan pelayanan dengan baik.”¹⁴

Pelayanan di toko Al-Ladhivii Pasean sudah cukup efisien. Produk yang sudah tertata rapi di etalase memudahkan konsumen dalam pemilihan barang sehingga membuat waktu dalam berbelanja lebih singkat/mudah.

g. Biaya.

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam menentukan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan gaya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

“Karena di toko kami merupakan toko ritel dan toko grosir jadi harga yang ditawarkan sedikit lebih murah dari toko

¹⁴ Uli, Pelayan toko, *Wawancara langsung*, (Pamekasan, tanggal 05 November 2022)

lainnya. Sehingga, dapat menarik minat konsumen untuk berbelanja di toko kami.”¹⁵

Harga di toko Al-Ladhivii Pasean tidak terlalu tinggi maksudnya, harga dalam penjualan dan pembelian tidak terlalu jauh. Harganya juga sangat terjangkau, sehingga masyarakat sekitar bisa menggunakan makanan yang di inginkan. Seperti pada salah satu ayat menjelaskan tentang riba, karena ketika mengambil banyak keuntungan bisa menjadi riba.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ
ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ
مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ
فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”¹⁶

h. Tidak rasial.

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

¹⁵ Uli, Pelayan Toko, *Wawancara langsung*, (Pamekasan, tanggal 05 November 2022)

¹⁶ Al –Muyassar, *Alqur’an dan Terjemahan*, ter. Lajna Pentashin Mushaf Alqur’an (Bandung: Sinar Baru Algensindi Offset Bandung,2016)

Pelayan di toko Al-Ladhivii ada sedikit ketidak rasionalan. Sehingga timbul permasalahan yaitu kesalahpahaman yang terjadi antara pelayan toko dan konsumen.

i. Kesederhanaan.

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan. Pelayan dalam melayani konsumen sudah baik, ketika konsumen bertanya mengenai barang yang di inginkan pelayan langsung memberitahukan tempat barang yang diinginkan konsumen. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas. Sedangkan kinerja yang melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, mereka bersedia merekomendasi perusahaan, mau membayar sesuai mutu yang disampaikan, dan mengatakan hal-hal yang positif dari perusahaan, dan kurang sensitif terhadap harga.

Pendapat konsumen tentang pelayanan yang mereka terima sangat penting, artinya bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Pendapat mereka itu yang menjadi keputusan apakah mereka akan membeli atau tidak, apakah mereka akan kembali lagi untuk mendapatkan

pelayanan kita atau tidak. Keluhan konsumen oleh perusahaan dapat dijadikan sebuah bahan evaluasi yang nyata dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dengan adanya keluhan, perusahaan dapat mengetahui dengan mudah kelemahan yang ada.

Permasalahan yang dialami toko Al-Ladhivii seperti Untuk pelayanan fisik yang ada di toko Al-Ladhivii yaitu lahan parkir, kipas angin, serta ada juga CCTV untuk memantau jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan seperti terjadi kehilangan barang yang dijual. Untuk lahan parkir sudah cukup luas untuk menampung kendaraan para konsumen sehingga tidak terparkir diluar jangkauan toko, parkir tersebut juga sudah di lengkapi dengan atap / galvalum sehingga tidak terkena matahari langsung dan hujan. Dengan demikian konsumen menjadi nyaman saat berbelanja meski dengan kurun waktu yang lama. Hanya saja di toko tersebut tidak ada tukang parkir sehingga terkadang konsumen memarkirkan kendaraannya tidak tertib dan sembarangan.

Terdapat juga kipas angin yang terpasang di toko Al-Ladhivii sehingga konsumen tidak terlalu merasakan panas jika siang hari, namun kipas tersebut tidak dapat menjangkau seluruh ruangan sehingga di bagian belakang sedikit lebih panas daripada dibagian depan ruangan. Namun tidak mengurangi minat konsumen untuk berbelanja di toko Al-Ladhivii. CCTV di toko Al-Ladhivii menjangkau seluruh ruangan, sehingga para konsumen yang datang

terpantau dari monitor CCTV yang terpasang di area tersebut. CCTV dipasang untuk meminimalisir terjadinya kehilangan atau kerusakan barang yang di sebabkan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, konsumen yang tidak puas mereka akan kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain, atau tidak sama sekali berbuat apa-apa. Mengemukakan bentuk-bentuk pengambilan tindakan akibat dari ketidakpuasan atas kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan.

Maka dari itu dalam kesempatan kali ini penulis melakukan penelitian tentang pelayanan toko Al-ladhivii terhadap konsumen perspektif etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen toko Al-Ladhivii yang mana penulis melakukan wawancara langsung dengan toko Al-Ladhivii. Pada saat timbul masalah yang tidak dapat dihindari hampir setiap konsumen biasanya kecewa. Kalau ternyata perusahaan tidak dapat mencegah atau menghindari masalah, Konsumen tidak dapat mengatakan apa-apa karena memang masalah tersebut timbul bukan atas kehendak siapa siapa.

Pelayan toko hendak melayani konsumen dengan baik dan benar, terlebih lagi waktu toko ramai akan pengunjung. Pelayan toko akan kewalahan jika harus melayani satu-satu orang yang datang untuk mencari kebutuhannya, serta konsumen juga harus paham dengan situasi dan kondisi yang ada di toko tersebut supaya tidak terjadi permasalahan dalam pelayanan sehingga konsumen tidak merasa

dirugikan dan tidak menimbulkan permasalahan yang cukup serius serta sesuai pelayan bisa sesuai dengan etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen.

2. Pelayanan Terhadap Konsumen Di Toko Al-Ladhiivi Pasean Perspektif Etika Bisnis Islam dan Perlindungan Konsumen

Dalam Islam perlindungan konsumen juga sangat penting karena menyangkut antara manusia dan Allah SWT. Selain itu dalam Islam perlindungan konsumen mengacu pada halal dan haram suatu barang)/jasa yang digunakan. Maka dari itu dalam etika bisnis Islam pelayanan terhadap konsumen harus sesuai dengan kaidah-kaidah yang ada.

Seperti halnya yang terjadi di Toko Al-Ladhivii Pasean, dalam pelayanan konsumen tidak selalu sesuai dengan etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen sesuai toko yang diteliti oleh penulis sesuai dengan etika bisnis. Seperti halnya di toko Al-Ladhivii seperti yang dialami Nafi selaku konsumen mendapat hal yang tidak cukup baik dalam pelayanan. Sedangkan konsumen lain seperti Aldy Kurniawan mendapatkan pelayanan yang wajar-wajar saja, bisa dikatakan cukup baik dalam menerima pelayanan dari pelayan toko tersebut. Permasalahan juga terjadi secara ada pelayanan fisik seperti lahan parkir yang tidak dijaga oleh tukang parkir sehingga kendaraan para konsumen diletakkan sembarangan dan di toko itu cuma ada kipas angin yang tidak menjangkau keseluruhan ruangan.

Pengertian 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 undang-undang perlindungan konsumen juga dijelaskan bahwa pengertian konsumen dapat dibagi menjadi 3:¹⁷

- 1) Konsumen dalam arti umum yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu
- 2) Konsumen antara, yaitu pemakai atau pengguna dan/atau pemanfaatan barang dan jasa untuk diproduksi menjadi barang atau jasa lain atau untuk memperdagangkan, dengan tujuan komersial. Konsumen ini sama dengan pelaku usaha.
- 3) Konsumen akhir yaitu pemakai, pengguna dan pemanfaatan barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga tidak untuk diperdagangkan kembali.

Dalam suatu transaksi tentunya harus ada dua pihak/lembaga yang terlibat yaitu konsumen dan pelaku usaha, di mana masing-masing pihak diatur hak dan kewajibannya agar transaksi dapat berjalan secara seimbang. Dalam rangka menjaga terlindungnya hak konsumen maupun pelaku usaha secara seimbang maka pemerintah membuat kebijakan ataupun regulasi sebagai penanggung jawab penyelenggaraan maupun pengawasan PK sesuai sektornya.

¹⁷ Faisal Santiago, *Pengantar Hukum Bisnis*, 79

Melalui undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menetapkan 9 hak konsumen.¹⁸

- a. Hak atas kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / jasa;

Dalam toko Al-Ladhivii yang penulis teliti, sampai saat ini belum ada komplain dari barang yang rusak atau kadaluarsa. Karena pihak toko akan mengecek barang yang mereka jual setiap hari untuk meminimalisir terjadinya ketidaknyamanan akibat dengan mengkonsumsi barang yang dibeli dari toko tersebut.

- b. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

Di toko Al-Ladhivii yang berada di Pasean sebelum melakukan transaksi, konsumen diberi kebebasan untuk memilih barang yang di inginkan. Karena barang yang dibutuhkan sudah tersedia di etalase sesuai barang yang dibutuhkan.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;

Konsumen berhak mendapatkan informasi tentang kondisi barang yang akan dibeli, seperti keadaan barang tersebut layak atau tidak di konsumsi. Pelayan toko Al-Ladhivii sudah memberikan informasi yang benar. Terlihat dari konsumen yang bertanya mengenai

¹⁸ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, hal 51

barang yang dibutuhkan dan pelayan mengarahkan konsumen ke tempat barang yang dibutuhkan. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.

Dalam hal ini, apabila konsumen mendapati sesuatu yang tidak nyaman dalam berbelanja setelah melakukan transaksi. Jika ada kesalahan maka pelayan akan mendengar keluhan konsumen dan memberikan pelayanan yang baik. Hal tersebut terjadi di toko Al-Ladhivii dimana konsumen mendapatkan perlakuan yang membuat konsumen sedikit tidak nyaman, pelayan tidak terlalu efektif dalam melayani saat toko sedang rame.

- d. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;

Dalam observasi yang dilakukan peneliti dari beberapa konsumen, mereka tidak memperdulikan adanya perlindungan hukum dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Mereka mengabaikan hal tersebut apabila barang yang mereka gunakan sudah kadaluarsa.

- e. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan;

Dalam hal ini beberapa konsumen tidak mengetahui adanya undang-undang perlindungan konsumen. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan mengenai undang-undang perlindungan konsumen dan kebanyakan konsumen masih awam.

Pemilik toko melakukan pembinaan terhadap pelayannya dengan cara melihat bagaimana pelayan tersebut bersikap terhadap

konsumen. Jika ada pelayan yang kurang baik terhadap konsumennya maka, pemilik toko mengarahkan kepada pelayan bagaimana cara melayani konsumen dengan baik.

- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Pihak toko atau pelayan toko melayani semua konsumen yang datang tanpa adanya deskriminatif. Akan tetapi, salah satu toko memperlakukan konsumen sedikit tidak baik.

- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Dari beberapa toko yang penulis teliti, toko telah memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen dengan cara konsumen membawa struk jika ingin mengembalikan barang yang tidak sesuai untuk menjadi bukti bahwa barang dibeli dari toko tersebut.

- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Perlindungan konsumen diatur dalam undang-undang no. 8 tahun 1999 atau undang-undang perlindungan konsumen (UUPK). Undang-undang ini mengatur secara rinci tentang pemberian perlindungan konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan sebagai konsumen.

Jika kegiatan ekonomi syariah terdapat perselisihan dan kerugian yang terjadi setelah penggunaan produk atau jasa, maka jalan tengah

penyelesaian yang mungkin dilakukan dengan cara baik-baik atau pribadi, jika pelayan tidak mau tanggung jawab harus dilakukan penyelesaian dengan bantuan hukum agar konsumen tidak merasa dirugikan.

Kunci utama bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggan terletak pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Banyak perusahaan mengembangkan strategi jitu dalam rangka memberikan pelayanan yang bagus bagi pelanggan. Dengan strategi baru ini, mereka terbukti mampu bersaing dan terus berkembang.

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ

كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: *“Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.”*¹⁹

Jadi kesimpulannya adalah “jika” seandainya umat Islam mau menerapkan ajaran-ajaran diatas, maka bisa dipastikan bahwa umat Islam

¹⁹ Al –Muyassar, *Alqur’an dan Terjemahan*, ter. Lajna Pentashin Mushaf Alqur’an (Bandung: Sinar Baru Algensindi Offset Bandung,2016)

adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima.

Konsumen dapat meminta ganti rugi pemilik atau pelayan toko jika terjadi yang dapat merugikan konsumen saat melakukan transaksi jual-beli, pihak toko biasanya sudah memberi kesepakatan kepada para konsumen jika terjadi kerugian atau hal yang tidak diinginkan.

Selama ini toko Al-Ladhivii di Pasean tidak memiliki permasalahan yang begitu rumit. Jadi tidak ada permasalahan yang harus diselesaikan dengan cara hukum. Karena memang permasalahan yang ada di toko Al-Ladhivii hanya tentang pelayanan kurang maksimal jika situasi toko sedang ramai.

Untuk dapat menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap kepentingan pelanggan, petugas pelayanan perlu memahami etiket menerima tamu. Etiket menerima tamu yaitu tata krama dalam menyayangi tamu sesuai norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Ketika menerima tamu, sikap, tingkah laku, serta tutur kata mencerminkan pemahaman tentang etika tadi.

Dari semua penjabaran diatas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam pelayanan konsumen di beberapa toko Al-Ladhivii Pasean sudah cukup baik dan efektif. Pelayanan konsumen juga tidak sesuai dengan etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen. Hal ini terlihat dari prinsip kedilan dalam etika bisnis islam dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dalam etika bisnis islam

dimana, salah satu toko yang tidak cukup baik dalam melayani konsumen ketika toko ramai. Meski di salah satu toko yaitu Al-Ladhivii ada sedikit permasalahan yang dialami konsumen. Namun demikian selebihnya sudah sesuai dengan etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen.

Hubungan hukum atau masalah antara konsumen dengan penyedia barang, umumnya terjadi melalui suatu perikatan, baik karena perjanjian atau karena undang-undang. Perikatan itu dapat terjadi secara tertulis maupun tidak tertulis, tergantung bagaimana hukum di lingkungan terjadinya perikatan tersebut.

Kesadaran konsumen untuk melakukan komplain atau mengadu masih rendah atau konsumen tidak paham kemana harus memadukannya walaupun mengetahui bahwa haknya dilanggar. Bahkan terkadang konsumen tidak mau ambil pusing karena khawatir proses laporan atau pengaduan tersebut akan memakan waktu yang cukup lama. Dengan tidak adanya pengaduan atau komplain dari konsumen, maka pihak pelaku usaha merasa tidak ada permasalahan sehingga praktik bisnis yang mungkin melanggar hak konsumen pun akan terus berlanjut.

Praktik bisnis yang baik, etis, dan adil atau fair, akan ikut mewujudkan keadilan dalam masyarakat. Sebaliknya, kalau tidak adilan yang merajalela akan menimbulkan gejolak sosial yang meresahkan para pelaku bisnis. Apalagi secara naluri semua orang tidak mengharapkan memperoleh perlakuan tidak jujur dari sesamanya, termasuk di dalam dunia bisnis. Praktek manipulasi tidak akan terjadi jika dilandasi moral yang

tinggi, moral dan tingkat kejujuran rendah akan menghancurkan tata nilai etika bisnis itu sendiri. Pada dasarnya di dalam menjalankan kegiatan bisnis diperlukan etika.

Etika bisnis secara umum, harus berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Prinsip otonomi yaitu kemampuan untuk mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan keselarasan tentang apa yang baik untuk dilakukan dan bertanggung jawab secara moral atas keputusan yang diambil.

Pada prinsip otonomi di toko Al-Ladhivii Pasean sudah selaras dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayan toko terhadap konsumen dan sudah bertanggung jawab atas keputusan yang konsumen ambil dalam memilih barang atau produk yang mereka butuhkan sehingga tidak ada paksa atau tekanan dari pihak toko dalam memilih barang atau produk yang di inginkan oleh konsumen.

- b. Prinsip kejujuran dalam hal ini kejujuran adalah merupakan kunci keberhasilan suatu bisnis, kejujuran dalam pelaksanaan kegiatan kontrol terhadap konsumen, dalam hubungan kerja dan sebagainya.

Di toko Al-Ladhivii Pasean sudah menerapkan prinsip kejujuran. Hal ini dapat dilihat dari pelayan yang selalu mengecek barang atau produk sebelum ditata di etalase masing-masing barang. Sehingga, meminimalisir terjadinya barang yang tidak layak di konsumsi. Maka, tidak akan terjadi sesuatu yang bisa

membahayakan konsumen setelah mengkonsumsi barang atau produk tersebut.

- c. Prinsip keadilan bahwa setiap orang dalam berbisnis diperlakukan sesuai dengan haknya masing-masing dan tidak ada yang boleh dirugikan.

Pelayan toko tidak membedakan antara konsumen satu dan yang lainnya. Mereka melayani dengan baik tidak membedakan status sosial konsumen. Namun ada salah satu toko yang mengabaikan prinsip keadilan, ketika toko ramai pelayan tidak cukup baik dalam melayani. Terlihat dari dua konsumen yang memberikan pendapat yang berbeda.

- d. Prinsip saling menguntungkan juga dalam bisnis yang kompetitif.

Konsumen mendapatkan pelayanan yang baik dan mendapatkan produk atau barang yang dibutuhkan dengan jaminan kualitas yang baik sedangkan pihak atau pelayan toko mendapatkan keuntungan atau laba dari pelayanan baik yang diberikan oleh pelayan toko sehingga konsumen tidak kapok untuk berbelanja di toko tersebut.

- e. Prinsip integrasi moral ini merupakan dasar dalam berbisnis, Harus menjaga nama baik perusahaan tetap dipercaya dan merupakan perusahaan terbaik. Pelayan telah menjaga nama baik toko, hal ini dapat dilihat dari pelayan yang melayani konsumen dengan baik dan

selalu memperhatikan kualitas barang atau produk yang mereka jual dan layak dikonsumsi.

Kunci utama bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggan terletak pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Banyak perusahaan mengembangkan strategi jitu dalam rangka memberikan pelayanan yang bagus bagi pelanggan. Dengan strategi baru ini, mereka terbukti mampu bersaing dan terus berkembang.²⁰

Konsumen dapat meminta ganti rugi pemilik atau pelayan toko jika terjadi yang dapat merugikan konsumen saat melakukan transaksi jual-beli, pihak toko biasanya sudah memberi kesepakatan kepada para konsumen jika terjadi kerugian atau hal yang tidak diinginkan.

Selama ini toko Al-Ladhivii Pasean tidak memiliki permasalahan yang begitu rumit. Jadi tidak ada permasalahan yang harus diselesaikan dengan cara hukum. Karena memang permasalahan yang ada di toko Al-Ladhivii hanya tentang pelayanan kurang maksimal jika situasi toko sedang ramai. Untuk dapat menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap kepentingan pelanggan, petugas pelayanan perlu memahami etika menerima tamu. Etika menerima tamu yaitu tata krama dalam menyayangi tamu sesuai norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Ketika menerima tamu, sikap, tingkah laku, serta tutur kata mencerminkan pemahaman tentang etika tadi.²¹

²⁰ Eko Subadrai & Hendrawan Prasetyo, *Pelayanan Prima Bagi Pelanggan & Kolega*, (Klaten : SMK Saka Mitra Kompetensi, 2019), 26

²¹ Eko Subadrai & Hendrawan Prasetyo, *Pelayanan Prima Bagi Pelanggan & Kolega*, 28

Dari semua penjabaran diatas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam pelayanan konsumen di beberapa toko Al-Ladhivii Pasean sudah cukup baik dan efektif. Pelayanan konsumen juga tidak sesuai dengan etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen. Hal ini terlihat dari prinsip kedilan dalam etika bisnis islam dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dalam etika bisnis islam dimana, salah satu toko yang tidak cukup baik dalam melayani konsumen ketika toko ramai. Meski di salah satu toko yaitu Al-Ladhivii ada sedikit permasalahan yang dialami konsumen. Namun demikian selebihnya sudah sesuai dengan etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen.

Hubungan hukum dan/atau masalah antara konsumen dengan penyedia barang atau penyelenggara jasa, umumnya terjadi melalui suatu perikatan, baik karena perjanjian atau karena undang-undang. Perikatan itu dapat terjadi secara tertulis maupun tidak tertulis, tergantung bagaimana suasana hukum di lingkungan terjadinya perikatan itu.²²

²² Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2018), 20

