

## **BAB IV**

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

#### **A. Paparan Data**

Penyusunan laporan hasil penelitian merupakan tahap yang paling penting dalam proses pelaksanaan penelitian. Laporan penelitian merupakan tahap terakhir yang dilakukan oleh peneliti. Pada bab ini akan dikemukakan paparan data dan temuan-temuan yang di dapatkan di lapangan, baik berupa hasil pengamatan (*observasi*), wawancara maupun dokumentasi lainnya yang merupakan bagian dari penelitian. Hal ini data yang diteliti meliputi tentang bagaimana Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Sistem Pelayanan dan Kepuasan *Customer* di *MS Glow* Pamekasan.

#### **1) Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **a. Profil Ms Glow**

Ms Glow adalah skincare dan kosmetik yang sudah memperoleh sertifikat BPOM seperti sertifikat Halal pada pemerintah Indonesia, yang standar pada barang yang mengalir secara resmi serta baik-baik saja buat pelanggan. Peningkatan mendasar dari Ms Glow, yang didirikan dari tahun 2013 pada Shandy Purnamasari dan Maharani Kemala, Ms Glow adalah singkatan pada moto merek yakni, Magic For Skin, buat menggambarkan produk glowing terbagus di indonesia bertekad untuk membuat nama merek Ms Glow. Saat ini, Ms Glow sudah bertumbuh sebagai *skincare*, *body care* serta *cosmetic* mempunyai spesialis dan member resmi di seluruh Indonesia

apalagi telah masuk ke luar negeri. Barang-barang Ms Glow sudah mempunyai sertifikat BPOM, Halal serta telah diuji secara klinis. Bukan cuma itu, untuk pemenuhan serta kepercayaan customer, kami membangun pusat klinik kecantikan yang saat ini memiliki 4 cabang di daerah perkotaan yg ada di Indonesia. Dan memperkenalkan macam obat-obatan wajah serta tubuh seperti laser, meso, skin rejuvenation, v shape, microdermabrasi, beauty transformation serta lainnya yang langsung ditangani oleh ahli.

Ms Glow dibangun sebab Founder hobi yang selalu ingin tampil cantik serta solid, sehingga dilengkapi 68 minat tersebut. Founder yang berhasil membuat Ms Glow dari July 2016 yang menawarkan produk kosmetik serta perawatan kulit (Face and body skincare). Brand Ms Glow sendiri memiliki *Magic for skin*, sama dibuatnya merek ini, para pencetus percaya bahwa Ms Glow akan berubah sebagai produk skincare yang jadi respons dari semua skin gathering. Sasaran pasar produk Ms Glow yakni segala kalangan yang membutuhkan perawatan sejak pada usia 17 tahun / diharapkan buat segala kalangan, baik ibu hamil maupun ibu menyusui sebab produk Ms Glow yang kami tawarkan sudah teruji serta terjamin kualitasnya. BPOM serta Halal sehingga terjaga keamanannya. Pada tahun 2017 Ms Glow sudah membangun *Ms Glow Aesthetic Clinic*, fasilitas utama ada di wilayah Malang serta klinik keduanya di tempat Denpasar Bali.<sup>1</sup>

#### **b. MS Glow Pamekasan**

Ms Glow Pamekasan berawal dari *Homestore* (jualan dirumah) tahun 2015 join sama reseller, dengan status reseller belum diperbolehkan buat buka toko, kemudian seiring berjalannya waktu jaringan semakin melebar membuat permintaan semakin meningkat sehingga kami bisa upgrade menjadi agen. Akhirnya di bulan

---

<sup>1</sup> Tentang Ms Glow: sejarah dan berdirinya Ms Glow (informasi), <https://ms-glow.store/blog/about-tentang-ms-glow>, diakses pada tanggal 17 Oktober 2022

November 2020 kami bisa meresmikan pembukaan pada toko kami yaitu agen Ms Glow Pamekasan.

Penyelenggara ingin memiliki pilihan buat menyelesaikan sebagai jenis citra merek yang tepat bahwa Ms Glow yakni produk yang terjamin serta sehingga Ms Glow menjadi produk utama yang aman dan kokoh bagi konsumen. Ide bisnis Ms Glow Pamekasan ini tergantung pada toko online, Ms Glow Pamekasan juga memberikan stok offline skala besar yang bertujuan buat memudahkan konsumen bisa membeli secara langsung, dan Ms Glow Pamekasan ini juga memasarkannya secara online di media sosial melalui via Instagram (@pedagdar\_msglow) dan Facebook (Pedagdar Ms Glow) buat memudahkan para konsumen buat membeli produk originalnya dan hindari produk bukan originalnya, apalagi saat ini adanya pandemi atau ppkm ini sulit buat berpergian biar tidak tertular virus dan menjaga kesehatan, maka itu Ms Glow Pamekasan menyediakan penjualan secara online buat memudahkan konsumen.

### **c. Media sosial Ms Glow Pamekasan**

Media sosial berikut sebuah media buat bersosialisasi satu sama lain serta dilakukan secara online yang memungkinkan manusia buat saling berinteraksi tanpa dibatasi ruang dan waktu. Media sosial juga banyak sekali manfaat yang di dapat sebagai media pemasaran, dagang, mencari koneksi, memperluas pertemanan, dan jika orang memanfaatkan media sosial ini buat mempermudah hidupnya, memudahkan dia belajar, mencari kerja mengirim tugas, dan lain-lain. seseorang dapat menjadi sangat berbeda kehidupannya antara di dunia nyata sama dunia maya, hal ini terlihat terutama pada jejaring sosial.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Nimda, "Apa Itu Media Sosial", Maret 1, 2012. [Http://Www.Unpas.Ac.Id/Apa-Itu-Sosial-Media/](http://Www.Unpas.Ac.Id/Apa-Itu-Sosial-Media/)

Produk original Ms Glow bisa dibeli secara online melalui situs resmi store yakni *www.ms-glow.store*. Buat menghindari barang-barang yang bukan original ataupun produk kw, dan berharap pengguna baru Ms Glow tidak tergiur buat membeli di bawah harga resmi. Ms Glow mengharapkan yang terbaik buat kulit wajah konsumen sama memakai produk original yang dijual secara official online bisa langsung membuka situs resmi Ms Glow yakni *www.ms-glow.store*. Ms Glow Pamekasan juga menerapkan penjualan online biar warga Pamekasan tidak terlalu jauh buat membeli produk original dari Ms Glow, media sosial yang dipakai oleh Ms Glow Pamekasan yakni via *Instagram* dan *Facebook*, sebab banyaknya pengguna *Instagram* dan *Facebook* saat ini semakin banyak dan itu menjadi target pasar Ms Glow Pamekasan buat menarik konsumen membeli produk Ms Glow yang bukan original. Sekarang sangat sulit buat berbelanja langsung ke toko, sebab buat menghindari virus yang saat ini lagi menyerang dunia, media sosial Ms Glow Pamekasan yang resmi dan dijamin semua produknya original dan bukan palsu, yaitu:

**a) Instagram**

Instagram yakni jenis media sosial yang dicintai oleh banyak orang, penggunanya sangat beragam, mulai dari anak-anak, orang tua dan siswa hingga pembisnis, jenis media sosial ini berfokus pada platform foto serta video menjadi semakin populer hingga bisa dibandingkan sama *Facebook* dan *Twitter*. Meskipun banyak sekali pengguna Instagram ini, media sosial Instagram Ms Glow Pamekasan ada pengikut sebanyak 80,8rb orang namun sama penjualan produknya bukan terlalu unggul cuma dapat 40% dari media sosialnya yang lain, sebab di Instagram Ms Glow Pamekasan Cuma buat mengetahui produk apa saja yang baru, testimoni, promo. Ms Glow Pamekasan juga memakai endoser buat meningkatkan penjualan penggunaan endoser yang banyak disukai oleh konsumen.

## **b) Facebook**

Facebook adalah situs jejaring sosial yang memungkinkan pengguna bisa saling berinteraksi sama pengguna lainnya diseluruh Indonesia. Media sosial Facebook saat ini banyak sekali pesaing seperti Instagram, Twitter, dll, sebagai media sosial yang bisa buat berbisnis Facebook tetap tidak terkalahkan dan Ms Glow Pamekasan memakai media sosial via Facebook (Pengedar Ms Glow) akun resmi Ms Glow Pamekasan banyak sekali pengguna dari semua kalangan. Media sosial Ms Glow ini unggul pada penjualan produknya yakni 60% dari media sosialnya yang lain yakni Instagram, sebab Facebook lebih ada dulu dari pada Instagram, banyak sekali pembisnis yang berjualan melalui akun bisnis yang ada di Facebook.

## **d. Letak Geografis Ms Glow Pamekasan Letak tempat Ms Glow Pamekasan**

Yaitu di Jl. Trunojoyo No.100 Pamekasan, Kec. Kota Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69311, Indonesia.

## **e. Visi Dan Misi Ms Glow Pamekasan**

Adapun visi dan misi yang dipegang erat pada Ms Glow Pamekasan yaitu:

### **a) Visi**

- 1) Mensosialisasikan produk Ms Glow kepada masyarakat Pamekasan
- 2) Mengajak masyarakat Pamekasan supaya lebih memilih menggunakan produk ber BPOM dibanding skincare abal-abal
- 3) Menyadarkan para wanita bahwa kulit merupakan aset yang buat dirawat supaya terbebas dari beragam masalah kulit dan mendapatkan kulit yang sehat cerah natural.

### **b) Misi**

- 1) Menyediakan produk-produk Ms Glow yang original.

2) Menyediakan customer care yang siap membimbing dalam pemilihan produk yang tepat.

3) Melebarkan jaringan reseller supaya masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan produk Ms Glow.

**f. Struktur Organisasi Ms Glow Pamekasan Pada menjalankan aktivitas**

Operasional dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan atau diinginkan. Ms Glow Pamekasan telah menerapkan struktur organisasi yang susunannya berdasarkan fungsi-fungsi yang ada di Ms Glow Pamekasan.

1. Owner/Pemilik Ms Glow: Vita dan Lukman

Tugas dan tanggung jawab owner adalah memimpin perusahaan, membuat peraturan di perusahaan, menyediakan biaya demi keberlangsungan jual beli yang dilakukan perusahaan, menyediakan biaya untuk menggaji para karyawan, bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan dan mengembangkan strategi bisnisnya.

2. Asisten Manager: Vina

Tugas dan tanggung jawab adalah mengatur toko secara teknis, memastikan stok barang sesuai dengan permintaan, memastikan penjualan memenuhi target, memastikan kinerja toko berjalan lancar.

3. Admin: Uus dan Irna

Tugas admin adalah menginput data barang yang datang dari supplier, membuat laporan sales secara rutin dan berkala, dan memiliki arsip data barang.

4. Kasir: Ana

Tugas kasir adalah melayani customer dalam pembelian produk ataupun melakukan facial (treatment) secara tunai maupun non tunai.

#### 5. Order/Pengiriman: Subhan dan Andre

Tugas order/pengirim adalah mengirim suatu barang (produk) yang telah dipesan oleh customer ke tempat yang telah ditentukan oleh pihak MS Glow.

## 2) Hasil Penelitian Owner

Berdasarkan apa yang telah peneliti dapat dilapangan, maka dapat dipaparkan mengenai Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Sistem Pelayanan Dan Kepuasan Customer Di Ms Glow Pamekasan.

Adapun data yang disajikan dalam Bab ini antara lain: a) Bagaimana sistem pelayanan customer di MS Glow Pamekasan. b) Bagaimana kepuasan customer di Ms Glow Pamekasan. c) Bagaimana pandangan etika bisnis Islam terhadap sistem pelayanan dan kepuasan customer di MS Glow Pamekasan.

### 1. Bagaimana sistem pelayanan customer di MS Glow Pamekasan?

Sistem pelayanan yaitu suatu pelayanan yang diberikan kepada customer dengan pelayanan yang sangat baik sehingga membuat customer merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak MS Glow.

Dalam melakukan pelayanan yang baik pihak MS Glow juga harus memperhatikan kinerja karyawan supaya sistem pelayanan yang diberikan kepada customer harus benar-benar yang terbaik berikut menurut Mbak Vita yang merupakan owner dari MS Glow Pamekasan:

*“Untuk mencapai hasil yang baik kami melaksanakan perencanaan dan strategi agar pelayanan yang beri kepada konsumen terlaksana dengan baik, contoh*

*perencanaan komunikasi dimana karyawan mempunyai tanggung jawab masing-masing dengan jenis pekerjaannya tersebut.”<sup>3</sup>*

Pelayanan customer di MS Glow Pamekasan dapat dilihat melalui hasil wawancara dan observasi dari informasi dalam penelitian sesuai dengan fokus penelitian:

**a. Bukti fisik (*tangible*)**

1. Toko

MS Glow Pamekasan mempunyai Toko dengan fasilitas yang lengkap seperti ruang tunggu, kamar crew(karyawan), gudang, kamar mandi, dan musholla.

Seperti yang disampaikan oleh Mbak Vita yang merupakan owner dari MS Glow Pamekasan sebagai berikut:

*“Ya dek untuk segala keperluan transaksi pembayaran maupun pengecekan barang kita lakukan disini tapi terkadang customer ada juga yang memilih pembayaran lewat n-banking jadi kita mengikuti apa kemauan dari customer yang penting customer suka dan puas dengan pelayanan yang kami berikan.”<sup>4</sup>*

2. Fasilitas

Fasilitas yang ada di MS Glow Pamekasan sudah tergolong lengkap dan memadai, hal menunjukkan langsung fasilitas di MS Glow Pamekasan seperti toko, musholla, kamar crew (karyawan), gudang, kamar mandi, dan ruang tunggu.

Hal ini juga disampaikan oleh vita yang merupakan owner dari MS Glow Pamekasan sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Vita, selaku Owner MS Glow Pamekasan Wawancara Langsung (Pamekasan Tanggal 20 Oktober 2022).

<sup>4</sup> Vita, selaku Owner MS Glow Pamekasan Wawancara Langsung (Pamekasan Tanggal 20 Oktober 2022).



*“Untuk fasilitas disini memang saya sengaja memberikan fasilitas yang lengkap seperti musholla, kamar crew(karyawan), kamar mandi, gudang, dan ruang tunggu dengan memberikan fasilitas yang lengkap dan memberikan respon positif dari konsumen mengenai dengan fasilitas yang kami sediakan dan membuat customer merasa senang dengan kualitas pelayanan yang kami berikan.”<sup>5</sup>*

**b. Keandalan (*Reliability*)**

Dalam hal ini perusahaan untuk menyampaikan jasa harus secara tepat dan cepat. Dalam hal ini pimpinan, manager, maupun karyawan harus lebih cepat tanggap dalam melayani customer dan yang terpenting karyawan tidak meninggalkan kualitas pelayanan dalam melayani customer harus lebih sigap dalam memahami customer dengan menyajikan kualitas pelayanan yang terbaik. Karena yang menjadi faktor penting dalam sebuah perusahaan sukses tidaknya itu tergantung dari karyawan bagaimana dalam memberikan kualitas layanan yang terbaik.

Seperti pemaparan Mbak Vita yang merupakan owner dari MS Glow Pamekasan terkait layanan apa saja yang diberikan kepada customer sebagai berikut:

*“Kalau kualitas itu kita kan bergerakinya dibidang jasa jadi yang paling diutamakan dalam kualitas pelayanan adalah yang pertama meskipun alatnya biasa saja yang penting pelayanannya in sya allah customer gak mungkin kecewa dan balik lagi terus yang kedua itu biasanya pelayanan dari kebersihan terus kemudian kerapian itu yang paling utama dan setelah nomer dua pelayanan itu aja mungkin. Pokoknya yang paling itu kualitas dari kinerja*

---

<sup>5</sup> Vita, selaku Owner MS Glow Pamekasan Wawancara Langsung (Pamekasan Tanggal 20 Oktober 2022).

*mesinnya. Intinya yang paling penting tentang layanan kepada customer itu sudah kunci utama jika pelayanan sudah amburadul saya rasa customer susah untuk kembali lagi kesini.”<sup>6</sup>*

Maka dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwasanya menurut Mbak Vita yang merupakan Owner dari MS Glow Pamekasan bahwasanya kualitas pelayanan yang disajikan harus benar-benar yang terbaik karena dengan begitu customer akan kembali lagi dengan menggunakan jasa layanan itu kembali.

#### **c. Ketanggapan (*Resposiveness*)**

Ketanggapan merupakan kemampuan perusahaan MS Glow Pamekasan dalam melayani customer mengenai di setiap layanan yang diinginkan customer seperti halnya membutuhkan layanan produk yang seperti apa dan dengan harga berapa.

Dari hasil wawancara mengenai ke tanggapan (*Resposiveness*) dari Perusahaan MS Glow Pamekasan terbukti dari kesigapan pimpinan, manager serta karyawan dalam melayani customer.

Hal ini diperkuat dengan wawancara langsung dengan Mbak Vita selaku Owner dari MS Glow Pamekasan sebagai berikut:

*“Dalam setiap pemesanan produk customer bisa pesan lewat wa karena kami menyediakan brosur online dimana setiap customer butuh brosur setelah membayar pembelian produk atau melakukan treatmean.”<sup>7</sup>*

#### **d. Jaminan (*Assurance*)**

---

<sup>6</sup> Vita, selaku Owner MS Glow Pamekasan Wawancara Langsung (Pamekasan Tanggal 20 Oktober 2022).

<sup>7</sup> Vita, selaku Owner MS Glow Pamekasan Wawancara Langsung (Pamekasan Tanggal 20 Oktober 2022).

Jaminan merupakan kemampuan karyawan MS Glow dalam hal melayani customer meliputi tingkat pengetahuan, dan kesopanan suatu karyawan maupun atasan dalam melayani konsumen dan dapat menumbuhkan sifat kepercayaan dari konsumen terhadap pelayanan MS Glow Pamekasan antara lain:

**a) Pengetahuan**

Paparan mengenai pengetahuan di MS Glow Pamekasan dengan Owner/Pemilik Mbak Vita sebagai berikut:

*“Dalam hal Pelayanan saya sebagai owner disini mengarahkan kepada karyawan untuk posisi mereka sesuai dengan pengetahuan atau keahlian mereka contoh, subhan sebagai yang ahli dalam order sebagai mengirimkan paket suatu produk sesuai kompetensi mereka namun ketika order butuh bantuan maka karyawan yang lain yang sekiranya paham akan ikut membantu biar mempercepat proses pengiriman.”<sup>8</sup>*

**b) Kesopanan**

Pemaparan mengenai sikap sopan santun di MS Glow Pamekasan dengan Owner/pemilik Mbak Vita sebagai berikut:

*“Berbicara mengenai kesopanan pastinya kami disini selalu mewanti-wanti kepada karyawan khususnya saya ketika melayani konsumen berusaha tetap melayani mereka dengan ramah serta sopan santun yang kami pakek dalam hal berbicara kepada konsumen terkait pelayanan ketika ada pelayanan yang kurang baik dari karyawan, maka saya selaku owner meminta maaf*

---

<sup>8</sup> Vita, selaku Owner MS Glow Pamekasan Wawancara Langsung (Pamekasan Tanggal 20 Oktober 2022).

*mengenai permasalahan yang terjadi dan juga memberi ganti rugi selama konsumen merasa ketidaknyamanan dalam pelayanannya.”<sup>9</sup>*

Pernyataan kemampuan diperoleh dari owner MS Glow Pamekasan Mbak Vita sebagai berikut:

*“Dalam memberikan jaminan kepada konsumen kami berusaha memberikan kepercayaan dan kejujuran kepada konsumen dengan kemampuan yang kami miliki serta memberikan pelayanan yang baik sebagai contoh, setiap pemesanan produk itu biasanya saya menjelaskan pada konsumen dengan rinci dan jujur bahwasanya dengan harga sekian mendapatkan bonus yang sekian sesuai pembelian produk yang diberikan konsumen.”<sup>10</sup>*

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam jaminan (assurance) meliputi tiga hal yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan dalam meningkatkan kepercayaan kepada konsumen MS Glow Pamekasan.

## **2. Bagaimana kepuasan customer di Ms Glow Pamekasan?**

Untuk mengetahui perusahaan sukses tidaknya dalam memberikan kualitas layanannya maka diperlukan kita mengetahui bagaimana MS Glow Pamekasan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada customer. Berikut pernyataan yang disampaikan putri yang merupakan customer dari MS Glow Pamekasan:

*“Menurut saya sangat bagus mas karena karyawannya ramah, menyenangkan, dan santai.”<sup>11</sup>*

Berbeda dengan pernyataan yang disampaikan Mbak Eka:

*“Baik dek, ramah bisa membantu segala keperluan customer.”<sup>12</sup>*

Berbeda lagi dengan pernyataan Rista:

---

<sup>9</sup> Vita, selaku Owner MS Glow Pamekasan Wawancara Langsung (Pamekasan Tanggal 20 Oktober 2022).

<sup>10</sup> Vita, selaku Owner MS Glow Pamekasan Wawancara Langsung (Pamekasan Tanggal 20 Oktober 2022).

<sup>11</sup> Putri, selaku Konsumen MS Glow Pamekasan Wawancara Langsung (Pamekasan Tanggal 14 Oktober 2022).

<sup>12</sup> Eka, selaku Konsumen MS Glow Pamekasan Wawancara Langsung (Pamekasan Tanggal 14 Oktober 2022).

*“Ya kualitas pelayanan disana sangat bagus termasuk dari cara karyawan melayani customer itu sangat baik dan tempatnya juga bersih dan saya sangat memuji cara kerja mereka dalam memberikan layanan kepada kami.”<sup>13</sup>*

Setiap masing-masing customer pastinya menemukan kepuasan ada juga yang merasa kurang puas jadi dengan begitu perlu adanya mengetahui apakah pernah konsumen menyampaikan kritik, keluhan dan saran terhadap Ms Glow Pamekasan berikut pernyataan para customer Mbak Sinta:

*“Apa yang mau dikritik dek kalau pelayanannya sudah sangat baik.”<sup>14</sup>*

Jadi, dapat disimpulkan dari wawancara diatas bahwasanya tidak perlu menyampaikan kritik, keluhan saran karena pelayanannya sudah sangat baik.

### **3. Bagaimana pandangan etika bisnis Islam terhadap sistem pelayanan dan kepuasan customer di MS Glow Pamekasan?**

Konsep dalam Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang ataupun jasa. Jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Dalam upaya memberikan pelayanan terhadap pelanggan atau konsumen sangat penting dan di anjurkan, karena dalam Islam sudah dijelaskan dalam Al-Quran dan Hadist bahwa pelayanan yang baik kepada sesama adalah pekerjaan yang mulai dan merupakan pintu kebaikan bagi para yang melakukannya.

Dalam agama Islam sangat penting memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, jujur,

---

<sup>13</sup> Rista, selaku Konsumen MS Glow Pamekasan Wawancara Langsung (Pamekasan Tanggal 14 Oktober 2022).

<sup>14</sup> Sinta, selaku Konsumen MS Glow Pamekasan Wawancara Langsung (Pamekasan Tanggal 14 Oktober 2022).

simpatik, sopan santun dan bersahabat dalam melakukan bisnis. Adapun pelayanan dalam Islam diantara-Nya:

a) Sopan Santun

Sopan santun terdiri dari 2 kata yaitu sopan dan santun. Seperti artinya hormat takzim menurut ada yang baik. Sedangkan arti santun adalah baik dan halus budi bahasa serta tingkah lakunya, suka menolong. Sopan santun suatu bentuk tingkah laku yang baik dan halus serta diiringi sikap menghormati orang lain menurut adat yang baik ketika berkomunikasi dan bergaul. Pelayanan di MS Glow memperhatikan sikap yang baik ditunjukkan kepada pelanggan atau sebagaimana disampaikan Mbak Vita selaku owner/pemilik.

Saya sebagai pemilik sudah seharusnya memberikan contoh kepada karyawan untuk bersikap sopan santun kepada orang lain, khususnya konsumen yang ke MS Glow ini. Saya sangat menjunjung kesopanan agar konsumen merasa nyaman terhadap fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh kami.

b) Jujur

Dalam dunia bisnis, kejujuran bisa juga ditampilkan dalam bentuk keunggulan dan ketetapan (Mujahadah dan itqan), baik ketetapan waktu, janji, pelayanan, pelaporan, mengakui kelemahan dan kekurangan (tidak ditutup-tutupi) yang kemudian diperbaiki secara terus-menerus, serta menjauhkan diri dari berbuat bohong dan menipu (baik kepada diri sendiri, teman sejawat, perusahaan maupun mitra kerja).

Sikap jujur sangat penting, kami disini sangat menjunjung kejujuran agar konsumen tidak merasa tertipu, jika ada seseorang konsumen bertanya tentang MS Glow maka kami segera menjawab tentang apa yang ditanya

oleh konsumen tersebut, dari situlah keberhasilan untuk mempertahankan pelanggan atau konsumen.

c) Amanah

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterburukan pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat baik), para karyawan disini mempunyai tugas yang berbeda-beda.

d) Fathanah

Dalam bisnis, implikasi sifat Fathanah adalah bahwa segala aktivitas usaha harus mengedepankan kecerdesan, dengan mengoptimalkan semua potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan, seperti yang disampaikan oleh Mbak Vita disini tidak hanya bekerja sebagai karyawan saja akan tetapi sambil mengasah kemampuan yang dimiliki setiap karyawan, dari itu kecerdasan setiap individu dapat diketahui oleh saya, dan saya dapat mengukur sejauh mana karyawan melayani konsumen dan hal apa saja yang kurang dari setiap karyawan, tentu ini akan memberikan efek positif agar lebih lagi dalam melayani konsumen.

## **B. Temuan Penelitian**

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data dan kemudian memaparkan sesuai dengan yang diperoleh di lapangan, sehingga peneliti menemukan beberapa hal sebagai berikut bentuk temuan peneliti. Beberapa hasil temuan yang dilampirkan dalam bentuk tulisan adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan customer yang disajikan MS Glow Pamekasan sangat baik terlebih mengenai kepuasan karyawan pada pelanggan yang begitu ramah, sopan serta memahami keinginan pelanggan.

2. Harga di MS Glow Pamekasan sangat terjangkau.
3. Konsumen suka yang disajikan MS Glow tentang kebersihan toko karena setiap karyawan membersihkan sampah yang ada.
4. Dalam melayani konsumen MS Glow Pamekasan yang digunakan sudah sesuai dengan syariat Islam seperti mengutamakan keadilan serta kejujuran.
5. MS Glow Pamekasan mempunyai sifat Fathonah karena dalam mengoptimalkan otaknya sesuai dengan kemampuan masing-masing. Sehingga setiap keluhan dari konsumen selalu ada penanganan dari karyawan sesuai dengan kemampuan masing-masing karyawan.

## **C. Pembahasan**

### **1. Bagaimana sistem pelayanan customer di MS Glow Pamekasan**

Sistem Pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu di wujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama berpindah ke perusahaan lain. Sistem pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut.<sup>15</sup>

Berbicara mengenai pelayanan berarti juga membicarakan tentang suatu proses yang dilakukan oleh seseorang dalam memberikan suatu layanan. Dari hasil temuan peneliti menemukan proses pelayanan yang dilakukan MS Glow Pamekasan sehingga konsumen merasakan pelayanannya. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu didukung oleh berbagai hal. Adapun 4 dimensi sistem pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, ke tanggapan, dan jaminan.

---

<sup>15</sup> Farah Oktafani, Reza Dimas Sigit, "Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Bandung)", (Jurnal Reza Dimas Sigit-Universitas Telkom- September 2014), 4.



**a. Bukti fisik (tangible)**

1. Toko

MS Glow Pamekasan mempunyai Toko dengan fasilitas yang lengkap seperti ruang tunggu, kamar crew(karyawan), gudang, kamar mandi, dan musholla.

2. Fasilitas

Fasilitas yang ada di MS Glow Pamekasan sudah tergolong lengkap dan memadai, hal menunjukkan langsung fasilitas di MS Glow Pamekasan seperti toko, musholla, kamar crew(karyawan), gudang, kamar mandi, dan ruang tunggu.

**b. Keandalan (Reliability)**

Dalam hal ini perusahaan untuk menyampaikan jasa harus secara tepat dan cepat. Dalam hal ini pimpinan, manager, maupun karyawan harus lebih cepat tanggap dalam melayani customer dan yang terpenting karyawan tidak meninggalkan kualitas pelayanan dalam melayani customer harus lebih sigap dalam memahami customer dengan menyajikan kualitas pelayanan yang terbaik.

**c. Ketanggapan (Resposiveness)**

Ketanggapan merupakan kemampuan perusahaan MS Glow Pamekasan dalam melayani customer mengenai di setiap layanan yang diinginkan customer seperti halnya membutuhkan layanan produk yang seperti apa dan dengan harga berapa.

**d. Jaminan (Assurance)**

Jaminan merupakan kemampuan karyawan MS Glow dalam hal melayani customer meliputi tingkat pengetahuan, dan kesopanan suatu karyawan maupun atasan dalam melayani konsumen dan dapat menumbuhkan sifat kepercayaan dari konsumen terhadap pelayanan MS Glow Pamekasan

**2. Bagaimana kepuasan customer di Ms Glow Pamekasan**

Bentuk kepuasan customer di MS Glow Pamekasan dapat dilihat dari beberapa faktor pendukung dari kepuasan seperti berikut:

- a. Biaya dan kemudahan adalah pelanggan yang puas dengan nyaman, mudah, dan efisien dalam mendapatkan produk ataupun jasa pelayanan.<sup>16</sup> Dalam hal ini konsumen memilih jasa layanan yang harga lebih murah serta konsumen juga memperhatikan tentang biaya dan kemudahan dalam setiap melakukan suatu pelayanan, seperti peneliti mengetahui konsumen dengan menilai bahwasanya MS Glow Pamekasan selalu memberikan kemudahan terhadap konsumennya.
- b. Harga merupakan jumlah uang yang dibebankan atau dikenakan atas sebuah produk atau jasa. MS Glow Pamekasan memperhatikan layanan jasa disana mereka juga memperhatikan harga yang disajikan oleh pihak MS Glow sangat terjangkau dan juga diberi potongan harga oleh pihak MS Glow Pamekasan menurut para pelanggan/konsumen.
- c. Service quality, menurut Santoni mendefinisikan sistem pelayanan sebagai tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat didefinisikan tersendiri, maka pada hakikatnya bersifat tak teraba yakni pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk dan jasa.

### **3. Bagaimana pandangan etika bisnis Islam terhadap sistem pelayanan dan kepuasan customer di MS Glow Pamekasan**

Dalam etika bisnis Islam pelayanan yang berkualitas yaitu dalam suatu pelayanan yang mengarahkan umat muslim untuk mengetahui tindakan yang baik dan benar, halal dan haram atau hal yang dibolehkan atau dilarang oleh Allah SWT. Etika dan bisnis ini

---

<sup>16</sup> Ngatmo, Tri Bodroastutik, "Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang", (Jurnal, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggal), 9.

saling berhubungan sehingga akan menghasilkan bisnis yang saling menguntungkan kedua belah pihak dan tidak ada yang dirugikan.

Dalam suatu usaha sikap jujur merupakan hal yang penting seperti dalam bertransaksi kepada setiap konsumen senantiasa mengedepankan informasi yang akurat/benar mengenai sikap jujur berarti dilandasi dengan perkataan yang jujur atau Al-Kadzib (tidak menipu). MS Glow Pamekasan dalam melayani konsumen selalu berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sesuai dengan syariat Islam shiddiq (jujur).

Kepuasan konsumen tidak hanya jujur kepada konsumen melainkan sikap jujur yang diterapkan kepada sesama karyawan karna sikap jujur itu berawal dari diri sendiri. Sifat jujur yang diterapkan di MS Glow Pamekasan tidak menyembunyikan keburukan/kelamahan kepada konsumen.

Fathonah (cerdas), dimana sifat ini merupakan segala bentuk aktifitas yang dilandasi dengan kecerdasan dengan mengoptimalkan kemampuan dari setiap individu untuk mencapai suatu tujuan. Sifat Fathonah yang diterapkan di MS Glow Pamekasan yakni mengoptimalkan setiap kemampuan karyawan dimana ha ini dapat memenuhi setiap keluhan konsumen sesuai dengan bidang ataupun kemampuannya masing-masing yang dapat menimbulkan sikap puas dari konsumen.

Amanah (dapat dipercaya), yaitu memiliki rasa tanggung jawab di setiap melaksanakan tugasnya. MS Glow Pamekasan mempunyai tanggung jawab sendiri-sendiri dalam melayani konsumen sesuai dengan kompetensi mereka sendiri-sendiri. Selanjutnya mengenai sifat amanah berupa tanggung jawab karyawan kepada konsumen seperti melayani konsumen sesuai dengan tugasnya masing-masing. Sifat amanah sudah diterapkan dengan sangat baik oleh pihak MS Glow Pamekassan dimana karyawannya selalu mengutamakan kenyamanan dari konsumen.

Tabligh (kesopanan dan keramahan), sifat Tabligha menyampaikan dengan benar dengan tutur kata yang sopan. Dalam hal ini MS Glow Pamekasan dalam menyampaikan kepada konsumen terhadap produk dan jasanya selalu berusaha memberikan sikap yang sopan dan ramah. Dan juga seperti halnya konsumen yang komplain mengenai ketidaknyamanan pelayan yang diberikan pihak MS Glow Pamekasan berusaha menyikapi sikap konsumen dengan sikap yang ramah dan sopan dimana tujuannya untuk memberikan dampak bagus terhadap MS Glow Pamekasan. Sifat Tabligha yang dimiliki oleh karyawan MS Glow Pamekasan yaitu seperti sikap sopan ketika melayani konsumen dan tidak memandang bulu, maka setiap konsumen baik itu dari orang penting maupun orang biasa tetap memberikan pelayanan baik dengan bertutur kata yang baik, sopan santun dan ramah terhadap konsumen.