

## **BAB IV**

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

#### **A. Profil Vidi Ac**

Vidi Ac merupakan salah satu usaha jasa dibidang Ac yang ada di Perumahan Graha Kencana. Vidi Ac ini berdiri sejak bulan Agustus tahun 2019. Pemilik Vidi Ac ini bernama Dadang Rofianwari. Merupakan usaha keempat setelah sebelumnya sempat bekerja di berbagai macam bidang usaha yakni bengkel motor, sales, dan bengkel repaint mobil, akan tetapi semua usaha tersebut mengalami hasil yang tidak diinginkan.

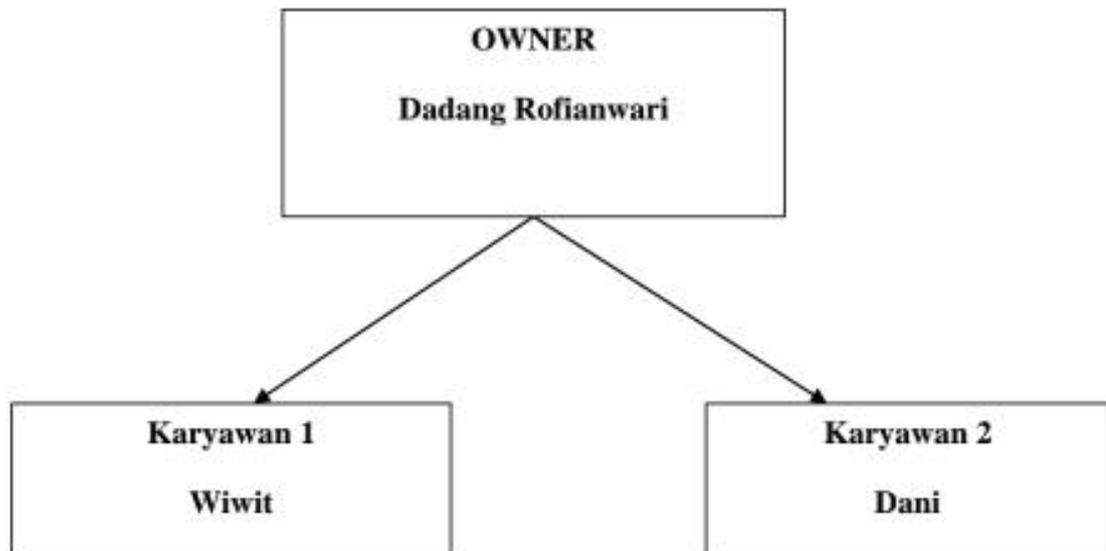
Vidi Ac menawarkan beberapa pelayanan, mulai dari perawatan rutin Ac, cuci Ac, isi freon, kerusakan pada Ac, serta jasa bongkar pasang Ac. Hal ini tentu saja sangat membantu para konsumen khususnya di bidang Ac yang ingin menggunakan jasa servis dari Vidi Ac.

Pertama kali Vidi Ac ini didirikan menemui banyak kendala. Hal tersebut disebabkan karena keterbatasan modal dan pengetahuan yang minim tentang usaha dibidang AC, yaitu menggunakan modal autodidak. Usaha servis Vidi AC ini saat ini tidak pernah sepi konsumen. Banyak konsumen yang menggunakan jasa servis Vidi AC setiap harinya.

Lokasi Vidi AC berada di Perumahan Graha Kencana Blok QQ No 4. Terletak di daerah penduduk yang sebagian konsumen mayoritas menggunakan AC. Visi dari Vidi Ac yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan dengan harga yang terjangkau. Misi dari Vidi Ac yaitu membantu orang yang

kurang terlalu paham dengan cara perawatan Ac, memberikan lapangan pekerjaan, dan membuka cabang sebanyak banyaknya.<sup>48</sup>

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Vidi Ac



Tabel 4.1. Daftar Harga dan Jasa Vidi Ac

Kategori	Harga
Cuci Ac	Rp. 75.000
Servis Ac (Ganti kapasitor, thermis, kerusakan indoor/outdoor)	Rp. 50.000 – Rp. 150.000
Isi Freon	Rp. 100.000 – Rp. 300.000
Bongkar dan Pasang Ac	Rp. 200.000 – Rp. 300.000

## B. Paparan Data

Penyajian data kali ini peneliti berusaha memaparkan data sesuai dengan apa yang telah ditemukan peneliti selama proses penelitian di

<sup>48</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dadang Rofianwari selaku pemilik Vidi Ac Pamekasan 5 Juni 2023

lapangan. Dalam hal ini terdapat tiga cara untuk mengumpulkan data yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hal ini bertujuan untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang diajukan peneliti. Sebagaimana data yang diperoleh dari hasil penelitian, peneliti telah menemukan jawaban atas masalah yang telah diangkat.

### **1. Pelayanan servis Vidi Ac**

Vidi Ac menyediakan beberapa servis ac mulai dari bongkar pasang unit, cuci ac atau perawatan rutin, isi freon, dan memperbaiki ac yang rusak. Pelayanan Vidi Ac buka dari jam 07.00 sampai 16.00 tergantung berapa banyak konsumen yang melakukan order jasa tersebut tiap harinya. Urutan pengerjaan servis tersebut Vidi Ac lebih mendahulukan konsumen yang sudah order lebih awal, kendati demikian hal tersebut sudah diinformasikan sebelumnya oleh pemilik Vidi Ac kepada konsumen setelahnya bahwasannya ada konsumen yang lebih awal mengorder jasa Vidi Ac tersebut. Sesuai dengan pernyataan pemilik Vidi Ac, yaitu Bapak Dadang Rofianwari:

“Di sini kami menerapkan yang lebih awal mengorder jasa kami itulah yang kami layani lebih dulu, tetapi hal itu lalu kami informasikan ke konsumen sesudahnya kalau kami masih melayani pelanggan yang lebih dulu supaya konsumen tersebut tidak menunggu lama.”<sup>49</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan Vidi Ac ini komunikatif terhadap konsumennya terkait informasi yang disampaikan dan mementingkan kecepatan dan akurasi pada pelayanannya. Dalam setiap pengerjaannya Vidi Ac difasilitasi

---

<sup>49</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dadang Rofianwari selaku pemilik Vidi Ac Pamekasan, 5 Juni 2023

dengan alat alat yang lengkap, hal ini bertujuan agar memudahkan pengerjaan dari setiap pekerjaanya. Sesuai pernyataan pemilik Vidi Ac, yaitu Bapak Dadang Rofianwari:

“Disini alat alat kami semuanya lengkap, jadi tidak perlu lagi meminjam alat alat kepada para konsumen, dan juga supaya lebih cept dan maksimal juga dalam pengerjaannya”.<sup>50</sup>

Vidi Ac tersebut mempunyai 2 orang karyawan yang sangat disiplin terkait waktu pengerjaannya. Sesuai dengan pernyataan pemilik Vidi Ac, yaitu Bapak Dadang Rofianwari:

“Saya disini mempunyai 2 orang karyawan untuk membantu saya melakukan pekerjaan. Saya menerapkan perilaku disiplin terkait masalah waktu karena disini lama kami bekerja tidak menentu terkadang ada saja konsumen yang tidak sabaran, jadi bila kami selesai bekerja dari satu konsumen kami langsung berangkat ke konsumen setelahnya guna mempersingkat waktu.”<sup>51</sup>

Ibu Novita selaku konsumen Vidi Ac juga menyerukan terkait kedisiplinan waktu dari Vidi Ac tersebut. Beliau mengatakan bahwa:

“Iya mas, selama saya menggunakan jasa Vidi Ac ini untuk masalah waktu sangat disiplin. Kadang kalo sebelum jam yang sudah dijanjikan dia mau langsung ke rumah saya dia telepon lebih dulu untuk konfirmasi apa Ac saya bisa dikerjakan sekarang atau tidaknya.”<sup>52</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasannya terkait waktu Vidi Ac tersebut mengutamakan kedisiplinan guna menghasilkan pelayanan yang prima bagi para konsumennya.

<sup>50</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dadang Rofianwari selaku pemilik Vidi Ac Pamekasan, 5 Juni 2023

<sup>51</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dadang Rofianwari selaku pemilik Vidi Ac Pamekasan, 5 Juni 2023

<sup>52</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Novita selaku konsumen Vidi Ac Pamekasan 6 Juni 2023

Selain kedisiplinan norma kesopanan menjai aspek yang utama dalam melaani konsumen. Sesuai pernyataan konsumen Vidi Ac Bapak Zulkarnain:

“Para pekerja dari Vidi Ac ini sangat sopan dan ramah. Untuk masuk kedalam ruma saya saja dia tidak berani sebelum saa mempersilahkan masuk. Salut saya kepada beliau.”<sup>53</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasannya para pekerja Vidi Ac ini sopan dan ramah kepada konsumen.

Selain sopan ada juga faktor lain yang menarik dari Vidi Ac tersebut, yakni tarif. Berbicara soal tarif, Vidi Ac ini mematok tarif yang dibilang cukup murah dari pada servis Ac yang lain. Hal ini dibenarkan oleh Ibu Novita selaku konsumen dari Vidi Ac tersebut:

“Selain disiplin, Vidi Ac ini juga bertarif lebih murah menurut saya jika dibandingkan dengan langganan servis Ac saya dulu mas”.<sup>54</sup>

Hal yang sama juga diserukan oleh Bapak Suki selaku konsumen vidi Ac tersebut:

“Sebelum saya menggunakan jasa Vidi Ac ini, saya sudah gonta ganti banyak jasa servis Ac dan Alhamdulillahnya, Vidi Ac ini menurut saya yang terbaik karena mereka masalah harga tidak dimain mainkan dan pekerjaannya langsung beres, ya wajarlah kita sebagai konsumen lebih memilih Vidi Ac ini”.<sup>55</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terkait masalah tarif, Vidi Ac ini cenderung lebih murah dari jasa servis Ac yang lain.

Vidi Ac juga melayani keluhan apabila ada dalam suatu pengerjaan salah satu konsumen komplain bahwa Ac yang diperbaiki kambuh lagi.

Sesuai pernyataan pemilik Vidi Ac, yaitu Bapak Dadang Rofianwari:

<sup>53</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Zulkarnain selaku konsumen Vidi Ac Pamekasan 6 Juni 2023

<sup>54</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Novita selaku konsumen Vidi Ac Pamekasan 6 Juni 2023

<sup>55</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Suki selaku konsumen Vidi Ac Pamekasan 6 Juni 2023

“Apabila salah satu konsumen kita komplain atas pekerjaan kita bahwasannya Ac yang diperbaiki kita kambuh lagi, kita terima komplain dari konsumen dan memperbaiki lagi masalah dari Ac tersebut. hal ini kami lakukan guna konsumen dan saya juga sama sama puas. Jadi kita selesai dengan tenang”.<sup>56</sup>

Ibu novita selaku konsumen juga menyerukan hal yang sama:

“Vidi Ac apabila Ac saya bermasalah lagi padahal sebelumnya sudah diperbaiki, mereka pun tidak pas angkat tangan begitu saja, mereka akan datang lagi untuk memperbaiki lagi Ac yang tadi bermasalah”.<sup>57</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasannya Vidi Ac ini memiliki rasa tanggung jawab akan pekerjaan yang dilakukannya.

## **2. Kesesuaian pelayanan servis Vidi ac dengan etika bisnis Islam**

Kita sebagai umat Islam tentu saja dituntut untuk melakukan hal yang sejalan dengan ajaran Islam dan menjauhi apa yang dilarang oleh Islam. Terkait pelayanan Vidi Ac ini dituntut mempunyai keakraban dengan moral dan etika mengingat keduanya merupakan kebutuhan yang harus dimiliki. Terlepas dari apakah Anda tidak bisa menjaga moral dan etika, hal ini dapat membahayakan hubungan sosial dan merugikan pembeli, bahkan diri mereka sendiri. Sesuai dengan pernyataan pemilik Vidi Ac, yaitu Bapak Dadang Rofianwari:

“Terkait etika dan moral dalam berbisnis hal itu sudah kami tanamkan pada diri kami demi kelancaran pekerjaan kami juga mas.”<sup>58</sup>

<sup>56</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dadang Rofianwari selaku pemilik Vidi Ac Pamekasan, 5 Juni 2023

<sup>57</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Novita selaku konsumen Vidi Ac Pamekasan 6 Juni 2023

<sup>58</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dadang Rofianwari selaku pemilik Vidi Ac Pamekasan 5 Juni 2023

Bapak Dani selaku karyawan Vidi Ac ini juga menyerukan hal yang sama terkait etika dan moral dalam berbisnis. Beliau berkata bahwa:

“Kalau soal etika dan moral mas, kami disini dituntut harus beretika dan bermoral terhadap semua konsumen terutama soal sopan dan santun kan kita ini kerjanya ke rumah rumah orang mas, kalau tidak punya sopan santun ya bagaimana.”<sup>59</sup>

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahasannya Vidi Ac mengedepankan soal etika dan moral terutama tentang sopan santun guna memperlancar hubungan sosial dengan para konsumennya.

Tidak hanya mengejar keuntungan semata, Vidi Ac ini juga berniat untuk membantu orang yang lagi membutuhkan. Sesuai pernyataan pemilik Vidi Ac, Bapak Dadang Rofianwari:

“Disini kami tidak hanya mencari keuntungan saja, disini kami setengah membantu keluh kesah dari konsumen juga”.<sup>60</sup>

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwasanna Vidi Ac tidak mencari keuntungan semata.

Vidi Ac juga mengedepankan kejujuran misalnya menggunakan alat-alat untuk memperbaiki Ac milik konsumen menggunakan kualitas yang baik dan memberitahukan kepada konsumen apa saja kerusakannya. Sesuai pernyataan pemilik Vidi Ac, yaitu bapak Dadang Rofianwari:

---

<sup>59</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dani selaku karyawan Vidi Ac Pamekasan 5 Juni 2023

<sup>60</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dadang Rofianwari selaku pemilik Vidi Ac Pamekasan, 5 Juni 2023

“Di sini kami menggunakan alat-alat dengan kualitas yang bagus supaya Ac pelanggan yang sudah diperbaiki kami lebih awet dan biasanya kami juga memperlihatkan alat-alat yang sudah rusak tersebut kepada pemiliknya.”<sup>61</sup>

Pernyataan tersebut juga dibenarkan oleh Ibu Novita selaku konsumen Vidi Ac tersebut:

“Iya mas kalau ada kerusakan pada alat kami mereka langsung memberi tahu kami apa saja yang perlu diganti, dan biasanya mereka juga memperkirakan harganya sekian begitu mas”.<sup>62</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasannya Vidi Ac ini mengedepankan nilai nilai kejujuran dan terbuka kepada konsumennya.

Selain jujur dan amanah, karyawan dari Vidi Ac ini juga tidak melupakan kewajibannya sebagai umat Islam dan selalu ingat dengan ibadah. Seperti apa yang diungkapkan Bapak Suki selaku konsumen Vidi Ac tersebut:

“Yang buat saya kagum lagi mas, mereka sering juga meminta izin untuk menumpang sholat disini kalau mereka sedang bekerja disini. Hal itu buat saya kagum dengan perilaku mereka yang bekerja keras demi mencari nafkah dan merek juga tidak melupakan waktu untuk beribadah juga”.<sup>63</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa para karyawan Vidi Ac ini juga tidak melupakan kegiatan untuk beribadah disela pekerjaannya yang melelahkan itu. Tidak sedikit pula konsumen nampak mengadakan kejadian sebelum menggunakan jasa servis Vidi Ac ini, yaitu bahwasannya sudah menggunakan jasa servis Ac yang

<sup>61</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dadang Rofianwari selaku pemilik Vidi Ac Pamekasan 5 Juni 2023

<sup>62</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Novita selaku konsumen Vidi Ac Pamekasan 6 Juni 2023

<sup>63</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Suki selaku konsumen Vidi Ac Pamekasan 7 Juni 2023

lain namun tetap tidak ada hasilnya dan terkadang Ac yang diperbaikinya tidak awet. Namun hal tersebut disikapi dengan ramah tamah oleh pihak Vidi Ac guna mengurangi adanya perseteruan dari pihak jasa servis Ac yang lain dengannya. Hal ini diungkapkan langsung oleh pemilik Vidi Ac yaitu Bapak Dadang Rofianwari:

“Konsumen terkadang mengadakan hal yang sebelumnya sudah dikerjakan oleh pihak jasa servis Ac yang lain, semisal Ac yang diperbaiki rusak lagi, pekerjaannya yang kurang profesional dan sebagainya. Tentu saja hal itu tidak kamianggapi guna menjaga perasaan kami sesama pihak jasa servis Ac, dan juga hal tersebut biarlah paa konsumen saja ang menilainya. Kita disini sama sama mencari nafkah, jadi kurang pantas rasanya kami mempersempit rezeki orang lain, toh juga rezeki sudah ada yang ngatur”.<sup>64</sup>

Sejalan dengan pernyataan tersebut Bapak Wiwit selaku karyawan Vidi Ac juga mengungkapkan bahwa:

“Konsumen banyak juga berbicara tentang pekerjaan jasa servis Ac sebelum ditangani oleh kita, mereka merasa tidak puas dengan kinerja jasa servis Ac ang lain. Tapi kita tidak menanggapi hal tersebut, biar konsumen saja yang menilai”.<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak dari Vidi Ac ini tidak menjelek jelekkan bisnis orang lain. Mereka beranggapan disini mereka sama, sama sama mencari nafkah jadi tidak pantas mereka menilai pekerjaan orang lain.

Tidak hanya itu sistem pengupahan dari Vidi Ac ini yaitu persentase harian. Upah dibayar perhari seusai mereka bekerja. Hal ini diungkapkan oleh pemilik servis Vidi Ac tersebut yaitu Bapak Dadang Rofianwari:

---

<sup>64</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dadang Rofianwari selaku pemilik Vidi Ac Pamekasan 5 Juni 2023

<sup>65</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Wiwit selaku karyawan Vidi Ac Pamekasan 5 Juni 2023

“Sistem pengupahan karyawan saya yaitu dibayar harian sesudah pekerjaan selesai, dan biasanya saya membagi hasil pekerjaan sehari tersebut sebelum kami pulang kerumah”.<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut sistem pengupahan Vidi Ac ini sesuai dengan etika bisnis Islam yaitu membayar upah sebelum kering keringat karyawan.

### 3. Etika bisnis Islam untuk meningkatkan loyalitas konsumen

Etika dalam berbisnis sudah umumnya menjadi dasar para pebisnis untuk menjalankan suatu bisnisnya supaya menjadi lancar dan mendapatkan keuntungan dalam berbisnis. Kita sebagai umat Islam juga diajarkan tentang etika berbisnis yang sesuai dengan ajaran Islam guna juga dapat menarik minat dari konsumen. Hal ini juga diungkapkan oleh pemilik servis Vidi Ac tersebut yaitu Bapak Dadang Rofianwari:

“Untuk menarik minat para konsumen tentu saja kita memberikan pelayanan yang terbaik, jika kita sudah memberikan pelayanan yang terbaik konsumen akan sendirinya nyaman dengan pelayanan kita dan tentu saja menjadikan servis Vidi Ac ini menjadi langganannya”.<sup>67</sup>

Bapak suki selaku konsumen Vidi Ac juga menyerukan hal yang sama. Beliau mengatakan bahwa:

“Untuk masalah pelayanan Vidi Ac ini sudah sangat baik sejauh ini saa menggunakan jasanya, pekerjaannya saya pikir cukup cepat dan beres”.<sup>68</sup>

<sup>66</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dadang Rofianwari selaku pemilik Vidi Ac Pamekasan 5 Juni 2023

<sup>67</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dadang Rofianwari selaku pemilik Vidi Ac Pamekasan 5 Juni 2023

<sup>68</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Suki selaku konsumen Vidi Ac Pamekasan 7 Juni 2023

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen akan sendirinya tumbuh bila mana pelayanan yang diberikan juga bagus. Karena para konsumen sudah mendapatkan suatu kepuasan atas kinerja pelayanan tersebut.

Loyalitas konsumen juga sangat penting guna dapat membuat suatu bisnis mendapat lebih banyak keuntungan lagi. Namun mendapatkan loyalitas konsumen tidak semudah hanya memberikan tarif murah saja banyak lagi yang harus diperhatikan. Hal ini juga diungkapkan oleh pemilik servis Vidi Ac yaitu Bapak Dadang Rofianwari:

“Untuk mendapatkan loyalitas dari konsumen tidak semudah hanya memberikan tarif yang murah saja, banyak juga hal yang harus diperhatikan lagi. Disini bagi kami yang paling utama untuk mendapatkan loyalitas para konsumen yaitu menjaga etika dalam berbisnis tadi. Tentu saja bila kita tetap menjaga etika tersebut para konsumen pun menjadi nyaman dengan pelayanan kita dan tentu saja akan kembali lagi menggunakan jasa servis dari kita”.<sup>69</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa guna mendapat loyalitas dari konsumen pihak servis Vidi Ac ini selalu mengedepankan etika dalam bisnisnya.

### **C. Temuan Penelitian**

Setelah ahli mengarahkan penelitian dengan mengumpulkan informasi dan kemudian memahaminya sesuai dengan apa yang didapat di lapangan, ilmuwan menemukan beberapa hal sebagai salah satu bentuk penemuan ilmuwan tersebut. Beberapa hasil temuan yang di lampirkan dalam bentuk tulisan adalah sebagai berikut:

---

<sup>69</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Dadang Rofianwari selaku pemilik Vidi Ac Pamekasan 5 Juni 2023

**1. Pelayanan servis Vidi Ac**

- a. Pelayanan Vidi Ac mengutamakan kecepatan dan akurasi.
- b. Pelayanan Vidi Ac ramah dan sopan.
- c. Fasilitas yang lengkap.
- d. Tanggung jawab.
- e. Tarif yang lebih murah.

**2. Kesesuaian pelayanan servis Vidi ac dengan etika bisnis Islam**

- a. Mengedepankan etika dan moral terutama tentang sopan santun untuk memperlancar hubungan sosial dengan para konsumennya.
- b. Jujur dan amanah.
- c. Tidak mengejar keuntungan sebesar besarnya.
- d. Tidak melalaikan untuk beribadah di sela kegiatannya.
- e. Tidak menjelek jelekkan bisnis orang lain.
- f. Membayar upah karyawan sebelum keringat kering.

**3. Etika bisnis Islam untuk meningkatkan loyalitas konsumen**

- a. Loyalitas akan sendirinya tumbuh jika pelayanan yang diberikan juga bagus/prima.
- b. Selalu menjaga dan mengedepankan nilai etika untuk mendapatkan loyalitas konsumen.

**D. Pembahasan**

Dalam pembahasan ini dipaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Vidi Ac yaitu:

## 1. Pelayanan servis Vidi Ac

Administrasi adalah aktivitas atau tindakan apa pun yang dapat diserahkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya sulit dipahami dan tidak menghasilkan kepemilikan.<sup>70</sup> Pelayanan ini juga sebagai modal awal para pebisnis guna meningkatkan minat konsumen. Pelayanan ini juga menjadi acuan para konsumen untuk menggunakan jasa tersebut. Apabila pelayanan bagus maka para konsumen sangat mungkin untuk menggunakan jasa atau produk tersebut lagi, tetapi apabila pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen maka para konsumen pun akan enggan menggunakan jasa atau produk tersebut lagi. Maka dari itu pelayanan yang baik disini sangatlah penting untuk para pebisnis sekarang ini.

Vidi Ac merupakan salah satu jasa servis Ac yang lebih mengutamakan tentang pelayanan yang baik guna membuat para konsumennya puas akan pekerjaan yang dikerjakannya. Servis Vidi Ac ini tidak kalah akan kualitas pelayanannya. Dimana servis Vidi Ac ini menerapkan pelayanan yang komunikatif terhadap para konsumennya. Dikatakan komunikatif karena servis Vidi Ac ini selalu berkomunikasi yang baik dengan para konsumennya apabila ada konsumen menanyakan permasalahan Acnya selalu dijawab dengan ramah dan jelas. Vidi Ac ini juga komunikatif terhadap konsumennya terkait informasi yang disampaikan supaya para konsumen tidak terlalu lama berharap menunggu kehadiran dari Vidi Ac.

---

<sup>70</sup>Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 85.

Pelayanan Vidi Ac lebih mengutamakan kecepatan dan akurasi. Vidi Ac selalu tanggap akan pengerjaan Ac yang bermasalah. Kecepatan menjadi tolak ukur dari konsumen yang ingin menggunakan jasa dari servis Vidi Ac. Kecepatan Vidi Ac juga diimbangi dengan akurasi yang cukup baik dari pihak teknisi pekerja. Masalah pada Ac konsumen teratasi atas upaya dan kinerja dari servis Vidi Ac. Sehingga konsumen merasa puas akan kinerja Vidi Ac. Fasilitas yang lengkap dan memadai menjadi pendukung Vidi Ac dalam pengerjaan Ac konsumen yang bermasalah, sehingga, masalah bisa segera diatasi.

Vidi Ac Memiliki perasaan berkewajiban atas pekerjaan yang dilakukan. Konsumen terkadang ad komplain erkait ac yang dikerjkan oleh Vidi Ac. Hal tersebut juga Vidi Ac lakukan guna mencapai kepuasan suatu konsmen, sehingga konsumen bisa kembali berlangganan di Vidi Ac. Vidi Ac ini juga menerapkan sikap disiplin terkait masalah waktu. Disiplin adalah salah hal yang sangat penting dalam hal apapun. Disiplin ini menurut pemilik Vidi Ac sangat lah penting jika ingin banyak konsumen yang menggunakan jasanya. Vidi ac ini selalu tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan dari awal terkait waktu pengerjaan ac konsumen yang bermasalah. Terkadang apabila sebelum waktu yang ditentukan sudah melaksanakan tugas yang lain hal ini juga langsung di informasikan kepada konsumen selanjutnya guna juga mempersingkat waktu dan agar para konsumen juga tidak menunggu lama.

Tidak hanya disiplin, tarif juga sangat berpengaruh terhadap minat konsumen. Dimana tarif dari Vidi Ac tersebut relatif lebih murah jika dibandingkan dengan Servis Ac yang lain. Hal tersebut diungkapkan oleh para konsumen dari Vidi Ac setelah sebelum belangganan mereka telah mencoba servis Ac yang lain.

Pelayanan yang baik juga bisa meningkatkan kepuasan dan minat konsumen.<sup>71</sup> Dengan demikian konsumen juga akan kembali menggunakan produk atau jasa tersebut lagi.

## **2. Kesesuaian pelayanan servis Vidi Ac dengan Etika Bisnis Islam**

Akhlak bisnis Islam merupakan standar moral berdasarkan Alquran dan hadis yang harus dijadikan sebagai acuan oleh siapa pun dalam menjalankan bisnis.<sup>72</sup> Etika daam berbisnis ini wajib dimiliki oleh para pebisnis sebagai modal awal dari usaha yang dijalankannya. Sebagai umat Islam, kita sudah sepatutnya mengikuti ajaran ajaran Islam, dan menjauhi apa yang dilarang oleh Allah SWT.

Etika dan moral sudah sepantasnya dimiliki oleh para pebisnis guna memperlancar hubungan sosial dengan konsumennya dan supaya konsumen juga lebih yakin bahwa produk atau jasa ang ditawarkan sungguh sungguh baik dan nyaman. Menurut pemilik Vidi Ac hal ini sudah diterapkan atau dipesankan untuk karyawannya apabila sedang dalam pekerjaannya. Menurutnya hal ini sangat penting karena

---

<sup>71</sup>Ibid., 86.

<sup>72</sup>Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Malang: UIN-Malang Press,2007), 20.

hubungannya selalu dengan konsumen, jadi hal yang utama harus dijaga yaitu etika dan moral terhadap konsumennya.

Terutama sopan santun karena hal tersebut yang menjadi patokan penilaian para konsumen. Tentu saja para konsumen lebih minat kepada pihak jasa servis Ac ang beretika dan moral terlebih menjaga adab dan sopan santun. Untuk menjaga hubungan dengan para konsumen tetap baik kita juga harus menjaga sopan santun dalam beraktivitas terlebih lagi pekerjaan ini adalah pekerjaan yang menawarkan jasa yang dalam hal ini Vidi Ac ini harus pergi ke rumah rumah para konsumen.

Tidak hanya etika dan moral saja, sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa, Vidi Ac ini juga menawarkan beberapa produk komponen alat alat dari Ac yang apabila tidak bisa diperbaiki harus diubah dengan alat yang baru. Meskipun demikian, menurut sudut pandang Islam, pengiklan harus menjelaskan kepada pembeli tentang kualitas dan ketidaksempurnaan barang sebelum melakukan pertukaran. Tidak dianggap transaksi bisnis halal (boleh) jika penjual atau pembeli menipu pelanggan. Oleh karena itu pedagang hendaknya berkata jujur dan bermoral untuk memberikan sifat terbaik pada barang atau jasanya.<sup>73</sup>

Jujur dan amanah ini sangat penting juga dimiliki oleh para pebisnis guna menjaga hubungan sosial dengan konsumen tetap baik. Karena jujur dan amanah sangat berpengaruh penting bagi setiap

---

<sup>73</sup>Mohamad, Strategi Bauran Pemasaran (*marketing mix*) Dalam Perspektif Syariah, *Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo)* Volume 2, Nomor 1, April 2021. 19

pekerjaan yang dilakukan. Vidi Ac menerapkan sifat jujur dan amanah di setiap pekerjaan yang dilakukan. Sudah sewajarnya hal tersebut diterapkan pada usaha servis Vidi AC. Karena jujur dan amanah menjadikan pekerjaan yang sedang dikerjakan menjadi barokah. Tidak hanya hubungannya dengan manusia tetapi ada juga hubungannya dengan Allah SWT.

Keterbukaan, kejujuran, memberikan pelayanan sebaik-baiknya, dan ihsan merupakan sifat-sifat yang harus ditunjukkan oleh para pelaku usaha dan dunia usaha dalam menjalankan amanahnya, khususnya dalam pelayanan masyarakat. Dengan gagasan kepercayaan, pelaku bisnis memiliki kewajiban untuk menyelesaikan komitmen mereka. Sifat-sifat tabligh yang dapat disampaikan oleh pelaku bisnis secara hati-hati (hikmah), diam-diam, faktual dan berpengaruh, akan menumbuhkan hubungan antarmanusia yang kuat dan kokoh.<sup>74</sup>

Vidi Ac dalam pengerjaannya tidak mengambil keuntungan yang banyak, melainkan hal tersebut murni ingin membantu orang yang lagi dalam kesusahan. Vidi Ac tidak serta merta mengejar keuntungan saja, melainkan ingin beribadah dan membantu juga para konsumen yang sedang membutuhkan bantuan Vidi Ac dalam hal servis Ac. Sebagai umat muslim sudah sewajarnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan. Vidi Ac ingin menerapkan pekerjaan sebagai ladang ibadah, tidak hanya mengejar keuntungan, namun juga tidak melupakan untuk selalu beribadah.

---

<sup>74</sup>Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*(Jakarta: Prenamedia Group,2014), 30.

Meskipun disela sela pekerjaan yang melelahkan, Vidi Ac juga tidak melalaikan kewajiban umat Islam yakni sholat. Terkadng para karyawan Vidi Ac ini meminta iin pada konsumennya untuk hendak sholat terlebih dahulu apabila waktu sholat tiba. Hal ini sesuai dengan ajaran Allah SWT yakni bisnis tidak boleh mengganggu kegiatan ibadah kepada Allah SWT, menurut Firman-Nya "*orang yang tidak dilalaikan oleh bisnis lantaran mengingat Allah swt., dan dari mendirikan sholat dan membayar zakat. Mereka takut kepada suatu hari yang hari itu, ati dan penglihatan menjadi goncang.*"<sup>75</sup>

Dalam berbisnis ini pula pasti ada tantangannya, seperti halnya saingan. Sebagai pebisnis kita otomatis sudah siap dengan tantangan itu bagaimana cara kita menghadapi tantangan itu dengan baik. Sebagai umat Islam kita diajarkan untuk selalu berbuat baik kepada sesama. Dalam konteks bisnis ini Vidi Ac dapat menjalankan perintah Nabi yang dimana tidak boleh menjelek-jelekan bisnis orang lain, agar orang membeli kepadanya. Rezeki sudah ada yang mengatur, Vidi Ac hanya berusaha supaya para konsumen lebih memilih jasa servis Vidi Ac dengan cara memberikan pelayanan yang prima.

Sistem pengupahan karyawannya juga sangat penting jika ingin memajukan usahanya. Vidi Ac ini adalah salah satu usaha sistem pengupahannya menggunakan sistem persenan perhari. Dalam pengupahannya para karyaan tidak pernah telat dalam masalah waktu

---

<sup>75</sup> Al-Qur'an, an-Nuur (24): 37.

pengupahan tersebut. Pembayaran upah tidak boleh ditunda-tunda. Pembayaran upah harus sesuai dengan kerja yang dilakukan.

### **3. Etika Bisnis Islam dapat Meningkatkan Loyalitas Konsumen**

Loyalitas pelanggan adalah salah satu hal yang cukup sulit diperoleh oleh setiap bidang usaha. Loyalitas pelanggan ini bisa diperoleh apabila suatu bidang usaha telah mendapatkan kepuasan dari pelanggan tersebut. Dimana kepuasan pelanggan ini juga erat kaitannya dengan kualitas pelayanan suatu usaha tersebut.

Loyalitas pelanggan erat kaitannya dengan kualitas layanan. Dari sejumlah bisnis, terdapat korelasi yang kuat antara seluruh aspek kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.<sup>76</sup>

Apabila kualitas pelayanan suatu usaha itu baik atau prima maka secara otomatis mereka akan mendapatkan suatu kepuasan para pelanggannya, yang dimana kepuasan ini akan juga mempengaruhi loyalitas konsumen selanjutnya. Untuk itu suatu bidang usaha ini harus memiliki kearifan yang sama dengan klien untuk mendapatkan hasil yang melampaui atau pada dasarnya setara dengan asumsi klien.

Vidi Ac ini terlihat sangat menjaga terkait masalah kualitas pelayanannya. Karena menurutnya kualitas pelayanan itulah yang dinilai oleh para konsumennya dan hal itulah yang menentukan nasib suatu usaha kedepannya. Hal inilah yang selalu diterapkan oleh pihak Vidi Ac terhadap semua karyawan karyawannya.

---

<sup>76</sup>Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 100.

Tidak hanya kualitas pelayanan saja yang mempengaruhi loyalitas konsumen ini. Ada juga etika dalam berbisnis pun juga bisa dinilai oleh pihak konsumen ini. Kita sebagai umat islam pun dituntut untuk selalu berada di jalan Allah SWT dan nabi Muhammad SAW. Etika bisnis Islam ini sepatutnya menjadi acuan atau patok para pengusaha yang dimana tidak serta merta mencari keuntungan saja, di sini kita juga dituntut untuk selalu memikirkan hubungan kita dengan sesama manusia dan hubungan kita dengan Allah SWT.

Vidi Ac ini pun sudah menerapkan etika bisnis Islam dimana menurutnya diyakini apabila dapat menjaga etika dalam berbisnis maka secara otomatis para konsumen pun ikut merasakan kepuasan dan para konsumen itu pula tidak segan segan untuk menggunakan lagi jasa servis darinya karena sudah dirasa cukup yakin atas kinerja yang diiberikan selama ini.