

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Ekonomi saat ini bagaikan kehidupan untuk tiap-tiap individu dalam bermasyarakat, berbangsa serta bernegara. Secara sadar ataupun tidak sadar jika tiap-tiap insan tak terlepas oleh sesuatu fitra seorang yang menjalan hidup. Pada praktikal ataupun kegiatan kehidupan yang dikerjakan seseorang pada dunia secara umum serta di Indonesia secara khusus.

Etika Pelayanan secara Islam adalah sebuah bagian dari ilmu perekonomian yang seringkali terlupakan oleh manusia di zaman sekarang, padahal lewat ketika berbisnis tersebut manusia bisa mendapatkan pemahaman sebuah bisnis daya saing yang rumit, cara memiliki sikap yang baik, kesopanan, memakai pakaian yang pantas hingga kepada ucapan yang sebaiknya dituturkan, seluruh hal tersebut memiliki maknanya masing-masing bagi dunia bisnis yang dijalankan.<sup>1</sup>

Pelanggan menciptakan harapan-harapan layanan dari pengalaman masa lalu, cerita dari mulut kemulut, dan iklan. Jika jasa yang dipresepsikan berada di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan akan kecewa. Jika persepsi jasa memenuhi atau melebihi harapan mereka, mereka akan cenderung menggunakan penyedia tersebut lagi.<sup>2</sup> Pelanggan merupakan kunci utama untuk meraih keuntungan, karena tujuan tersebut guna mencapai semaksimal mungkin profit dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.<sup>3</sup> Profit yang maksimal berasal dari pengenalan

---

<sup>1</sup>Irham Fahmi, *Etika Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2014), 3.

<sup>2</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 54.

<sup>3</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 3.

inovasi yang sukses.<sup>4</sup> Tanpa pelanggan perusahaan tidak punya apa-apa, perusahaanlah yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah kita bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Pelayanan dan kepuasan pada pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan tidak akan ada. Dengan adanya pelayanan maka pelanggan akan ditarik dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan bagi pelanggan,<sup>5</sup>

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>6</sup> Bentuk layanan yang sering dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu: Layanan dengan lisan, Layanan melalui tulisan, Layanan dengan perbuatan.<sup>7</sup>

Pelayanan sendiri maksudnya ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>8</sup> Dengan adanya pelayanan maka perlu yang namanya etika. Dalam kehidupan bermasyarakat, seseorang sering dinilai dari tutur kata, sikap dan perilakunya sejalan dengan nilai-nilai atau tidak begitu pula dalam pemberian pelayanan publik, tutur kata, sikap dan perilaku para pemberi pelayanan sering kali dijadikan obyek penilaian dimana nilai-nilai tersebut dijadikan ukuran

---

<sup>4</sup> Dominic Salvatore, Eugene Diulio, *Schaum's Easy Outlines Prinsip-Prinsip Ekonomi* (PT. Glora Aksara: Erlangga, 2004), hlm, 145.

<sup>5</sup> Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, hlm. 5.

<sup>6</sup> Rafidah, "kualitas Pelayanan islami pada Perbankan Syariah." *Nalar Fiqh*, (2018) hlm., 116.

<sup>7</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (jakarta:PT. Bumi aksara,2015), hlm. 190

<sup>8</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 85.

Memberikan pelayanan yang baik perilaku bisnis haruslah sesuai dengan etika bisnis Islam. Karena agama Islam menempatkan nilai-nilai etika paling tinggi, ini juga selaras dengan visi nabi dalam memperbaiki moral dan etika seperti sabda nabi sebagai berikut; “Aku diutus untuk menyempurnakan akhlak yang mulia” terminologi yang paling dekat dengan pengertian etika adalah akhlak yang mulia.

Islam menjadi sumber nilai dan etika dalam segala aspek kehidupan manusia secara menyeluruh, termasuk dalam dunia bisnis, Al-Qur’an memberi petunjuk agar dalam dunia bisnis tercipta suasana hubungan yang harmonis, saling ridha dan tidak ada unsur eksploitasi. Islam memaparkan empat unsur dalam etika ekonomi secara umum yakni; tauhid, keadilan, kebebasan dan tanggung jawab. Sedangkan menurut Imam Ibnu Taymiyah dalam kitab Al Hisbah antara lain adalah; sempurna dalam timbangan, hindari unsur penipuan/kecurangan.<sup>9</sup>

Minimarket merupakan suatu pertokoan yang menyediakan berbagai keperluan dalam keseharian, misalnya bahan pokok serta berbagai produk keperluan yang lain. Usaha yang berkembang di Indonesia saat ini semakin cepat beriringan pada teknologi informasi yang turut mengalami perkembangan. Kegiatan berbisnis telah dijadikan sesuatu yang rutin oleh pelaku yang menjalani usahanya. Dengan berusaha segiat-giatnya sebagai upaya pencarian untung yang paling maksimal, pelaku usaha dalam berbisnis berusaha menemukan ide supaya bisnis dapat memperoleh untung yang ditargetkan. Akan tetapi di antara usaha yang berhasil memperoleh untung, nyatanya tetap banyak yang tidak memperhatikan tentang etika dalam berbisnis secara benar, misalnya tidak memberi perhatian untuk

---

<sup>9</sup> Sri Nawatmi, “Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam,” *Journal Fokus Ekonomi*, 9, No. 1, (April 2010), 54.

memuaskan pelanggan dengan barang yang ditawarkan dan pelayanannya yang diberikan.

Toko Sinar adalah minimarket yang berada pada Kab. Sampang , dan secara tepat pada desa Dharma Camplong Kec. Camplong . Ditinjau melalui lokasi yang ada pada tempat yang ramai karena di tepi jalan raya antar desa sehingga mudah dijangkau dan sangat dikenali oleh masyarakat luas. Toko Sinar bukan satu-satunya minimarket yang ada di desa Camplong, masih ada minimarket yang lain yang menjual dengan barang yang sama, sehingga melahirkan persaingan yang ketat. Disisi lainnya, pelanggan juga makin mengkritisi pertokoan yang didatanginya, pelanggan tersebut bukan sekadar menimbang harga agar menjalankan transaksi beli namun juga menimbang etika dalam melayani serta kenyamanan pada saat sedang belanja di toko tersebut.

Dalam rangka untuk meningkatkan target laba minimarket Toko Sinar harus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dan memberikan rasa aman kepada konsumen pada saat berbelanja. Salah satu usaha yang paling ditekankan untuk meningkatkan penjualan dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen dengan bersikap sebaik mungkin sehingga konsumen merasa nyaman dalam berbelanja. Secara signifikan laba minimarket Toko Sinar juga dapat dipengaruhi dari kualitas pelayanan yang di tawarkan sehingga dapat diperoleh laba sebagai berikut:

**Tabel 1.1 : Laba Toko Sinar Periode Januari-September**

<b>Bulan</b>	<b>Pendapatan</b>
Januari	11.050.000
Februari	12.180.000
Maret	12.185.000

April	10.300.500
Mei	9.960.000
Juni	9.750.000
Juli	10.050.000
Agustus	12.060.000
September	12.470.000

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa jumlah pendapatan dari bulan Januari sampai ke bulan Maret mengalami peningkatan, namun pada bulan April sampai Juli jumlah pengunjung mengalami fluktuasi. Penurunan jumlah pendapatan ini sebagian besar dikarenakan adanya pesaing yang bermain harga pada barang-barang tertentu. Akan tetapi pada bulan Agustus sampai saat ini pendapatan mulai meningkat kembali dan stabil karena mini market Toko Sinar melakukan evaluasi dan merubah pola pelayanan yang kurang efisien yang menjadikan para pelanggan kembali lagi untuk bertransaksi di Toko Sinar tentunya ini membuahkan hasil yang baik bagi Toko Sinar sendiri.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Owner minimarket Toko Sinar mewajibkan setiap karyawati berbusana muslim yang sempurna. Hal ini dilakukan agar nuansa Islami benar-benar terasa ketika pengunjung berbelanja di minimarket Toko Sinar. Disaat banyak perusahaan-perusahaan besar menolak memperkerjakan wanita berjilbab, Mini Market Toko Sinar justru mewajibkan setiap karyawatnya untuk berjilbab. Kewajiban untuk salat jangan sampai dilupakan meskipun dalam keadaan sibuk. Hal ini yang selalu diterapkan oleh Toko Sinar kepada karyawannya, bahkan sebanyak apapun pelanggan yang datang, sholat jangan

---

<sup>10</sup> Arif, Owner minimarket Toko Sinar, *Wawancara Langsung* (19 Oktober 2023).

sampai mereka ketinggalan. Karena sholat adalah tiang ibadah, dan bekerja adalah bagian dari jihad.<sup>11</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, jelas terlihat bahwa Mini Market Toko Sinar berusaha untuk menerapkan sistem bisnis yang benar-benar syariah. Menjaga nilai-nilai ibadah bahkan untuk setiap karyawannya. Jangan sampai karena terlalu sibuk bekerja maka Allah pun ditinggalkan. Salah satu hal terpenting yang harus diingat oleh pelaku bisnis dan para karyawannya adalah pelayanan yang diberikan. Karena pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dan tidak merasa dirugikan. Begitu pula dengan minimarket Toko Sinar ini, mereka selalu memberikan pelayanan terbaik untuk para pelanggannya. Bagi Mini Market Toko Sinar memberikan pelayanan yang baik sebagai sebuah amanah yang harus dilakukan. Selain itu juga selalu menekankan kepada karyawannya untuk selalu menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Walaupun mereka tidak menyediakan tempat khusus untuk para pelanggan untuk menyampaikan keluhannya, tetapi mereka berusaha sebaik mungkin untuk mengatasi setiap keluhan yang ada. Hal ini juga merupakan bagian dari kinerja karyawan yang baik. Mini Market Toko Sinar sebagai salah satu Mini market yang berkonsep syariah, menekankan kepada karyawannya untuk selalu bersikap jujur. Jika ada hal-hal atau keadaan yang dianggap kurang atau mengganggu karyawannya, karyawannya boleh langsung menyampaikan keluhan kepada atasan begitu pula sebaliknya. Jadi, sikap jujur bukan hanya dimiliki oleh karyawan, tapi juga atasan. Agar terjadi hubungan komunikasi timbal balik yang efektif. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih

---

<sup>11</sup> Arif, Owner minimarket Toko Sinar, *Wawancara Langsung* (13 Oktober 2023).

lanjut dengan judul **“Analisis Etika Bisnis Islam Pada Pelayanan Mini Market Toko Sinar Desa Dharma Camplong Sampang”**.

### **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pembahasan konteks penelitian diatas maka peneliti akan mengajukan fokus penelitian sebagai berikut:

- 1 Bagaimana pelayanan di mini market toko Sinar Desa Dharma Camplong Sampang?
- 2 Bagaimana perspektif etika bisnis Islam terhadap pelayanan yang diterapkan di mini market toko Sinar Desa Dharma Camplong Sampang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Setiap usaha yang di lakukan seseorang baik dalam bentuk usaha, lembaga maupun perusahaan pasti memiliki tujuan, begitu pula dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan di mini market toko Sinar Desa Dharma Camplong Sampang.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perspektif etika bisnis Islam terhadap pelayanan yang diterapkan di mini market toko Sinar Desa Dharma Camplong Sampang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini agar dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan diantaranya:

1. Bagi peneliti, sebagai syarat untuk lulus setara diharapkan bisa meningkatkan pengetahuan dan menjadi salah satu pengalaman yang akan memperluas

pengetahuan tentang penerapan etika pelayanan pada mini market toko Sinar guna mencapai profit yang maksimal yang ditinjau dari ekonomi islam di desa dharma camplong.

2. Bagi Iain Madura, hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan refrensi bagi mahasiswa dan mahasiswi khususnya pada jurusan ekonomi dan bisnis islam.
3. Bagi mini market Toko Sinar, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pelayanan konsumen dengan adanya etika bisnis islam dalam dunia usaha.
4. Bagi peneliti baru, diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan referensi untuk kemungkinan penelitian topik-topik yang berkaitan baik yang bersifat melengkapi ataupun lanjutan

#### **E. Definisi Istilah**

Definisi istilah adalah istilah-istilah yang berhubungan konsep-konsep pokok yang terdapat dalam skripsi.<sup>12</sup> Untuk menghindari penafsiran yang salah maka penulis perlu memberikan definisi terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pelayanan merupakan suatu aktifitas yang tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Tim penyusun pedoman karya ilmiah, pedoman penulisan karya ilmiah (Pameksan: STAIN press, 2012), hlm. 12.

<sup>13</sup> Ratminti dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelanayan: Pengembangan Model Konseptual Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2.

2. Etika bisnis islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah dalam dunia bisnis berdasarkan prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah.<sup>14</sup> Dapat di ketahui bahwa etika bisnis islam disini adalah penerapan etika dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai islam, sehingga dalam melaksanakan bisnis tidak ada kekhawatiran karena sudah di yakini sebagai sesuatu yang baik.
3. Minimarket adalah suatu pertokoan yang menyediakan berbagai keperluan dalam keseharian, misalnya bahan pokok serta berbagai produk keperluan yang lain

Berdasarkan uraian diatas, maka yang peneliti maksud dengan judul penerapan etika pelayanan untuk memaksimalkan profit di mini market toko Sinar dalam perspektif etika bisnis islam di desa dharma camplong adalah penerapan yang dilakukan oleh pihak toko Sinar dalam menjalankan etika pelayanan dalam meningkatkan profit yang maksimal ditinjau dari ekonomi islam yang mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lainnya.

---

<sup>14</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam* (Bogor: Linda Bestari, 2021), 35.

## **F. Kajian Terdahulu**

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan ataupun belum terpublikasikan, dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dapat penelitian temukan.

1. Penelitian yang dilakukan Jureid pada tahun 2020, dengan judul “Implementasi Etika Pelayanan Pada Mini Market dan Swalayan Penyabungan Kabupaten Mandailing Natal Guna Mencapai Profit Yang Maksimal Ditinjau Dari Ekonomi Islam”. penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mini market dan swalayan di Panyabungan telah pengemplementasikan etika pelayanan dengan berdasarkan kepada indikator nilai-nilai kejujuran, berbicara yang sopan, cekatan, melayani dengan ramah , tidak berburuk sangka, melayani dengan penuh tanggung jawab, karyawan juga menerapkan sikap suka menolong, melayani konsumen dengan baik tanpa pilih kasih dan berpakaian yang rapi. Adapun perbedaan dalam penelitian ini terletak pada objek yang di teliti, sebab penelitian ini terletak di Desa Dharma Camplong, sedangkan di penelitian terdahulu terletak di Panyabungan Kabupaten Mandayling

Natal. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang etika pelayanan pada mini market.<sup>15</sup>

2. Penelitian selanjutnya dilakukan Indah Ariestya Mega pada tahun 2020 dengan judul “Analisis Penerapan Etika Pelayanan Konsumen Pada Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus Dalam Perspektif Etika Bisnis Syariah”. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian bahwa penerapan etika pelayanan yang ada pada Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus dalam hal pelayanan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen meskipun belum maksimal dikarenakan ada faktor penghambat dari penerapan etika pelayanan seperti adanya komplain dari konsumen yang emosi sehingga juga menimbulkan sikap yang kurang baik dari pelayanan. Dapat dilihat bahwa perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada objek yang diteliti. Sedangkan persamanannya adalah sama-sama meneliti tentang etika pelayanan pada mini market.<sup>16</sup>
3. Penelitian selanjutnya dikemukakan oleh Mifnatul Mukharomah dan Mei Santi pada tahun 2021, dalam penelitiannya yang berjudul “Etika Pelayanan Usaha Food Court Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Queen Resto Kelurahan Bago Tulungagung)”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data

---

<sup>15</sup> Jureid, “Implementasi Etika Pelayanan Pada Mini Market dan Swalayan Penyabungan Kabupaten Mandailing Natal Guna Mencapai Profit Yang Maksimal Ditinjau Dari Ekonomi Islam” *AT-TAWSSUTH* 5,no.1 (Januari-juni2020) <https://dx.doi.org/10.30821/ajei.v5i1.7781>

<sup>16</sup> Indah Ariestya Mega, “Analisis Penerapan Etika Pelayanan Konsumen Pada Toko Slamet Desa Mejobo Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus Dalam Perspektif Etika Bisnis Syariah”.(skripsi, IAIN Kudus, kudus, 2020)

obsevasi, dokumentasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian bahwa penerapan etika pelayanan usaha Food Court Queen Resto Kelurahan Bago Tulungagung yaitu menerapkan prinsip 3S (Senyum, Sapa dan Salam), dimana prinsip tersebut diterapkan dengan baik oleh karyawannya. prinsip 3S diterapkan untuk menarik perhatian dan memikat konsumen yang datang untuk kembali lagi berkunjung serta mencari yang baru dari rekomendasi konsumen yang sudah pernah datang dan mendapatkan pelayanan yang baik di Food Court Queen Resto Kelurahan Bago Tulungagung. Dapat dilihat bahwa perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini terletak pada objek yang diteliti sedangkan persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang etika pelayanan.<sup>17</sup>

4. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Endi Ardiansyah, Iwan Rofiq Setiawan, Erlin Rahmantika dengan judul “Analisis Etika Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Modern Multi Kemasindo Tangerang”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan berdasarkan filsafat positivisme dalam penelitian populasi atau sampel tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial etika bisnis (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan (X2). Secara simultan etika bisnis (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebanyak 54,4% sedangkan sisanya 45,6% dipengaruhi faktor lainnya. Terlihat bahwa letak perbedaan pada

---

<sup>17</sup> Mifnatul Mukharomah dan Mei Santi, “Etika Pelayanan Usaha Food Court Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Queen Resto Kelurahan Bago Tulungagung)”. *AT-TUJJAR* 9, no 2 (Oktober, 2021). <http://ejournal.staim-tulungagung.ac.id/index.php/Eksyar>

penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian dan objek penelitian. Sedangkan persamaannya terletak pada kajian teoretis tentang etika bisnis dan kualitas pelayanan.