

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya Toko Sinar

Menurut pemilik toko yakni Hj. Subaidah toko sinar berdiri sejak tahun 1987. Toko yang awal mulanya toko sembako yang berkembang menjadi toko swalayan yang memenuhi segala kebutuhan masyarakat Desa Dharma Camplong. Dibalik perkembangan toko sinar Hj. Subaidah menyampaikan bahwasanya toko sinar dulu hanyalah toko sembako kecil dimana perharinya itu sepi pembeli namun dengan letak toko yang strategis yakni berdekatan dengan pasar dan posisi toko sinar yang berada di pinggir jalan menjadikan toko sinar menjadi salah satu pilihan masyarakat Desa Dharma untuk membeli sembako seperti, beras, gula, minyak, dan lain-lain.¹

Toko sinar merupakan toko swalayan terlengkap yang ada di Desa Dharma Camplong hal ini dibuktikan dengan kelengkapan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menjual berbagai macam sembako. Seiring dengan perkembangan toko sinar, pada tahun 2004 toko sinar memperluas bangunannya untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas dan memperbanyak ruang dalam menempatkan produk-produk baru yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu bangunan juga bertingkat yang disatukan dengan rumah pemilik yakni Hj. Subaidah

¹ Ibu Hj. Subaidah, Pemilik Toko Sinar, *Observasi dan Wawancara* (10 Februari 2024)

dengan konsep ruko (Rumah Toko). Pada bagian lantai atas dijadikan tempat tinggal sekaligus gudang penyimpanan barang-barang atau stok toko sinar.²

2. Visi dan Misi Toko Sinar

a. Visi

Visi toko sinar yaitu toko terlengkap dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan kualitas pelayanan dan harga terjangkau

b. Misi

Misi toko sinar yaitu toko sembako yang mengedepankan etika pelayanan yang baik dibandingkan dengan keuntungan dengan cara penentuan harga sembako dengan pasaran dan tidak memperlmainkan harga hanya untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya

3. Lokasi toko Sinar

Toko sinar berlokasi di pinggir jalan raya dan pasar yang menjadikan posisi toko sinar berada pada tempat yang sangat strategis yakni Jl. Raya Camplong No. 25, Pesisir Barat, Camplong, Kabupaten Sampang, Jawa Timur Kode Pos 69281.

Gambar 4.1 Tampak Depan Toko Sinar

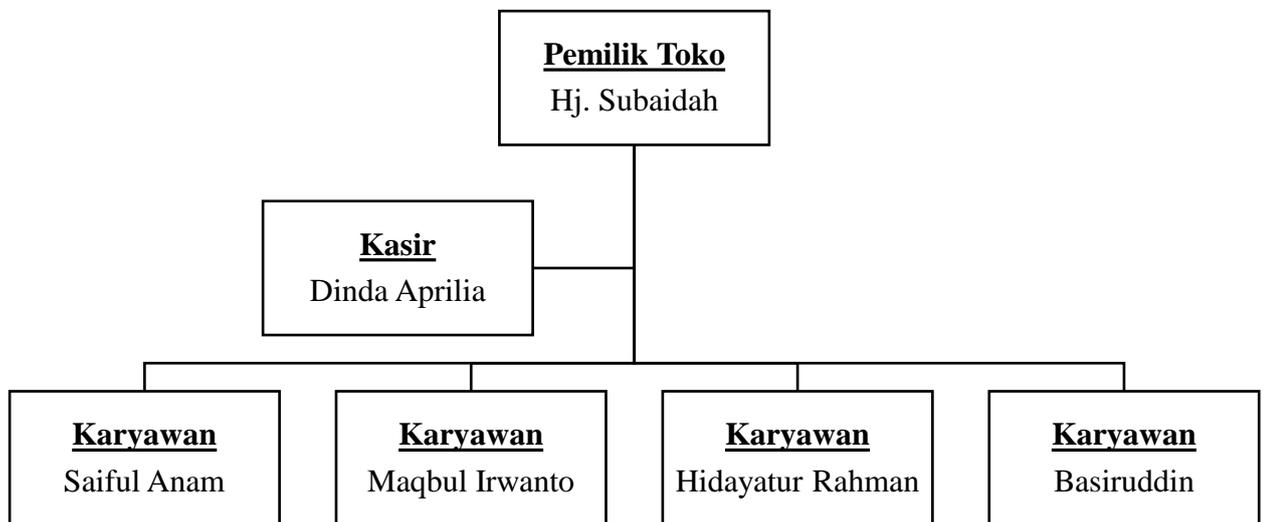


4. Struktural Toko Sinar

² Ibid.

Agar semua kegiatan berjalan dengan baik dan dapat berjalan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan toko, perlu adanya suatu struktur organisasi dan pembagian kerja (*Job Description*) yang profesional. Struktur organisasi yang baik harus menggambarkan dengan jelas wewenang dan tanggung jawab serta fungsi-fungsi dari setiap bagian yang ada pada tupoksi setiap karyawan, yang mana dalam hal ini merupakan salah satu syarat terciptanya suatu pengendalian internal yang memadai. Adapun struktur organisasi Toko Sinar diantaranya sebagai berikut:³

Gambar 4.2 Struktur organisasi Toko Sinar



Sumber: Hasil observasi dan dokumentasi di lokasi penelitian

Struktur dapat diartikan sebagai bagian-bagian dari suatu hubungan satu dengan yang lain atau bagaimana sesuatu tersebut disebutkan. Struktur merupakan sifat fundamental bagi setiap sistem. Identifikasi suatu struktur adalah suatu tugas subjektif, karena tergantung pada asumsi kriteria bagi pengenalan bagian-bagiannya dan hubungan meraka.

³ Hasil Observasi dan Dokumentasi (10 Februari 2024)

Organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersulitkan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penegertian dari struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan oprasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan di inginkan. Struktur organiasasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik dan harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan di kerjakan..

1. Deskripsi Jabatan

Untuk melengkapi struktur organisasi uatu perusahaan, diperlukan uraian tugas yang akan menjelaskan tentang wewenang dan tanggung jawab masing-masing fungsi dalam perusahaan. Uraian jabatan pada toko Sinar adalah sebagai berikut:

a. Pemilik toko atau uraian jabatannya adalah sebagai berikut:

- 1) Memimpin kegiatan usaha secara keseluruhan
- 2) Mamanage seluruh karyawan
- 3) Menerima laporan penjualan dan pembelian
- 4) Mengatur keuangan toko
- 5) Mengatur gaji karyawan

b. Bagian kasir uraian jabatannya adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani pelanggan
- 2) Mengelola transaksi penjualan dan pembelian

- 3) Membantu atasan dalam membuat laporan keuangan
- c. Karyawan uraian jabatannya adalah sebagai berikut:
- 1) Melaksanakan tugas dari atasan sesuai bagian atau perintah dari pemilik toko
 - 2) Mengantar barang pesanan konsumen
 - 3) Pelayan bertugas melayani kebutuhan pelanggan dan merapikan barang

2. Aspek Kegiatan Usaha

Toko Sinar Desa Dharma Camplong merupakan toko sembako perorangan yang memenuhi segala kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan sembako secara mudah dan murah. Dengan dukungan kuat dan pengembangan yang berkualitas dalam pemenuhan kebutuhan sembako, segmen usaha yang dikelola oleh toko Sinar ini memenuhi berbagai macam kebutuhan dan keperluan sembako.

Adapun hari kerja karyawan di toko Sinar Desa Dharma Camplong yaitu buka setiap hari dan tutup pada hari-hari besar Islam seperti idul adha dan idul fitri. Untuk jam kerjanya mulai dari pukul 07.00 sampai 17.00 WIB. Dengan waktu istirahat pukul 11.30 sampai 12.30 WIB.

B. Paparan Data

Paparan data merupakan uraian data yang diperoleh peneliti dengan melalui hasil observasi, hasil wawancara, dokumentasi dan informasi tambahan yang peneliti dapatkan dan dikumpulkan berdasarkan prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dan sesuai dengan pedoman penelitian. Paparan data yang telah diuraikan harus sesuai dengan informasi atau fakta lapangan yang telah dikumpulkan peneliti sesuai konteks fokus penelitian dan tujuan penelitian itu sendiri, yakni: *pertama*, bagaimana pelayanan di mini market toko sinar Desa Dharma Camplong Sampang. *Kedua*, bagaimana perspektif etika bisnis Islam terhadap pelayanan yang diterapkan di mini market toko sinar Desa Dharma Camplong Sampang.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti kepada pihak pengelola dan pemilik toko Sinar Desa Dharma Camplong Sampang dalam memperoleh data peneliti dapat memaparkan data sebagai berikut:

1. Konsep Pelayanan Pada Mini Market Toko Sinar Desa Dharma Camplong Sampang

Konsep pelayanan pada mini market toko sinar memberikan pelayanan prima kepada pembeli, hal ini juga merupakan bagian dari strategi toko sinar dalam mempertahankan konsumen dan juga menjaga mitra dan citra toko sinar itu sendiri. Seperti halnya yang disampaikan pemilik toko yakni Ibu Hj. Subaidah saat ditemui untuk wawancara sebagai berikut:

“Pelayanan toko sinar yang terpenting jujur dan bertanggung jawab pada setiap tugasnya masing-masing serta memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen untuk memenuhi segala kebutuhan pembeli dan juga

mendapatkan fasilitas terbaik dari toko sepertihalnya pada packing barang belanja yang sangat banyak kami memberikan fasilitas kardus dan solasi untuk mempermudah pembeli”.⁴

Pernyataan yang disampaikan diatas menunjukkan bahwasanya toko sinar memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen yang berbelanja di toko sinar yakni pada pelayanan kondisional dalam memberikan fasilitas tambahan kardus bagi pembeli yang belanjanya sangat banyak. Selain itu pelayanan yang diberikan juga efektif dan efisien bagi pembeli yang kerepotan dalam membawa belanjanya. Hal serupa juga disampaikan oleh karyawan toko sinar yakni Bapak Maqbul Irwanto.

“pelayanan toko sinar dalam memberikan kenyamanan diantaranya dengan pakaian sikap dan tingkah laku karyawan terhadap pembeli diantaranya ketika pembeli kebingungan mencari barang yang dibutuhkan maka sudah seleyaknya kami sebagai karyawan untuk menunjukkan dimana letak barang yang dimaksud pembeli dan kami juga memberikan fasilitas jika barang yang dibeli berat kami antar sampai ke kendaraan pembeli”.⁵

Pernyataan yang disampaikan baik dari pemilik toko maupun karyawan dari toko sinar diperkuat dari hasil wawancara dengan pihak pembeli yang peneliti temui di lokasi penelitian, diantaranya sebagai berikut:

“saya sering berbelanja di toko sinar dan memang pelayanan yang di berikan sangat baik selain itu saya sebagai pembeli diperlakukan dengan sangat nyaman ketika memasuki toko saya langsung disambut dengan salam oleh karyawan toko sinar khususnya karyawan yang di bagian kasir dan juga senyumnya yang manis”.⁶

Berdasarkan pernyataan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak pembeli yakni dengan Moh. Agiel Abidi merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh toko sinar khususnya pada posisi kasir yang senantiasa menyambut para pembeli dengan salam dan senyuman.

⁴ Ibu Hj. Subaidah, Pemilik Toko Sinar, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2024)

⁵ Bapak Maqbul Irwanto, Karyawan Toko Sinar, *Wawancara langsung* (10 Februari 2024)

⁶ Moh. Agiel Abidi, Pembeli Toko Sinar, *Wawancara langsung* (10 Februari 2024)

Jadi, dapat disimpulkan bahwasanya pihak pemilik toko sinar dalam menjalankan konsep pelayanannya sesuai dengan SOP yang ada. Selain itu, karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pembeli yang berkunjung di toko sinar antusias dalam melayani pelanggan yang kesulitan dalam mencari barang yang dibutuhkan serta menyambut dengan lembut para pembeli yang baru datang di toko sinar dengan ucapan salam dan senyuman. Konsep pelayanan toko sinar dalam mencapai kepuasan konsumen diantaranya sebagai berikut:

- a. Sikap dan perilaku, sikap dan perilaku merupakan bagian terpenting dalam etika pelayanan. Praktikanya perilaku dan sikap harus menunjukkan keperibadian yang baik dan citra toko.

Sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap calon konsumen mencerminkan persolanility dari setiap karyawan yang berkeja di toko sinar, dimana karyawan bekerja dengan profesional dalam memenuhi segala yang dibutuhkan oleh calon konsumen. Sikap dan perilaku yang baik menjadikan para calon konsumen yang hanya sebagai pembeli beralih menjadi pelanggan dengan salah satu konsep pelayanan pada perlakuan terhadap konsumen.

Toko sinar dalam memberikan pelayanan dengan sikap dan perilaku yang baik sebagaimana yang disampaikan oleh pemilik toko yakni Ibu HJ. Siti Subaidah yang saya jumpai untuk melakukan wawancara sebagai berikut:

“sikap dan perilaku yang kamu tujukan kepada konsumen adalah yang terbaik dimana saya sangat menegaskan kepada seluruh karyawan toko untuk menjadikan pembeli selayaknya mereka melayani orang tua mereka sendiri apa yang pembeli butuhkan harus terpenuhi walaupun setiap pembeli memiliki karakter yang berbeda agar tetap dilayani dengan sangat baik”.⁷

⁷ Ibu Hj. Subaidah, Pemilik Toko Sinar, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2024)

Selain pendapat yang disampaikan oleh pemilik toko sinar peneliti juga menemui salah satu karyawan yakni dengan Dinda Aprilia sebagai kasir toko sinar untuk memberikan penjelasan mengenai sikap dan perilaku seperti apa yang di implementasikan dalam melayani dan memenuhi segala kebutuhan calon konsumen atau pembeli sebagai berikut:

“sikap dan perilaku saya terhadap karyawan adalah dengan memberikan kesan yang baik pada saat pembayaran dan selalu berusaha ramah terhadap semua pembeli dengan salah satunya berupa senyuman dan sekaligus mengucapkan terimakasih sebagai penutup dalam melayani pembeli dibagian kasir”.⁸

Berdasarkan pemaparan diatas yang disampaikan oleh pemilik toko yakni Ibu Hj. Subaidah dan Dinda Aprilia karyawan toko sinar dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para calon konsumen dan pembeli yang berbelanja di toko sinar. Seperti yang disampaikan oleh pemilik toko bahwasanya setiap karyawan harus ramah dan sopan kepada pembeli dan juga menegaskan dalam melayani konsumen selayaknya orang tuanya sendiri. Ditambah dengan pemaparan karyawan dimana dalam memberikan pelayanan di bagian kasir adalah dengan memberikan kesan yang baik serta berusaha memberikan pelayanan yang baik dan maksimal seperti pada saat pembayaran dengan memberikan senyuman serta mengucapkan terimakasih sebelum pembeli beranjak keluar dari toko.

⁸ Mbak Dinda Aprilia, Karyawan Toko Sinar, *Wawancara langsung* (10 Februari 2024)

- b. Penampilan dan pakaian, karyawan harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian necis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang ditentukan.

Toko sinar juga menerapkan pelayanan secara personal karyawan dengan mengenakan pakain yang bersih dan rapi pada setiap karyawan seperti halnya yang di sampaikan pemilik toko saat peneliti temui untuk melakukan wawancara, sebagai berikut:

“untuk pakaian karyawan toko sinar tentunya haruslah berpakaian sebagaimana mestinya karena itu juga termasuk pelayanan yang baik karena pakaian juga mewakili perosnal karyawan toko sinar memiliki tatacara pakaian karyawan tersendiri karyawan toko sinar memiliki baju atau kaos toko sinar yang mesti dipakai saat kerja”.⁹

Peneliti juga melakukan wawancara mengenai pakaian karyawan toko sinar yakni dengan Bapak Basiruddin seperti beritkut:

“untuk pakaian setiap karyawan toko sinar memiliki kaos yang diberikan pada saat pertama masuk kerja dulu, makanya setiap karyawan toko harus memakainya pada saat bekerja karena itu juga aturan dari toko yang wajib kita laksanakan bahkan kaos toko yang sudah rusak atau usang bisa diganti yang baru supaya terlihat rapi dan bersih oleh pembeli”.¹⁰

Peneliti juga melakukan wawancara mengenai pakaian toko sinar terhadap konsumen atau pembeli toko sinar sebagai data tambahan yakni dengan Ibu Lia yang berdomisili Desa Dharma sebagai berikut:

“saya setiap berbelanja di toko sinar karyawannya memang menggunakan pakaian toko (kaos) jadinya terlihat rapi dan kompak, itu lebih baik dari pada mengenakan pakaian sendiri-sendiri seperti toko-toko sebelah menjadikan toko sinar lebih bagus dibandingkan toko-toko yang karyawannya tidak rapi”.¹¹

⁹ Ibu Hj. Subaidah, Pemilik Toko Sinar, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2024)

¹⁰ Bapak Basiruddin, Karyawan Toko Sinar, *Wawancara langsung* (10 Februari 2024)

¹¹ Ibu Lia, Pembeli Toko Sinar, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2024)

Berdasarkan pernyataan yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan Ibu Lia bahwasanya toko sinar lebih bagus secara pakaian karena pada setiap karyawan memiliki kaos sendiri dari toko sinar dan menjadikan karyawan lebih rapi dan menarik serta kaos juga dapat mewakili dari toko sinar sendiri, sehingga setiap karyawan memiliki identitas tersendiri dari toko sinar dibandingkan dengan toko-toko yang lainnya terlihat berbeda dari segi pakaian. Jadi, dapat ditarik kesimpulan mengenai paparan data yang peneliti dapat dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber. Hasil wawancara diatas toko sinar selain fokus pada pelayanan juga fokus terhadap aspek pakaian karyawan yang dimana kaos yang dikenakan karyawan mewakili identitas toko sinar dan juga menjadikan karyawan lebih rapi dan kompak dari segi pakaian dimana setiap karyawan wajib mengenakan kaos yang diberikan toko sinar pada saat sedang bekerja, selain itu toko sinar juga menggantikan kaos karyawan yang kurang layak dilihat oleh konsumen sebagai bentuk tanggung jawab toko sinar dalam memberikan kenyamanan bekerja kepada karyawan. Perbedaan yang peneliti dapati pada saat observasi dan wawancara di lokasi penelitian yakni toko sinar perbedaan pakaian antara karyawan laki-laki dengan perempuan, dimana pakaian yang di berikan toko sinar untuk laki-laki berupa kaos lengan pendek sedangkan untuk perempuan pakaian yang di berikan toko sinar berupa kaos dengan lengan panjang.

- c. Sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas dengan memberikan kenyamanan baik kepada karyawan dan konsumen hal ini penting karena karyawan dan konsumen dalam bekerja dengan aman dan nyaman begitu juga dengan konsumen yang sedang berbelanja.

Selain pakain untuk karyawan toko sinar juga menyediakan sarana tempat ibadah untuk karyawan yang ingin melakukan shalat pada saat jam istirahat, shalat dan makan. Perihal ini juga di tanggapi oleh pemilik toko sinar yakni Ibu Hj. Subaidah sebagai berikut:

“iya benar, toko sinar juga menyediakan sarana dan prasarana untuk karyawan beristirahat dan beribadah seperti mushalla, tempat wudhu dan kamar mandi. Pada mushalla toko sinar juga dilengkapi dengan sarung dan mukenah, selain itu alqur’an juga disediakan untuk karyawan yang ingin mengaji di mushalla”.¹²

Pernyataan diatas dari hasil wawancara dengan pemilik toko yakni Ibu Hj. Subaidah menyampaikan bahwasanya toko sinar juga menyediakan fasilitas ibadah untuk karyawannya seperti mushalla, tempat wudhu dan kamar mandi serta dilengkapi dengan perlengkapan ibadah yang mumpuni. Selain pemilik toko peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan toko sinar di bagian kasir yakni Mbak Dinda Aprilia, sebagai berikut:

“iya mas, seperti apa yang disampaikan Ibu (Hj. Subaidah) benar akan fasilitas ibadah yang disediakan toko sinar, sehingga karyawan pada saat istirahat juga bisa langsung melaksanakan ibadah selain itu perlengkapan shalat karyawan tidak membawa dari rumah disini sudah lengkap bersih dan pastinya suci”.¹³

Berdasarkan pernyataan baik dari pemilik toko dan karyawan membenarkan akan adanya fasilitas ibadah untuk karyawan seperti mushalla, tempat wudhu dan kamar mandi. Selain itu, fasilitas ibadah juga di lengkapi dengan perlengkapan

¹² Ibu Hj. Subaidah, Pemilik Toko Sinar, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2024)

¹³ Mbak Dinda Aprilia, Karyawan Toko Sinar, *Wawancara langsung* (10 Februari 2024)

ibadah. Sehingga pada saat karyawan sedang melakukan istirahat juga dapat melaksanakan ibadah sekaligus tanpa repot-repot membawa perlengkapan dari rumah dan tidak keluar dari toko untuk melaksanakan ibadah.

Gambar 4.3 Fasilitas Toko Sinar



Mushalla



Perlengkapan shalat



Al-Qura'an



Tempat istirahat

- d. Cara berbicara, artinya cara berkomunikasi dengan konsumen hal ini penting karena karyawan harus berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbiacara harus jelas, singkat dan tidak betele-tele.

Karyawan toko hendaknya dalam menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen atau pembeli karena tutur pengucapan kata sangat rentan apabila komunikasi antara karyawan dalam memberikan pelayanan tidak sampai kepada konsumen. Peneliti juga melakukan observasi di lokasi penelitian dan mendapati bahwasanya karyawan toko sinar benar-benar menerapkan komunikasi dengan baik dengan calon pembeli. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap karyawan toko sinar yang sering berinteraksi langsung dengan pembeli yakni Dinda Aprilia sebagai kasir di toko sinar. Sebagai berikut:

“sebenarnya saya ini orangnya pemalu mas, bekerja dibagian kasir memang membutuhkan komunikasi yang baik antara saya dengan pembeli atau pengunjung toko dengan saya orang yang pemalu tidak mudah untuk menjalaninya sehingga saya menjadi bisa dan terbiasa, dari kebiasaan itulah menjadikan karakter baru dalam diri saya. Untuk penggunaan bahasa saya menyesuaikan dengan pembeli atau pengunjung dengan menggunakan bahasa lokal (madura) yang halus dalam berkomunikasi dan bahasa indonesia bagi para pembeli yang tidak saya kenali, penggunaan bahasa lokal yang saya pakai berlaku bagi pembeli yang saya kenal seperti kerabat, tetangga dan teman”.¹⁴

Dibuktikan dengan penuturan bahasa yang sopan dan santun serta tempo nada bicara yang lemah lembut. Hal ini menjadikan karyawan untuk menjalankan tugas sesuai dengan konsep pelayanan yang baik dengan membangun komunikasi terhadap pelanggan maupun pembeli. Penggunaan bahasa yang ringan dan mudah dipahami oleh calon pembeli serta tidak bertele-tele dalam menjelaskan sesuatu yang ditanyakan oleh konsumen tentang salah satu produk dan memberikan informasi tambahan mengenai produk yang lebih berkualitas untuk dijadikan

¹⁴ Mbak Dinda Aprilia, Karyawan Toko Sinar, *Wawancara langsung* (10 Februari 2024)

perbandingan dengan produk yang lain agar para pembeli tidak salah dalam membeli produk yang mereka cari, ini merupakan contoh komunikasi baik yang diterapkan oleh karyawan toko sinar kepada pembeli.

- e. Cara bertanya, karyawan harus kreatif dalam berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.

Salah satu hal yang penting dalam menjalankan konsep pelayanan yang baik terhadap konsumen atau pembeli adalah dengan tutur bahasa dan nada bicara. Karena selayaknya karyawan yang bekerja dan menjual jasa kebutuhan konsumen dan pembeli di toko sinar, jasa karyawan dalam melayani pembeli juga merupakan bagian penting khususnya menjalin komunikasi interaktif antara pembeli dengan karyawan. Dimana karyawan mampu untuk memberikan solusi dan memenuhi kebutuhan pembeli serta menjadi pendengar yang baik ketika pembeli sedang bertanya mengenai produk yang akan di belinya. Selain itu, karyawan juga mampu mengontrol nada bicara yang baik tidak berkata kasar, sopan dan lemah lembut sehingga pembeli merasa aman dan nyaman pada saat berbicara ataupun berkomunikasi dengan karyawan. Peneliti juga membahas mengenai cara bicara karyawan toko sinar terhadap konsumen atau pembeli, yakni dengan Dinda Aprilia.

Sebagai berikut:

“untuk cara bertanya sebenarnya saya biasa-biasa saja seperti karyawan umumnya, dimana saya menyesuaikan dengan pertanyaan dan pernyataan konsumen atau pembeli toko sinar. Seperti pengucapan selamat datang dan berbelanja, mengucap salam serta menanyakan apa yang pembeli atau konsumen butuhkan sehingga pembeli tidak kebingungan dan tidak bertanya terlebih dahulu lebih baik saya yang mendahului untuk kenyamanan pembeli mungkin begitu mas”.¹⁵

¹⁵ Mbak Dinda Aprilia, Karyawan Toko Sinar, *Wawancara langsung* (10 Februari 2024)

Sebagaimana yang peneliti rasakan pada saat melakukan observasi dilokasi penelitian toko sinar, dimana karyawan pada saat melakukan sesi wawancara berjalan dengan baik penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami serta nada bicara yang lemah lembut menjadikan peneliti merasa sangat puas atas wawancara yang dilakukan sehingga mendapatkan informasi yang jelas dan yang dibutuhkan oleh peneliti.

2. Perspektif Etika Bisnis Islam Terhadap Implementasi Pelayanan di Mini Market Toko Sinar Desa Dharma Camplong Pamekasan

Etika bisnis merupakan dimensi nilai-nilai agama yang diterapkan dalam dunia bisnis yang berhubungan dengan moral bisnis produksi, distribusi dan konsumsi. Bisnis yang bertika ialah bisnis yang berkomitmen dalam ketulusan menjaga kontak sosial baik secara internal maupun eksternal. Islam memaparkan empat unsur etika bisnis secara umum yaitu; tauhid, keadilan, kebebasan dan tanggung jawab. Toko merupakan salah satu tempat distribusi yang langsung berhubungan dengan konsumen.

Pada saat pelaksanaan oabservasi dan wawancara peneliti juga menanyakan tentang pandangan pelayanan yang diterapkan di toko sinar dari segi etika bisnis Islam kepada narasumber Ibu Hj. Subaidah yakni pemilik toko sinar sebagai berikut:

“secara etika atau prilaku pelayanan di toko sinar ini memang sesuai dengan aturan toko, toko sinar sebagai salah satu bentuk etika pelayanan bisnis Islam pertama karyawan khususnya di bagian kasir mewajibkan untuk menyapa pelanggan dengan awalan salam dan diakhiri dengan senyum ramah, kedua toko sinar juga dalam menetapkan harga juga sesuai dengan harga pasar, saya sebagai pemilik toko sinar tidak terbesit untuk bermain harga pada satu komoditas untuk mencari keuntungan semata, ketiga pelayanan yang toko berikan tidak membedakan antara pembeli yang belanjanya banyak dan sedikit semua pembeli mendapatkan pelayanan yang

sama tidak ada yang dibedakan kecuali pada pembungkusan atau packing”¹⁶.

Pernyataan yang disampaikan oleh pemilik toko sinar Ibu Hj. Subaidah tentang etika bisnis Islam pada pelayanan toko sinar dilihat dari akhlak karyawan khususnya di bagian kasir karena dari aturan toko sinar ditetapkan untuk menyapa dan mengucapkan salam kepada pembeli yang baru masuk toko, selain itu pemilik toko sinar juga menyampaikan bahwasanya pada saat penentuan harga disesuaikan dengan harga pasar dan Ibu Hj. Subaidah menyampaikan tidak pernah mencari keuntungan lebih dari harga pasar. Toko sinar dalam memberikan pelayanan tidak membedakan pembeli semua mendapatkan pelayanan yang sama (adil). Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan toko sinar mengenai etika bisnis dari segi pelayanan yang diberikan oleh toko sinar, yakni dengan Bapak Hidayatur Rahman sebagai berikut:

“memang apa yang disampaikan pemilik toko ummik (Hj. Subaidah), bahwa kami sebagai karyawan tidak membedakan para pembeli semua mendapatkan pelayanan yang sama, begitupun kami sebagai karyawan dihadapan ummik juga sama tidak ada yang beda perlukannya dengan karyawan yang lain”.¹⁷

Berdasarkan pernyataan diatas yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan karyawan toko sinar Bapak Hidayatur Rahman dapat disimpulkan bahwasanya tidak ada pembeda antara pembeli semua mendapatkan pelayanan yang sama dari karyawan toko sinar, karyawan juga mendapatkan perlakuan yang sama tidak ada yang membedakan antara karyawan yang satu dengan yang lainnya semua sama karena toko sinar pada setiap karyawan sudah menjadi bagian keluarga dari toko sinar karena nilai kebersamaan pada setiap karyawan yang erat.

¹⁶ Ibu Hj. Subaidah, Pemilik Toko Sinar, *Wawancara langsung* (10 Februari 2024)

¹⁷ Bapak Hidayatur Rahman, Karyawan Toko Sinar, *Wawancara Langsung* (20 Februari 2024)

selain itu, peneliti melakukan wawancara mengenai prosedur pelayanan yang di terapkan pada toko sinar secara khusus, peneliti mewawancarai pemilik toko yakni Ibu Hj. Subaidah sebagai berikut:

“baik mas, untuk prosedur pelayanan yang diterapkan pada toko sinar jelas berbeda dengan pedoman mini market seperti alfamart, indomaret, dll. Toko sinar lebih mengedepankan kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dengan karyawan yang memenuhi segala kebutuhan pembeli, selain pembeli karyawan juga harus memiliki sifat yang baik dan ramah terhadap dan memiliki komunikasi yang baik sehingga apa yang menjadi tugas dan tupoksinya dapat berjalan sesuai dengan tujuan toko, mungkin itu mas sisanya sama dengan mini market yang lain dari segi prosedur pelayanan”.¹⁸

Pernyataan yang di sampaikan pemilik toko mengenai prosedur pelayanan pada toko sinar memiliki kesamaan dengan mini market yang lainnya hanya saja terdapat pembeda yakni toko sinar dalam mencapai tujuan toko dengan memberikan pelayanan terbaik terhadap pembeli melalui karyawan yang memiliki sifat yang baik dan ramah serta memiliki komunikasi yang baik sehingga mampu mencapai tujuan toko mengingat dimana toko sinar tidak mencari keuntungan belaka dari pelayanan yang diberikan.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan pemilik toko sinar yakni dengan Ibu Hj. Siti Subaidah mengenai barang atau produk yang dijual apakah sudah memiliki logo halal. Sebagai berikut:

“untuk barang atau produk yang saya jual Insyallah sudah memiliki logo halal semuanya karena produk atau barang yang di jual di toko sinar seperti barang yang memiliki brand yang sudah banyak dikenal masyarakat dan di toko sinar juga tidak berkenan untuk menjual produk yang tidak jelas asal usulnya apalagi yang tidak memiliki logo halal”.¹⁹

Selain menanyakan produk yang dijual di toko sinar pada saat wawancara dengan pemilik toko sinar peneliti juga menanyakan tentang bagaimana tanggapan

¹⁸ Ibu Hj. Subaidah, Pemilik Toko Sinar, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2024)

¹⁹ Ibu Hj. Subaidah, Pemilik Toko Sinar, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2024)

Ibu Hj. Siti Subaidah tentang kembalian pembeli yang diberikan permen atau produk yang lainnya. Berdasarkan pernyataan diatas beagaimana pemaparan pemilik toko sinar, sebagai berikut:

“mengenai pengembalian permen atau kembalian yang tidak berupa uang disini terkadang menerapkan hal yang seperti itu akan tetapi tidak semua kembalian dari pembeli diberikan permen. Hanya kembalian yang memang pada saat toko tidak ada kembalian atau uang kecil yang mau dikembalikan maka dari itu kembalian berupa permen diberikan itu pun sudah menanyakan dan menunggu persetujuan pembeli karena kasir akan menanyakan terlebih dahulu bahwasanya kembaliannya berupa permen. Akan tetapi ada sebagian pembeli yang paham dengan situasi toko karena tidak memiliki kembalian bukan karena faktor disengaja melainkan memang tidak ada uang kecil biasanya pelanggan langsung berinisiatif untuk mengambil barang atau produk yang seusai dengan harga kembalian”.²⁰

Oleh karena itu, secara keseluruhan hasil observasi dan wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti dilokasi penelitian dengan beberapa narasumber pada tanggal 10 Februari 2024 di toko sinar Desa Dharma Camplong. Dapat disimpulkan bahwasanya toko sinar dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap pembeli atau pengunjung dengan cara membangun SDM karyawan yang harus memiliki sikap dan sifat yang ramah serta memiliki komunikasi yang baik sehingga apa yang menjadi tujuan utama toko dapat dicapai dan memenuhi segala kebutuhan pembeli khususnya pada pelayanan. Selain itu, karyawan juga mendapat fasilitas dari toko sinar yakni kaos karyawan toko dan tempat istirahat. Karyawan juga dapat menunaikan ibadah dengan nyaman dimana toko sinar juga menyediakan mushalla, tempat wudhu dan kamar mandi. Mushalla yang disediakan toko sinar untuk karyawan dilengkapi dengan perlengkapan shalat seperti sarung, mukenah dan Al-Qur'an.

²⁰ Ibid.

Etika bisnis Islam merupakan bagian penting dalam memberikan kepuasan terhadap pembeli dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai dan norma agama. Toko sinar dalam pandangan etika bisnis menerapkan pelayanan yang ramah terhadap pembeli dengan menyapa para pembeli yang baru masuk dengan salam dan senyuman, perlakuan terhadap pembeli tidak membedakan pembeli dengan yang lain semua mendapatkan perlakuan yang sama (adil). Toko sinar menjunjung tinggi nilai kebersamaan tidak hanya pada pembeli karyawan toko sinar mendapatkan hal sama tidak ada yang berbeda semua karyawan mendapat perlakuan yang sama, yang membedakan hanyalah tugas, tanggung jawab dan gaji yang berbeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti dapat menemukan beberapa temuan penelitian dalam Analisis Etika Bisnis Islam Pada Pelayanan Mini Market Toko Sinar yang akan peneliti paparkan sebagai berikut:

1. Konsep pelayanan toko sinar untuk memberikan kepuasan terhadap pembeli atau konsumen dengan menerapkan konsep 3S yakni salam, senyum dan sapa.
2. Pembeli dan pengunjung toko mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang sama tidak ada yang membedakan antara pembeli dan pengunjung toko dan berlaku bagi Staf dan Karyawan toko sinar tidak ada perlakuan khusus antara karyawan yang satu dengan yang lainnya, karena toko sinar menjunjung nilai-nilai kebersamaan atau kekeluargaan.
3. Staf dan Karyawan toko sinar mendapatkan fasilitas istirahat dan ibadah yang sudah disediakan toko meliputi mushalla, tempat wudhu dan kamar mandi.
4. Toko sinar mengedepankan pelayanan terbaik dibandingkan dengan keuntungan karena toko sinar memiliki keyakinan pembeli hanya datang satu kali sedangkan pelanggan seterusnya selama pembeli puas terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Pelayanan yang di berikan toko sinar dari sudut pandang amanahnya pada saat memberikan kembalian yang nominalnya kecil dengan menawarkan kepada pembeli kembalian berupa permen sebagai pengganti kembaliannya.

D. Pembahasan

Pembahasan pada penelitian merupakan penjabaran dari temuan penelitian yang diungkapkan berdasarkan data-data yang diperoleh peneliti. Pembahasan dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk konsep pemikiran peneliti untuk memaparkan kajian data yang peneliti dapat dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi berdasarkan analisis kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Temuan penelitian yang dipaparkan dan kajian teori yang diangkat dijadikan acuan dalam pengungkapan penelitian yang mendalam.

Tujuan adanya pembahasan dalam penelitian tidak lain untuk memberikan analogi atau usulan terhadap hasil penelitian yang diuraikan dalam memperoleh kesimpulan guna memberikan jawaban terhadap suatu permasalahan yang diangkat oleh peneliti, peneliti yang dimaksudkan berupa hasil kajian data yang sudah dianalisis sesuai dengan teknik analisis penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Konsep pelayanan toko sinar untuk memberikan kepuasan terhadap pembeli atau konsumen dengan menerapkan karakteristik pelayanan yang baik.

Minimarket bukan lagi istilah asing bagi masyarakat, terutama yang tinggal dikota. Mini market merupakan tempat yang menyediakan segala kebutuhan sehari-hari, segala macam barang dan makan yang dijual secara ritel (eceran) dimana pembeli mengambil barang yang dibutuhkan di rak-rak dan membayarnya langsung dikasir sistem ini untuk pembeli tidak berhutang, namun minimarket tidak selengkap dan sebesar supermarket dimana barang yang disediakan melingkupi segala aspek kebutuhan masyarakat.

Konsep ritel (eceran) mengalami perubahan, yaitu terjadi peralihan dari konsep toko-toko lokal yang independen di jalan menjadi toko bersekala nasional seperti minimarket yang dapat kita jumpai dipingir jalan kota. Pelaku ritel atau pengecer merupakan prantara yang menjual produknya secara langsung kepada konsumen dengan kategori harga berdasarkan lini produk, lokasi dan jasa (pelayanan). Pengecer kreatif dan inovatif ialah yang berhubungan langsung dengan pembeli berinteraksi secara personal dalam memberikan pelayanan yang terbaik.²¹

Toko sinar secara harfiah dapat diklasifikasikan sebagai minimarket dalam membantu memenuhi segala kebutuhan masyarakat Desa Dharma Camplong pesisir Sampang. Toko sinar merupakan toko yang menyediakan barang dan makanan yang begitu lengkap dengan dijual secara eceran dan kulakan. Toko sinar dalam memberikan kepuasan bagi para pembeli dan konsumen dengan menerapkan konsep 3S yakni senyum sapa dan salam. Hal ini sesuai dengan karakteristik pelayanan yang baik dengan mampu berkomunikasi dengan baik antara karyawan dengan pembeli. Selain itu senyum juga merupakan sambutan pertama yang dilakukan oleh setiap mini market ataupun super market yang ada di kota-kota besar, senyum merupakan bagain SOP karyawan yang bekerja dibidaang jasa. Sedangkan sapa merupakan bagain yang tidak kalah penting dalam menjalin komunikasi dengan baik sebagai bentuk interaksi utama antara karyawan dan pembeli dan merupakan bagian yang menentukan jalannya komunikasi yang baik.

Kualitas pelayanan yang ditawarkan menentukan bagaimana nasib kedepan dari sebuah toko seperti toko sinar yang beranjak menjadi mini market dengan

²¹ Miranti, "Analisis Dampak Kehadiran Minimarket," 17.

berbagai macam barang dan makanan. Pemenuhan kualitas pelayanan yang diterapkan di toko sinar yakni kualitas produk sesuai dengan apa yang ditawarkan, keramahan, ketepatan dan kecepatan karyawan dalam melayani pembeli, harga barang sesuai dengan kualitas produk dan kemudahan mengakses barang. Empat komponen ini lah yang menjadi fokus utama toko sinar dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap pembeli.

Kualitas produk yang disediakan toko sinar bervariasi tergantung kebutuhan para pembeli mulai dari harga yang murah dan mahal. Keramahan karyawan dalam menyapa pembeli yang baru masuk kedalam toko sinar dengan salam dan senyum. Penentuan harga barang sesuai dengan harga pasaran dan klasifikasi kualitas produknya. Terakhir dalam memberikan akses kemudahan dalam memetakan barang-barang sesuai dengan kategori barang yang dibutuhkan pembeli. Selain memberikan fasilitas kepada pembeli, karyawan toko sinar mendapatkan fasilitas yang sangat baik yang disediakan untuk karyawan yang aktif bekerja.

2. Kelengkapan fasilitas toko sinar untuk konsumen dan karyawan dalam memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pada saat berbelanja dan bekerja.

Fasilitas-fasilitas yang dimaksud ialah berupa pakaian kerja berupa kaos dan failitas istirahat yang nyaman untuk karyawan toko sinar. Tidak hanya itu, toko sinar menyediakan fasilitas ibadah untuk karyawan berupa mushalla dan tempat wudhu yang bersih, dilengkapi dengan perlengkapan ibadah yang lengkap. Menjadikan toko sinar dalam memberikan pelayanan tidak hanya fokus terhadap kenyamanan pembeli melainkan karyawannya juga mendapatkan fasilitas yang sama. Fasilitas ini merupakan bagian dari Etika pelayanan toko sinar terhadap pembeli maupun karyawan. Layanan dan fasilitas yang diberikan toko sinar mengandung nilai-nilai etika bisnis Islam yakni nilai kepemiikan, nilai kedilan, nilai keseimbangan, nilai kebebasan dan nilai kebersamaan.

Nilai kepemilikan toko sinar secara sadar pemilik toko meyakini bahwasanya segala bentuk penguasaan terhadap materi atau harta ialah sebagai titipan dan dialokasikan sesuai dengan wewenang untuk bertindak sesuai dengan kepentingan rohani selama dalam jalur yang benar dan tidak keluar dari syariah Islam. Pada dasarnya Islam tidak membatasi bentuk dan macam usaha yang dijalankan oleh hambanya termasuk kadar banyak sedikitnya hasil yang dicapai tergantung kecakapan dan keterampilan masing-masing individu. Seperti dalam penetapan harga jual toko sinar sesuai dengan harga jual pasar, toko sinar tidak hanya mencari keuntungan yang lebih dari selisih harga yang ditawarkan semua sesuai dengan kualitas pada barangnya.²²

²² An Ras Try Astuti, *Etika Bisnis Islam*, 36-39.

Selain mengacu pada konsep kepemilikan toko sinar menerapkan nilai keadilan. Nilai keadilan yang diterapkan pada konsep pelayanan toko sinar ialah menjadikan pembeli sebagai raja, segala kabutuhan dan keperluan dapat terpenuhi baik pada barang yang ingin dibeli. Selain itu, para pembeli mendapatkan perlakuan ramah dari karyawan toko sinar sebagai contoh menyambut pembeli yang baru datang dengan salam dan senyum. Para pembeli semuanya mendapatkan fasilitas dan pelayanan yang sama tidak ada yang membedakan antara pembeli yang satu dan yang lain-nya. Tidak hanya para pembeli, karyawan toko sinar mendapatkan fasilitas berupa kaos kerja, tempat istirahat, muhsalla dan kamar mandi. Hal ini menunjukkan bahwasanya toko sinar sangatlah menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan pada pelayanan yang diberikan baik kepada pembeli maupun karyawan toko sinar itu sendiri.

Toko sinar selain fokus pada prospek kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik tidak terlepas dari kerjasama tim antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain. Toko sinar sangat erat dengan nilai kebersamaan dan nilai kekeluargaan hubungan antara karyawan dengan karyawan (hubungan horizontal) dan antara karyawan dengan pemilik toko (hubungan vertikal). Hubungan horizontal karyawan terjalin dengan baik dan memiliki hubungan yang kuat dan bisa dikatakan sebagai saudara dalam bekerja. Sedangkan hubungan vertikal antara karyawan dengan pemilik toko seperti anak dan orang tua sangat erat hubungannya pemilik toko yang menganggap karyawan toko sinar seperti anaknya sendiri.

3. Pelayanan yang di berikan toko sinar dari sudut pandang amanahnya pada saat memberikan kembalian yang nominalnya kecil dengan

menawarkan kepada pembeli kembalian berupa permen sebagai pengganti kembaliannya.

Pelayanan yang baik akan dinilai dari proses awal sampai akhir yang dirasakan pada konsumen yang memakainya atau yang menggunakannya. Karena fakta dilapangan awalan manis belum tentu berakhir dengan baik, pengguna jasa sebagai karyawan selayaknya dan memastikan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen tidak hanya tercipta dari awal yang baik justru itu hanya permulaan dan harus dituntaskan sampai akhir. Sehingga para pengguna dapat memberikan sesuai dengan apa yang mereka rasakan rating atau penilaian yang baik tercipta dengan proses yang baik, berlandaskan kepada tanggung jawab dan nilai etika bisnis Islam yang amanah.

Pelayanan toko sinar melihat apa yang menjadi kekurangan bagi mini market dan super market pada bagian akhiran transaksi khususnya pada pengembalian kembalian yang nominalnya kecil dibawah Rp. 500 dimana mini market dan super market menjadikan nominal kecil tersebut untuk dijadikan donasi yang tidak dijelaskan secara terperinci dengan uang kembalian tersbut mau didonasikan kepada siapa dan kapan. Sehingga menimbulkan kegelisahan bagi para konsumen atau pembeli yang merasa kurang mempercayai apakah uang dari sekian para pembeli akan tersalurkan sesuai dengan apa yang mereka sampaikan untuk didonasikan, sedangkan dari awal mereka tidak menjelaskan secara terperinci dengan uang yang akan didonasikan. Karena mini market atau super market yang menjadikan uang kembalian yang nominalnya kecil tersebut tidak ada bukti otentik dari para donatur atau para konsumen yang mendonasikan kembaliannya tersbut. Hal ini menjadikan toko sinar lebih memilih untuk menukarkan kembaliannya

dengan sebuah permen sebagai pengganti dari kembalian para konsumen yang nominalnya kecil.

Kembalian para konsumen atau pembeli sangat disayangkan dengan konsep kembalian yang dijadikan donasi bagi orang yang memang benar-benar membutuhkan seharusnya pihak mini market atau super market mendokumentasikan proses jalannya donatur sebagai bentuk tanggungjawab dan amanah sehingga para konsumen yakin keputusannya untuk mendonasikan kembaliannya tersebut. Toko sinar melihat hal ini dengan menjadikan kembaliannya untuk tetap sampai pada konsumen dengan diganti nominal yang kecil ditukarkan dengan permen dan sesuai dengan kemauan konsumen mau nerima atau tidak kembalian berupa permen yang hanya berlaku bagi nominal kembalian yang kecil, fakta lapangan para konsumen menerima dengan kembalian permen tersebut dan tidak menimbulkan keresahan bagi konsumen dibandingkan dengan kembalian yang dialokasikan sebagai donasi yang tidak dijelaskan secara terperinci.

Secara pandangan etika bisnis Islam mengenai pelayanan yang diberikan terhadap pembeli toko sinar dalam pemenuhan kebutuhan dan fasilitas yang disediakan sesuai dengan etika pelayanan pada sistem pelayanan yang ada pada mini market. Etika pelayanan yang diberikan toko sinar juga sesuai dengan etika bisnis Islam dimana dalam memberikan pelayanan baik kepada pembeli yang disambut dengan salam dan senyum tidak hanya bagi para pembeli, karyawan mendapatkan hal yang sama dari segi fasilitas yang disediakan toko sinar seperti mushalla dan perlengkapan ibadah yang tersedia khusus untuk karyawan. Selain itu, toko sinar dalam urusan penetapan harga tidak semena-mena untuk mendapatkan keuntungan yang lebih semuanya sesuai dengan harga pasar dan

kualitas produk yang tersedia. Ini menunjukkan bahwasanya dalam penerpan nilai-nilai norma dan etika pelayanan toko sinar sesuai dengan etika bisnis Islam.