

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Jutaan orang diamati terlibat dalam operasi komersial setiap hari. Sementara kebanyakan orang telah berhasil mengembangkan bisnis mereka dan menambah nilai pada usaha mereka yang semakin canggih, beberapa orang belum sukses itu.<sup>1</sup> Pertumbuhan bisnis yang cepat sering menyebabkan pertengkaran dan perkelahian kekerasan antara pengusaha, sampai-sampai mereka mengabaikan kebutuhan ta'awum (bantuan-bantuan).<sup>2</sup>

Kata "tijarah", yang memiliki dua arti dalam Al-Qur'an, digunakan untuk mendefinisikan perdagangan. Pengertian pertama adalah bisnis pada umumnya, yang meliputi bisnis antara manusia dengan Allah. Kedua, ini adalah jenis bisnis yang unik, menunjukkan perdagangan interpersonal atau pembelian dan penjualan.<sup>3</sup>

Islam menganggap bisnis sebagai cara terbaik untuk mencapai kekayaan dan kemakmuran. Sehingga kegiatan bisnis berjalan lancar, tanpa penipuan, riba, manipulasi harga dan penimbunan. Perilaku seperti itu dapat menimbulkan tirani dalam kehidupan masyarakat. Etika bisnis digunakan untuk mengelola persaingan di era bisnis saat ini untuk mencegah penyimpangan dari semua standar bisnis yang diterima dan untuk mendorong persaingan yang sehat di industri. Pebisnis juga dapat memanfaatkan etika bisnis untuk mempertimbangkan apakah akan

---

<sup>1</sup> Buchari Alma, *Pengantar Bisnis* (Alfabeta, 2006), P. 13.

<sup>2</sup> Makhshushi Zakiyah, 'Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Bisnis Se Manis Di Situbondo', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 2, 2 (2021), P. 77, Doi: <https://doi.org/10.35316/Idarah.2021.V2i2.75-89>.

<sup>3</sup> Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Kencana Prenadamedia Group, 2013), P. 7.

mengganggu atau tidak operasi pebisnis lain saat melakukan operasi mereka sendiri.<sup>4</sup>

Intinya, pebisnis dipengaruhi oleh etika, terutama dalam hal perilaku, aktivitas, dan kepribadian mereka. Sebuah teori etika mempertimbangkan moralitas perilaku manusia dari perspektif apa yang baik dan salah, sejauh akal memungkinkan. Dari sudut pandang etimologis, etika dan moralitas setara karena, seperti yang diketahui, kata moral berasal dari istilah Latin *mos* dan adat istiadat, yang menandakan adat istiadat atau cara hidup.<sup>5</sup>

Kajian etika bisnis Islam bertujuan untuk membekali para pemimpin perusahaan dengan kerangka kerja untuk menjalankan bisnis yang selaras dengan ajaran Al-Qur'an dan Sunnahi tentang moralitas. Kerangka kerja ini akan membantu mereka membuat keputusan yang tepat ketika dihadapkan pada dilema moral yang kompleks.<sup>6</sup>

Menurut fenomena yang terjadi di industri, banyak pemilik bisnis yang terus melanggar dasar-dasar etika bisnis Islam, seperti melanggar perjanjian dan bertindak tidak bertanggung jawab saat melakukan pembelian dan penjualan.<sup>7</sup> Pelanggaran yang terjadi pada beberapa pengusaha ini sudah menjadi kebiasaan di beberapa daerah. Bertitik pada fenomena yang terjadi, Oleh karena itu, sangat penting untuk menggunakan etika bisnis Islam saat berbisnis, terutama bagi pedagang, yang harus menjadi aktor dalam organisasi yang mengutamakan kejujuran, keadilan, dan objektivitas di atas segalanya. Mereka juga harus bisa

---

<sup>4</sup> Duratun Nafis, 'Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batohm Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh' (Unpublished Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019), P. 2.

<sup>5</sup> A Kadir, *Hukum Bisnis Syariah Dalam Al Quran* (Sinar Grafika Offset, 2010), P. 47.

<sup>6</sup> Nur Aisyah, 'Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Hotel Studi Kasus Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan' (Unpublished Skripsi, IAIN Madura, 2020), P. 4.

<sup>7</sup> Duratun Nafis, 'Implementasi Etika Bisnis Islam, P. 2.

menghindari sifat-sifat keji lainnya. Untuk memastikan bahwa keberadaan bisnis dapat menguntungkan kedua belah pihak dalam hal ini, penjual dan pembeli daripada hanya bergantung pada keberuntungan. Pebisnis dilarang menjual barang palsu atau rusak dan tidak memberikan harga yang terjangkau.

Pengembangan citra perusahaan terkait erat dengan memberikan pelayanan prima. Seorang karyawan memiliki pengaruh yang signifikan pada bagaimana citra itu dibentuk. Anggota staf profesional perlu tahu bagaimana menampilkan diri mereka kepada konsumen dengan cara yang meningkatkan reputasi perusahaan. Meskipun demikian, banyak bisnis tidak menyadari bahwa keuntungan datang sebelum kepuasan pelanggan.

Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan merupakan faktor yang dapat digunakan untuk menentukan bagaimana sebuah perusahaan tumbuh dan berkembang agar dapat bertahan dalam menghadapi persaingan. Kualitas layanan adalah cara bagi konsumen untuk mengevaluasi tingkat layanan yang mereka terima dibandingkan dengan tingkat layanan yang diharapkan. Pengetahuan dan kemahiran karyawan sangat penting bagi bisnis untuk memuaskan pelanggan dan memenuhi harapan mereka. Hal ini juga berpengaruh pada UD Mina Tani Desa Tobungan; Oleh karena itu, standar perawatan harus diperhitungkan, terutama mengingat fakta bahwa karyawan adalah sumber daya perusahaan yang paling berharga dan mewakili sumber daya manusianya.

Dalam penelitian ini penulis mengambil penelitian di UD Mina Tani Desa Tobungan Kecamatan Galis yang merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang pertanian. Didalamnya terdapat berbagai macam kebutuhan untuk para petani. Meningkatnya persaingan di antara pebisnis terkemuka dan berbagai

strategi untuk menarik pelanggan, maka pada UD Mina Tani memiliki cara yang Memberikan layanan pelanggan yang sangat baik dan sopan adalah salah satunya. Selain itu, Islam menanamkan banyak moralitas dan etika untuk menarik bisnis berulang. Pada khususnya, UD Mina Tani Desa Tobungan Kecamatan Galis, sebagai salah satu perusahaan pertanian, menawarkan berbagai fasilitas kepada konsumen, dengan pelayanan yang menjadi salah satu kunci utama. Namun, observasi awal menunjukkan bahwa ada kekhawatiran pelanggan tentang layanan yang diberikan oleh personel perusahaan. Dengan demikian, penerapan etika bisnis Islam dalam konteks pelayanan akan menjadi penekanan utama dari penelitian ini pelanggan di UD Mina Tani Desa Tobungan.

Dalam kehidupan sehari-hari, pelayanan pelanggan menjadi aspek krusial dalam menjalankan bisnis. Di berbagai sektor, termasuk bidang pertanian, pentingnya pelayanan yang baik menjadi landasan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, Fenomena yang diamati menunjukkan bahwa masih banyak perusahaan yang ada yang mengabaikan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan, seperti tidak responsif terhadap keluhan pelanggan atau kurang mengutamakan kualitas pelayanan demi keuntungan dan tidak adil yang ditandai dengan masih ditemukan perlakuan yang berbeda terhadap pembeli.

Dengan fokus pada aspek pelayanan, penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana prinsip-prinsip etika bisnis Islam dapat diterapkan dalam interaksi antara perusahaan dan konsumen, serta dampaknya terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan

pemahaman tentang pentingnya etika bisnis Islam dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat ikatan antara bisnis dan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang bagaimana implementasi etika bisnis Islam pada pelaku bisnis khususnya di UD Mina Tani Desa Tobungan. Sebagaimana diketahui bahwa UD. Mina Tani sangat berpeluang untuk dijadikan objek bisnis karena mengingat kondisi geografis Desa Tobungan yang cenderung persawahan. Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Penjualan Pada UD. Mina Tani Desa Tobungan Kecamatan Galis”**.

#### **B. Fokus Penelitian**

Dari konteks penelitian yang telah dipaparkan, ada beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Penjualan Pada UD. Mina Tani Desa Tobungan Kecamatan Galis?
2. Bagaimana Manfaat Implementasi Etika Bisnis dalam Meningkatkan Penjualan Pada UD. Mina Tani Desa Tobungan Kecamatan Galis?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan yang harus diarahkan agar tepat sasaran serta memudahkan dalam melakukan penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Penjualan Pada UD. Mina Tani Desa Tobungan Kecamatan Galis

2. Untuk Mengetahui Manfaat Implementasi Etika Bisnis dalam Meningkatkan Penjualan Pada UD. Mina Tani Desa Tobungan Kecamatan Galis

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini nantinya dapat mempunyai kegunaan nilai mafaat dari berbagai pihak diantaranya:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan memberi sumbangsih akademik kepada siapa saja yang membutuhkan referensi tentang etika bisnis Islam.
  - b. Sebagai bahan acuan refrensi bagi penulis selanjutnya dan bahan tambahan pustaka bagi siapa saja yang membutuhkan.
  - c. Dan diharapkan pula penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi Institut Agama Islam Negeri Madura khususnya prodi ekonomi syariah.
2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai pedoman bagi para pengusaha yang baik dalam pengembangan dan penerapan etika bisnis yang sesuai dengan perspektif Islam dan sebagai masukan yang dapat dijadikan sebagai bahan agar lebih meningkatkan kinerja bisnis dengan mengembangkan etika bisnis Islam.

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

Demi mencapai pemahaman dan persepsi yang seragam mengenai penelitian ini terdapat istilah yang dirasa perlu untuk didefinisikan yaitu:

1. 1. Aktivitas, tindakan, metode, atau kombinasi dari ini merupakan implementasinya. Implementasi lebih dari sekadar kegiatan; Ini adalah kegiatan terencana yang bertujuan untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>8</sup>
2. Etika Bisnis Islam adalah sistem prinsip moral yang didasarkan pada syariah yang mengatur apa yang baik, buruk, benar, dan salah dalam dunia bisnis.<sup>9</sup>
3. UD. Mina Tani adalah suatu usaha yang bergerak di bidang pertanian usaha yang sudah terbentuk sejak tahun 2012 sudah memiliki banyak macam pelanggan dari berbagai kalangan. UD Mina Tani merupakan toko pertanian yang menyediakan berbagai pupuk dan obat pertanian.<sup>10</sup>

Dari sini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menganalisa implementasi etika bisnis Islam di UD. Mina Tani dengan mencari kesesuaian dalam etika bisnis Islam atas aksi atau tindakan baik buruknya pelayanan terhadap pembeli.

#### **F. Kajian Terdahulu**

Peneliti mengidentifikasi sejumlah judul yang sebanding dan memiliki beberapa karakteristik yang sama tetapi berbeda secara signifikan dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan peneliti untuk memverifikasi validitas penelitian ini serta materi komparatif.

---

<sup>8</sup> Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Grasindo, 2002), P. 170.

<sup>9</sup> An Ras Try Astuti, *Etika Bisnis Islam Kasus-Kasus Kontemporer* (IAIN Parepare Nusantara Press, 2022), P. 5.

<sup>10</sup> Abd Rasyid, *Sejarah UD Mina Tani*, 2023.

1. Risma Nur Maulidiya, Ahmad Mulyadi Kosim dan Abrista Devi,<sup>11</sup> Fakultas Agama Islam Universitas Ibn Khaldun Bogor, Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor, Menurut penelitian ini, yang menggunakan desain penelitian kuantitatif dan teknik analisis data PLS (Part Least Square) melalui perangkat lunak SmartPLS 3.0, etika bisnis Islam berdampak signifikan dan menguntungkan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
2. Mabarroh Azizah,<sup>12</sup> Fakultas Syariah IAIN Purwakerto, Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Daring Di Toko Online Shopee, penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan jenis yuridis normatif atau penelitian hukum normatif, hasil penelitian adalah penerapan etika bisnis Islam pada proses belanja dan penjualan online di toko Shopee, yang belum dilakukan karena masih ada postingan dan kebohongan yang tidak sesuai dengan aslinya.
3. Zainuddin dan Ummal Khoiriyah,<sup>13</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Ibrahimy Situbondo, Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Jasa, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan seluruh data yang peneliti kumpulkan, hasil dari penelitian ini menunjukkan CV. Hazha telah menerapkan etika bisnis

---

<sup>11</sup> Risma Nur Maulidiya, Ahmad Mulyadi Kosim, And Abrista Devi, 'Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor', *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 11.2 (2019), P. 221, Doi:<https://doi.org/10.24235/Amwal.V11i2.5340>.

<sup>12</sup> Mabarroh Azizah, 'Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Daring Di Toko Online Shopee', *Jurnal Humani*, 10.1 (2020), P. 83.

<sup>13</sup> Zainuddin And Ummal Khoiriyah, 'Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Jasa', *Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 15.2 (2021), P. 341, Doi:<https://doi.org/10.35316/Lisanalhal.V15i2.1617>.

Islam dalam melayani konsumen, hal ini terlihat dari adanya pelayanan prima, kualitas produk yang dipasarkan, selalu menepati janji, dan penetapan harga yang merata.

4. Yudhita Meika Wardani dan Ahmad Ajib Ridlwan,<sup>14</sup> Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya, Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Pada PT. Tanjung Abadi, Tanjung Abadi mematuhi lima prinsip etika bisnis Islam, sebagaimana ditunjukkan oleh sejumlah contoh, antara lain penggunaan timbangan yang sesuai, pengungkapan kondisi barang yang sebenarnya, dan penjualan barang dengan harga pasar. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif.
5. Ayu Fitriani,<sup>15</sup> Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Indonesia, Implementasi Aksioma Etika Bisnis Islam (Study kasus PT. Arminareka Perdana Cabang Yogyakarta), penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mendeskripsikan data yang diperoleh sebagai suatu hasil penelitian, hasil dari penelitian ini menunjukkan PT Arminareka telah menerapkan lima aksioma dari etika bisnis Islam yang salah satunya dengan memberika pelayanan yang maksimal kepada stakeholder perusahaan.

---

<sup>14</sup> Yudhita Meika Wardani And Ahmad Ajib Ridlwan, 'Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Pada PT. Tanjung Abadi', *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 12.1 (2022), P. 37, Doi:[https://doi.org/10.21927/Jesi.202212\(1\).37-52](https://doi.org/10.21927/Jesi.202212(1).37-52).

<sup>15</sup> Ayu Fitriani, 'Implementasi Aksioma Etika Bisnis Islam (Study Kasus PT. Arminareka Perdana Cabang Yogyakarta)', *Jurnal Perbankan Syariah*, 4.2 (2023), P. 2, Doi:<https://doi.org/10.53649/Lariba.V4i2.268>.

6. Tri Mutiara Anaya dan Ahmad Ali Sopian,<sup>16</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Purwakarta, Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Prima di SMK Bina Kerja, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, hasil dari penelitian ini adalah pelayanan prima yang diterapkan oleh SMK Bina Kerja sudah sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam diantaranya prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip kebenaran, prinsip tanggung jawab, dan prinsip kehendak bebas.

**Tabel 1.1**  
**Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Risma Nur Maulidiya, Ahmad Mulyadi Kosim dan Abrista Devi (2019)	Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor	Mengukur Kualitas Pelayanan	Lokasi, Objek dan Tahun Penelitian
2	Mabarroh Azizah (2020)	Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Daring Di Toko Online Shopee	Mengukur Kualitas Pelayanan	Lokasi, Objek, Metode dan Tahun Penelitian
3	Zainuddin dan Ummal Khoiriyah (2021)	Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Jasa	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif	Lokasi, Objek dan Tahun Penelitian
4	Yudhita Meika Wardani dan Ahmad Ajib Ridlwan (2022)	Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Pada PT. Tanjung	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif	Lokasi, Objek dan Tahun Penelitian

<sup>16</sup> Tri Mutiara Anaya And Ahmad Ali Sopian, 'Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Prima Di SMK Bina Kerja', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah*, 3.2 (2023), Doi:<https://doi.org/10.37726/Jammiah.V3i2.578>.

5	Ayu Fitriani (2023)	Abadi Implementasi Aksioma Etika Bisnis Islam (Study kasus PT. Arminareka Perdana Cabang Yogyakarta)	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif	Lokasi, Objek dan Tahun Penelitian
6	Tri Mutiara Anaya dan Ahmad Ali Sopian (2023)	Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Prima di SMK Bina Kerja	Mengukur Kualitas Pelayanan	Lokasi, Objek dan Tahun Penelitian