

**PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM PADA PEDAGANG UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
DI PASAR NONGKOJAJAR
KECAMATAN TUTUR KABUPATEN PASURUAN**

Ifdholul Maghfur, Maulidatul K, Muhammad Fahmul Iltiham
Universitas Yudharta Pasuruan
maulidatulkhoiriyah@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan zaman yang ditandai dengan perkembangan ekonomi yang semakin pesat sehingga menimbulkan persaingan bisnis yang semakin tinggi. Rumusan masalah yang diangkat adalah Bagaimana penerapan etika bisnis Islam pada pedagang di Pasar Tradisional Nongkojajar dan Sejauh mana penerapan Etika Bisnis Islam pada Pedagang di Pasar Tradisional Nongkojajar untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana penerapan etika bisnis Islam pada pedagang di Pasar Tradisional Nongkojajar dan Untuk mengetahui Sejauh mana penerapan Etika Bisnis Islam pada Pedagang di Pasar Tradisional Nongkojajar untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan. metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data pasar yang diperoleh dari karyawan BUMDesa Wonosari dan wawancara dari pedagang beserta pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh dari pedagang dan karyawan di apabila dilihat dari lima Prinsip etika bisnis secara umum yang dijadikan tolak ukur, penerapan etika bisnis secara umum sudah diterapkan dengan baik oleh pedagang dan karyawan di namun masih belum akad antara penjual dan pembeli saat melakukan transaksi jual beli. Jadi pada masih belum sepenuhnya menerapka etika Bisnis Islam.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Penerapan, Loyalitas Pelanggan

PENDAHULUAN

Kegiatan jual beli merupakan salah satu kebutuhan masyarakat sebagai sarana dan prasarana dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Salah satu sarana tempat jual beli itu adalah pasar, dalam lingkungan pemasaran dapat berubah dan serba tidak pasti serta memberikan peluang dan ancaman. Seiring dengan perkembangan zaman, yang ditandai dengan perkembangan ekonomi yang sangat pesat menimbulkan persaingan bisnis semakin tinggi. Dengan persaingan yang begitu tinggi para pelaku bisnis menggunakan segala cara untuk mendapat keuntungan bahkan para pelaku bisnis sering mengabaikan etika dalam menjalankan bisnis. Seperti contoh, masih banyak para pedagang yang melakukan penyimpangan-penyimpangan dalam penjualan dan masalah yang rawan terjadinya penyimpangan adalah pasar tradisional. Perilaku menyimpang ditemukan di pasar tradisional antara lain pengurangan takaran dari timbangan, pengoplosan barang kualitas bagus dengan yang buruk dan lain sebagainya.

Etika bisnis berfungsi sebagai *controlling* (pengatur) terhadap aktifitas ekonomi, karena secara filosofi etika mendasarkan diri pada nalar ilmu dan agama untuk menilai. Jadi etika diartikan sebagai suatu perbuatan standar (*standar of conduct*) yang memimpin individu. Etika adalah suatu studi mengenai perbuatan yang sah dan benar dan pilihan moral yang dilakukan oleh seseorang. Dengan kata lain, maka prinsip pengetahuan akan etika bisnis mutlak harus dimiliki oleh setiap individu yang melakukan kegiatan ekonomi baik itu seorang pebisnis atau pedagang yang melakukan aktivitas ekonomi. Terutama para pedagang di pasar tradisional yang melakukan transaksi jual beli.

Salah satu segmen yang menarik untuk dibicarakan adalah pasar tradisional Nongkojajar yang berada di Kecamatan Tuter Kabupaten Pasuruan. Penulis memilih Pasar Nongkojajar sebagai objek penelitian alasannya karena penulis melihat adanya perilaku pedagang yang tidak sesuai dengan apa yang telah diterapkan dalam etika bisnis Islam. Menurut pengamatan sementara yang dilakukan penulis kepada pedagang Pasar Nongkojajar bahwa para pedagang dan pembeli tidak melakukan akad jual beli secara islam.

Setelah melihat dan memperhatikan beberapa kasus di atas, maka pertanyaan yang akan muncul adalah mengapa ada penjual yang bersikap demikian dan mengapa terjadi ketidakpuasan pada diri pembeli.

Apakah hal itu muncul karena ketidak pahaman pedagang dalam transaksi jual beli atau karena kesengajaan. Sedangkan sudah jelas bahwa jual beli tidak boleh dilakukan atas dasar kemauan dan cara sendiri yang dapat menimbulkan kerugian bagi orang lain.

Islam pun selalu bersumber pada nilai dan etika dalam segala aspek kehidupan manusia secara menyeluruh, termasuk wacana dalam jual beli, akan tetapi jual beli mempunyai peraturan dalam hukum Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan As-Sunnah.

KAJIAN TEORI

Etika berasal dari bahasa latin *ethos* yang berarti kebiasaan, sinonimnya adalah moral yang juga berasal dari bahasa latin *mores* yang berarti kebiasaan, dalam bahasa Arab disebut dengan *Akhlak*.¹

Macam macam etika

di kelompokkan menjadi empat tipe :

- a. Moralitas Skriptural yaitu yang ditunjukkan dalam pernyataan-pernyataan moral al-Qur'an dan sunnah yang dianalisisnya dilakukan oleh para filosof dan teologi di bawah sinaran metode-metode dan kategori-kategori diskursif pada abad ke 8-9 M, moralitas ini berisi tentang hakikat benar dan salah, keadilan dan kekuasaan Tuhan dan kebebasan dan tanggung jawab moral.²
- b. Etika Teologis yakni prinsip-prinsip benar dan salah satu kemampuan tanggung jawab manusia dan kebijaksanaan serta keadilan Tuhan.
- c. Etika filsafat yang berasal dari karya Plato dan Aristoteles, model etika ini yang menjadi model etika Ibnu Maskawai, yang bertujuan menanamkan kualitas-kualitas moral dan melaksanakannya dalam tindakan-tindakan utama secara spontan dengan argumentasi praktis logis dari keyakinan.³
- d. Etika Teologis yakni prinsip-prinsip benar dan salah satu kemampuan tanggung jawab manusia dan kebijaksanaan serta keadilan Tuhan dalam naungan diskursus Mutakallimin.

¹Idri, *Hadist Ekonomi, Ekonomi Dalam Persepektif Islam Hadis Nabi*. (Cet ke I, Jakarta: Kencana , 2015), 323.

²Madjid Fakhri, *Etika Dalam Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar dan UMS, 1996), 21.

³Zainul Kamal, *Pengantar Untuk Tkdzibul Akhlak , Karya Ibnu Maskawi edisi Bahasa Indonesia* (Bandung: Mizan, 1994), 13.

- e. Etika Religius yakni meliputi kehidupan manusia di bumi secara keseluruhan selalu tercermin dalam konsep ketauhidan yang dalam pengertian absolut, hanya berhubungan dengan Tuhan. Karena manusia bersifat *teomorfis*, ia juga mencerminkan sifat ilahiah, umat manusia tidak lain adalah wadah kebenaran yang memantulkan cahaya kemuliaan-Nya dalam manifestasi duniawi.

Pengertian Bisnis

Bisnis adalah suatu aktivitas yang mengarahkan pada peningkatan nilai tambah melalui proses penyerahan jasa, perdagangan atau pengolahan barang (produksi).

Prinsip dalam berbisnis

Dalam berbisnis ada beberapa yang harus diterapkan

- a. Prinsip kesatuan
- b. Prinsip kehendak bebas
- c. Prinsip kejujuran
- d. Prinsip tanggung jawab
- e. Prinsip keadilan

Etika Bisnis Islam

Etika bisnis dapat diartikan juga sebagai pengetahuan tentang tata cara ideal pengaturan dan pengelolaan bisnis yang memperhatikan norma dan moralitas yang menunjang maksud dan tujuan bisnis secara Islam.⁴

Etika Transaksi Bisnis menurut Islam

Perumusan etika Islam dalam setiap kegiatan bisnis diperlukan untuk memandu segala tingkah laku ekonomi di kalangan masyarakat Muslim. Etika bisnis Islami selanjutnya dijadikan sebagai kerangka praktis yang secara fungsional akan membentuk suatu kesadaran beragama dalam melakukan setiap kegiatan ekonomi.

Apabila etika bisnis Islam diterapkan secara baik dan konsisten dalam berbisnis, maka semua pihak menjadi untung baik pebisnis sendiri, konsumen, maupun lingkungan dan pihak lain yang terlibat dalam proses bisnis tersebut. Hal itu dimungkinkan karena ciri seseorang yang mempunyai etika Islam (akhlak) itu ialah tidak melakukan sesuatu yang akan merugikan siapapun, dirinya maupun orang lain.⁵

⁴Muslich, *Etika Bisnis, Pendekatan Substantif dan fungsional*, (Yogyakarta:Ekonesia Fakultas Ekonomi UII, 1988), 4.

⁵Nasrudin Baidan, *Etika Islam dalam Berbisnis*, (Yogyakarta : pustaka pelajar, 2014), 81.

Loyalitas Pelanggan

Loyalitas merupakan hasil mencurahkan perhatian pada apa yang perlu dilakukan untuk mempertahankan pelanggan dan kemudian terus menerus melakukannya. Loyalitas pelanggan yang meningkat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil.⁶

Pasar Tradisional

Dalam keadaan krisis yang sedang terjadi, ekonomi pasar tradisional telah menunjukkan ketahanannya. Hal ini merupakan bukti bahwa dalam keadaan krisis, masyarakat mampu menemukan akar-akar kekuatan modal sosial dari ekonomi pasar tradisional. Pasar tradisional dapat bertahan karena adanya modal sosial yang hidup diantara para pelakunya. Perbaikan fasilitas pasar dan suntikan dana memang penting, tetapi modal sosial juga harus dikawal karena ini kekuatan yang sesungguhnya dari pasar tradisional. Modal sosial dapat dibangun ketika tiap individu belajar dan dapat mempercayai individu lain. Adanya kepercayaan membuat mereka bersedia menghasilkan komitmen yang dapat mempertanggung jawabkan untuk mengembangkan bentuk-bentuk hubungan yang saling menguntungkan. Modal sosial menunjukkan pada jaringan sosial, dan kepercayaan yang berpotensi pada produktifitas masyarakat.⁷

Gambaran Umum Pasar Nongkojajar

a. Sejarah Pasar Nongkojajar

Pasar desa Wonosari adalah wakaf dari Bapak. Dulgu Bapak. Ramjani pada tahun 1914 penyerahan wakaf disertai wasiat antara lain :

- 1) Gunakan hasil pasar ini untuk gaji pemerintah desa karena mereka tidak digaji dari Negara.
- 2) Gunakan hasil pasar ini pengganti uang tunggakan dan anggaran.
- 3) Gunakan hasil pasar ini untuk kezejahteraan rakyat desa Wonosari dan kebaikan lainnya.

Kemudian pasar Nongkojajar mulai ikut di bawah naungan BumDes (badan usaha milik desa) sejak tahun 2018. Pasar Nongkojajar sampai sekarang di bawah naungan BUMDesa yang merupakan asset desa yang

⁶Jill Griffin, *customer loyalty*, (Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama, 2003), 16.

⁷drajat Tri Kartono, “ Modal Sosial dan Pasar Tradisional (studi kasus di Pasar Legi Kotagede Yogyakarta)” *jurnal Sosiologi Dilema*, Vol.32 No.02 (21 September 2017) ,11.

potensial, sejak beroperasi mulai tahun 1922 sampai dengan tahun 2013 dikelola pemerintah Desa Wonosari dengan membentuk pengelolah pasar. Menindak lanjuti amanah undang-undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa bab X pasal 87 sampai dengan pasal 90 maka dibentuklah Badan Usaha Milik Desa (BUMDesa) Wonosari dengan Sukses Makmur. Inventarisasi yang dilakukan oleh Desa Wonosari, selain pasar Desa asset lain yang potensial untuk dijadikan BUMDesa adalah pengelolaan air bersih, simpan pinjam, toilet umum, dan pengelolaan lapangan umum. Asset desa yang potensial untuk dijadikan usaha desa itulah kemudian ditetapkan menjadi unit usaha BUMDesa Sukses Makmur.

BUMDesa Sukses Makmur secara legal ditetapkan oleh peraturan Desa Wonosari nomor 5 tahun 2014 tentang Badan Usaha Milik Desa. Pada perkembangannya untuk menyesuaikan dengan regulasi menteri desa, perkembangan daerah tertinggal, dan transmigrasi Republik Indonesia No.4 tahun 2015 tentang pendirian, pengurusan dan pengelolaan , dan pembubaran badan usaha milik desa maka pada bulan September tahun 2016 peraturan desa Wonosari no.5 tahun 2014 tentang badan usaha milik desa diubah menjadi peraturan Desa Wonosari No.5 tahun 2014 tentang pendirian dan pengelolaan badan usaha milik desa (BUMDesa).

b. Sejarah Perkembangan Pasar Nongkojajar

Sejarah perkembangan pasar Nongkojajar sangatlah bagus dari tahun ketahun selalu mengalami peningkatan karena ada beberapa pihak yang campur tangan sehingga pasar Nongkojajar bisa berkembang dan meningkat.

Pada tahun 1914 pasar desa mulai berdiri dan masih merintis karena masih baru dan pasar Nongkojajar didirikan karena ada wakaf dari Bapak.Ramjani yang bertujuan untuk membayar pemerintah desa pada zaman itu, dan untuk membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat di desa Wonosari dan desa lainnya.

Setelah itu pada tahun 1953 pasar Nongkojajar mulai berkembang yaitu mulai dibangunnya bedak satu demi satu dengan tataan los, namun bedak tersebut masih belum terselesaikan karena minimnya biaya dan masih dalam bentuk kerangka besi.

Dan pada tahun 1989 pasar Nongkojajar masih memiliki biaya yang minim, namun hari demi hari para pengurus pasar tersebut mulai berusaha untuk meningkatkan pasar Nongkojajar agar bisa menjadi pasar yang lebih baik dan bisa berguna bagi masyarakat, akhirnya para pengurus pasar bekerja

sama dengan salah satu perusahaan dengan PT. Anggun Bhakti Perkasa Sidoarjo dengan membangun pasar sebesar 1M dan kerja sama itu berlangsung.

Seiring berjalannya waktu tahun demi tahun pasar Nongkojajar menjadi meningkat dan pada tahun 2011 pengurus pasar Nongkojajar yang bekerja sama dengan PT. Anggun Bhakti Perkasa berakhir dan bangunan fisik yang dikerjakan selama masa kerjasama pun sudah selesai 100 % kemudian pasar desa yang dulunya belum diresmikan menjadi milik desa pada tahun 2011 menjadi resmi milik desa.

Dan pada tahun 2012 pengurus pasar Nongkojajar kembali bekerjasama dengan salah satu perusahaan agar pasar nya bisa lebih meningkat yaitu dengan CV. Paderma Dwi Jaya. Kerja sama ini bertujuan untuk membangun 56 kios tambahan karena masih kurangnya fasilitas yang ada di pasar Nongkojajar pengurus bekerjasama dengan CV. Paderman Dwi Jaya sebesar 2 M. selanjutnya pada tahun 2014 kios itu selesai dan pasar diubah menjadi asset desa yaitu BUMDesa dan pada 2018 baru diresmikan oleh pemerintah bahwa pasar Nongkojajar sampai sekarang merupakan Badan Usaha Milik Desa (BUMDesa).

PEMBAHASAN

Dari beberapa yang ada di pasar, pelanggan akan memilih yang mereka suka. Para pedagang berlomba-lomba untuk merebut hati para pelanggannya bagaimana caranya supaya mereka membeli di tersebut. Salah satu cara merebut pelanggan yaitu pedagang harus beretika yang baik agar pelanggan bisa menyukainya. Berikut hasil penelitian yang ditemukan.

1. Penerapan Etika Bisnis Islam Pedagang

Etika bisnis Islami merupakan tata cara pengelolaan bisnis berdasarkan Al-Qur'an, hadist, dan hukum yang telah dibuat oleh para ahli fiqih. Prinsip-prinsip dasar etika bisnis Islami harus mencakup:

a. Kesatuan

Terakhir tentang kesatuan, pada dipasar Nongkojajar baik pedagang maupun karyawan beragama islam jadi di tidak ada unsur kecurangan mengenai bisnisnya karena hanya mengharap ridha Allah SWT.

Menurut Bapak Mahfud pemilik h “aku buka iki wes ket mbien nduk paleng oleh 30 tahun lebih malah, biasae ge khusus e pasar

Nongkojajar iki lek golek pelanggan iku ono seng nang dukun golek panglaris lha ancene kan akeh dadi wong bingung meleh seng disenengi tap ilk aku enggak nduk yo opo onone wes ora macem-macem seng penteng aku olh untung seng halal. ”⁸

Dan kesimpulan dari wawancara dengan Bapak Mahfud tersebut yaitu dari sekian banyak di pasar, untuk mendapatkan pelanggan yang banyak mereka biasanya datang ke dukun untuk membeli panglaris guna mendapatkan pelanggan yang banyak. Namun pada milik Bapak. Mahfud tidak menggunakan panglaris karena beliau hanya ingin mendapatkan keuntungan yang halal.

b. Keadilan

Tentang keadilan tidak pernah membeda bedakan antara konsumen yang satu dengan yang lain.hal ini dibuktikan oleh pelanggan

*“selama saya jadi pelanggan di tersebut saya tidak pernah dibeda-bedakan misalkan ya kalau saya membeli sikapnya sama dengan pelanggan yang lain, juga kalau saya membeli pas antri gitu saya tidak pernah dibeda-bedakan kalau yang datang duluan ya otomatis orang itu yang dilayani dulu”*⁹ menurut Robiatul Ulumiyah.

Pernyataan diatas juga sama dengan apa yang dikatakan Ibu. Nastiti pemilik

*“saya tidak pernah mbak membeda-bedakan pelanggan semuanya juga sama meskipun kan kadang ada pelanggan yang cerewet ada juga yang sabar tapi semua saya perlakukan sama ya buat apa dibeda-bedakan, kalau masalah konsumen antri itu yang datang duluan saya layani yang datang belakangan ya resiko mbak harus menunggu dulu biar adil”*¹⁰

Dari wawancara diatas membuktikan bahwa pelayanan di pasar nongkojajar telah menerapkan prinsip keadilan dalam etika bisnis Islam.

c. Kehendak Bebas

Penerapan etika bisnis Islam tentang kehendak bebas, pada pasar Nongkojajar tidak pernah ada unsur pemaksaan dalam memperoleh pelanggan dan konsumen bebas memilih yang mereka minati.

⁸Mahfud , Pemilik , wawancara, Wonosari, Kamis 13 Juni 2019.

⁹Robiatul Ulumiyah, Pelanggan ,wawancara, Wonosari, Selasa 11 Juni 2019.

¹⁰Nastiti , Pemilik , wawancara, Wonosari, Kamis 13 Juni 2019.

*“kalau disini ya tidak ada mbak yang memaksa untuk menjadi pelanggannya saya pribadi juga tidak pernah dipaksa semua konsumen itu bebas memilih mana yang mereka sukai biasanya yang dipilih pelanggan itu yang harganya murah soalnya saya sendiri juga gitu jadi kalau disini ya tidak ada yang memaksa semua membebaskan konsumen untuk memilihnya”*¹¹ ujar Robiatul Ulumiyah sebagai pelanggan.

Bapak Mahfud sebagai pemilik juga menerangkan sedikit tentang kehendak bebas pelanggan bahwa semua pemilik dipasar Nongkojajar ini tidak ada yang memaksa atau mengancam konsumen untuk membeli di nya, namun semua konsumen dibebaskan memilih mana yang mereka kehendaki. Hal ini dapat dibuktikan pada perkataan :

*“waduh nduk lek neng kene yo ganok tah pedangang utowo karyawan mekso wong gae tuku ndek enggon e soale kan maneh ge kene ganok sak pasar ganok nduk seng mekso koyok ngunu iku kabeh konsumen iku sak karep e wes kate tuku neng endi pedangang iku bebasno ganok seng ngancem yo ganok seng mekso sak sek e wong e wes endi seng diminati yo endi seng ono ngunu ”*¹²

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pedagang pasar Nongkojajar sudah menerapkan etika bisnis Islam prinsip kehendak bebas. Para pedagang membebaskan konsumen untuk berlangganan dengan yang mereka sukai.

d. Tanggung Jawab

Dalam dunia bisnis, setiap langkah memang harus ada pertanggung jawaban. Dalam bermuamalah tanggung jawab memang penting karena untuk memberikan kepercayaan kita terhadap pelanggan.

“lek e tanggung jawab iku penting mbak soale kene kan menungso gak luput teko tanggung jawab lek e juraganku yo sering gae kesalahan tapi kan yo tanggung jawab misale salah nulis bon, kadang barang wes ekspayet kadang ketelisut di dol padahal biasae iku di ijolno tp paleng barang e iku ketelisut ngunu. Lek tanggung jawabku kan dadi kaeyawan dadi kadang ono wong tuku beras tuku sembarang kalir tapi abot gowoe dai yo kadang tak tulungi gowo sampe totok kendaraane iku tanggung jawabku mbak”

¹¹Robiatul Ulumiyah, Pelanggan ,wawancara, Wonosari, Selasa 11 Juni 2019.

¹²Mahfud , Pemilik , wawancara, Wonosari, Kamis 13 Juni 2019.

penjelasan diatas dari Diki sebagai karyawan yaitu setiap manusia pasti tak luput dari kesalahan jadi terkadang pemilik melakukan kesalahan seperti kesalahan penulisan nota, atau memberikat barang yang sudah ekspayet, padahal biasanya barang ekspayet itu sudah ditukar tapi barang tersebut bisa jadi terselip. Tapi kalau tanggung jawab karyawan yaitu membantu pembeli mengangkat barang sampai ke kendaraannya. Terkait hal ini juga disampaikan oleh pelanggan Ibu. Malicha yaitu bertanggung jawab karena pemilik pernah membuat kesalahan penulisan nota, lalu jarak lima hari konsumen kembali dan menjelaskan kesalahan tersebut. Pemilik langsung tanggung jawab dan meminta maaf atas kesalahannya.

“lek e tanggung jawab iku biasae yo ono ge iku aku pas iko tau tuku barang akeh gae kulak an tuku akeh aku tak catet marunu catetane tak kekno nang seng due terus sedeng tak cek nang omah lakok kari sak barang seng kurang ti guduk barang e seng kurang Cuma jumlah e aku tuku sampo 3 renteng dek nota iku ditulis telung renteng tapi oleh rong renteng terus jarak limang dino tak jelasno nang seng duwe terus yo tanggung jawab ambk jalok sepuro”¹³

Dari pernyataan karyawan dan pelanggan dipasar Nongkojajar dapat disimpulkan bahwa sudah menerapkan etika bisnis secara Islam mengenai pertanggung jawaban dalam setiap kesalahannya.

e. Kebenaran

Dalam etika bisnis Islam kejujuran itu sangatlah penting karena dalam berbisnis kita harus menerapkan kebenaran agar hasil yang kita peroleh di ridhai Allah. Dalam perdagangan terutama pedagang yang paling menonojol dalam prinsip kebenaran yaitu mengenai timbanganseoerti yang dikatakan oleh karyawan :

“yo lek masalah kejujuran iku yo kudu mbak soale kan kejujuran iku seng iso gae wong percoyo nang kene lek misale kene goroh kan male kene seng gak dipercoyo nang wong-wong male wong gak dadi pelanggane iki. Opo maneh lek masalah timbangan iku seng paleng penting lek gae iyo lek koyok lengo beras iku akeh-akeh e wong tuku kemasan teko pabrik seng paleng sering iku gulo aku biasae lek

¹³Malicha, Pelanggan , wawancara, Wonosari, Selasa 11 Juni 2019.

nimbang gula iku tak lebihi masio titik wedine takerane kurang mbak kan kene pisan seng duso ¹⁴

Mas Diki selaku karyawan menjelaskan bahwa kejujuran itu penting karena kalau kita jujur maka kita akan dipercaya oleh orang dan dengan kejujuran pula maka kita akan mendapatkan pelanggan yang banyak. Kalau masalah timbangan itu sangat penting apalagi pada biasanya kalau minyak dan beras itu pelanggan banyak membeli yang instan (langsung dari pabrik) tapi kalau gula tidak, karyawan biasanya kalau menimbang gula dilebihi walaupun sekit takutnya ada yang kurang karena kalau kurang dari timbangan itu dilarang oleh syariat Islam. Hal itu dibuktikan oleh pelanggan:

“kalau masalah kejujuran saya ya kurang tau mbak karna kan saya tidak tau keadaan didalam itu , tapi kalau masalah timbangan saya kan biasanya beli barang untuk dijual kembali jadi biasanya saya timbang ulang ya biasanya ada yang lebih ada juga yang pas tapi lebihnya ya sedikit mbak nanti kan kalu banyak-banyak pihak nya yang rugi ¹⁵

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pada pasar Nongkojajar sudah menerapkan etika bisnis Islam pada prinsip kejujuran seperti yang dicontohkan dalam hal timbangan biasanya melebihi timbangan karena dalam syariat Islam dilarang mengurangi timbangan. Pedagang pasar Nongkojajar sudah menerapkan etika bisnis Islam seperti kesatuan, kehendak bebas, tanggung jawab, keadilan dan kebenaran. Namun masih belum sempurna karena pada syaria't Islam saat jual beli dianjurkan untuk melakukan akad dan pada pasar Nongkojajar khususnya pedagang tida ada akad karena adat semua konsumen dan pemilik seperti yang dikatakan Bapak Suliono dan Ibu. Nastiti :

*“kalau tentang akad jual beli disini itu tidak ada mbak mungkin karena adatnya disini itu memang semua tidah ada akad, para konsumen dan pedagang mungin ya tidak tau kalau di syari'at islam itu diwajibkan untuk mengucapkan akan saat melakukan jual beli”*wawancara Bapak Suliono.

¹⁴Diki, Karyawan ,wawancara, Wonosari, Selasa 11 Juni 2019.

¹⁵Aminah , Pelanggan , wawancara, Wonosari, Jum'at 03 Mei 2019.

“ohhh memang iya mbak saya sendiri juga tidak pernah melakukan akad jual beli paling ya kalau kebetulan saja itupun saya lakukan tidak pada setiap orang , yam au bagaimana lagi orang semua pedagang tidak pernah ada akad mbak mungkin udah terbiasa pelanggan dan pedagang tidak pernah mengucapkan akad jual beli ” Ibu Nastiti pemilik .

2. Strategi terhadap tingkat keloyalan pelanggan

Strategi yang digunakan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Bu. Yani yaitu dengan cara menurunkan harga maksudnya harga barang di tersebut lebih rendah dibandingkan yang lain.

“ kalau strategi saya dalam memperoleh pelanggan itu ya bersikap ramah pada pelanggan, memberi persen pada pelanggan yang sering belanja ke saya dan yang paling menonjol itu harga barang yang saya jual itu murah. Nah cara saya memberi harga murah itu saya kalau membeli barang itu melebihi target mbak, kalau lain misalkan membeli minyak 5 kardus kalau saya membelinya 10 kardus. Saya kejar target mbak bahkan terkadang saya lebihkan supaya harga dari agen murah otomatis harga barang yang saya jual ke konsumen juga murah. Kalau barangnya kebanyakan lalu ekspayet saya tukarkan mbak, saya kan kalau membeli barang yang mudah ekspayet kayak kopiko itu saya membuat perjanjian terlebih dahulu dengan agen kalau ekpayet saya tukar gitu. Masalh harga ya ikut harga terbaru mbak. ”¹⁶

Selain harga yang terjangkau strategi pedagang dan karyawan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan yaitu dengan menerapkan etika dalam berbisnis seperti bersikap ramah, sabar, baik dalam melayani pelanggan sehingga konsumen puas dengan sikap mereka. Seperti yang disinggung oleh salah satu konsumen Ibu Rohmawati:

“alasan ku seneng tuku ndek iku poale wong e kan dek kunu cek sabare masio kadang ono wong cerewet tp wong e gak tau nyentak maneh wong e cek ramah e masio aku liwat kadang yo nyopo ae lek ngedoli wong iku mesti ambek ngguyu salah wong e kan ayu dadi wong iku seneng ngunuluh tuku ndek kunu pelayanane koyok memuaskan kan wong seng tuku iku ”¹⁷ Dari pernyataan Ibu Rahmawati dapat diartikan bahwa alasan konsumen berlangganan dengan tersebut yaitu karena orangnya sabar dalam melayani pelanggan meskipun kadang ada konsumen yang cerewet. Selain sabar

¹⁶Nastiti, Pemilik ,wawancara, Wonosari, Kamis 13 Juni 2019.

¹⁷Rahmawati, Pelanggan ,wawancara, Wonosari, Selasa 11 Juni 2019.

pemilik bersikap ramah terhadap pelanggan bila melayani pemilik selalu tersenyum sehingga pelanggan betah dan senang berlangganan dengannya.

3. Pengetahuan pedagang dan karyawan tentang Etika Bisnis Secara Islam

Pada semako pedagang serta beberapa karyawan sudah mengetahui etika dalam melayani pelanggan namun, pedagang dan karyawan hanya mengetahui etika pada umumnya. Jadi pada tersebut masih belum sepenuhnya mengerti Etika Bisnis secara Islam hal ini dibuktikan dengan tidak adanya akad saat proses jual beli.

Penerapan Etika Bisnis Islam pada Pedagang di Pasar Tradional Nongkojajar

Etika bisnis islam penting kita pelajari untuk meningkatkan kualitas bisnis kita, agar dengan mudah bisnis kita bisa di terima dikalangan masyarakat. Dengan begitu masyarakat bisa menilai sikap dan perilaku kita dalam menjalankan bisnis kita

Menurut ibu Nastiti pemilik Bu.Yani dalam berdagang kita harus bersikap baik dan dermawan agar pelanggan bisa betah membeli barang yang kita jual berikut hal-hal yang harus diterapkan dalam berbisnis secara Islam :

1. Kesatuan

kesatuan merupakan landasan yang sangat filosofis yang dijadikan sebagai pondasi utama setiap langkah seorang Muslim yang beriman dalam menjalankan fungsi kehidupannya. Landasan tauhid atau ilahiyah ini bertitik tolak pada keridhoan Allah, tata cara yang dilakukan sesuai dengan syariahnya. Kegiatan bisnis dan distribusi diikatkan pada prinsip dan tujuan ilahiyah. Pedagang dan karyawan Bu. Yani beragama islam, dalam bermuamalah pemilik dan karyawan melakukan secara jujur, tabligh, amanah, dan fatanah dalam mencari dan melayani pelanggan hal itu dilakukan karena pemilik berbisnis secara ikhlas dan ingin mendapatkan keuntungan yang banyak serta halal agar selalu diridhai Allah SWT.

2. Prinsip Keadilan

Prinsip keadilan menuntut agar setiap orang diperlakukan secara sama dan tidak di beda-bedakan antara pelanggan yang satu dengan yang lainnya. Karena mereka juga mempunyai tujuan yang sama yaitu membeli barang untuk memenuhi kebutuhan.

Ibu Nurul Lailiyah juga menyampaikan bahwa di ibu Yani tidak pernah di beda-bedakan semua pelanggan diperlakukan sama bagian pelayannya juga

memuaskan apabila kita kesusahan membawanya maka pelayannya yang membantunya juga.

Dalam hal seperti itu menggambarkan bahwa pelayanan yang baik pada pelanggan dapat menarik pelanggan karena bila pelanggan puas, maka mereka akan senang berlangganan dengan bisnis yang kita jalani. Dan sikap kita pada pelanggan sangat berpengaruh pada perilaku pelanggan.

3. Kehendak Bebas

Kebebasan berarti bahwa manusia sebagai individu dan kolektif mempunyai kebebasan penuh untuk melakukan aktivitas bisnis. Manusia dikatakan bebas mengandung dua pengertian, yaitu ia mampu untuk menentukan diri sendiri dan ia tidak dibatasi oleh orang lain atau masyarakat dalam kemungkinannya untuk menentukan diri. Kebebasan pertama bersifat positif: sebagai suatu kemampuan yang ada pada manusia. Kebebasan yang kedua bersifat negatif sebagai tidak adanya pembatasan. Sebagai pelanggan, mereka mempunyai kebebasan negative yaitu tidak adanya pembatasan. Mereka bebas memilih mana yang mereka sukai, karena pelanggan bisa menilai dari sekian banyaknya dipasar pelanggan memilih mana yang ia sukai. Pelanggan juga mempunyai alasan mengapa mereka membeli di tersebut.

Pelanggan lebih banyak memilih alasan berlangganan dengan yang mereka sukai yaitu harga yang terjangkau namun kualitas sesuai dengan harga. Mengapa demikian? karena sebagai pelanggan yang berkehendak bebas, mereka bisa memilih mana yang terbaik dan mana yang kurang baik. Dalam berbisnis selalu ada persaingan untuk menarik pelanggan. Namun untuk menarik pelanggan kita harus mempunyai strategi agar kita bisa mempunyai pelanggan dan meningkatkan bisnis yang dijalani sesuai dengan apa yang di cita-citakan yaitu memperoleh keuntungan dengan cara yang bathil dan pedagang juga harus ikhlas menjalaninya agar mendapatkan ridlo dari Allah SWT.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sesuatu sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Seperti yang telah dijelaskan dalam Al- Qur'an :

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya : *tiap tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.* (QS. Al- Mudatsir 74:38)

Dari ayat diatas, telah dijelaskan bahwa kita sebagai manusia apabila melakukan suatu perbuatan maka di anjurkan untuk bertanggung jawab atas perbuatan kita, baik itu perbuatan baik ataupun perbuatan buruk karna tanggung jawab termasuk kewajiban. Dalam dunia bisnis, pertanggungjawaban harus dilakukan oleh dua pihak yaitu pelanggan dan pedagang untuk menjalin hubungan yang baik demi kelancaran bisnisnya. seperti hal yang dilakukan oleh salah satu pedagang di Pasar Nongkojajar. Ia membuat kesalahan dalam penulisan nota kemudian pelanggan datang kembali ke tersebut dengan membawa bukti nota tersebut dan pedagang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan kemudian meminta maaf atas perbuatannya tersebut.

Secara tidak disadari hal seperti itu juga termasuk penarapan Etika Bisnis secara Islam kaena dalam Islam dianjurkan sebagai manusia sempurna kita diharuskan unuk bertanggung jawab atas apa yang telah kita perbuat. Dalam bermuamalah, apabila kita menjadi manusia bertanggung jawab pelanggan akan senang dengan apa yang telah kita perbuat. Dan pelanggan juga akan senang berhubungan dengan kita serta dengan bisnis yang kita jalani. Tanggungjawab memang sangat dibutuhkan dalm setiap kegiatan berbisnis seperti berdagang, karena tanggung jawab berguna untuk memberi atau mempertahankan rasa kepercayaan dari pelanggan untuk pedagangnya agar bisnisnya bisa berjalan dengan lancar.

5. Kebenaran

Dalam prinsip ini terkandung dua unsur penting yaitu kebajikan dan kejujuran. Kebajikan dalam bisnis ditunjukkan dengan sikap kerelaan dan keramahan dalam bermuamalah, sedangkan kejujuran ditunjukkan dengan sikap jujur dalam semua proses bisnis yang dilakukan tanpa adanya penipuan sedikitpun. Kebenaran sangatlah penting dalam bermuamalah karena bertujuan untuk kebaikan bisnis maupun diri sendiri baik dimata pelanggan maupun di mata Allah SWT. seperti yang diterangkan dalam Al- Qur'an :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Artinya : *hai orang-orang yang beriman bertaqwalah engaka kepada Allah, dan hendaklah engkau bersama orang yang benar. (Qs. At-taubah : 119).*

Dalam Potongan ayat diatas, dijelaskan bahwa kita sebagai orang yang beriman dianjurkan untuk bertaqwa tidak berbuat maksiat dan kita dianjurkan untuk bersama orang yang benar dalam hal beriman untuk menepati janji dan selalu berbuat benar. Seperti dalam hal timbangan, dalam

Islam telah dijelaskan bahwa sebagai pedagang kita tidak boleh mengurangi timbangan walaupun sedikit karena apabila kita mengurangi timbangan maka kita berdosa, dan dosa orang yang mengurangi timbangan setara dengan orang yang melalaikan shalat. Dengan mengurangi timbangan maka kita dianggap mencuri hak milik pelanggan. Dan mereka akan mendapatkan siksa di neraka kelak.

Pada Pasar Nongkojajar, tidak ada yang mengurangi timbangan. Hal ini diketahui bahwa salah satu pelanggan mengatakan kalau takaran tidak ada yang kurang rana sebagian besar bahan baku dari pabrik seperti minyak beras dan yang lainnya. Namun, seperti gula mereka tidak merasa takarannya kurang bahkan terkadang ada lebihnya walaupun 1 sendok.

Masalah timbangan penulis hanya membahas gula karena kalau minyak dan beras biasanya di takar dari pabriknya. Tapi kalau beras eceran menimbanginya di hadapan pembeli. Selain timbangan, kualitas juga harus dibuktikan oleh pelanggan apakah harganya sesuai kualitas apakah sebaliknya. Karena kualitas juga salah satu tolok ukur konsumen untuk menjadi pelanggannya seperti beras terkadang ada yang merk dan harganya bagus namun setelah dibuka kualitas berasnya jelek, karena ada yang mengganti dengan kualitas yang murah hal ini bertujuan untuk meningkatkan keuntungan. Pada Pasar Nongkojajar tidak ada hal seperti itu merk dan nasi berasnya sesuai dari pabrik, maksudnya beras dari pabrik tidak ada yang diganti (oplos) semua sesuai dengan kualitas dan harga bahkan segel masih sama dengan dari pabrik.

Penerapan Etika Bisnis Islam pada Pedagang di Bu.Yani Pasar Nongkojajar terhadap Loyalitas Pelanggan

Perdagangan mempunyai peran yang penting dalam memperoleh harta. Perdagangan jelas lebih baik dari pada perkebunan dan pekerjaan yang lainnya. Seperti kita ketahui bersama bahwa sejarah menyaksikan bagaimana masyarakat memperoleh kemakmuran dan bagaimana bangsa-bangsa mendapatkan keberuntungan serta kebesaran melalui perdagangan. Islam mengakui peranan perdagangan dalam memperoleh keuntungan, namun Islam juga membatasi cara memperoleh keuntungan tersebut dengan tidak melakukan cara yang dzalim melainkan dengan cara yang benar, dengan prinsip suka sama suka dan sesuai dengan syariat Islam. Seperti firman Allah pada surah An-Nisa (4:29) :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”

Dari potongan ayat di atas menjelaskan bahwa kita sebagai orang yang beriman dilarang memakan harta sesama dengan cara yang bathil, kecuali kita berdagang atau berbisnis dengan transaksi yang dilakukan harus suka sama suka.

1. Pentingnya menerapkan Etika Bisnis Islam Dalam Bermuamalah.

Penerapan etika bisnis islam di pasar Nongkojajar sebagian besar sudah diterapkan, karena menurut pelanggan sikap yang dilakukan pedagang dan karyawan terhadap pelanggan sudah bisa dikatakan baik dan membuat pelanggan nyaman dengan apa yang telah dilakukan pada pelanggannya. Selain ramah pelanggan juga beranggapan bahwa pedagang dan karyawannya baik, sabar juga suka bergurau sehingga para pelanggannya merasa nyaman. Dengan pernyataan pelanggan diatas kita mengetahui bahwa pedagang dan karyawan bersikap dermawan dan ramah kepada pelanggannya sehingga pelanggannya merasa puas dengan pelayannya.

Selain sikap atau akhlaq kejujuran juga sangat diperlukan dalam berbisnis kita dihadapkan dengan rintangan. Hal ini tidak dapat dielakkan karena merupakan hukum alam dalam berbisnis atau berwirausaha. Rintangan dalam berwirausaha yang paling sulit dilakukan yaitu mempertahankan kejujuran pada diri sendiri. Maka dari itu dalam islam dianjurkan untuk bersikap jujur karena dengan sikap jujur kita dapat dipercaya oleh kalangan masyarakat dan dengan kepercayaan itu maka usaha tersebut akan sukses dengan banyaknya pelanggan.

Jadi Dengan menerapkan Etika Bisnis Secara Islam dalam bermuamalah kita bisa menarik simpatik pelanggan, dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dan melakukannya secara ikhlas, maka kita akan diterima secara baik pula oleh konsumen. Selain itu salah satu manfaat menerapkan Etika Bisnis secara Islam kita bisa mendapatkan pelanggan yang lebih banyak dan dengan banyaknya pelanggan maka bisnis yang dilakukan akan mendapatkan laba yang banyak dan halal.

2. Cara meningkatkan Loyalitas Pelanggan

Meningkatkan loyalitas pelanggan memang sudah tujuan pedagang dalam bermuamalah karena konsumen merupakan penentu bagi setiap kegiatan bermuamalah. Berikut adalah cara meningkatkan loyalitas pelanggan pada DI Pasar Nongkojajar:

a. Mematok Harga yang Murah

Pada di Pasar Nongkojajar, salah satu cara meningkatkan loyalitas pelanggan yaitu dengan memberi harga yang murah dan kualitas juga sesuai dengna harga, cara memberikan harga yang murah yaitu dengan mengambil barang pada agen yang melebihi batas maksimal sehingga pemilik mendapatkan harga yang lebih rendah dibandingkan dengan lain . kemudian bila barang yang diambilnya sampai tanggal ekspayet, maka pemilik diawal sudah melakukan perjanjian barang balik dan barang ditukar dengan barang yang masih baik.

b. Memberikan Pelayanan yang Memuaskan

Pada di Pasar Nongkojajar, pedagang sudah melakukan pelayanan yang memuaskan seperti bersikap ramah dengan wajah yang menyenangkan, bersikap sabar dalam menghadapi masalah maupun menghadapi konsumen yang cerewet, dan beretika bisnis yang baik sesuai dengan prinsip Islam seperti jujur, adil, memberi kebebasan, bertanggung jawab dan berbisnis dilakukan secara ikhlas agar mendapatkan ridlo dari Allah.

c. Memberi Hadiah kepada Konsumen

Memberi hadiah pada konsumen dapat mempengaruhi kesetiaan pelanggan terhadap produk yang kita jual. Setidaknya pemberian semacam ini bertujuan untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan, maupun sebagai daya tarik guna mendapatkan konsumen atau pelanggan baru. Dengan demikian pastinya bakal meningkatkan omzet usaha serta bisa menjadi wujud rasa terima kasih, sekaligus media promosi usaha Anda. Dan dengan adanya hadiah, pelanggan merasa senang dengan pemberian itu sehingga pelaggan akan setia berlanggan dengan bisnis kita.

KESIMPULAN

1. Penerapan Etika Bisnis Islam di Pasar Nongkojajar sudah diterapkan , hanya etika bisinis hanya pada umumnya seperti tentang kesatuan, keadilan, tanggung jawab, kehendak bebas dan jujur. Namun belum ada

- akad antara penjual dan pembeli hal itu terjadi karena semua penjual di Pasar Nongkojajar tidak melakukan akad bisnis secara Islam.
2. Penerapan etika bisnis islam di untuk meningkatkan loyalitas pelanggan memang sangat diperlukan dan yang mereka lakukan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan adalah mematok harga yang murah, memberikan pelayanan yang memuaskan, dan memberi hadiah pada pelanggan sebagai tanda terima kasih. .

DAFTAR PUSTAKA

- Baidan Nasrudin.2014.*Etika Islam Dalam Berbisnis*.yogyakarta:pustaka pelajar.
- FakhriMadjid.1996.*Etika Dalam Islam*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar dan UMS.
- Idri.2015. *Hadis Ekonomi (Ekonomi Dalam Persepektif Islam Hadis Nabi)*.Cet I, Jakarta: Kencana .
- Griffin Jill. 2003.*customer loyalty*. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- Herdiansyah Haris.2013. *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*.Jakarta: rajawali Press
- Kamal Zainul.1994.*Pengantar Untuk Tkdzibul Akhlak , Karya Ibnu Maskawi edisi Bahasa Indonesia* .Bandung: Mizan.
- Kartono Drajat Tri.2017.“ Modal Sosial dan Pasar Tradisional (studi kasus di Pasar Legi Kotagede Yogyakarta)” *jurnal Sosiologi Dilema*, Vol.32 No.02,11.
- Muslich.1998.*Etika Bisnis, Pendekatan Subtantif dan fungsional* .yogyakarta:Ekonesia Fakultas Ekonomi UII.
- Moleong J Lexy.2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rakhmawati, A., Nizar, M., & Rahardjo, K. (2019, April). Green Supply Chain Management and SME's, A Qualitative Study in Indonesian Marketplace. In *Journal of International Conference Proceedings* (Vol. 2, No. 1).
- S,Arikunto.2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta
- S.Nasution.1996. *Metode Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.

