

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan disampaikan beberapa uraian pembahasan sesuai dengan hasil penelitian serta teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Data – data yang diperoleh peneliti melalui pengamatan atau observasi terkait Analisis Pedagang Pasar Panjerejo Rejotangan Kabupaten Tulungagung terhadap Penerapan Etika Bisnis Islam, kemudian peneliti melakukan wawancara dengan para pedagang yang ada di pasar Panjerejo, pembeli, dan pengelola pasar Panjerejo Rejotangan Tulungagung. peneliti juga melihat dokumen - dokumen yang mendukung penelitian ini. berikut uraian tujuan yang akan dikemukakan dalam bab ini.

A. Pengetahuan tentang Etika Bisnis Islam oleh Pedagang Pasar Rakyat Panjerejo

Setelah memperoleh materi tentang pengetahuan mengenai etika bisnis islam dalam menjalankan suatu bisnis atau usaha atau dalam kegiatan sehari – hari, maka dapat dipahami bahwa etika bisnis islam merupakan perilaku atau sikap yang baik dimana sikap ini harus dimiliki oleh seluruh pelaku ekonomi khususnya seorang pedagang atau pengusaha. Dalam melakukan perniagaan seorang pedagang atau pengusaha diwajibkan untuk mengetahui atau memiliki pengetahuan tentang etika dalam berbisnis. Karena etika menjadi peran penting dalam menjalankan suatu

usaha atau suatu bisnis, tanpa adanya etika suatu usaha tidak akan mencapai kesuksesan.

Seorang pelaku usaha baik pedagang atau pun pengusaha besar harus memiliki pengetahuan tentang etika bisnis agar mendapatkan pengaruh baik dari para konsumen, hal ini juga akan memberikan keuntungan kepada pelaku usaha dalam memberikan promosi atau pelayanan yang baik agar para pelanggan datang dan membeli produk yang dijual. Dalam etika bisnis islam para pedagang atau pelaku usaha wajib menerapkan etika dalam berbisnis sesuai dengan yang dilakukan oleh nabi Muhammad SAW. Seorang pedagang atau pelaku usaha harus jujur, ramah, sabar kepada pelanggan atau pembeli agar tercipta rasa nyaman dan rasa percaya kepada pedagang sehingga akan menarik minat pembeli atau pelanggan untuk kembali berbelanja atau membeli produk yang dijual.

Etika bisnis merupakan suatu bidang ilmu yang sangat penting dan dibutuhkan oleh banyak pihak namun masih bersifat problematis atau masih adanya pro dan kontra jika dilihat dari sisi metodologis. Etika bisnis islam diperlukan untuk mengubah performa dari suatu bisnis yang dipenuhi dengan praktik – praktik yang tidak sehat. Seperti halnya praktik mal – Bisnis adalah mencakup baik *business crimes* maupun *business tort*, yakni *business crimes* sebagai perbuatan bisnis yang

melanggar hukum (pidana), sedangkan *business tort* sebagai bisnis yang melanggar etika.¹ Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa pedagang pasar panjerejo menarik hati pelanggan dengan menerapkan etika bisnis islam dalam hal perniagaan atau kegiatan jual beli yang dilakukan sehari – hari. Seperti hal nya bersikap ramah kepada pembeli, sabar , menyampaikan bila ada barang atau dagangan yang rusak, jujur dengan kondisi barang ataupun timbangannya. Para pedagang yang ada di pasar panjerejo juga memiliki strategi lain untuk menarik minat pelanggan , yaitu dengan penataan barang dagangan yang rapi dan barang dagangan yang masih fresh atau baru.

Dalam kegiatan bisnis antara bisnis islam dan bisnis konvensional tentu memiliki sedikit perbedaan dalam penerapannya. Dalam bisnis islam kegiatan jual beli atau kegiatan bisnisnya di kendalikan oleh aturan halal dan haram, baik dari segi barang yang dijual ataupun dari segi bagaimana cara mendapatkan barang (dagangan) tersebut dimana barang tersebut akan dijual kembali kepada konsumen atau pelanggan. Sedangkan bisnis konvensional tidak memperhatikan aturan halal dan haram dalam setiap perencanaan usahanya. Dalam suatu bisnis konvensional para pedagang atau pengusaha hanya memperhatikan *profit* atau keuntungan yang akan mereka dapatkan, sehingga tidak terlalu

¹ Fakhry Zamzam dan Havis Aravik, *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan*, (Sleman Yogyakarta : DEEPUBLISH, 2020), Hal.2.

memikirkan kebarakahan atau kemashalatan dari suatu barang yang mereka jual. Dalam bisnis islam bertujuan untuk mencapai empat hal utama:

1. Target hasil
2. Pertumbuhan
3. Keberlangsungan
4. Keberkahan

Dengan adanya target profit materi dan non – materi yang berarti tidak hanya mencapai keuntungan setinggi – tingginya, namun harus memperoleh atau memberikan keuntungan atau manfaat bagi internal (perusahaan) atau memiliki usaha dan juga eksternal (lingkungan sekitar).²

Dengan adanya pemahaman etika bisnis islam pedagang akan memiliki rasa percaya bahwa akan memberikan rezeki yang barakah dan pelanggan yang banyak. Karena dalam kegiatan berdagang tujuan yang di capai tidak hanya untuk memperoleh keuntungan saja namun juga untuk mencari keberkahan dari Allah Swt.

Berdasarkan keterangan yang di berikan oleh para pedagang yang ada di pasar panjerejo dimana mereka tidak bersaing dalam hal perniagaan,

² Iwan Aprianto, *Etika dan Konsep Manajemen Bisnis Islam*, (Sleman Yogyakarta, DEEPUBLISH, 2020), Hal.109.

mereka hanya fokus kepada barang dagangan yang dimilikinya dan juga bentuk pelayanan yang memuaskan hati pelanggan sesuai dengan etika bisnis islam. Para pedagang yang ada di pasar panjerejo meyakini bahwa rezeki sudah ada yang mengatur, sehingga mereka (pedagang) hanya fokus untuk menyediakan barang – barang yang dibutuhkan pelanggan dan memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya sesuai dengan etika bisnis islam.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Andriani.³ Bahwa pedagang yang ada di pasar tradisional rejtangan jika di lihat dari segi teori nya para pedagang kurang memahami arti dari etika bisnis islam. Namun para pedagang sembako sudah menerapkan etika dalam berbisnis sehingga tidak melakukan tindakan yang menimbulkan kecurangan sehingga dapat merugikan pembeli.

Dengan adanya pengetahuan serta pemahaman mengenai etika bisnis islam para pedagang percaya akan mendatangkan rezeki yang barakah serta pelanggan yang banyak. Dalam berdagang harus menerapkan kejujuran, keramahan, terbuka atau transparan kepada pelanggan, tidak memaksa , serta tidak ingkar janji. Dengan ini pedagang memberikan

³ Tri Andriani, *Analisis Penerapan Etika Bisnis Pedagang Sembako di Pasar Tradisional dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Skripsi IAIN Tulungagung, 2020), Hal. 107.

pelayanan terbaik kepada pelanggan atau konsumen dan pelanggan akan merasa puas dari pedagang.

B. Penerapan Etika Bisnis Islam yang dilakukan oleh Pedagang Pasar Rakyat Panjerejo

Dalam kegiatan ekonomi khususnya tentang perniagaan atau jual beli seorang pebisnis atau pedagang harus memiliki sikap yang sesuai dengan etika bisnis islam, agar usahanya tetap berjalan dengan baik. Dalam kegiatan jual beli yang ada di pasar panjerejo para pedagang menerapkan sikap etika bisnis dalam islam seperti halnya jujur, amanah, sabar, dan terbuka kepada pembeli atau pelanggan.

Penerapan etika bisnis islam dalam kegiatan berdagang atau berbisnis merupakan suatu hal yang penting karena seorang muslim harus menerapkan sifat jujur, terbuka , amanah, dan sabar dalam berbisnis atau berdagang sehingga akan memberikan rasa percaya bahwa rezeki yang datang akan membawa keberkahan bagi pedagang atau pebisnis.

Islam juga menganjurkan untuk seluruh umatnya yang melakukan kegiatan berdagang atau berbisnis dengan menerapkan etika bisnis islam agar para pedagang atau pengusaha memiliki batasan – atasan dan sikap yang harus dilakukan untuk menghadapi pelanggan atau konsumen.

penerapan etika bisnis islam akan memiliki dampak positif bagi pedagang atau pengusaha dan juga bagi para konsumen.

Dalam kegiatan berbisnis tentu menemukan persaingan didalamnya namun seorang muslim yang baik , dalam kegiatan transaksi muamalahnya , hendaknya dalam hal ini pemasaran baik sebagai pemimpin perusahaan , pemilik, pemasar, pesaing maupun pelanggan hendaknya memiliki prinsip keadilan, kejujuran, transparansi, dan etika.⁴ Jika di dalam sistem pemasaran tercipta atau dapat menerapkan prinsip – prinsip tersebut akan tercipta keserasian dalam ekonomi.

Dari prinsip – prinsip diatas baik pedagang kecil ataupun pengusaha wajib memiliki prinsip tersebut. Seperti prinsip keadilan, dalam melakukan kegiatan berdagang tentu seorang pedagang harus memiliki sikap adil dalam kegiatannya, seperti adil dalam memberikan keputusan akan suatu hal seperti memberikan barang yang sama kepada pelanggan tanpa adanya perbedaan diantara keduanya. Hal lain yang harus dimiliki oleh seorang pengusaha atau pedagang adalah kejujuran, dalam hal ini kejujuran amat sangat penting karena akan menjadi tolak ukur keberlangsungan suatu usaha. karena jika seorang pengusaha atau pedagang tidak jujur kepada pelanggan dan membuat pelanggan kecewa,

⁴ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir, *Syariah Marketing*, (Bandung, PT MIZAN PUSTAKA, 2006), Hal. 7.

maka secara tidak langsung para pelanggan akan berpindah ke toko atau produk lain yang membuat mereka (pelanggan) puas. Transparansi menjadi peran penting dalam hal pemasaran produk, baik dari pedagang kecil sampai pengusaha besar. Dengan adanya transparansi para pelanggan akan dengan bebas menyentuh dan memilih serta menentukan barang apa yang mereka butuhkan. Disini peran pedagang adalah memberi tahu jika ada barang yang mereka jual dalam kondisi rusak atau cacat, dimana pelanggan akan menentukan pilihan apakah membeli barang tersebut dengan harga murah atau memilih barang yang lainya. Selain itu etika dalam berbisnis juga harus diterapkan dalam diri seorang pedagang atau pengusaha, agar pelanggan merasa nyaman dan senang berbelanja atau membeli produk yang kita jual. Dengan memiliki etika seperti sabar, ramah, senyum kepada pelanggan akan menarik hati pelanggan datang lagi ke tempat kita (pedagang) untuk membeli produk yang kita jual.

Dalam penerapannya etika bisnis islam akan memiliki dampak yang baik dalam aspek manajemen SDM dimana tingginya tingkat kejujuran dari para pelaku bisnis. Jika para pedagang menerapkan aspek kejujuran dalam kegiatan usahanya secara otomatis menanamkan nilai kejujuran dan tanggung jawab baik urusan dunia maupun akhirat.

Penerapan etika bisnis islam yang di terapkan di pasar rakyat panjerejo rejtangan adalah :

1. Jujur dalam takaran dan timbangan

Kejujuran dan keadilan merupakan sikap yang dapat membuat ketenangan hati bagi setiap orang yang melaksanakannya. Sikap jujur yang ada pada diri seseorang akan memberikan rasa senang bagi orang lain yang berteman dengannya.

Kejujuran merupakan suatu hal yang harus di terapkan dalam kegiatan berbisnis, hal ini harus di fikirkan seorang pelaku usaha dengan matang sebelum mejalankan suatu kegiatan usaha. bisnis dagang memerlukan kejujuran dalam kegiatannya dimana akan memberikan rasa percaya kepada konsumen untuk belanja di ruko tersebut. Jujur dalam takaran ataupun timbangan sudah dijelaskan dalam Al – Qur'an surat Al- Isra' ayat 35:

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya:

*Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar dan timbanglah dengan timbangan yang benar , itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.*⁵

⁵ Departemen Agama RI, Mushaf Al-Qur'an,(Surabaya:CV. Penerbit Diponegoro, 2008), Hal. 285.

Dengan ini etika bisnis islam harus diterapkan , tidak hanya menjadi teori tanpa adanya penerapan dari pelaku usaha atau pelaku bisnis itu sendiri. Etika bisnis islam harus dijadikan pedoman dalam melakukan kegiatan berbisnis atau kegiatan jual beli sehingga akan memberikan rasa saling menguntungkan antara penjual dan pembeli dan juga akan mendapatkan manfaat dan barakah dari penerapan etika bisnis islam.

2. Ramah kepada pelanggan

Sebagai seorang pebisnis atau seorang pedagang harus memiliki sikap ramah terhadap para pelanggan dalam kegiatan usaha nya. Karena pelayanan yang di berikan kepada pelanggan akan memberikan kesan tersendiri dan akan memberikan citra yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Dalam islam sikap ramah tidak hanya di lakukan oleh pedagang saja, namun seluruh umat islam di anjurkan untuk bersikap ramah kepada umat yang lain.

Dengan ini keramahan yang dilakukan oleh pedagang dan seorang pebisnis besar sangat berpengaruh kepada tingkat penjualan produk yang dijualnya. Karena pedagang atau perusahaan sudah memiliki citra yang baik untuk menarik hati pelanggan.

3. Terbuka atau transparan

Memasarkan suatu produk dapat dilakukan dengan berbagai cara , dan hal ini akan menjadi suatu hal yang penting untuk menarik perhatian dari pelanggan untuk datang ke toko tersebut. Namun perlu diingat bahwa dalam berdagang harus terbuka dan transparan kepada pelanggan. Dengan terbuka mengenai barang yang dijual akan meminimalisir kekecewaan dari pelanggan.

Dalam etika bisnis islam terbuka atau transparan merupakan poin penting karena berhubungan dengan produk yang dijual nya. Produk yang dijual tentu memberikan manfaat dari pelanggan, namun jika pedagang tidak transparan akan barang yang dijual nya dan pelanggan menyadari setelah barang itu terbeli maka barang tersebut kehilangan manfaat nya dan pelanggan akan kecewa, sehingga pelanggan tersebut enggan datang lagi ke toko tersebut.

Oleh karena itu para pedagang harus bersikap transparan akan barang yang dijual nya. Kerusakan atau masa kadaluwarsa dari suatu barang harus di perhatikan agar tidak menimbulkan kekecewaan dari pelanggan yang membeli produknya.

4. Dapat dipercaya

Dalam etika bisnis islam kepercayaan sangat amat penting untuk melakukan interaksi dengan manusia lainya. Karena kepercayaan yang di timbulkan akan memberikan citra baik kepada seseorang. Bukan hanya di lakukan oleh orang awam saja, namun hal ini juga harus diterapkan oleh para pedagang dan para pengusaha.

Pedagang harus dapat dipercaya dalam kegiatan usaha yang di lakukannya. Dari konsdisi barang yang dijual, janji yang dibuat antara pedagang dan pembeli , kualitas barang yang dijual harus jujur agar memberikan rasa percaya kepada pelanggan dan hal ini juga akan berpengaruh pada citra yang didapatkan.

Dalam penerapannya pasar Rakyat Panjerejo sudah menerapkan etika bisnis islam di dalam kegiatannya. Seperti ramah kepada pelanggan, dengan pedagang ramah kepada pelanggan akan memberikan rasa nyaman dan tidak ada rasa canggung dalam bernegosiasi terhadap pedagang. Selain itu para pedagang yang ada di pasar Rakyat Panjerejo jujur dalam hal timbangan, dimana hal ini untuk tetpa menjaga citra baik pedagang itu sendiri. Transparansi atau menyampaikan jika adanya barang cacat atau adanya barang yang rusak kepada pelanggan atau pembeli, sehingga tidak

menimbulkan kekecewaan terhadap pembeli yang sudah membelinya. hal ini juga akan memberikan citra baik kepada pedagang dan pelanggan akan berlangganan belanja atau membeli produk pedagang tersebut.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Tri Andriani.⁶ Bahwa pedagang yang ada di pasar tradisional rejotangan telah menerapkan etika bisnis Islam. Dimana dalam kegiatan berdagang para pedagang jujur terhadap takaran dan timbangan, bersikap ramah kepada pembeli, dan transparan atau terbuka terhadap pembeli. Hal ini untuk menghindari adanya kekecewaan yang timbul dari pelanggan dan untuk mempertahankan citra baik dari pedagang.

C. Hambatan dan cara penyelesaian yang dilakukan oleh Pedagang Pasar Rakyat Panjerejo

Dalam kegiatan bisnis atau jual beli tentu akan menemui hambatan – hambatan di dalamnya. Hambatan tersebut bisa hambatan ringan atau hambatan yang bisa diatasi dengan cara yang mudah, sebaliknya di dalam bisnis juga ada hambatan yang sifatnya berat atau sulit untuk diatasi. Namun dalam hal ini para pebisnis atau pedagang harus memiliki estimasi

⁶ Tri Andriani, *Analisis Penerapan Etika Bisnis Pedagang Sembako di Pasar Tradisional dalam Perspektif Ekonomi Islam*, ... hal. 109

atau perkiraan tentang apa yang akan menjadi hambatan dan bagaimana cara menyelesaikannya.

Seperti pedagang yang ada di pasar Rakyat Panjerejo, mereka juga memiliki hambatan dalam kegiatan jual beli nya. Seperti barang yang mudah busuk ,barang yang mudah kaduwarnya dan lain sebagainya. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Sukati sebagai salah satu pedagang sayur yang ada di pasar Rakyat Panjerejo.⁷ Beliau mengungkapkan bahwa jika ada barang atau sayur yang busuk maka terpaksa dibuang, atau jika ada sayur – sayuran yang sudah layu atau tak layak maka akan disisihkan dan dijual dengan harga yang sangat murah. Beliau mengungkapkan bahwa itu sudah menjadi salah satu hambatan dalam berjualan. Dengan ini ibu Sukati memiliki solusi agar sayur – sayuranya tidak mudah layu atau busuk, yaitu dengan penataan sayur agar memiliki rongga udara dan sayur tidak mudah lembab lalu busuk, strategi ini di buat karena adanya hambatan yang ibu Sukati alami.

Dalam berdagang atau melakukan sebuah usaha tentu akan menemukan permasalahan – permasalahan atau hambatan yang mungkin akan mempersulit kinerja usaha yang di jalani. Dalam melakukan kegiatan usaha seorang pedagang atau pengusaha harus memiliki estimasi

⁷ Wawancara dengan Ibu Sukati sebagai pedagang sayur di Pasar Rakyat Panjerejo

mengenai laba , bahan, sampai dengan hambatan yang mungkin saja terjadi.

Kegiatan menjual barang dagangan kepada konsumen atau berdagang memungkinkan menemui hambatan – hambatan kecil akan datang. Dimana hambatan tersebut bisa di selesaikan dengan cara yang mudah tanpa menimbulkan kerugian yang berakibat fatal. Pedagang pasar rakyat panjerejo mengungkapkan tidak terlalu ada hambatan yang dialami. Setiap pedagang memiliki hambatan yang berbeda sesuai dengan jenis dagangan yang di jual.

Dalam dunia bisnis pesaingan menjadi salah satu hambatan yang di alami oleh pedagang atau pengusaha. Pesaingan dalam dunia bisnis bisa melalui pesaingan harga pasar, penataan yang menarik, sampai dengan lokasi yang di tempati, hal inilah yang menjadikan daya saing di dunia bisnis semakin meningkat. Hambatan bukan hanya perihal pesaingan harga barang, namun hubungan antar tengkulak dan pedagang menjadi salah satu faktor yang harus di perhitungkan. Dengan ini untuk menjaga usaha agar berjalan dengan lancar dan mendapatkan keuntungan, strategi yang dilakukan oleh pedagang pasar tradisional meminimalisir hambatan

yaitu dengan menjalin relasi sosial. Menjalين relasi sosial adalah salah satu cara yang dilakukan oleh pedagang untuk mendapatkan keuntungan.⁸

Berdagang merupakan kegiatan menjual barang daganga yang di beli dari produsen kemudian di jual kembali kepada konsumen. dalam etika bisnis islam berdagang bukan hanya memikirkan tentang keuntungan atau laba saja, namun juga harus dilihat dari segi manfaat suatu barang tersebut. Konsumen merupakan seseorang yang mengkonsumsi barang yang di produksi oleh produsen dan di jual oleh pedagang. dengan ini konsumen memiliki peran penting dalam berlangsungnya suatu usaha baik dari usaha besar maupun dari usaha kecil.

Pedagang kecil ataupun seorang pengusaha besar memiliki tujuan yang sama yaitu memperoleh keuntungan atau laba sebagai bentuk penghargaan dari usahanya dalam menyediakan kebutuhan masyarakat. Namun dalam menjalani suatu usaha tentu akan melewati hambatan – hambatan yang memungkinkan seorang pedagang atau pengusaha mengalami kesulitan. Dalam hal ini sebelum melakukan kegiatan berdagang atau memulia suatu usaha , harus memiliki daftar hambatan yang mungkin akan terjadi dan bagaimana cara menyelesaikannya.

⁸ Wahyu Dwi Sutami, *Strategi Rasional Pedagang Pasar Tradisional*, Biokultur, Vol.1.No.2, Juli-Desember 2112, Hal.134.

Hambatan dalam dunia usaha memiliki dua tingkatan, yaitu hambatan ringan (hambatan yang bisa di tangani dengan mudah) dan hambatan berat (hambatan yang sulit untuk di tangani dan memerlukan kerja ekstra untuk menyelesaikannya). Hal ini sesuai dengan peneliti terdahulu yang dilakukan Lusi Anggita Rani.⁹ Dalam penelitiannya Toko busana “indofashion Azizah” menganggap bahwa persaingan dalam bisnis adalah hal yang wajar. Namun dengan hal ini perlu peningkatan strategi untuk menarik hati pelanggan tapi tetap dengan cara yang adil dan sportif. Persaingan yang timbul memang menjadi hambatan bagi para pebisnis namun harus dihadapi dengan cara yang sesuai dengan etika bisnis islam.

⁹ Lusi Anggita Rani, *Analisis strategi pemasaran dalam menarik minat pembeli di toko busana “Indofashion Azizah” Bandung Tulungagung menurut perspektif ekonomi islam*, skripsi IAIN Tulungagung, (Repo iain tulungagung, 2020), Hal.139.