

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Penerapan Etika Bisnis Islam pada Perilaku Pedagang Sembako dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen” (Studi Kasus di Pasar Tradisional Sambi Kabupaten Kediri) ini ditulis oleh Risma Rizkian Amalia, NIM. 126402202153, pembimbing Samsul Bakri, S.Pd.I., M.Pd.

Setiap pelaku usaha harus selalu mengerti serta memahami apa yang terjadi di pasar dan apa yang menjadi keinginan konsumen. Tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan kepuasan terhadap konsumen. Ketika konsumen percaya dan merasa puas, maka akan menciptakan dasar yang baik untuk pembelian sehingga dapat menguntungkan para pelaku bisnis tersebut. Dalam berbisnis juga dibutuhkan sebuah etika agar tercipta kepercayaan antara penjual dan pembeli, dan pengetahuan akan etika ini harus dimiliki oleh setiap individu yang melakukan kegiatan ekonomi baik itu seorang pebisnis maupun pedagang.

Adapun fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini yaitu: (1) Bagaimana perilaku pedagang sembako dalam melakukan kegiatan jual beli di Pasar Tradisional Sambi Kabupaten Kediri? (2) Bagaimana penerapan etika bisnis Islam pada perilaku pedagang sembako di Pasar Tradisional Sambi Kabupaten Kediri? (3) Bagaimana dampak penerapan etika bisnis Islam pada perilaku pedagang sembako di Pasar Tradisional Sambi dalam meningkatkan kepuasan konsumen?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan etika bisnis Islam serta dampaknya dalam transaksi jual beli pada pedagang sembako di Pasar Tradisional Sambi Kabupaten Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Data yang digunakan di dalam penelitian ini yakni data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data dan penarikan/verifikasi kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Dapat disimpulkan bahwa secara mendasar perilaku para pedagang sembako selalu setulus hati dalam melayani konsumen dan selalu mengutamakan kejujuran. 2) Para pedagang sembako di Pasar Tradisional Sambi Kabupaten Kediri sudah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam aktivitas usahanya. 3) Dampak dari penerapan etika bisnis Islam pada perilaku pedagang yaitu mampu memajukan usaha dagang yang telah dijalankannya. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen dan hal ini tentunya berpengaruh terhadap pendapatan para pedagang sembako di Pasar Tradisional Sambi Kabupaten Kediri.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Perilaku Pedagang, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Thesis with the title “Application of Islamic Business Ethics to the Behavior of Groceries Traders in Increasing Consumer Satisfaction” (Case Study at Sambu Traditional Market, Kediri Regency) was written by Risma Rizkian Amalia, NIM. 126402202153, supervisor Samsul Bakri, S.Pd.I., M.Pd.

Every business actor must always understand and understand what is happening in the market and what consumers want. The goal of a business is to create satisfaction with consumers. When consumers trust and feel satisfied, it will create a good basis for purchase so that it can benefit the business actors. In doing business, an ethic is also needed in order to create trust between sellers and buyers, and knowledge of this ethic must be owned by every individual who carries out economic activities, be it a businessman or trader.

The focus of research in writing this thesis are: (1) How is the behavior of basic food traders in conducting buying and selling activities in the Sambu Traditional Market, Kediri Regency? (2) How is the application of Islamic business ethics on the behavior of basic food traders in the Sambu Traditional Market, Kediri Regency? (3) How is the impact of the application of Islamic business ethics on the behavior of basic food traders in the Sambu Traditional Market in increasing customer satisfaction. This study aims to determine the application of Islamic business ethics and its impact in buying and selling transactions at basic food traders in the Sambu Traditional Market, Kediri Regency.

This research uses a qualitative approach. The type of research used is descriptive. The data used in this study are primary data and secondary data with data collection techniques carried out by observation, interviews and documentation. While the data analysis technique uses data condensation, data presentation and conclusion drawing/verification.

The results showed that: 1) It can be concluded that the basic behavior of the grocery traders are always sincere in serving consumers and always prioritize honesty. 2) The basic food traders in the Traditional Market Sambu Kediri Regency have applied the principles of Islamic business ethics in their business activities. 3) The impact of the application of Islamic business ethics on the behavior of traders is able to advance the trading business that has been run. Good service will provide satisfaction for consumers and this certainly affects the income of the grocery traders in Traditional Market, Kediri Regency.

Keywords: *Islamic Business Ethics, Trader Behavior, Consumer Satisfaction*