

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam bab pembahasan ini akan disajikan beberapa bahasan yang sesuai dengan hasil penelitian, sehingga pada uraian pembahasan ini peneliti akan mengintegrasikan hasil penelitian dengan teori-teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Data-data yang diperoleh peneliti dari hasil pengamatan, observasi, wawancara mendalam sebagaimana yang telah peneliti deskripsikan pada analisis data kualitatif yang kemudian diidentifikasi agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan yaitu guna untuk mengumpulkan data mengenai penerapan etika bisnis Islam dalam komunikasi pemasaran. Setelah mengetahui bagaimana penerapan etika bisnis Islam dalam komunikasi pemasaran maka di peroleh hasil temuan dengan teori-teori yang sudah dikemukakan oleh penulis dengan poin sebagai berikut :

A. Penerapan Analisis Etika Bisnis Pada Toko Busana Muslim Galeri

Yasmin

Setelah melakukan observasi dan juga wawancara mengenai strategi penerapan etika bisnis Islam dalam komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh toko busana muslim Galeri Yasmin berdampak pada respon konsumen yang bagus pada penjualan baju muslim serta jilbab pada toko Galeri Yasmin tersebut. Dalam melakukan sebuah bisnis yang baik dan benar pengusaha harus memiliki etika dalam berbisnis. Karena etika dalam bisnis sangat berpengaruh pada tingkat penjualan atau berpengaruh pada respon konsumen. Adapun aktifitas dan etika bisnis Islam adalah sebagai berikut :⁷⁰

- 1) Pembisnis harus jujur (*shiddiq*)

⁷⁰ Halifah, Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Komunikasi Pemasaran Pada Butik Moshait Surabaya, *Jurnal Kajian Bisnis*, hlm. 21

Shiddiq adalah berkata benar. Jujur terhadap diri sendiri, makhluk lain dan sang pencipta. Tanpa kejujuran semua hubungan termasuk hubungan bisnis tidak akan berjalan lama. Padahal dalam prinsip berbisnis interaksi yang memberikan keuntungan sedikit tetapi berlangsung berkali-kali lebih baik dari pada untung banyak tetapi hanya sekali, dua kali atau tiga kali. Jujur merupakan motivator yang abadi dalam budi pekerti dalam perilaku seorang pembisnis muslim. Karena sebagai salah satu sarana untuk memperbaiki amalnya dan sarana untuk bisa masuk surga.

Di dalam melakukan aktivitas bisnisnya toko busana muslim Galeri Yasmin juga sangat memperhatikan sikap jujur (*shiddiq*), seperti yang telah dilakukan ketika melakukan promosi melalui instagram. Toko busana muslim Galeri Yasmin telah mendefinisikan produk yang di promosikan tersebut dengan jujur. Mulai dari harga, ukuran dan warna. Kemudian sikap jujur juga di aplikasikan pada konsumen yang membeli langsung di toko seperti ketika konsumen meminta pertimbangan pada Ibu Dini selaku pemilik toko mengenai produk yang akan di beli maka Ibu Dini juga menjawab secara jujur. Apabila produk yang dikenakan memang bagus dan cocok maka Ibu Dini juga akan menjawab yang sejujurnya, namun apabila ada konsumen yang bertanya akan produknya pada Ibu

Dini dan produk tersebut agak kurang cocok pada si konsumen maka Ibu Dini akan menjawab dengan jujur bahwa itu agak kurang cocok dan Ibu Dini memberi alternatif lain. Seperti lebih disesuaikan mungkin pada warna, ukuran atau model baju atau jilbab yang lebih cocok pada konsumen tersebut. Jadi kesimpulannya Ibu Dini akan selalu mengedepankan sifat jujur apabila memang cocok dikenakan oleh konsumen Ibu Dini juga akan bilang cocok namun jika kurang cocok maka Ibu Dini juga akan bilang belum cocok namun dengan bahasa yang santun. Jadi Ibu Dini tidak hanya berorientasi pada keuntungan pribadi, namun juga masih sangat mengedepankan sifat kejujuran.

2) Amanah

Islam mewajibkan pembisnis untuk mempunyai sikap amanah terhadap dirinya sendiri dan orang lain apalagi tidak boleh meremehkan hak orang yang memberikan amanah. Karena amanah merupakan tanggung jawab yang besar yang lebih berat dari seluruh yang ada didunia ini.

Dalam melakukan bisnis toko busana m

uslim Galeri Yasmin juga sangat mengedepankan sifat amanah atau dapat di percaya melalui sosial media instagram, toko Galeri Yasmin melakukan promosi, seperti apabila ada pembelian pesanan produk jilbab atau busana muslim yang warna atau modelnya dan ukurannya berapa harganya maka akan dilayani

sesuai keinginan konsumen dan apabila akan dikim tanggal berapa maka pihak toko busana muslim Galeri Yasmin akan berusaha semaksimal mungkin untuk tepat dalam pengirimannya sesuai apa yang diminta konsumen. Disini toko busana muslim Galeri Yasmin tersebut tetap berusaha mengedepankan sikap amanah atau dapat dipercaya oleh para konsumen.

3) Adil

Islam sangat menganjurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis dan melarang berbuat curang. Kecurangan dalam berbisnis pertanda kehancuran bisnis tersebut karena kunci keberhasilan bisnis adalah keadilan. Bersikap adil dalam transaksi jual beli berdampak baik kepada hasil jualannya karena konsumen akan merasakan kenyamanan dan tidak ada yang di lebihkan serta dirugikan. Toko busana muslim Galeri Yasmin juga mengedepankan sifat adil seperti apabila ada banyak pembeli Ibu Dini atau kedua karyawannya tidak memilih-milih pembeli untuk di beri layanan yang lebih. Karena memang prinsipnya semua pembeli itu sama. Dan mereka harus diperlakukan dan dilayani secara baik dan santun, tidak boleh memilih-milih konsumen yang kelihatnnya membeli banyak kemudian di beri layanan yang lebih kemudian yang hanya membeli sedikit tidak diberi layanan yang baik. Karena itu bentuk ketidakadilan pada bisnis.

Selain mengedepankan sikap jujur, amanah, dan adil toko busana muslim Galeri Yasmin juga mengedepankan prinsip sistem ekonomi Islam yang di kemukakan oleh Zainudin Ali dalam bukunya hukum ekonomi syariah, seperti dalam kegiatan ekonomi, Islam mengakui adanya motif laba (*profit*) namun motif laba itu terikat atau dibatasi oleh syarat-syarat moral, sosial dan pembatasan diri, dan kalau batasan ini diikuti dan dilaksanakan dengan seksama akan membentuk suatu keseimbangan yang harmonis antara kepentingan individu dan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu ditemukan tiga asas filsafat hukum dalam ekonomi Islam yaitu: ⁷¹

- 1) Semua yang di alam semesta, langit bumi serta sumber-sumber alam lainnya, bahkan harta kekayaan yang dikuasai oleh manusia adalah milik Allah swt. Karena Dialah yang menciptakannya. Semua ciptaan Allah itu tunduk pada kehendak dan ketentuannya. Manusia sebagai khalifah yang berhak mengurus dan memanfaatkan alam semesta itu untuk kelangsungan hidup dan kehidupan manusia dan lingkungannya.

Toko busana muslim Galeri Yasmin percaya semua yang ada pada alam semesta ini adalah milik Allah swt. Dan manusia yang ada di bumi adalah sebagai khalifah yang tugasnya terus berupaya dan bekerja keras. Seperti apabila melakukan sebuah bisnis tugasnya yaitu tetap bekerja keras dan pada hasil akhirnya semua adalah diserahkan pada Allah swt.

⁷¹ Zainudin Ali, *Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2009) hlm. 4

- 2) Allah swt menciptakan manusia sebagai khalifah dengan alat pelengkapan yang sempurna, agar ia mampu melaksanakan tugas, hak dan kewajibannya di bumi. Semua makhluk lain terutama flora dan fauna diciptakan Allah swt untuk kepentingan hidup manusia dan kehidupannya.

Toko busana muslim Galeri Yamin juga percaya bahwa semua yang ada di dunia ini adalah ciptakan Tuhan yang diperuntukkan pada kepentingan manusia sesuai dengan kebutuhannya. Maksud dari kalimat tersebut adalah manusia boleh memanfaatkan sumber daya alam seperti jika di dalam bisnis seseorang boleh memanfaatkan sumber daya alam namun tidak boleh serakah atau tidak boleh merusak alam.

- 3) Beriman pada hari kiamat dan hari pengadilan. Keyakinan pada hari kiamat merupakan asas penting dalam sistem ekonomi Islam, karena dengan keyakinan itu, tingkah laku ekonomi manusia akan dapat terkendali, sebab ia sadar bahwa semua perbuatannya termasuk tindakan ekonominya akan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah swt. Pertanggung jawaban itu tidak hanya mengenai tingkah laku ekonominya saja, tetapi juga mengenai harta kekayaan yang diamankan Allah swt kepada manusia.

Dengan menerapkan sikap adil yaitu tidak membeda-bedakan antara satu pembeli dengan pembeli yang lain, jujur pada konsumen, dan

menerapkan sikap ramah tamah. Seperti pada bisnis yang dijalani oleh Ibu Dini selaku pemilik toko busana muslim Galeri Yasmin adalah bukti bahwa Ibu Dini percaya adanya hari pertanggungjawaban atau hari pembalasan. Dan semua yang dilakukan di dunia akan dipertanggungjawabkan termasuk kegiatan ekonominya akan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah swt. Oleh karena Ibu Dini selaku pemilik toko busana muslim Galeri Yasmin sangat memprioritaskan ketiga prinsip ekonomi Islam tersebut.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Ubbadul Adzkia dengan judul “Etika Bisnis Nabi Muhammad” dengan tujuan untuk memahami etika bisnis Islam pada zaman Rasulullah, dalam penelitian ini menggunakan penelitian normatif, hasil yang didapat adalah dalam system etika bisnis yang diajarkan Nabi sangat mengedepankan sikap yang teladan dan dalam praktiknya beliau selalu menjunjung tinggi kemanusiaan seperti selalu menjaga sifat jujur, ikhlas, profesional, sillaturrahim dan murah hati dalam semua aktifitasnya terutama dalam bisnisnya.⁷²

B. Komunikasi Pemasaran Pada Toko Busana Muslim Galeri Yasmin

Komunikasi pemasaran adalah semua elemen-elemen promosi yang melibatkan komunikasi antar organisasi dan target *audience* pada segala bentuknya yang ditujukan untuk *performance* pemasaran. Target *audience* disini diartikan sebagai orang-orang atau pihak-pihak yang terlibat dan tertuju baik dalam proses komunikasi antar organisasi atau mereka yang

⁷² Ubbadul Adzkia, “Etika Bisnis Nabi Muhammad”, *Skripsi Universitas Negeri Malang*, 2011 hlm. 16

berbeda di luar organisasi itu sendiri. Jadi komunikasi pemasaran adalah sarana dimana perusahaan berusaha menginformasikan, membujuk dan mengingatkan konsumen secara langsung maupun tidak langsung tentang produk dan merk yang dijual. Intinya komunikasi pemasaran mempresentasikan "suara" perusahaan dan merknya serta merupakan sarana dimana perusahaan dapat membuat dialog dan membangun hubungan dengan konsumen.⁷³

Seperti yang tertera pada teori diatas yang diungkapkan Philip Kotler pada buku yang berjudul Manajemen pemasaran edisi 13 jilid 2 juga dialami oleh pihak toko Galeri Yasmin yaitu juga melakukan promosi, promosi yang dilakukan yaitu melalui sosial media wa dan Instagram, dengan tujuan menyebabkan orang yang sebelumnya tidak tertarik untuk membeli suatu produk akan menjadi tertarik dan mencoba produk sehingga konsumen melakukan pembelian kemudian bisa meningkatkan volume penjualan, memberikan informasi, menstimulasi agar pelanggan melakukan pembelian. Dampak promosi yang bertujuan untuk membangkitkan keinginan atau merangsang pembelian adalah pelanggan merasa yakin sehingga mau melakukan pembelian. Semakin banyak pelanggan yang melakukan pembelian maka volume penjualan suatu perusahaan akan meningkat pula.

C. Sejauhmana Gambaran Komunikasi Pemasaran Sesuai Etika Bisnis Islam Pada Toko Busana Muslim Galeri Yasmin

⁷³ Philip Kotler, Kevin Lene Keller, *Manajmene Pemasaran edisi 13 Jilid 2*. (Terjemahan : Bob Sabran), (Jakarta: Erlangga, 2009), hal 172

Konsep Dasar Komunikasi Pemasaran Syariah

Dalam menguraikan komunikasi pemasaran dalam perspektif Islam dapat diambil dua unsur yaitu komunikasi dan pemasaran dalam syariah. Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud bisa dipahami.⁷⁴ Pemasaran syariah adalah sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran, dan perubahan nilai dalam pemasaran yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam.⁷⁵ sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi pemasaran syariah adalah aktivitas pemasaran oleh pelaku usaha dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada konsumen yang keseluruhan proses mempromosikan barang dagangannya sesuai dengan akad dan prinsip muamalah dalam Islam seperti tanpa adanya penipuan, propaganda, iklan palsu, kecurangan, kebohongan, dan mengingkari janji.⁷⁶

Seperti yang diungkapkan Jumaillah pada bukunya yang berjudul bisnis berbasis syariah juga dialami oleh toko busana muslim Galeri Yasmin dalam melakukan komunikasi pemasaran yang sesuai dengan syariah Islam. Seperti promosi yang dilakukan oleh toko busana muslim Galeri Yasmin yaitu pemberian informasi atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud bisa dipahami, yang keseluruhan

⁷⁴ Ilham Prisgunanto, *Komunikasi Pemasaran* (Bogor:Ghalia Indonesia, 2006) hal. 8

⁷⁵ Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Jakarta:Gema Insani,2004) hal. 62

⁷⁶ Jumaillah et al, *Bisnis Berbisnis Syariah*, (Jakarta: Bina Aksara, 2008) hlm. 69

proses mempromosikan barang dagangannya sesuai dengan akad dan prinsip muamalah dalam Islam seperti tanpa adanya penipuan, propaganda, iklan palsu, kecurangan, kebohongan, dan mengingkari janji.

D. Kendala Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Komunikasi Pemasaran Yang Dilakukan Oleh Toko Busana Muslim Galeri Yasmin.

Dalam melakukan sebuah usaha pasti ada kendala yang dihadapi, tetapi kendala adalah sebuah tantangan untuk mencapai tingkatan yang lebih tinggi bagi pengusaha. Karena apabila dalam usaha tidak ada tantangan maka seorang pengusaha tidak tertuntut untuk menjadi lebih kreatif, inovatif dan lebih baik lagi. Seperti yang di ungkapkan oleh Abdul Aziz dalam bukunya *Etika Bisnis Perspektif Islam* yaitu :⁷⁷

1. Sulitnya menerapkan sikap akhlak yang baik pada sebuah pada aktivitas perdagangan atau bisnis yang qurani harus dilandasi dengan akhlak (etika). Oleh sebab itu, perlu dibentuk para pebisnis yang mempunyai etika dan sikap mental yang baik, seperti jujur dan lain sebagainya.
2. Sulitnya Tidak berlaku curang. Sejalan dengan dorongan untuk bersikap jujur dan benar, Islam sangat mencela timbulnya kecurangan dalam praktik bisnis, sehingga menimbulkan bahaya dan kerugian kepada orang lain.

⁷⁷ Abdul, Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung:Alfabeta, 2013) hlm 111

3. Tidak mudahnya berlaku bersih dari unsur riba. Kegiatan bisnis bahkan semua bentuk aktivitas ekonomi umat Islam dalam masyarakat itu harus terhindar dari unsur riba. Al-quran dengan tegas mengharamkan riba, karena akibatnya sangat merugikan masyarakat.

Seperti yang diungkapkan pada buku Abdul Aziz diatas kendala dalam penerapan etika bisnis Islam juga dialami oleh toko busana muslim Galeri Yasmin. Karena memang tidaklah mudah dalam menerapkan akhlak yang baik, kejujuran, dan terhindar dari riba. Dimulai dari penerapan sikap jujur pada konsumen yaitu tidak semua konsumen mudah percaya dengan kejujuran yang diberikan. Misal konsumen bertanya tentang produk yang akan di beli dan dijawab dengan jujur bahwa produk tersebut memang bagus namun tidak semua konsumen percaya bahwa produk tersebut memang benar-benar bagus. Mereka menganggap bahwa semua pedagang sama yang orientasinya hanyalah pada laba. Kemudian tidaklah mudah selalu mampu berlaku jujur dan benar serta terhindar dari unsur riba. Bisnis juga merupakan wujud memperkuat persaudaraan manusia dan bukan mencari musuh. Jika dikaitkan dengan pertanyaan di awal tulisan ini, apakah etika bisnis syariah juga bisa meminimalisir keuntungan atau malah merugikan, Jawabnya tergantung bagai-mana kita melihatnya. Bisnis yang dijalankan dengan melanggar prinsip-prinsip etika dan syariah seperti pemborosan, ketidak-jujuran, monopoli, kolusi dan nepotisme cenderung tidak produktif dan menimbulkan inefisiensi.

Etika yang diabaikan bisa membuat perusahaan kehilangan kepercayaan dari masyarakat bahkan mungkin dituntut di muka hukum. Manajemen yang tidak menerapkan nilai-nilai etika dan hanya berorientasi pada laba (tujuan) jangka pendek, tidak akan mampu bertahan (*survive*) dalam jangka panjang. Jika demikian, pilihan berada di tangan kita. Apakah memilih keuntungan jangka panjang dengan komit terhadap prinsip-prinsip etika Islami.

Kebenaran adalah nilai yang dijadikan dasar dan tidak bertentangan dengan ajaran Islam. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku yang benar. Kebijakan adalah sikap yang baik dan yang merupakan tindakan memberi keuntungan bagi orang lain. Sedangkan kejujuran adalah sikap jujur dalam semua proses bisnis yang dilakukan tanpa adanya penipuan.⁷⁸

Dalam etika bisnis Islam Terdapat sejumlah perbuatan yang dapat menunjang para pembisnis muslim yaitu kemurahan hati, motif pelayanan yang baik, dan kesadaran akan adanya Allah swt dan aturan yang menjadi prioritas. Dalam pandangan Islam sikap ini sangat dianjurkan dalam berbisnis. Dari sikap kebenaran, kebijakan dan kejujuran maka suatu bisnis secara otomatis akan melahirkan persaudaraan. Persaudaraan kemitraan antara pihak yang berkepentingan dalam bisnis yang saling menguntungkan tanpa adanya kegiatan dan penyesalan sedikitpun. Dengan demikian kebenaran, kebijakan dan kejujuran dalam semua proses bisnis akan dilakukan secara transparan. Al Quran menegaskan agar dalam bisnis tidak dilakukan yang mengandung

⁷⁸Muhammad Natadiwirya, *Etika Bisnis Islam*, (Jakarta : Granada Press,2007) hlm. 38

kebatilan, kerusakan, dan kedzaliman. Sebaliknya harus dilakukan dengan kesadaran dan sukarela.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Samsul Hadi dengan judul penelitian “Etika Bisnis Islam (Studi Tentang Pemasaran Produk Murabahah Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang)” dengan tujuan mengedepankan etika dalam melakukan transaksi perbankan, dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif, hasil yang didapat adalah Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang menerapkan etika bisnis Islam yang dijalankan dapat dijumpai dalam konteks produk, harga, promosi, distribusi, proses, people, layanan pelanggan.⁷⁹

Dalam dunia bisnis, pertanggungjawaban dilakukan kepada dua sisi yakni sisi vertikal (kepada Allah swt) dan sisi horizontalnya kepada sesama manusia. Seorang muslim harus meyakini bahwa Allah selalu mengamati perilakunya dan akan harus di pertanggungjawabkan semua tingkah lakunya kepada Allah di hari akhirat nanti. Sisi horizontalnya kepada manusia atau kepada konsumen. Tanggung jawab dalam bisnis harus di tampilkan secara transparan (keterbukaan), kejujuran, pelayanan yang optimal dan berbuat yang terbaik dalam segala urusan.

⁷⁹ Samsul Hadi, “Etika Bisnis Islam. Produk Murabahah Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang”, *Skripsi Universitas Negeri Malang*, 2007 hlm. 16