

**PERILAKU PENGUSAHA BENGKEL DALAM
PELAYANAN JASA DITINJAU DARI ETIKA
BISNIS ISLAM KOTA BENGKULU
(Studi Kasus Bengkel Sis Brewok)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

RAHMAT FUAZI
NIM 1416132257

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2019 M/1440 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

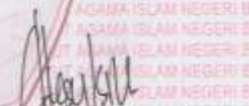
Skripsi yang ditulis oleh Rahmat Fauzi, NIM : 1416132257 dengan judul
"Perilaku Pengusaha Bengkel dalam Pelayanan Jasa Ditinjau dari Etika Bisnis
Islam Di kota Bengkulu (Studi Bengkel Sis Brewok)", Program Studi Ekonomi
Islam Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah
diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II.
Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diajukan dalam sidang
munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam
Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Juli 2019 M
4 Dzulkaedah 1440 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002


Desi Isnaini, MA
NIP. 197708152011012007





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736)51276, 51171 Fax: (0736) 51171 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Perilaku Pengusaha Bengkel dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Di kota Bengkulu (Studi Kasus Bengkel Sis Brewok)" oleh: **Rahmat Fauzi**, NIM: 1416132257, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam

Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : **Jumat**

Tanggal : **12 Juli 2019 M / 9 Dzulkaidah 1440 H**

Dinyatakan **LULUS**. Telah memperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu 29 Juli 2019 M
14 Dzulkaidah 1440 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Drs. M. Syakromi, Mag
NIP. 195707061987031003

Penguji I

Andang Sunanto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Sekretaris

Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Penguji II

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705042008012014



Dr. Asnuni, MA
NIP. 197304121998032003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Perilaku Pengusaha Bengkel Dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Dikota Bengkulu (Studi Kasus Bengkel Sis Brewok)", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan tertulis secara dengan jelas dan dicantumkan sesuai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, ...26 Juli 2019 M
23 Dzulkaedah 1440 H

Mahasiswa yang menyatakan



Rahmat Fauzi
NIM 1416132257

SURAT PERNYATAAN


Nama : Rahmat Fauzi
Nim : 1416132257
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Perilaku Pengusaha Bengkel Dalam Praktek Penjualan Suku Cadang
Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi di Bengkel Sis Brewok Kota
Bengkulu)

Telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <https://smallseotools.com/> skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.


Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk di
pengunaan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini
maka akan dilakukan tinjauan ulang kembali.

Bengkulu, Februari 2019 M
Jumadil Akhir 1440 H

Mengetahui, Tim Verifikasi


Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Mahasiswa yang menyatakan


Rahmat Fauzi
NIM. 1416132257

MOTTO

"kesuksesan tidak hanya dinilai dari apa yang telah kita dapatkan tetapi dinilai dari apa yang telah kita berikan"

"Selalu semangat walaupun hidup susah"

PERSEMBAHAN

Ucapan syukur kepada Allah SWT atas segala karunia, kenikmatan dan kekuatan yang telah diberikan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul **“Perilaku Pengusaha Bengkel dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Dikota Bengkulu (Studi Kasus Bengkel Sis Brewok)”**.

Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini sebagai perjuangan totalitas kepada:

1. Allah SWT, sang pencipta semesta alam atas segala kenikmatan, kekuatan dan karunia-Nya.
2. Kedua orang tuaku, **Firdaus** dan **Zulhainin** yang telah mencurahkan kasih sayang, membesarkan serta tak henti memberikan dukungan dan do'a nya sampai saat ini.
3. Keluarga besar, **Firnalusi**, **Wahyu Firmansah**, **Firdiansusanto** dan **Dodi Firmansah** yang telah memberikan banyak support serta pengertian yang saya sangat butuhkan.
4. Sahabat-sahabatku **Evan Yuwanda**, **Septa Darma Gumai**, **Supriyanto**, **Agung Ahmad zaenul Arifin**, **Muhamad Abror**, **Syafiq Abriyansah**, **Doni**, **Edo Fernando**, **agun**, **anggi**, **fahdra**, **ade rahmadan** yang senantiasa menyemangati, memberikan ilmu pengetahuannya, memotivasi dikala saya merasa bimbang dan lelah.
5. Agama, Bangsa dan Almamaterku.

ABSTRAK

Perilaku Pengusaha Bengkel dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam
Dikota Bengkulu
(Studi Kasus Bengkel Sis Brewok)
Oleh Rahmat Fauzi, NIM 1416132257

Tujuan penelitian ini ada dua tujuan : (1) Bagaimana perilaku pelayanan jasa di Bengkel S.B Dikota Bengkulu. (2) Bagaimana tinjauan Etika Bisnis Islam dalam perilaku pelayanan jasa di Bengkel Sis Brewok Dikota Bengkulu. Penelitian dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini: (1) Data primer diperoleh melalui wawancara Pelanggan di bengkel S.B. (2) data skunder diperoleh dari majalah, buku-buku, dan skripsi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana bentuk uraian terhadap subjek yang diteliti selanjutnya pembahasan disimpulkan secara deduktif yaitu menarik kesimpulan dari pertanyaan. Prilaku pelayanan jasa di bengkel S.B di Kota Bengkulu masih buruk atau kurang baik. Hal ini peneliti buktikan berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan sela 1 minggu di bengkel Sis Brewok tentang pelayanan jasa yang di teraapkan melalui wawancara kepada 10 orang nasabah yang melakukan service kendaraan di bengkel tersbut. 7 di antaranya masih mengatakan bahwa pelayana di bengkel Sis Brewok masih kurang baik atau masih buruk, Kebijakan yang menyangkut pelayanan terhadap nasabah masih kurang baik. Sedangkan untuk mencapai pelayana jasa yang baik menurut prinsip etika bisnis Islam harus memenuhi lima aspek (1) tauhid (2) keseimbangan atau keadilan (3) kehendak bebas (4) tanggung jawab.

Kata kunci : Pelayanan jasa, Etika Bisnis Islam

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perilaku Pengusaha Bengkel dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Dikota Bengkulu (Studi Kasus Bengkel Sis Brewok)” Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam *jahiliyah* menuju alam yang maju dan modern seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.) pada Program Studi Ekonomi Syariah, Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih Seiring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Dr Nurur Hak, MA, selaku Pembimbing I dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Desi Isnaini, MA selaku Pembimbing II dan Ketua Jurusan Ekonomi Islam, yang telah memberikan motivasi, semangat, serta arahan dengan penuh kesabaran.
5. Eka Sri Wahyuni, SE, MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Syari’ah dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
6. Kedua orang tuaku Firdaus dan zulhainin yang selalu mendo’akan kesuksesan penulis.

7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, juli 2019 M
Jumadil Akhir 1440 H

Rahmat Fauzi
NIM 1416132257

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPEL DEPAN | |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | |
| HALAMAN PENGESAHAN | |
| SURAT PERYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---|----|
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| D. Batas Masalah | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 6 |
| 1. Secara Teoritis..... | 6 |
| 2. Secara Praktis | 6 |
| F. Penelitian Terdahulu | 7 |
| G. Metode Penelitian..... | 11 |
| 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 11 |
| 2. Waktu dan Lokasi Penelitian | 11 |
| 3. Informan Penelitian | 12 |
| 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data | 12 |
| 5. Teknik Analisis Data | 15 |
| H. Sistematika Penulisan | 16 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|--|----|
| A. Prilaku | 18 |
| 1. Pengertian Prilaku | 18 |
| 2. Macam Macam Pola Perilaku | 18 |
| 3. Pengertian Perilaku Secara Islam..... | 19 |
| B. Pengusaha..... | 21 |
| 1. Pengertian pengusaha | 21 |
| 2. Pengertian usaha..... | 21 |
| C. Pelayanan jasa | 22 |
| 1. Pengertian Palayanan | 22 |
| 2. Prinsip-Prinsip Pelayanan | 25 |
| 3. Jenis Pelayanan | 26 |
| 4. Ciri-Ciri Pelayanan..... | 27 |
| 5. Larangan Dalam Etika Pelayanan | 28 |

| | |
|---|----|
| D. Etika Bisnis Islam | 29 |
| 1. Pengertian Etika | 29 |
| 2. Pengertian Bisnis..... | 30 |
| 3. Pengertian Etika Bisnis Dan Etika Bisnis Islam | 31 |
| 4. Dasar Dasar Hukum Etika Bisnis Islam Al-Quran Dan Hadits | 33 |
| 5. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam | 34 |
| 6. Tujuan Etika Bisnis Dan Etika Bisnis Islam | 36 |
| 7. Landasan Normatif Etika Bisnis Islam Islam..... | 38 |

BAB III GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Sejarah Bengkel Sis Brewok Kota Bengkulu..... | 41 |
| B. Geografis Bengkel Sis Brewok Kota Bengkulu | 42 |
| C. Profil Pemilik Bengke Sis Brewok Kota Bengkulu | 43 |
| D. Visi Dan Misi | 43 |
| E. Tenaga Kerja Bengke Sis Brewo Kota Bengkulu | 44 |
| F. Struktur Organisasi Bengkel Sis Brewok Kota Bengkulu | 45 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Hasil Penelitian dan pembahasan..... | 46 |
|---|----|

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 58 |
| B. Saran..... | 59 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| GAMBAR 3.1 Struktur Organisasi Bengkel Sis Brewok Kota Bengkulu..... | 45 |
| GAMBAR 4.1 Data Pendidikan Respoden..... | 46 |
| GAMBAR 4.2 Data Umur Respoden | 47 |
| GAMBAR 4.3 Data Profesi Respoden | 47 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Bengkel Sis Brewok

Lampiran 2 Dokumentasi

Lampiran 3 Pengajuan Judul

Lampiran 4 Halaman Pengesahan

Lampiran 5 Surat Penujukan Pembimbing

Lampiran 6 Lembar Bimbingan

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Perkembangan persaingan usaha di dunia bisnis terus berkembang yang mempengaruhi persaingan ketat di dunia bisnis, dimana pihak yang satu selalu berusaha memberikan yang lebih baik dari para pesaingnya. Persaingan dapat berupa harga, waktu, pelayanan, promosi dan kualitas. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya, karena setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli.¹

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya, dimana Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan menyebabkan frekuensi pelanggan yang menggunakan jasa tersebut berkurang. Jadi perusahaan harus memulai memikirkan betapa pentingnya pelayanan pelanggan atau pelayanan terhadap konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena sekarang semakin di sadari bahwa pelayanan kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.²

Jasa semata-mata ditentukan oleh pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila perusahaan memberikan kualitas yang baik.

¹ Johan Arifin, *Fiqih Perlindungan Konsumen*, (Semarang: Rasail, 2007), h. 133

² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h. 145

Mempunyai pelanggan yang puas sangat penting bagi perusahaan jasa, apalagi dengan adanya paradigma pemasaran yaitu *relationship high contact service* serta tingkat kompetensi yang tinggi. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja tidak dibawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas, sedangkan kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.³

Hal tersebut dijelaskan dalam Al-Quran, Al Imran, ayat 159,

﴿فِيمَا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّيْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ۝١٥٩﴾

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.⁴

Ayat tersebut menegaskan bahwa menegaskan kepada orang menjalankan usaha atau bisnis yang dalam sangkutan pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, haruslah bersikap baik yang sesuai dalam pekerjaan dan jangan kamu bersikap kasar karena hal tersebut dapat membuat

³ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), h. 60.

⁴ Al-Quran, Digital Computer, Al Imran, Ayat : 159

anda mendapat kan hal buruk terhadap menjalankan usaha dan kerugiaan karena allah swt membenci yang berbuat kasar.

Bengkel adalah salah satu bisnis atau usaha menjanjikan dalam dunia bisnis menjual jasa atau pelayanan jasa yang dimana Semakin bertambahnya permintaan pelanggan akan kebutuhan, Oleh karena itu, kualitas pelayanan, montir yang dapat dipercaya, dan keramah tamahan kepada pelanggan yang datang adalah menjadi hal yang dibutuhkan pelanggan. Ini merupakan kewajiban pihak bengkel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pelanggannya. Setiap pelanggan pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah yang menjadi haknya. Setiap pelanggan berhak atas kenyamanan, keamanan, jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli.⁵ Jadi dalam dunia bisnis, tidak terkecuali bengkel kepuasan konsumen adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha bengkel. Pelanggan yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi jasa yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa bengkel lain pesaing, sehingga membuat pelanggan memiliki banyak perbandingan untuk memilih bengkel mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Maka Pelayanan menurut ensiklopedia Islam adalah keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah agar suatu pelayanan disuatu perusahaan harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan

⁵ Johan Arifin, *Fiqih Perlindungan Konsumen.....*, h. 134

dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan kebebasan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen dengan merasakan kepuasan secara maksimum.⁶

Dalam memberikan pelayanan jasa terhadap konsumennya setiap karyawan harus berlaku *ihsan*, yaitu karyawan harus bisa memberikan pelayanan yang baik, cepat, optimal dan tuntas kepada konsumennya, sehingga konsumen tersebut merasa senang dan bahagia dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan tersebut. Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis Islami. Dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan dalam bekerja.⁷ Pelayanan sebuah bengkel supaya memiliki pelanggan yang setia dan bagus, yang menjadi harapan ialah pelanggan terus menerus bertambah jumlahnya dari hari ke hari. Ini menjadi harapan semua bengkel pada umumnya.

Semua yang menjadi keinginan diatas tidak terlepas dari sebuah pelayanan jasa yang baik, ramah, ketepatan, kebersihan, jaminan, kenyamanan, keadilan, dan sebagainya. Maka salah satu pembisnis bengkel mobil sis ini, melihat fenomena yang terjadi pada bengkel sis ini masih adanya beberapa permasalahan yang membuat pelanggan kurang nyaman, kurang pas dengan hasil kerja, dan lainnya.

Sebagaimana penuturan dari seorang, mengatakan bawah pelayanan jasa bengkel sis kurang maksimal dalam pelayanan jasa, membuat pelanggan

⁶ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT : gramedia Pustaka,1999), h. 96.

⁷ Fandy Tjiptono, *Prinsip Prinsip Total Quality Servis* , (Yogyakarta : C.V Andi Offset 2005), h. 128

kurang puas dalam hasilnya. Sehingga menyebabkan adanya pelanggan yang komplek terhadap hasil kerja mekanik tersebut.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti bermaksud meneliti dengan judul “**Perilaku Pengusaha Bengkel dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Dikota Bengkulu (Studi Kasus Bengkel S.B).**”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku pelayanan jasa di Bengkel S.B Dikota Bengkulu ?
2. Bagaimana tinjauan Etika Bisnis Islam dalam perilaku pelayanan jasa di Bengkel S.B Dikota Bengkulu ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Perilaku Pelayanan Jasa di Bengkel S.B Dikota Bengkulu.
2. Mengetahui tinjauan Etika Bisnis Islam dalam Perilaku Pelayanan Jasa di Bengkel S.B Dikota Bengkulu.

D. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hanya terfokus Perilaku Pengusaha Bengkel Dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Dikota Bengkulu dan tidak penelitian tentang data jual beli dan kualitas barang.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini memberikan deskripsi pengembangan, yang dimana manfaat penelitian ini mencakup dua hal :

1. Secara Teoritis

- 1) Dengan penelitian ini dapat mengetahui penyimpang apa saja terjadi kepada bengkel tersebut dan diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca terutama tentang penerapan Etika Bisnis Islam dalam pelayanan jasa.
- 2) Bagi penelitian yang sama, diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi yang kemungkinan topik penelitian saling berkaitan.

2. Secara Praktis

- 1) Bagi pengusaha, Diharapkan sebagai masukan bagi parah pengusaha bengkel dalam pelayanan jasa tentang usaha Bengkel yang sesuai dengan Etika Bisnis Islam.
- 2) Bagi masyarakat, Diharapkan dijadikan bahan bacaan untuk lebih teliti dan mengetahui pelayanan jasa yang sesuai Etika Bisnis Islam dan lebih pintar lagi.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini terdapat empat fungsi Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan tentang Etika Binis Islam sebagai berikut:

1. Penelitian Skripsi pertama ditulis oleh Reni handayani, yang berjudul:

“Pelayanan Jasa Mobil Dalam Meningkatkan Pelanggan Ditinjau Dari Ekonomi Islam Bengkel Mobil Qta Soebrantas Pekanbaru” program

studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Tahun 2012. Skripsi menjelaskan tentang: Pelayanan Jasa Servis Mobil Bengkel Qta dalam Meningkatkan Pelanggan, tinjauan Ekonomi Islam terhadap Pelayanan Jasa Servis Mobil Bengkel Qta dalam Meningkatkan Pelanggan, dan mengatakan bahwa pelayanan dibengkel mobil Qta kurang maksimal, setelah diperbaiki dan melihat hasil dari kerja mekanik tersebut masih belum begitu rapi, dan kebersihannya yang kurang terjaga, sehingga kejadian seperti kasus diatas membuat pelanggan kurang puas.⁸

Permasalahannya, Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Pelayanan Jasa Servis Mobil Bengkel Qta, Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap Pelayanan Jasa Servis Mobil Bengkel Qta dalam Meningkatkan Pelanggan. Motode dasar yang digunakan dalam penelitian ini bersifat motode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian bertujuan untuk Untuk mengetahui apa faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan jasa servis mobil bengkel Qta dalam meningkatkan pelanggan dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap Pelayanan Jasa Servis Bengkel Mobil Qta dalam meningkatkan pelanggan.

Adapun persamaan penelitian yaitu meneliti tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa bengkel mobil, dan sedangkan perbedaannya teletak pada rumusan masalah meningkat pelanggan dan

⁸ Reni handayani, *Pelayanan Jasa Mobil Dalam Meningkatkan Pelanggan Ditinjau Dari Ekonomi Islam Bengkel Mobil Qta Soebrantas Pekanbaru*, Skripsi, (Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau), 2012.

faktor penghambat pelaksanaan pelayanan jasa dan cara proses kesimplan data yang diterima.

2. Penelitian skripsi kedua ditulis oleh Deniaty Nurani Fatimah, yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan, Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasundan Bandung, Tahun 2015. Skripsi ini menjelaskan tentang: Pelanggan bengkel mobil non members pada bengkel resmi mobil Toyota karena dengan persaingan yang semakin kuat pada perusahaan yang menawarkan jasa, mengakibatkan perusahaan perlu mencari cara untuk menjaga maupun meningkatkan kualitas jasanya supaya perusahaan dapat bertahan di tengah persaingan sehingga pelanggan yang sudah ada tetap menggunakan jasa bengkel perusahaan tersebut dalam jangka panjang dan otomatis akan menambah pendapatan yang lebih banyak untuk perusahaan, dan pelanggan menyatakan tidak setuju jika hanya tertarik untuk menggunakan jasa Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung dibandingkan dengan jasa bengkel lainnya karena faktanya banyak pelanggan yang memilih berpindah ke bengkel lain disebabkan pelayanan yang diberikan terkadang kurang memuaskan pelanggan, dan faktanya terdapat banyak pesaing (bengkel tidak resmi) yang menyediakan jasa perbaikan khususnya

untuk kendaraan beroda empat.⁹ Permasalahannya : menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, Mekanik kurang tanggap terhadap keluhan pelanggan, Masih adanya ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian kendaraan. Maka penelitian ini mengunakan metode penelitian Field Research penelitian yang langsung berhubungan dengan objek yang diteliti.

Adapun persamaan penelitian yaitu penelitian dihadapi perusahaan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan, dan dalam kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

3. Jurnal nasional oleh Lina Juliana Haurissa Dan Maria Praptiningsih yang berjudul:

“Analisis Penerapan Etika Bisnis Pada PT Maju Jaya Pare Jawa Timur” Program Studi Manajemen, Fakultas Manajemen Bisnis, Universitas Kristen Petra. Kota Surabaya, Tahun 2014. Masalah sebagai berikut menganalisis penerapan etika bisnis apa yang diterapkan pada PT maju Jaya. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif atau kualitatif deskriptif.

Penelitian ini yaitu perbandingan antara Etika bisnis dalam perusahaan dengan hukum yang berlaku di Indonesia. Perbandingan ini dimaksudkan agar mendapatkan bukti apakah di Indonesia telah memenuhi Etika yang

⁹ Deniaty Nurani Fatimah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan, Skripsi*, (Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasundan Bandung), 2015

belaku dalam syarat di masyarakat dan Etika hakekatnya lebih tinggi dari hukum. Meskipun di sadari tidak semua yang diharapkan etika tersebut dapat di penuhi oleh hukum. Norma etika memang bersifat dinamis tetapi begitu etika dituangkan dalam ketentuan hukum sifat dinamisnya menjadi kurang atau bahkan menjadi statis (tidak seimbang). Tidak semua etika diatur secara penuh hukum kerana etika terus berkembang dalam kehidupan masyarakat yang mencerminkan pemikiran etis masyarakat dalam membangun etika bisnis, sedang hukum bersifat terbatas. Ada pun kesimpulan dari yaitu perusahaan PT Maju Jaya tidak tidak sepenuhnya menerapkan etika bisnis.¹⁰

Jadi persamaan dengan saya teliti yaitu cara palayanan yang sesuai dan suatu pekerjaan dilakukan dalam pekerjaan berbisnis yang tidak sesuai, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan penelitian berfokus terhadap kebijakan PT Maju Jaya yang tidak sesuai sepehuh dalam penerpan etika bisnis.

G. Motode Penelitian

1. Jenis Penelitian Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian

¹⁰ Lina Julian Haurissa Dan Maria Praptiningsih, *Analisis Penerapan Etika Bisinis Pada PT Maju Jaya Di Pare Jawa Timur*, Jurnal Nasional Agora, II, (Manajemen Bisnis Surabaya:Manajemen Bisnis, 2014)

atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi.

Pendekatan yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif yang akan dituangkan dalam bentuk laporan atau uraian.¹¹ Karena dalam penelitian kualitatif, itu memahami makna yang mendasari tingkah laku partisipan dan Mendeskripsikan fenomena, menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas social, sikap, Menguji hipotesis, karakteristik mengenai bidang tertentu, perilaku, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.¹²

1. Waktu Penelitian Dan Lokasi Penelitian

1) Waktu penelitian

Penetapan Waktu penelitian dilakukan sesuai direncanakan yang dimana membutuhkan waktu 2 (dua) bulan sesuai data yang diperlukan, yaitu dari bulan November Sampai Desember 2018.

2) Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Jln. Bumi Ayu, Kecamatan Selebar Kota Bengkulu, di Bengkel S.B.

2. Subjek atau informan penelitian

Informan atau subjeknya adalah narasumber yang memberikan data atau informasi yang di butuhkan dalam kegiatan pada saat penelitian. Dalam hal ini menentukan atau penetapan informan

¹¹ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta :Pustaka Pelajar, 2001), h.7.

¹² Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Rosdakarya, 2011),h.60.

menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah yang mau diambil, terdiri dari pemimpin, karyawan dan konsumen Bengkel S.B Dikota Bengkulu dengan cara pendekatan kualitatif.

3. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data

1) Sumber data dalam penelitian adalah subjek dimana data dapat diperoleh dalam penelitian ini, dan peneliti menggali data dari dua sumber yaitu:

(1) Sumber data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek yang diteliti.¹³ Adapun data primer dala data yang diperoleh langsung dari wawancara pemimpin, karyawan, dan konsumen yang berada di Bengkel S.B di Kota Bengkulu.

(2) Sumber Data skunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan tidak langsung tetapi diperoleh melalui orang atau pihak lain, misalnya dokumen laporan-laporan, buku-buku, foto foto, jurnal penelitian, artikel dan majalah ilmiah yang isinya masih berhubungan atau berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

2) Teknik pengumpulan data

(1) Observasi

¹³ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.122

Obsevasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan. Hal yang dilakukan untuk menghimpun data dengan cara mengamati, dan mencermati aktivitas terhadap suatu proses atau objek di lapangan secara langsung dengan maksud merasakan dan kemudian memahami kondisi subjektif dari sebuah fenomena berdasarkan seputar etika bisnis Islam terhadap Perilaku Pengusaha Bengkel Dalam pelayanan jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam, yang dimana peneliti datang ke langsung lokasi tujuan penelitian bengkel S.B Dikota Bengkulu, dan melihat cara kerja atau kegiatan karyawan yang dilakukan di bengkel, tetapi tidak ikut secara langsung terlibat dalam aktivitas transaksi yang dilakukan oleh objek penelitian.

(2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui tanya jawab dan berhadapan langsung dengan orang memberikan keterangan.¹⁴ Hal ini dilakukan untuk menggali data dari objek diteliti yang lebih mendalam dengan dialog oleh peneliti dengan informal yang dianggap mengetahui jelas tentang “Perilaku Pengusaha Bengkel Dalam pelayanan jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam

¹⁴ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), h.132

Studi Di S.B Kota Bengkulu” yang dimana memperoleh keterangan kepada pemilik bengkel, karyawan, dan konsumen, untuk mengetahui penyimpangan etika bisnis Islam yang terjadi pada pelayanan jasa dengan cara wawancara dengan menggunakan alat tertentu bengkel tersebut.

(3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mengambil atau membuat dokumen atau catatan-catatan yang dianggap perlu, atau sebuah cara yang dilakukan untuk bukti yang akurat dari pencatatan yang informasinya khusus. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian, yaitu berupa dokumen-dokumen seperti buku, jurnal dan lain-lain. Berkaitan dengan penulisan penelitian yaitu “Perilaku Pengusaha Bengkel Dalam pelayanan jasa ditinjau dari Etika Bisnis Islam”.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam sebuah penelitian merupakan bagian yang sangat menentukan dari beberapa langkah penelitian sebelumnya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif.¹⁵ diperoleh di lapangan melalui beberapa serangkaian metode

¹⁵ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2001), H 126

penelitian dan menekankan analisis data secara sistematis dengan seiring pengumpulan data di lapangan pada proses penelitian dengan menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Merupakan merangkum atau mengambil bagian pokok inti data yang kita peroleh. Dengan demikian, data yang telah direnungkan akan memberikan gambaran data yang lebih jelas, mempermudah bagi peneliti untuk arahan bagi peneliti. Membuang yang tidak perlu, mengorganisir data secara sistematis sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.¹⁶ Dengan demikian data akan menggambarkan yang lebih jelas.

2) Display Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif, dapat berupa teks naratif, maupun matrik, grafik, jaringan dan bagan.

3) Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dilakukan sejak

¹⁶ Aries Hadi Sutopo Dan Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan Nuivo*, (Jakarta; Kencana, 2010), h.. 7

awal penelitian sampai penelitian berakhir agar kesimpulan yang diperoleh terjamin kredibilitas dan objektivitasnya.¹⁷

H. Sistematika Penulisan

Dalam mempermudah isi penulisan penelitian skripsi keseluruhan, maka penulisan penelitian ini secara umum terdiri dari Bab pertama yang merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang menjadi alasan penulis dalam melakukan rangkaian penelitian. Kemudian berisi rumusan masalah penelitian. Selanjutnya dikemukakan tujuan penelitian baik secara teoritis maupun praktis dan kegunaan penelitian bagi pihak lain. Kemudian dipaparkan pula penelitian terdahulu serta sistematika penulisan.

Bab kedua merupakan kajian teori yang terdiri landasan teori dan kerangka pemikiran dalam penelitian.

Bab ketiga merupakan gambaran umum dan objek penelitian. Berisi uraian tentang objek penelitian seperti sejarah, lokasi penelitian, struktur organisasi, visi dan misi.

Bab keempat yang merupakan Bab hasil dan pembahasan atas hasil penelitian yang diperoleh.

Bab kelima merupakan Bab penutup yang terdiri dari kesimpulan pembahasan dalam penelitian yang dikemukakan secara jelas dan akurat serta berisi saran bagi pihak-pihak terkait.

¹⁷ Sutanto Leo, *Kait Jitu Menulis Skripsi Tesis*, (Jakarta; Erlangga, 2013), h. 86

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Prilaku

1. Pengertian Prilaku Secara Umum

Perilaku manusia pada hakikatnya adalah suatu aktivitas dari pada manusia itu sendiri, perilaku juga adalah apa yang dikerjakan oleh organisme tersebut, baik dapat diamati secara langsung atau tidak langsung. Dan hal ini berarti bahwa perilaku terjadi apabila ada sesuatu yang diperlukan untuk menimbulkan reaksi yakni yang disebut rangsangan, dengan demikian suatu rangsangan tertentu akan menghasilkan reaksi perilaku tertentu.¹⁸

2. Macam Macam Pola Prilaku

Ada beberapa jenis pola perilaku yang ditinjau dari sudut pandangan yang berbeda, Perilaku tertutup dan terbuka antara lain

- 1) Perilaku tertutup artinya perilaku itu tidak dapat ditangkap melalui indera, melainkan harus menggunakan alat pengukuran tertentu, seperti psikotes. Perilaku tertutup adalah respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup. Respon atau reaksi terhadap stimulus ini masih terbatas pada perhatian, persepsi, pengetahuan atau kesadaran, dan sikap yang terjadi belum bisa diamati secara jelas oleh orang lain.

¹⁸ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1995), h. 755

2) Perilaku terbuka yaitu perilaku yang bisa langsung dapat diobservasi melalui alat indera manusia, Perilaku terbuka adalah respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk tindakan nyata atau terbuka. Respon terhadap terhadap stimulus tersebut sudah jelas dalam bentuk tindakan atau praktek (*practice*). seperti tertawa, berjalan, berbaring, dll.

3. Pengertian Prilaku Secara Islam

1) Pengertian Prilaku Agama

perilaku keagamaan adalah suatu tingkah laku manusia dalam hubungannya dengan pengaruh keyakinan terhadap agama yang dianutnya.¹⁹ Agama adalah kepercayaan kepada Tuhan yang selalu hidup, yakni kepada jiwa dan kehendak Ilahi yang mengatur alam semesta. Dalam pandangan fungsionalisme, agama (*religion* atau *religi*) adalah satu system yang kompleks yang terdiri dari kepercayaan, keyakinan, sikap-sikap dan upacara-upacara yang menghubungkan individu dengan satu keberadaan wujud yang bersifat ketuhanan.²⁰ Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa keyakinan dalam beragama dianut seseorang akan mendorong orang tersebut berperilaku sesuai dengan ajaran agama yang dianutnya. Tingkat keberagaman seseorang memang dapat tertampilkan dalam sebuah sikap dan perilaku.²¹

1) Bentuk Bentuk Prilaku Agama

¹⁹ Jalaluddin, *Psikologi Agama*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002), h.11

²⁰ JP. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi: Terj. Kartini Kartono*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h. 4

²¹ JP. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi: terj. Kartini Kartono*,....., h, 5

(1) Perilaku keagamaan pulusan

Perilaku keagamaan pulusan dapat diartikan kepada perilaku yang meletakkan nilai pada segi-segi lahiriyah, seseorang yang meletakkan kemuliaan pada pelaksanaan secara harfiah terhadap teks-teks syari'ah.

(2) Perilaku Keagamaan Sejati

Perilaku yang menekankan pentingnya pemeliharaan lahiriyah agama dengan tidak melupakan segi-segi batiniah dan tujuan keagamaan itu. Bagaimana bentuk perilaku keagamaan seseorang itu dapat dilihat seberapa jauh keterkaitan komponen kognisi , afeksi, seseorang dengan masalah-masalah yang menyangkut agama.

Hubungan tersebut jelaslah tidak ditentukan oleh hubungan sesaat, melainkan sebagai hubungan proses, sebab pembentukan sikap melalui hasil belajar dari interaksi dan pengalaman.²² Pembentukan sikap itu sendiri tidak semata-mata tergantung sepenuhnya kepada faktor internal, melainkan juga ditentukan oleh kondisi faktor eksternal. Hubungan antara sikap dan tingkah laku terjalin erat dengan hubungan faktor penentu, yaitu motif yang mendasari sikap.

Motif sebagai tenaga pendorong arah sikap baik atau buruk akan terlihat dalam tingkah laku pada diri seseorang maupun kelompok, sedangkan motif dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu dapat

²² Yahya Jaya, *Bimbingan Dan Konseling Agama Islam*. (Jakarta : Ikapi Angkasa Raya,2004), h .117.

diperkuat oleh komponen afeksi sehingga menjadi lebih stabil, jadi tergambarlah dengan jelas bagaimana hubungan pembentukan sikap keagamaan sehingga dapat menghasilkan bentuk pola tingkah laku keagamaan dengan jiwa keagamaan.

B. Pengusaha

1. Pengertian Pengusaha

Sebagai kemampuan bertahan secara terus menerus sedangkan menjadi pengusaha sendiri merupakan seni dalam bertahan. Dengan kata lain, pengusaha merupakan melakukan yang tentunya tidak pantang menyerah. Hal ini karena akan banyak rintangan serta tantangan saat anda memutuskan menjadi seorang pengusaha.²³

2. Pengertian Usaha

Usaha menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud pekerjaan (perbuatan, prakarsa, ikhtiar, daya upaya) untuk mencapai sesuatu. Dalam Undang-Undang No. 3 Tahun 1982 tentang wajib daftar perusahaan, usaha adalah setiap tindakan, perbuatan atau kegiatan apapun dalam bidang perekonomian yang dilakukan oleh setiap pengusaha atau individu untuk tujuan memperoleh keuntungan atau laba.²⁴

3. Dalil Hukum Tentang Usaha

²³ Rokat, *Manajemen*, Kutipan Dari <https://Rocketmanajemen.Com/Definisi-Pengusaha>, Pada Hari Selasa, Tanggal 20 Juli 2012, Pukul 11.48 WIB.

²⁴ Ismail Solihin, *Pengantar Bisnis, Pengenalan Praktis Dan Studi Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 27.

Bekerja merupakan pondasi dasar dalam produksi, sekaligus berfungsi sebagai pintu pembuka rezeki. Menurut Ibnu Khaldun, bekerja merupakan unsur yang paling domain dalam proses produksi dan sebuah ukuran standar dalam sebuah nilai. Proses produksi akan sangat bergantung terhadap usaha atau kerja yang dilakukan oleh karyawan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Menurut Muhammad Bin Al-Syaibani, seperti dikutip oleh Adiwarman Karim, kerja atau usaha merupakan unsur utama produksi mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam kehidupan, karena menunjang pelaksanaan Ibadah kepada Allah Swt, dan karenanya hukum bekerja adalah wajib.²⁵

C. Pelayanan Jasa

1. Pengertian Palayanan

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat tawarkan oleh satu pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁶ Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memmenuh segala kebutuhan mereka.²⁷ Pelayanan adalah srana menyenangkan atau tidak menyenangkan yang d terima oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan.

²⁵ Muh Said, *Pengantar Ekonomi Islam, Dasar-Dasar Pengembangan*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), h. 61.

²⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Di Idonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), h. 53.

²⁷ Husein Umar, *Riset Pemasara dan Prilaku Konsumen*, (jakarta: PT . Gramedia, 2003), h. 209.

Pelayanan pelanggan/konsumen mengandung pengertian yaitu sebagai berikut :²⁸

- 1) Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
- 2) Ketepatan waktu dan rehabilitas penyampaian jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
- 3) Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
- 4) Total pesan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
- 5) Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta tanggapan keterangan yang akurat.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau pelanggan dengan pekerja/karyawan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁹ Pelayanan juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan konsumen adalah rangkaian kegiatan sikap dan

²⁸ Adrian Payne, *Pemasara Jasa The Essece Of Servis Marketing*, (Yogyakarta : Andi Offsct, 2010), h. 187.

²⁹ Ratminto Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's dan Standart Pelayana Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 2

prilaku karyawan atau petugas bank dan menerima kehadiran atau komunikasi secara langsung dan tidak langsung.³⁰

Kualitas pelayanan menurut Islam yaitu melayani dengan cinta bukan karena tugas atau pengaruh di luar, melainkan benar-benar sebuah obsesi yang sangat mendalam bahwa saya bahagia karena melayani. Melayai atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliann terhadap nilai kemanusiaan. Memberikan pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang kelak dipetik keuntungannya, tidak hanya akhirat, tapi juga di dunia pun mereka merasakannya. Lihatlah teladan rasullah SAW, betapa besar perhatiannya terhadap manusia bahkan bersama makhluk lainnya.

Menurut siagian, pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang berikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.³¹ Konsep Islam mengajarkan bahwa memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa jasa ataupun barang memberikan pelayanan tidak baik dan kualitas barang kepada manusia.

Hal tersebut dijelaskan dalam Al-Quran, Al-Baqarah ayay 267 :

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا

³⁰ Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pmasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 212.

³¹ Ridwan “*kualitas-pelayanan-dalam-islam*”. [http:// wordpress.com/](http://wordpress.com/), Pada Hari senin, Tanggal 15 july 2019, Pukul 11.48 WIB.

Artinya :

*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.*³²

2. Prinsip Prinsip pelayanan

Adapun prinsip pelayanan yang baik dan sesuai, antara lain sebagai berikut :

- 1) Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati pada setiap tindakan yang dilakukan terhadap anda.
- 2) Memberikan dahulu dan anda akan menerima ROSE *Return on service excellen.*
- 3) Mengertikan orang terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
- 4) Bahagiakanlah orang terlebih dahulu kelah anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan.
- 5) Menghargai orang lain sebagaimana dari anda ingin dihargai.³³

3. Jenis Jenis Pelayanan

Dalam pelayanan tersebut anda yang memerlukan penjelesan baik sekedarnya atau secara rinci. Dalam praktek pelanggan yang

³² Al-Quran, Digital Computer, Al-Baqarah, ayat 267

³³ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta : Gema Insani Press, Cet.Kel, 2010), h. 97.

membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya, jenis jenis pelayanan terbagi menjadi empat macam yaitu sebagai berikut .³⁴

- 1) Pelanggan sangat perlu bantuan seseorang (*Customer service, pramuniaga atau kasir, marketing*) untuk memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk. Mulai dari mencari dari produk yang diinginkan, memilih produk, memintak penjelasan tentang pruduk sampai dengan pembayaran di kasir maupun kepada marketing.
 - 2) Pelanggan memberikan bantuan hanya seperlunya saja, artinya pelanggan datang kemudian mencari sendiri. Memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan kasir, walaupun memerlukan bantuan hanya sekedar bertanya singkat tempat barang dijual.
 - 3) Pelanggan membutuhkan bantuan terapi melalui telepon. Jadi dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik. Dengan kita akan tetapi melalui dengan suara.
4. Ciri Ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap bank dan lembaga keuangan syariah, selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggan. Palanggan pada intinya ingin diberika palayanan yang terbaik :³⁵

- 1) Tersedia Sarana dan Parasarana Yang Baik

³⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pamasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi Dan Control*, (Jakarta : Erlangga, 2001), H. 83.

³⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana 2008), h. 208.

Nasabah ingin dilayani dengan prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.

2) Bertanggung jawab terhadap setiap pelanggan dari awal sampai akhir

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga tertarik lagi.

3) Mampu melayani cepat dan tepat

Dalam melayani, karyawan diharapkan melakukan pelayanan dengan prosedur yang tepat. Layanan yang diberikan sesuai target pekerjaan tertentu, dan membuat kesalahan sebisa mungkin dan sesuai dengan keinginan pelanggan.

4) Mampu Memberikan kepercayaan terhadap pelanggan

Kepercayaan pelanggan mutlak diperlukan sehingga pelanggan mau menjadi pelanggan tetap dan tidak lari ke tempat lain.

5. Larangan dalam Etika pelayanan

Secara umum, larangan dalam etika pelayanan adalah sebagai berikut:³⁶

1) Dilarang berpakaian sembarang, terutama pada saat jam kerja, dan pada saat melayani pelanggan.

³⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank.....*, h. 197.

- 2) Dilarang melayani pelanggan sambil makan, minum, merokok, atau menguyah sesuatu permen.
- 3) Dilarang melayani pelanggan sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
- 4) Dilarang menampakan cemberut, memelas, atau sedih, di depan pelanggan.
- 5) Dilarang berkata kasar atau terlalu keras dalam volume nada suara maupun kata-kata.
- 6) Dilarang minta imbalan atau janji-janji tertentu pada nasabah/pelanggan.
- 7) Dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani pelanggan.
- 8) Dilarang berdebat atau berusaha menyanggah pelanggan sampai menyapaikan suara penjelesannya.

D. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika

Adapun pengertian etika berasal dari kata Yunani *ethos* yang dalam bentuk jamaknya (*ta etha*) berarti “adat istiadat” atau “kebiasaan.” Yaitu bagaimana setiap tindak dan tanduk mengikuti aturan-aturan, dan aturan

tersebut telah membentuk moral masyarakat dalam menghargai adat istiadat yang berlaku.³⁷

Pengertian moralitas berasal dari bahasa latin “*mos*” yang dalam bentuk jamak “*mores*” berarti ada istiadat atau kebiasaan. Jadi, pengertian secara umum, etika dan moralita, sama-sama berarti sistem yang dipakai untuk mencakup praktek dan kegiatan yang membedakan apa yang baik dan yang buruk, aturan-aturan yang mengendalikan kegiatan itu dan nilai-nilai yang timbul didalamnya pola prilaku yang konsisten dan berulang ulang dalam kurun waktu yang lama sebagaimana layaknya sebuah kebiasaan.³⁸

Etika dan moral merupakan faktor determinan di Antara faktor-faktor lain yang menjadi landasan pembangunan dalam ekonomi Islam. Demikian pentingnya landasan ini sehingga dalam konteks ekonomi dan bisnis modern ditemukan adanya etika bisnis. Sekalipun landasan ini di pandang sebagai suatu kebutuhan yang mendasar dalam aktivitas ekonomi mereka.

Menurut A sonny keraf pengertian etika dan moral adalah norma atau aturan ini mengungkapkan , menjaga, dan melestarikan nilai tertentu,, yaitu apa dianggap baik dan penting oleh masyarakat tersebut untuk dikejar dalam hidup ini.

Dengan demikian, etika juga berisikan nilai-nilai dan prinsip-prinsip moral yang harus dijadikan pegangan dalam menentukan perilaku. Sekaligus juga berarti, etika memberikan kriteria bagi penilaian moral

³⁷ Irham Fahmi, *Etika Bisnis, Teori, Kasus, Dan Solusi*, (Bandung: ALFABETA CV, 2015), h. 2

³⁸ Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*.(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h. 8

tentang apa yang harus dilakukan dan tentang apakah suatu tindakan dan keputusan dinilai sebagai baik atau buruk secara moral.³⁹

2. Pengertian Bisnis

Bisnis adalah pertukaran atau pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling menguntungkan atau memeberikan manfaat. Menurut arti dasarnya, bisnis memiliki makna sebagai “*the buying and selling of goods and services.*” Bisnis berlasung kerana adanya kebergantungan antara individu, adanya peluang internasional, usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan standar hidup.⁴⁰ Bisnis dipahami dengan suatu kegiatan usaha individu “privat” yang terorganisasi atau melembaga, untuk menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan. Dan juga dalam bisnis terdapat persaingan dengan aturan yang berbeda dengan norma-norma yang berbeda dalam masyarakat. Pengertian bisnis dalam kamus bahasa indonesia adalah :

- 1) Kegiatan dengan mengarahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud.
- 2) Kegiatan di bidang perdagangan atau perbinisan.⁴¹

Bisnis dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan “profit” mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, pertumbuhan sosial, dan tanggung jawab sosial.dari sekian banyak tujuan yang ada

³⁹ A. Sonny Keraf, *Etika Lingkungan Hidup*, (Jakarta : PT Kompas Media Nusantara, 2010), h. 15.

⁴⁰ Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004), h. 37.

⁴¹ Emi R.Emawan, *Business Ethics*, (Bandung : Cv. Alfabeta, 2011), h. 19-20.

dalam bisnis, profit memegang peranan yang sangat berarti dan banyak dijadikan alasan tunggal di dalam memulai bisnis.⁴²

3. Etika Bisnis Dan Etika Bisnis islam

1) Pengertian Etika Bisnis

Etika bisnis adalah studi yang dikhususkan mengenai moral yang benar dan salah. Studi ini berkonsentrasi pada standar moral, sebagaimana diterapkan dalam kebijakan, institusi, dan perilaku bisnis. Standar etika bisnis tersebut diterapkan kedalam sistem dan organisasi yang digunakan masyarakat modern untuk memproduksi dan mendistribusikan barang dan jasa yang diterapkan orang-orang yang ada di dalam organisasi.⁴³

Etika bisnis kadang-kadang disebut pula etika manajemen ialah penerapan standar moral dalam kegiatan bisnis. Etika bisnis adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan prinsip-prinsip moralitas. Dalam arti lain etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komitmen dalam bertransaksi yang sesuai tujuan bisnis yang selamat.

Adapun rungan lingkup yang menjadi pembahasan dalam bidang ilmu etika bisnis ini yaitu:

- (1) Tindakan ada keputusan perusahaan yang dilihat dari segi etika bisnis.

⁴² Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jarkarta: Pt Kharisma Putra Utama,2017), h. 3.

⁴³ Veithzal Rivai, dkk.,*Islamic Business and Economic Ethics*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 4.

- (2) Kondisi-kondisi suatu perusahaan yang dianggap melanggar ketentuan etika bisnis, dan sanksi-sanksi yang akan diterima akibat perbuatan tersebut.
- (3) Ukuran yang dipergunakan oleh suatu perusahaan dalam bidang etika bisnis.
- (4) Peraturan dan ketentuan dalam bidang etika bisnis yang ditetapkan oleh lembaga terkait.⁴⁴

2) Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya (yang tidak dibatasi), namun dibatasi dalam perolehan dan pendayaan hartanya (ada aturan halal dan haram). Dalam arti, pelaksanaan bisnis harus tetap berpegang pada ketentuan syariat (aturan-aturan dalam al-Qur'an dan al-Hadits). Dengan kata lain, syariat merupakan nilai utama yang menjadi payung strategis maupun taktis bagi pelaku kegiatan ekonomi (Bisnis).⁴⁵

4. Dasar Dasar Hukum Etika Bisnis Islam Al-Qur'an Dan Hadits

Banyak dasar-dasar hukum dalam Al-Qur'an yang dimana menjelaskan hukum dan etika bahkan dalam hukum-hukum Islam, yang dimana sangat menjelaskan etika. Dalam hal ini Al-Qur'an telah memberikan petunjuk tentang bagaimana cara berhubungan antara pelaku bisnis. hal ini bertujuan agar menumbuhkan *i'tikat* baik dalam bertransaksi, Tanpa harus

⁴⁴ Irham Fahmi, *Etika Bisnis, Teori, Kasus, Dan Solusi*,h. 9

⁴⁵ Veithzal Rivai, Dkk, *Islamic Business And Economic Ethics*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 13.

adanya saling mencurigai antara pelaku. Maka sistem etika islam merupakan bagian terpenting dari pandangan dalam islam.⁴⁶

Hal ini kaidah perilaku terdapat suatu keadilan atau keseimbangan.

Sebagaimana surat Al-Baqarah ayat 143 :

﴿وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِ وِنِي بِأَسْمَاءِ هَٰؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ ۝٣١﴾

Artinya

“Dan demikian (pula) Kami telah menjadikan kamu (umat Islam), umat yang adil dan pilihan agar kamu menjadi saksi atas (perbuatan) manusia dan agar Rasul (Muhammad) menjadi saksi atas (perbuatan) kamu”.⁴⁷

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwa islam menjadikan umatnya yang adil dan pilihan, kerana akan menjadi saksi atas perbuatan orang menyimpang dari kebenaran baik dunia mau pun akhirat.

5. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam

Prinsip-prinsip yang berlaku dalam etika bisnis islam yang baik dan benar dalam Islam menawarkan nilai-nilai dasar atau prinsip-prinsip umum yang penerapannya dalam bisnis yang sesuai nilai nilai etika bisnis yaitu:

1) *Tauhid* (Kesatuan dan Integrasi-Kesamaan)

Dalam hal ini adalah tauhid sebagaimana terefleksikan dalam konsep kesatuan yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial menjadi keseluruhan yang homogen, serta mementingkan konsep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh. Dari konsep ini maka Islam menawarkan keterpaduan

⁴⁶ Yusuf Qordhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta : Gema Insani, 1997), h. 36.

⁴⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qura'an dan Terjemahannya*, (Jakarta : PT Sinergi Pustaka Indonesia, 2012), h. 27.

agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan ini pula maka etika dan bisnis menjadi terpadu, vertikal maupun horizontal, membentuk suatu persamaan yang sangat penting dalam sistem Islam.⁴⁸

2) *Khilafah* (Intelektualitas Kehendak Bebas Tanggung jawab dan Akuntabilitas)

Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggung jawaban dan akuntabilitas. Untuk memenuhi tuntutan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggung jawabkan tindakanya, secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggung jawab atas semua yang dilakukannya.

3) *Equilibrium* (Keseimbangan atau keadilan)

Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali pada pihak yang lain yang tidak disukai.

4) *Ikhtiar* (kehendak bebas)

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang

⁴⁸ Syed Nawab Naqvi, *Ethics And Economics: An Islamic Syntesis, Telah Diterjemahkan Oleh Husin Anis: Etika Dan Ilmu Ekonomi Suatu Sintesis Islami*. (Bandung: Mizan, 1993), h, 50-51

mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja segala potensi yang dimilikinya.

5) *Ibadah* (Penyerahan Total)

Kemampuan pelaku bisnis untuk menjadikan penghambaan manusia kepada tuhan sebagai wawasan batin sekaligus komitmen moral yang berfungsi memberikan arah, tujuan dan pemaknaan terhadap aktualisasi kegiatan bisnisnya.⁴⁹

6) *Ihsan* (Kebaikan Orang Lain Kebersamaan Profesionalisme)

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai Etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya.⁵⁰

Adapun dalam buku Kasmir, ada empat pokok yang merupakan pendapat yang dijadikan pedoman dasar dan menjadi pernyataan yang diterima sebagai kebenaran dan bersifat umum, tanpa memerlukan pembuktian. Prinsip etika tersebut meliputi Tauhid, keseimbangan, kehendakan bebas dan bertanggung jawab.⁵¹

6. Tujuan etika bisnis dalam Islam

⁴⁹ Azhari Akmal Traigan, *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam*, (Bandung: Febi Pers, 2016), h. 20.

⁵⁰ Aziz, Abdul, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung, Penerbit Alfabeta. 2013), h. 46.

⁵¹ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006), h. 21.

Tujuan etika bisnis dan etika bisnis Islam adalah sebagai perangkat nilai tentang baik, buruk, benar, dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan prinsip-prinsip moralitas, yang telah dikemukakan sebagai tujuan umum dari etika bisnis.

1) Tujuan etika bisnis

Dalam hal ini tujuan etika bisnis merupakan hal yang penting dalam perjalanan sebuah aktivitas bisnis profesional, Untuk mengatur dan mengarahkan para pelaku bisnis untuk mewujudkan manajemen maupun citra yang baik dalam berbisnis sebagai berikut:

- (1) Memperkenalkan argumentasi-argumentasi moral di bidang ekonomi dan bisnis serta penyusunannya.
- (2) Menanamkan kesadaran akan adanya dimensi etis dalam bisnis.
- (3) Membantu untuk menentukan sikap moral yang tepat dalam menjalankan profesi.
- (4) Tidak terlalu banyak mengambil untung. Hendaklah mengambil untung secara wajar-wajar saja, kasinhanilah orang lain dan jangan hanya berambisi mengumpulkan harta saja, orang yang tidak mengasihani orang lain tidak berhak untuk dikasihani.
- (5) Penjual tidak seharusnya melebihkan timbangan, takaran atau pun ukuran. Pedagang harus jujur dalam menimbang, menakar dan mengukur dan tidak boleh mengurangi hal-hal tersebut, sebagaimana ia suka jika barang yang iabeli diberikan dengan sempurna, maka ia pun wajib memberikan atau memenuhi hak-hak orang lain.

2) Tujuan etika bisnis dalam Islam

Dalam hal ini, tujuan etika bisnis Islam merupakan hal yang penting dalam perjalanan sebuah aktivitas bisnis profesional, bahwa etika bisnis Islam mempunyai fungsi substansial yang membekali para pelaku bisnis, beberapa hal sebagai berikut:

- (1) Membangun kode etika Islam yang mengatur, mengembangkan dan menancapkan metode berbisnis dalam kerangka ajaran agama. Kode etik ini juga menjadi simbol arahan agar melindungi pelaku bisnis dari resiko.
- (2) Kode ini dapat menjadi dasar hukum dalam menetapkan tanggung jawab para pelaku bisnis, terutamabagi diri mereka sendiri, antara komunitas bisnis, masyarakat, dan diatas segalanya adalah tanggung jawab di hadapan Allah SWT.⁵²
- (3) Kode Etik dapat memberi kontribusi dalam penyelesaian banyak persoalan yang terjadi antara sesama pelaku bisnis dan masyarakat tempat mereka bekerja. Sebuah dapat membangun persaudaraan (ukhuwah) dan kerja sama antara mereka semua.

7. Landasan Nomatif Dalam Etika Bisnis Islam

Landasan Nomatif etika bisnis dalam Islam mempunyai titik tekanyangberbeda dengan landsan Nomatif etika bisnis konvensional. Perbedaan itu muncul karena dasar pijakan dan dasar berpikir masing-masing berbeda. Etika bisnis Islam didasarkan pada al-Qur'an dan Hadis,

⁵²Azwir, ma"ruf, *peranan akhlak dalam menunjang pembangunan manusia seutuhnya*, (2003), h. 16-74

pemikiran para ulama dalam bentuk ijma' ataupun Qiyas, dan pengalaman bisnis di kalangan umat Islam. Sedangkan etika bisnis konvensional berdasar pada hasil pemikiran para filsuf dan keadaan masyarakat yang memaksa dibuatnya aturan-aturan moralitas dalam bidang bisnis.⁵³

Landasan normatif etika bisnis Islam dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Landasan ketuhanan, Dalam dunia bisnis Islam, konsep ketuhanan melekat dalam setiap aktivitas bisnis. Manusia diwajibkan melaksanakan tugasnya terhadap Allah baik dalam bidang ibadah maupun muamalah. Dalam bidang bisnis, ajaran Allah meletakkan konsep dasar halal dan haram yang berkenaan dengan transaksi yang berhubungan dengan akuisisi, deposisi, dan sebagainya.⁵⁴
- 2) Landasan kepemilikan harta, Pandangan Islam terhadap harta adalah bahwa pemilik mutlak terhadap segala sesuatu yang ada di muka bumi ini, termaksud harta benda, adalah Allah. Manusia hanya sebagai pemegang amanah karena tidak mampu mengadakan benda dari tiada.
- 3) Landasan benar dan baik, Menurut Islam, kebenaran adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para Nabi. Tanpa kebenaran, agama tidak akan tegak dan tidak akan stabil. Sebaliknya, kebohongan atau kedustaan adalah bagian dari pada sikap orang munafik. Bencana terbesar di dalam pasar saat ini adalah meluasnya tindakan dusta dan batil, misalnya berbohong dalam mempromosikan barang dan

⁵³ Eka Septiani. *Macam-Macam Etiaka Bisnis*, Kutipan Dari <http://eseptiani.blogspot.com/2014/12/macam-macam-etika-bisnis.html>, Pada Hari Senin Tanggal 28 Juli 2018, 19.10 WIB.

⁵⁴ Syed Nawab Naqvi, *Ethict And Economics: An Islamic Syntesis*, Telah Diterjemahkan Oleh Husin Anis: *Etika Dan Ilmu Ekonomi Suatu Sintesis Islami*. (Bandung: Mizan, 1993), h. 50

menetapkan harga. Oleh karena itu, salah satu karakter pedagang yang terpenting baik dan benar yang diridoi oleh Allah ialah kebenaran.

- 4) Landasan tanggung jawab, tanggung jawab dunia bisnis adalah sikap bertanggung jawab melebihi etika peraturan. Etika peraturan peraturan hanya mempertanyakan apakah sesuatu boleh atau tidak, sedangkan sikap bertanggung jawab merasa terikat pada nilai yang mau dihasilkan.⁵⁵
- 5) Landasan kejujuran, Kejujuran merupakan kualitas dasar kepribadian moral. Bersikap baik terhadap orang lain tetapi tanpa kejujuran adalah kemunafikan dan sering beracun. Oleh karena itu, seorang pebisnis harus berlaku jujur yang dilandasi keinginan agar orang lain mendapatkan kebaikan dan kebahagiaan sebagaimana ia menginginkannya dengan cara menjelaskan kelemahan, kekurangan, serta kelebihan barang yang ia ketahui kepada orang atau mitranya, baik yang terlihat maupun yang tidak terlihat oleh orang lain.
- 6) Landasan keadilan, keadilan pada bisnis harus berkaitan dengan pembagian manfaat pada semua komponen dan pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung sesuai dengan peran dan kontribusi yang telah mereka berikan terhadap keberhasilan tau kegagalan dari kegiatan bisnis yang dilakukan pelaku bisnis. Semua diperoleh baik rugi dan untung tau resiko harus secara seimbang sesuai ditribusi yang pelaku bisnis.

⁵⁵ Syed Nawab Naqvi, *Ethict And Economics: An Islamic Syntesis, Telah Diterjemahkan Oleh Husin Anis: Etika Dan Ilmu Ekonomi Suatu Sintesis Islami*,h. 51

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Deskripsi Berdirinya Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bengkel S.B Kota Bengkulu

Berdirinya usaha bengkel S.B Kota Bengkulu, seorang pelopor dimana nama bengkel diambil atas nama sendiri pada tahun 2013. Sebelum memulai usaha ini beliau memasuki kursus mekanik Dele Teknik di Jl. Gedang Cempaka, Kota Bengkulu selama 8 bulan sambil bekerja di bengkel motor. Setelah menyelesaikan kursus 8 bulan, beliau berkerja selama 8 tahun, di Aneka Baut bengkel servis mobil solar di Semangka Empat Panorama Singaran Pati Kota Bengkulu.⁵⁶

Beliau disana belajar banyak hal tentang berbagai macam-macam kendaraan mobil solar dan kerusakan apa saja yang terjadi di kendaraan mobil solar. Setelah 8 tahun beliau bekerja di Aneka Baut bengkel servis mobil solar, beliau merasa tidak ada kemajuan berkerja sama orang lain dan kebutuhan semakin ekonomi meningkat, adanya peluang usaha, maka beliau mengambil keputusan dengan berhenti bekerja di Aneka Baut bengkel servis mobil solar, dan mencoba langkah berani dengan membuka bengkel sendiri kuhsus mobil solar yang bernama bengkel S.B.

⁵⁶ Sis Brewok, Wawancara Tanggal 15 November 2018

Setelah berdirinya usaha bengkel, mengalami kesulitan dalam awal menjalankan usaha, seperti kurang dana, sepi pelanggan dan kurang tenaga ahli, tapi seiring waktu usaha beliau mengalami perkembangan dengan keuntungan pendapatan yang lumayan. Atas bantuan teman-teman sepejuangan saling membantu dalam usaha bengkel.⁵⁷

Pada saat itu beliau masih berkerja sendiri, setelah kemajuan usaha beliau mulai mempekerjakan 4 orang karyawan. usaha ini, beliau menawarkan layanan jasa pada pelanggan seperti layan jasa servis, dan menjualkan suku cadang yang dimana banyaknya di butukan oleh pemilik kendaraan saat sekarang ini.

2. Letak Georafis Lokasih Bengkel S.B Kota Bengkulu

Geografis lokasih Bengkel Sis Brewok Kelurahan Bumi Ayu Kecamatan Selebar Kota Bengkulu dengan lokasi :

Kelurahan : Bumi Ayu

Kacamatan : selebar

RT/RW : 01/15

Alamat : Jl. Bumi Ayu Raya gang Bumi Ayu 2 No.2

Pada lokasih bengkel S.B Kota Bengkulu sebelah Barat Daya JL. Re. Martadinata belakangnya Utara Daya Bandar udara Fatmawati Soekarno dan arah Selatan daya JL. Soeprpto Dalam kota Bengkulu.

⁵⁷ Sis Brewok, *Pengusaha Bengke S.B*, Wawancara Tanggal 20 November 2018

3. Profil Pemilik Bengkel S.B Kota Bengkulu

Nama : Sis Brewok
Umur : 32 tahun
Jenis kelamin : laki-laki
Agama : Islam
Tamatan : STM 2 Kota Bengkulu
Status : Kawin

4. Visi Dan Misi Bengkel S.B Kota Bengkulu

a. Visi

Menjadi perusahaan jasa bengkel mobil khusus solar yang terpercaya dan berkualitas, serta memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan menjadi pusat penyediaan suku cadang dan jasa service yang unggul.

b. Misi

- 1) Membangun hubungan baik dalam bidang bisnis dan sosial dengan konsumen.
- 2) Menerapkan standar mutu pada proses kerja dengan cara mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi secara terus menerus.
- 3) Memberikan solusi terbaik pada penyediaan suku cadang dan jasa service.

5. Tenaga kerja bengkel Sis Brewok kota Bengkulu

Tenaga kerja saat ini di bengkel Sis Brewok kota Bengkulu didukung sumber daya manusia sebanyak 4 anggota karyawan yang terdiri dari wakil pemimpin dan anggota. lulusan dari tamatan SMK 4 orang, yang dimana semua karyawan lulusan teknik mesin. Adapun jumlah komposisi usia karyawan di bengkel Sis Brewok kota Bengkulu.

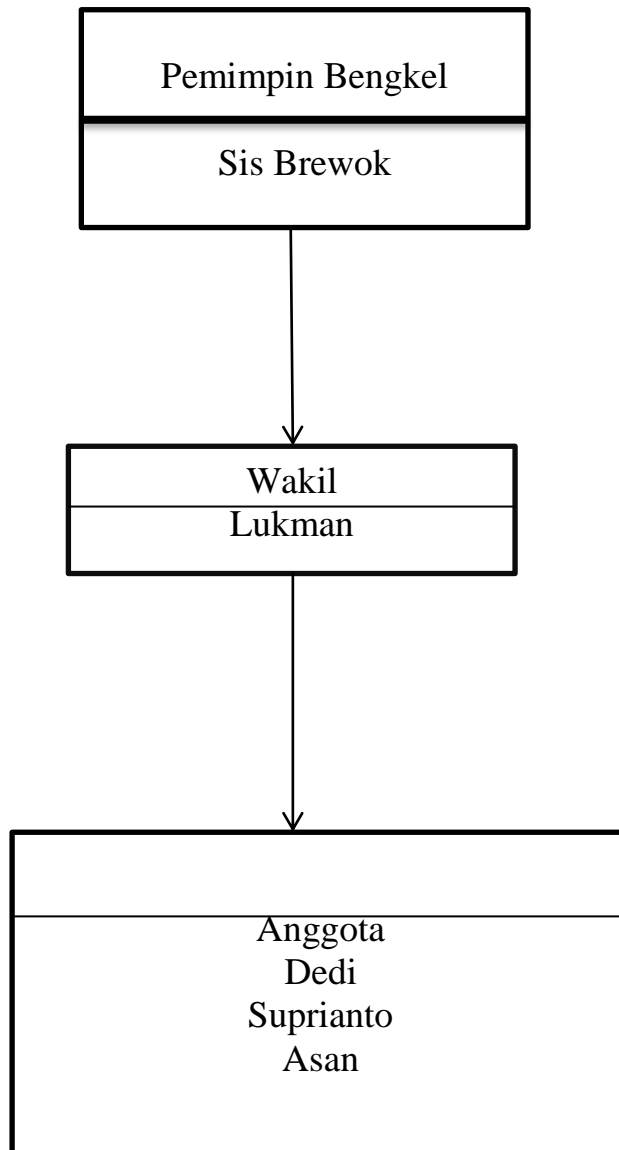
6. Struktur Organisasi Bengkel Sis Brewok Kota Bengkulu

Bengkel Sis Brewok kota Bengkulu secara struktural berada di bawah pimpinan yang bernama Sis Brewok dibantu sama oleh asisten bengkel bernama Lukman sebagai pengawas dalam pelaksanaan kerja lapangan, dan juga bertanggung jawab atas pengawas penjualan dan kinerja karyawanan. Anggota atau karyawan yang berjumlah 3 orang yang bernama Dedi, Suprianto, dan Asan, sebagai tenaga kerja dalam pelayanan penjualan dan servis.⁵⁸

⁵⁸ Sis Brewok, Wawancara Tanggal 20 November 2018

TABEL 3.1

Struktur Organisasi Bengkel S.B Kota Bengkulu



Sumber : Bengkel S.B Kota Bengkulu, 2018

BAB IV

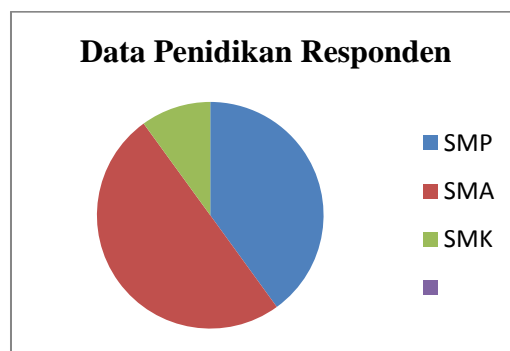
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi responden

1. Berdasarkan umur dari 10 informan yaitu umur 26-30 berjumlah 2 orang, umur 31-35 berjumlah 3 orang, dan berumur 36-40 berjumlah 5 orang.
2. Berdasarkan pendidikan dari 10 informan yaitu Sekolah menengah pertama (SMP) berjumlah 4 orang, berpendidikan sekolah menengah atas (SMA) berjumlah 5 orang dan berpendidikan sekolah menengah kejuruan (SMK) berjumlah 1 orang.
3. Berdasarkan profesi dari 10 informan yaitu berprofesi sebagai supir dum truk material bangunan berjumlah 6 orang, berprofesi sebagai supir box truk 4 orang.

Gambar 4.1

Data Pendidikan Responden

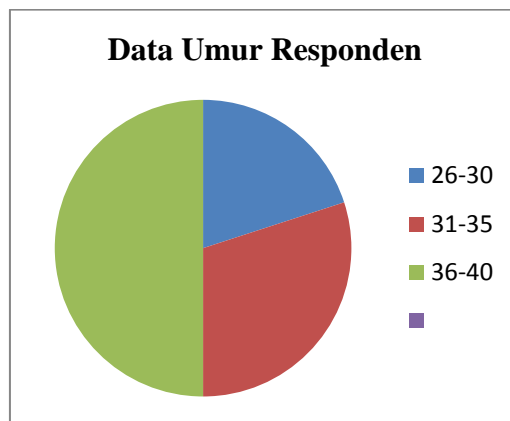


Data Terolah 2019

Dari gambar 4.1 data pendidikan informan dari 10 informan dapat diketahui bahwa 2 Orang berpendidikan SMP, 5 orang berpendidikan SMA dan 3 Orang berpendidikan SMK.

Gambar 4.2

Data Umur Responden

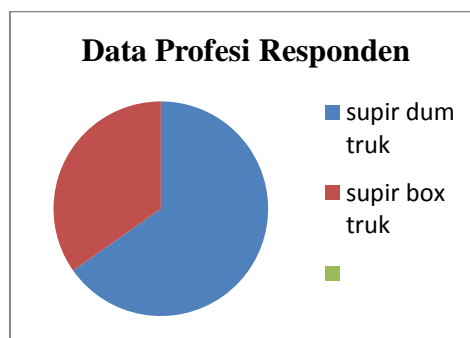


Data Terolah 2019

Dari gambar 4.2 diatas dapat kita ketahui bahwa data umur responden yaitu umur 20-30 berjumlah 2 orang, berumur 31-35 berjumlah 3 orang dan berumur 36-40 berjumlah 5 orang.

Gambar 4.3

Data Profesi Responden



Data terolah 2019

Dari gambar 4.3 diatas dap kita lihat bahwa data profesi responden yaitu berprofesi sebagai supir dum truk berjumlah 6 orang dan berprofesi sebagai supir box truk berjumlah 4 orang.

B. Hasil penelitian dan pembahasan

1. Perilaku pelayanan jasa di bengkel S.B Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hendri selaku pelanggan baru bengkel S.B mengatakan bahwa:

*“saya baru tiga kali service di bengkel ini. menurut saya pelayanan di bengkel ini kurang baik. Hal ini terlihat pada tempat tunggu yang disediakan di bengkel ini. hasil service-nya lumayan memuaskan ditambah lagi dengan harga yang cukup bersahabat meskipun masih ada yang agak mahal. Karyawanyapun sangat ramah dan disini juga menjual spertpart seperti gemuk, oli dan lain-lain. Namun saya cukup puas dengan servicenya dan biayanyapun sesuai dengan tingkat kerusakannya. Saya menjaga hubungan baik dengan karyawan dan pemilik bengkel karena saya sebagai sopir harus menjaga hubungan baik dengan setiap bengkel”.*⁵⁹

Dari penjelasan diatas Bapak Hendri menyatakan bahwa pelayanan yang ada di bengkel S.B kurang baik. Hasil serpisanyapun cukup memuaskan dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan tingkat kerusakan ditambah dengan harga pembelian spertpart jika ada yang diganti. Karyawannyapun cukup ramah sehingga dapat membuat pelanggan seperti saya betah dan senang untuk service di bengkel ini. Jadi menurutnya pelayanan jasa dibengkel S.B cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Raitein Fahmi selaku pelanggan bengkel S.B mengatakan bahwa:

⁵⁹ Bapak Hendri, Pelanggan, Wawancara, pada tanggal 15 July 2019

*“saya sudah sering serpis kendaraan saya di bengkel ini. Pelayanan di bengkel ini cukup memuaskan dan biaya serpisnyapun sesuai dengan pasaran. Pelayanan karyawan bengkel inipun cukup baik dan ramah. Spertpar yang ada di bengkel ini ada tapi hanya alat alat yang biasa seperti gemuk oli dan lain-lain. Biaya yang saya keluarkan sesuai dengan tingkat kerusakan dan saya juga menjalin hubungan baik dengan pemilik dan karyawan di bengkel ini karena saya berlangganan”.*⁶⁰

Berdasarkan penjelasan diatas bapak Raitei Fahmi cukup puas dengan pelayanan yang ada di bengkel S.B. harga yang dipatok juga sesuai dengan tingkat kerusakan pada kendaraan. Karyawanyapun cukup baik dan ramah dan juga menghasilkan serpisan yang cukup memuaskan. Jadi pelayanan jasa dibengkel S.B menurutnya cukup memuaskan dan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Nopri Supriyadi selaku pelanggan baru bengkel S.B mengatakan bahwa:

*“saya baru pertama service di bengkel ini. Menurut saya pelayananya kurang baik dan biaya service nya cukup mahal rasanya tidak wajar dengan kerusakan yang saya miliki. Karyawanyapun lumayan ramah dan disini juga menyediakan gemuk dan oli mesin dan oli kardan serta baut-baut yang lain. Pelayanaya bisa dibilang memuaskan. Kalau masalah hubungan dengan pemilik kaarena ini pertama kali, jadi hubungan kami biasa saja”.*⁶¹

Berdasarkan penjelasan diatas bapak Nopri Supriyadi mengatakan pelayan di bengkel S.B kurang baik. Tapi ada sedikit hal yang tak wajara yaitu masalah biaya atau harga yang dipatok cup mahal menurutnya jika dilihat dari tingkat kerusakan mobil yang dimiliki bapak Nopri Supriyadi karyawanyapun menurutnya cukup ramah

⁶⁰ Bapak Raitei Fahmi, Pelanggan, Wawancara pada tanggal 15 July 2019

⁶¹ Bapak Nopri Supriyadi, pelanggan, Wawancara pada tanggal 15 July 2019

walaupun ini baru pertamakali service di bengkel tersebut. Jadi pelayanan jasa yang diberikan di bengkel S.B cukup baik dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Agun Mardian selaku pelanggan baru bengkel S.B mengatakan bahwa:

*“saya baru pertama service di bengkel ini, pelayanannya kurang baik dan tidak memuaskan. Biaya servicenya memang terasa cukup mahal, tapi menurut saya hal itu wajar karena sesuai dengan pelayanannya. Karyawannya juga ramah, spertpart yang dijual memang yang saya tahu cukup sedikit hanya ada baut-baut, oli, gemuk dan masih ada yang lain yang saya nggak tahu namanya. Saya memiliki hubungan baik dengan pemilik bengkel, karena saya berlangganan”.*⁶²

Berdasarkan penjelasan diatas bapak Agun Mardian mengaku pelayanan yang ada di bengkel S.B kurang baik dan harga yang di patok cukup mahal . karyawanyapun cukup ramah terhadap pelanggan yang datang ke bengkel tersebut. Di bengkel S.B juga menyediakan spertpart untuk kerusakan yang ringan saja. Jadi bisa kita lihat bahwa pelayanan jasa di bengkel S.B menurutnya yaitu baik dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Jepri Suryanata selaku pelanggan bengkel S.B mengatakan bahwa:

*“saya sudah dua kali service di sini, pelayanannya kurang baik namun saya cukup puas karena hasilnya. Tapi biayanya cukup mahal namun tetap mengikuti tingkat kerusakannya dan ditambah dengan harga spertpart yang di beli. Karyawannya tidak begitu ramah, karena hanya banyak diam. Kalu hubungan baik mungkin bisa di bilang biasa saja sebagaimana mestinya hubungan nasabah pada bengkelnya, karena yang saya temui hanya karyawannya saja, saya bahkan belum kenal dengan pemiliknya”.*⁶³

⁶² Bapak Agun Mardian, pelanggan, Wawancara pada tanggal 16 July 2019

⁶³ Bapak Jepri Suryanata, Pelanggan Wawancara pada tanggal 16 July 2019

Berdasarkan penjelasan diatas bapak Jepri Suryanata merasa cukup puas untuk hasil namun pelayanannya kurang baik dengan pelayanan di bengkel S.B ini. Namun dia mengatakan bahwa harga yang dipatok dibengkel ini cukup mahal namun itu tetap di imbangi dengan tingkat kerusakan pada kendaraan dan juga ditambah dengan harga spertpart yang diganti. Karyawan bengkel ini lebih banyak diam daripada mengajak atau ngobrol dengan nasabah yang datang. Dia juga belum pernah mengetahui pemilik bengkel tersebut. Jadi menurut bapak Jepri Suryanata pelayanan jasa di bengkel ini baik dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sendry Andi selaku pelanggan bengkel S.B mengatakan bahwa:

“ saya sudah sering service mobil di bengkel ini, pelayanannya biasa saja dan hasil service nya pun bisa dibilang cukup memuaskan. Kalau masalah harga saya fikir itu sesuai dengan tingkat kerusakan namun kalau hanya biaya service saja memang dipatok cukup tinggi namun menurut saya itu tidak masalah karena hasil service nya yang cukup memuaskan. Karyawan bengkel ini kurang sosialitas dengan pelanggan yang datang, mereka hanya banyak diam bahkan jika ditanya mereka hanya menjawab seadanya saja. Service yang saya lakukan disini juga hanya pemberian gemuk, ganti oli dan bersih-bersih karburator. Yang saya tahu dibengkel ini menyediakan gemuk, oli dan aneka baut yang lainnya ada tapi saya tidak tahu apa saja namanya. Kalau saya dengan pemilik bengkel bisa dibilang memiliki hubungan baik karena memang saya sudah lam kenal dengan pemilik bengkel ini”.⁶⁴

Dari penjelasan di atas bapak Sendry Andi merasa pelayanan di bengkel S.B cukup baik dan hasilnya cukup memuaskan. Namun harga yang cenderung cukup tinggi walaupun di imbangi dengan pembelian

⁶⁴ Bapak Sendry Andi, pelanggan, Wawancara pada tanggal 16 July 2019

alat-alat yang rusak. Karyawan di bengkel S.B bisa dibilang tidak ramah dengan pelanggan yang datang. Service yang biasa dilakukannya juga hanya pemberian gemuk pada mesin dan penggantian oli serta cuci karburator mesin. Bengkel S.B juga menyediakan spert part walaupun hanya sedikit. Jadi menurutnya pelayanan jasa pada bengkel S.B biasa saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ijal selaku pelanggan bengkel S.B mengatakan bahwa:

“saya baru pertama service di bengkel ini, pelayanannya buruk. Biaya yang saya keluarkanpun cukup tinggi untuk kerusakan yang saya alami dan itu tidak sesuai pasaran karena untuk kerusakan yang saya alami bisanya tidak semahal itu biaya yang saya keluarkan jika service di bengkel lain. Karyawanyapu tidak ada yang ramah semuanya diam-diam saja dan tidak ada satupun yang berbicara dengan saya. Di bengkel ini yang saya lihat ada spert part juga walaupun cuma sedikit tapi tidak masalah lah yang penting mobilnya bisa dibetulin. Kalau masalah hubungan dengan pemilik bengkel tentu saja biasa saja karena inikan pertamakali saya service dibeengkel ini dan saya fikir untuk memiliki hubungan yang baik antara nasabah dengan pemiliik mbengkel harus sering service disini atau memang sudah kenal dengan pemiliknya swbelum service di bengkel ini”.⁶⁵

Berdasarkan penjelasan diatas bapak Ijal tidak puas dengan pelayanan yang dilakukan di bengkel S.B. harga yang dikeluarkan juga cukup tinggi atau mahal. Karyawan bwengkel S.B nya juga tidak ramah bahkan tidak berbicara kepada nasabah. Bengkel S.B juga menyediakan sedikit spert part. Nasabah dan pemilik bengkel juga belum atau tidak memiliki hubungan baik. Jadi menurut bapak ijal pelayanan jasa yang diberikan bengkel S.B tidak memuaskan.

⁶⁵ Bapak Ijal, pelanggan Wawancara pada tanggal 17 July 2019

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Gusto Putra selaku pelanggan bengkel S.B mengatakan bahwa:

*“saya baru pertama service disini, menurut saya pelayanannya biasa saja. Biaya yang saya keluarkan untuk service memang terbilang cukup tinggi dibandingkan di bengkel lain tapi hasil service nya memuaskan. Karyawan dibengkel ini banyak diam, bahkan cuma satu yang menyapa saya. Kalau masalah spert part yang saya lihat ada, tapi kalau untuk namanya saya tidak tahu. Untuk masalah hubungan dengan pemilik saya kan baru pertama service di bengkel ini jadi hubungannya juga biasa saja seperti sama bengkel-bengkel lain”.*⁶⁶

dari penjelasan diatas dapat kita lihat bahwa menurut bapak Gusto putra pelayanan di bengkel S.B biasa saja. Biaya yang di patok bengkel cukup tinggi dan tidak sesuai pasaran namun hasil service yang dilakukan memang memuaskan. Bengkel S.B juga menyediakan alat-alat atau suku cadang. Karyawan bengkelnya juga tidak ramah dengan nasabah bahkan tidak menegur sama sekali. Jadi pelayanan jasa yang di berikan di bengkel S.B biasa saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak septian selaku pelanggan bengkel S.B mengatakan bahwa:

*“saya baru kedua kali service disini pelayanannya buruk namun harga yang dipatok di bengkel ini cukup mahal. Ditambah dengan biaya beli alat-alat yang cukup mahal di jual di bengkel ini namun hasil service nya memuaskan. Karyawan bengkel ini memang agak terbilang sombong karena semuanya hanya diam-diaman saja. Di bengkel ini juga terdapat alat-alat mobil yang dijual walaupun belum lengkap. Hubungan saya dengan pemilik bengkel biasa saja sebatas hubungan nasabah dengan pemilik bengkel”.*⁶⁷

⁶⁶ Bapak Gusto putra, pelanggan, Wawancara pada tanggal 18 July 2019

⁶⁷ Bapak Septian, Pelanggan Wawancara pada tanggal 18 July 2019

Berdasarkan penjelasan diatas bapak Septian menyatakan bahwa pelayanan di bengkel S.B ini buruk. Harga yang dipatok di bengkel S.B cukup mahal ditambah dengan harga alat-alat yang lain juga cukup mahal. Karyawan di bengkel S.B menurutnya juga sombong karena hanya diam-diaman saja. Bengkel S.B juga menjual alat-alat / suku cadang untuk kerusakan ringan. Jadi pelayanan jasa di bengkel di S.B yaitu biasa saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sofyan Afandi selaku nasabah bengkel S.B mengatakan bahwa:

*“saya baru pertama service di bengkel ini, pelayanan servicenya buruk dan biaya yang saya keluarkan juga cukup mahal untuk tingkat kerusakan kendaraan yang saya miliki. Karyawanyapun sombong, saya tidak suka dengan pelayanannya dan saya juga tidak suka dengan cara mereka. Untuk alat-alat kendaraan di bengkel ini memang menyediakan namun hanya untuk tingkat kerusakan ringan saja. Kalau hunbungan saya dengan pemilik bengkel hanya sebatas hubungan nasabah dengan pemilik saja karena saya bertemu dengan pemiliknya pada saat pembayaran saja”.*⁶⁸

Dari penjelasan di atas bapak Sofyan Afandi mengatakan pelayanaya buruk dan biaya yang dipatok juga mahal. Karyawan bengkel S.B juga sombong kepada nasabah meraka hanya diam-diaman saja. Bengkel S.B juga menjual alat-alat walaupun hanya untuk tingkat kerusakan yang ringan. Jadi pelayanan jasa yang diberikan bengkel S.B menurut bapak Sofyan fandi yaitu buruk.

⁶⁸ Bapak Sofyan Afandi, Pelanggan, Wawancara pada tanggal 19 July 2019

2. Tinjauan etika bisnis islam dalam perilaku pelayanan jasa di bengkel S.B Kota Bengkulu.

Apabila pelayanan jasa di bengkel S.B ditinjau dari prinsip-prinsip etika bisnis islam seperti:

1) Tauhid (kesatuan)

Dalam hal ini tauhid (kesatuan) mencakup semua aspek seperti agama, ekonomi, politik dan sosial menjadi keseluruhan yang homogen. Pada kasus ini yang dipadukan adalah ekonomi dan agama yaitu mengukur kegiatan ekonomi sesuai dengan kaidah-kaidah dalam agama islam. Hal yang menyangkut masalah ekonomi adalah keadilan baik dalam hal harga alat yang dibeli, biaya service dan keaslian alat yang dibeli. Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Hendri *harga yang cukup bersahabat meskipun masih ada yang agak mahal*, dapat kita lihat bahwa harga yang dipatok cukup ringan (bersahabat) dan yang cukup mahal itu dimungkinkan sesuai dengan kualitas alatnya. Sedangkan menurut bapak Ijal *Biaya yang saya keluarkanpun cukup tinggi untuk kerusakan yang saya alami dan itu tidak sesuai pasaran*. ia menyesuaikan dengan biaya yang pernah ia keluarkan pada saat service kendaraanya di tempat lain bahkan ia mengatakan bahwa biaya service di bengkel S.B tidak sesuai pasaran.

2) Khalifah (tanggung jawab)

Dalam hal ini lebih menekankan kepada tanggung jawab service pada bengkel S.B. berdasarkan hasil wawancara sebelumnya sudah jelas bahwa bengkel ini bertanggung jawab dengan kinerja karyawan atau service yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan.

3) Ibadah (penyerahan total)

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa bengkel S.B telah melakukan tanggung jawab pelaksanaan pelayanan sesuai dengan penyerahan pelanggan untuk melakukan service. Beberapa pelanggan menyerahkan kendaraanya secara total dalam artian tanpa mengawasi proses service yang dilakukan pihak bengkel. Melainkan memberikan kepercayaan penuh kepada pemilik untuk memperbaiki mobilnya dan hanya menerima hasil dan membayar biaya service saja. Pihak bengkelpun bertanggung jawab atas pemberian amanah tersebut. Hal ini tentu sudah sesuai dengan prinsip ibadah karena memberikan kepercayaan penuh dan memegang amanah bagi pihak bengkel merupakan ibadah.

4) Ihsan (kebaikan orang lain kebersamaan profesional)

Dalam memberikan pelayanan jasa harus memiliki tenaga yang profesional dalam bidangnya. Keahlian khusus memberikan kesan tersendiri kepada nasabah yang datang. Bukan hanya pelayanan namun hasil yang memuaskan juga menjadi salah satu hal yang

penting untuk diperhatikan oleh pihak perusahaan yang dalam hal ini adalah bengkel S.B.

Dalam hal hasil kerja tentu bengkel ini termasuk salah satu bengkel yang memiliki teknisi yang profesional seperti yang terlihat pada hasil wawancara kepada bapak Hendri *hasil serpisanyapun lumayan memuaskan*, menurut bapak Jepri suryanata *hasil nyapun memuaskan*, menurut bapak Sendry andi. *hasil service nya pun bisa dibilang cukup memuaskan*, menurut bapak Ijal *hasil service nya memuaskan*,,

Dengan adanya kata hasilnya memuaskan tampak bahwa tenaga kerja atau mekanik di bengkel S.B ini sudah profesional dan hal ini sesuai dengan prinsip etika bisnis islam yang ke dua yaitu keprofesionalan.

5) Prinsip kebajikan dan kejujuran

Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan. Salah satu yang menjadi hal penting untuk diperhatikan memperoleh komoditas pengembangan dan meraih keuntungan adalah pelayanan jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan semakin banyak pengunjung yang tentunya akan meraih keuntungan yang berlimpah.

Dalam hal ini pelayanan di bengkel S.B masih kurang baik atau buruk, hal ini peneliti buktikan melalui hasil wawancara kepada 10 orang informan pengunjung bengkel S.B ada 7 orang yang menyatakan bahwa pelayanan di bengkel S.B ini kurang baik atau buruk. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah yang datang seperti kepada Bapak Hendri yang menyatakan bahwa “...menurut saya pelayanan di bengkel ini kurang baik...”, menurut Bapak Nopri “Menurut saya pelayanannya kurang baik”, menurut Bapak Jefri “pelayanannya kurang baik”, menurut Bapak Agun “pelayanannya kurang baik”, menurut Bapak Ijal “pelayanannya buruk”, menurut Bapak Seftian “pelayanannya buruk...”, menurut Bapak Sofyan “pelayanan servicenya buruk”.

Dari ungkapan para nasabah bengkel S.B diatas bisa kita lihat bahwa tampak jelas pelayanannya kurang baik atau buru. Dan hal ini tentu saja tidak sesuai dengan konsep kebijakan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Prilaku pelayanan jasa di bengkel S.B di Kota Bengkulu masih buruk atau kurang baik. Hal ini peneliti buktikan berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan sela 1 minggu di bengkel S.B tentang pelayanan jasa yang di teraopkan melalui wawancara kepada 10 orang nasabah yang melakukan service kendaraan di bengkel tersebut. 7 di antaranya masih mengatakan bahwa pelayana di bengkel S.B masih kurang baik atau masih buruk.
2. Tinjauan etika bisnis Islam dalam prilaku pelayan jasa di bengkel S.B Kota Bengkulu berdasarkan hasil analisa untuk menyatukan teori dengan temuan peneliti mendapti hasil bahwa masih ada prinsip etika bisnis Islam yang belum terpenuhi atau belum sesuai dengan teoti untuk memenuhi syarat menjadi pelayanan yang baik dalam tinjauan etika bisnis Islam yaitu tentang kebijakan. Kebijakan yang menyangkut pelayanan terhadap nasabah masih kurang baik. Sedangkan untuk mencapai pelayana jasa yang baik menurut prinsip etika bisnis Islam harus memenuhi lima aspek (1) tauhid (2) keseimbangan atau keadilan (3) kehendak bebas (4) tanggung jawab (5) kebijakan dan kejujuran.

B. Saran

Adapun saran yang terkait masalah pelayanan jasa di bengkel S.B Kota Bengkulu antara lain:

1. Tingkatkan pelayanan melalui kebijakan yang lebih efektif untuk mendapatkan pelayan yang lebih baik`
2. Pihak bengkel harus menyesuaikan harga dan pelayanan yang sesuai dengan prinsip Islam yaitu harus memenuhi lima prinsip etika bisnis Islam : (1) tauhid (2) keseimbangan atau keadilan (3) kehendak bebas (4) tanggung jawab (5) kebijakan dan kejujuran.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianus Arief Dan Aries Hadi Sutopon, *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan Nuivo*, Jakarta; Kencana, 2010.
- Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2012.
- Azwar Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2001.
- Abdul, Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, Bandung, Penerbit Alfabeta. 2013.
- Badroen Faisal, Dkk. *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Bungin M. Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi Ofset, 2010.
- Erlangga Martawireja Rizal Aji & Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori Dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Ghazaly Rahmat Abdul. Ghufroon Ihsan, Dkk. *Fiqih Muamalat*, Jakarta : Katalog Dalam Terbitan KDT, 2010
- H, Buchari Alma, *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Herdian Syahharis, *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups: Sebagai Instrument Penggalan Data Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Irham Fahmi, *Etika Bisnis, Teori, Kasus, Dan Solusi*, Bandung: Alfabeta Cv, 2015.
- Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, Semarang : Walisongo Press, 2009.

- Kementrian Agama Reuplik Indonesia, *Al-Qura'an dan Terjemahannya*, Jakarta : PT Sinergi Pustaka Indonesia, 2012.
- Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- Leo Sutanto, *Kait Jitu Menulis Skripsi Tesis*, Jakarta; Erlangga, 2013.
- Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta; Akademi Manajemen Perusahaan Ykpn, 2004.
- Nasutoin, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Rivaiveithzal, Dkk., *Islamic Business And Economic Ethics*, Jakarta: Bumiaksara, 2012.
- Roket, *Manajemen*, Kutipan Dari [Https://Rocketmanajemen.Com/Definisi Pengusaha](https://Rocketmanajemen.Com/DefinisiPengusaha), Pada Hari Selasa, Tanggal 20 Juli 2012, Pukul 11.48 Wib
- Solomon C Robert, *Etika Suatu Pengantar*, Kutipan Dari, [Http://Repository.Uin-Suska.Ac.Id](http://Repository.Uin-Suska.Ac.Id), Pada Hari Senin, Tanggal 29 Oktober 2018, 11.30 Wib
- Sutrisni Hadi, *Metodologi Research, Jilid 2*, Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta : Pustaa Pelajar, 2001.
- Solihin ismail, *Pengantar bisnis, Pengenalanpraktis Dan Studikusus*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Said Muh, *Pengantar ekonomi Islam, Dasar-Dasar pengembangan*, Pekanbaru: Suska Press, 2008.
- Syaodih Sukmadinata Nana, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Rosdakarya, 2011.

- Septiani Eka. *Macam-Macam Etiaka Bisnis*, Kutipan Dari :
<http://eseptiani.blogspot.com/2014/12/macam-macam-etika-bisnis.html>,
Pada Hari Jum'at, Tanggal 28 Juli 2018, 19.10 WIB.
- Swastha Basu DH, Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: LIBERTY,
1997.
- Rizal Hamid Syamsul, *Buku Pintar Hadist Edisi Revisi*, Jakarta: Penerbit Qibla,
2002.
- Walmujahid Muhawid, *Etika Bisnis Dalam Agama Islam*, Kutip Dari
<https://albaniardh.wordpress.com/pengetahuan-islam/etika-bisnis>
Dalam-Agama-Islam, Pada Hari Jum'at, Tanggal 25 Juli 2018, 19.10 WIB.
- Traigian Akmal Azhari, *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam*, Bandung: Febi Pers, 2016
- Yunia Fauzia Dr. Ika, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jarkarta: Pt Kharisma Putra Utama,
2017.
- aya Yahya, *Bimbingan Dan Konseling Agama Islam*. Ikapi: Angkasa Raya, 2004.
- Swastha Basu DH, Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: LIBERTY,
1997.