

				Perusahaan)
--	--	--	--	-------------

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil sesuatu produk dan harapan-harapannya. Menyatakan bahwa kepuasan atau ke tidak puasan pelanggan yaitu tanggapan atau respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan serta pembangunan hubungan pelanggan menjadi pasar perhatian setiap perusahaan, baik yang bergerak di bidang pelayanan jasa khususnya dalam industri jasa penciptaan kepuasan adalah hal utama. upaya-upaya yang di lakukan perusahaan akan senantiasa di arahkan kepada sang pencipta nilai-nilai kepuasan pelanggan.

Selain usaha laundry harus mempunyai strategi tertentu agar memberikan kemajuan terhadap usaha, banyak pesaing di bidang jasa laundry mengakibatkan perusahaan harus melakukan persaingan sangat ketat perusahaan terus menerus mendapatkan yang terbaik untuk pelanggan sehingga pelanggan tersebut merasa cukup puas menggunakan jasa laundry. Strategi pemasaran merupakan kumpulan variabel-variabel yang di gunakan sebagai pengaruh terhadap tanggapan konsumen

yang menentukan pembelian suatu barang atau jasa untuk memuaskan kebutuhan dan minat konsumen.⁷

Strategi pemasaran akan berguna secara optimal bila di dukung oleh perencanaan yang berstruktur baik dalam segi internal maupun eksternal perusahaan. Dalam melaksanakan strategi pemasaran maka membutuhkan langkah yang mudah di tempuh dalam mendukung kesuksesan tersebut, pentingnya pemasaran menyebabkan perusahaan berusaha semaksimal mungkin sebagai hasil yang di lakukan berbagai jenis dan langkah-langkah strategi pemasaran.⁸ Kualitas jasa laundry ini berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas jasa menggambarkan brapa penting pelayanan yang akan di beri untuk pelanggan.

Apakah pelayanan akan di beri untuk konsumen dan merasa puas atas jasa yang mereka gunakan. Dalam usaha laundry baik pelanggan maupun pemilik laundry merasa saling menguntungkan, Bagi pelanggan harga yang di keluarkan seimbang dengan hasil yang di peroleh terlebih dengan harga jasa laundry lebih relative murah, Untuk pengusaha laundry juga merasa diuntungkan untuk biaya yang terjangkau dan dapat menarik perhatian yang begitu banyak, Oleh karena itu produsen harus menjaga kepercayaan yang di berikan konsumen agar pelanggan akan puas dengan hasil kerja dari jasa laundry.

Di era modern seperti sekarang usaha laundry dituntut untuk efektif dan efisien dalam melakukan suatu pekerjaan oleh sebab itu produsen harus menjaga kualitas jasa mereka dan harus jujur dalam melakukan pelayanan dengan begitu konsumen akan merasa puas terhadap kinerja perusahaan untuk mendapat minat dan perhatian pelanggan. Bagi pelanggan biaya yang digunakan seimbang dengan hasil yang diperoleh terlebih dengan harga jasa laundry lebih relative murah, bagi pengusaha laundry juga merasa diuntungkan dan biaya yang terjangkau dan dapat menarik perhatian yang begitu banyak, produsen harus menjaga kepercayaan yang diberikan konsumen agar konsumen merasa senang dengan hasil kerja dari jasa

⁷ Bambang Heru Marwoto, Susatya Herlambang, Pengantar Ilmu Bisnis Cara Mudah Memahami Ilmu Bisnis, (Yogyakarta PT Prama Publishing, 2014) h. 110.

⁸ Hari Wiranto, Strategi Pemasaran, Volume 14. Nomor 3, Agustus 2011, h. 124

laundry. Kepuasan konsumen salah satu faktor utama dari perusahaan untuk kepuasan konsumen itu bisa memberikan pengaruh positif terhadap perusahaan dimana nantinya akan pelanggan akan datang lagi untuk memakai jasa laundry, kepuasan konsumen juga respon yang ditunjukkan produsen terhadap pelanggan agar dapat merasakan kepuasan yang dirasakan, untuk itu usaha laundry harus memiliki strategi yang dapat memberikan kelebihan terhadap usaha tersebut. kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan sesudah membandingkan antara apa yang diharapkan dan diterima, Seorang konsumen, apabila merasa puas atas nilai dan jasa yang diberikan, kemungkinan besar loyalitas pelanggan akan meningkat. usaha jasa laundry harus mengedepankan pelayanan dengan kualitas dan rasa puas pelanggan terhadap penggunaan jasa laundry, dalam usaha jasa laundry pelanggan lebih mengedepankan harga dan pelayanan produsen terhadap pelanggan.⁹ Adapun tantangan yang begitu kuat sehingga produsen harus betul-betul memiliki strategi yang lebih sehingga pelanggan tertarik dan tidak merasa kecewa terhadap pelayanan produsen terhadap pelanggan, dan memudahkan pelanggan menggunakan usaha laundry dan memiliki respon baik dari pelanggan. islam melihat aktivitas ekonomi dengan cara positif apabila melihat sumber daya manusia nya dilibatkan dalam kegiatan ekonomi maka akan terlihat baik, sepanjang hal yang dihasilkan dari proses tersebut searah dengan tuntutan agama islam untuk bertakwa kepada Allah swt dan tidak berimbas kepada turunya kegiatan ekonomi, maka sebaliknya harus membawa seseorang lebih meningkat. Ekonomi islam didirikan dengan dasar agama islam, dikarenakan islam adalah sesuatu yang tidak terpisahkan (integral) dengan agama islam itu sendiri. Dengan mengikut syariat agama islam, maka ekonomi islam akan berkembang dalam berbagai aspek. Islam adalah system kehidupan manusia dan berlaku dibidang ekonomi.

Usaha atau bisnis perlu dari setiap pelaku usaha mengetahui bagaimana pemasaran dari usaha yang sedang dijalankannya maka dari itu perlu mengetahui kebutuhan konsumen. Pemasaran merupakan bagian terpenting dalam suatu

⁹ Husein Umar, Studi Kelayakan Bisnis, Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2015, h.65.

perusahaan, dalam kata lain pemasaran adalah usaha mengantisipasi kebutuhan dan mengarahkan aliran barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Hal ini dilaksanakan untuk kepuasan kebutuhan konsumen dan mencapai tujuan perusahaan untuk mewujudkan cita-cita perusahaan dan agar pemasaran tersebut berjalan sesuai rencana maka suatu perusahaan memerlukan strategi pemasaran untuk mengelola hal tersebut.

Berkembangnya usaha laundry saat ini adalah salah satu bisnis dibidang jasa yang sedang banyak dikalangan masyarakat. Perusahaan laundry merupakan perusahaan yang menjanjikan dan menguntungkan bagi pelaku perusahaan laundry tersebut, dikarenakan banyaknya mesin cuci dengan harga terjangkau. Semakin banyaknya ketersediaan mesin cuci dengan harga yang relatif terjangkau, disertai munculnya teknologi baru seperti alat pengering yang membuat pakaian tidak perlu lagi dijemur apalagi pada waktu musim hujan maka bisnis laundry dapat dilakukan dengan investasi modal yang tidak terlalu besar. Perusahaan elbe laundry ini juga memiliki strategi tersendiri agar konsumen merasa tidak dirugikan dan dapat membuat konsumen lebih memilih mencucikan pakaiannya di tempat laundry tersebut dan juga konsumen lebih memilih menggunakan jasa laundry karena dapat meringankan beban dari mereka yang tak mengenal waktu untuk mencuci ataupun menyetrika baju kerja maupun baju sehari-hari mereka. Dalam bisnis jasa laundry kian menjadi alternatif bagi para konsumen jasa laundry yang memiliki jadwal padat. Sehingga para konsumen memiliki sedikit waktu untuk mengurus kebutuhan pokok maupun kebutuhan yang lain. Mayoritas masyarakat Indonesia ialah beragama islam. Segala sesuatunya harus sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadist, bukanlah suatu larangan di dalam islam apabila seorang hamba mempunyai rencana dan keinginan untuk bisa berhasil dalam usaha atau bisnisnya, namun dengan syarat tidak bertentangan dengan syariat islam. Islam mengakui/menyadari bahwa kepemilikan manusia atas benda-benda ekonomi bersifat amanah dari pemilik asal (Allah SWT). Oleh karena itu, setiap kegiatan ekonomi tidak dibenarkan bertentangan dengan kehendak Allah, dan hak-haknya atas harta setiap individu (hak sosial) wajib dikeluarkan. Oleh karena itu pelaku

usaha harus mempunyai strategi pemasarannya masing-masing untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi pemasaran yang digunakan setiap pelaku usaha berbeda-beda. Dan juga pemilik usaha bisa meyakinkan pelanggan dengan strategi pemasaran berdasarkan syariat islam karena mayoritas masyarakat indonesia adalah beragama islam untuk itu peluang mendapatkan pelanggan lebih besar. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mencoba melakukan penelitian lebih mendalam mengenai strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan dalam perspektif hukum ekonomi islam usaha laundry khususnya pada usaha elbe laundry di desa Babakan kecamatan Ciwaringin kabupaten Cirebon.¹⁰

2. Jenis-Jenis Kepuasan

Adapun jenis-jenis kepuasan di bagi menjadi dua bagian yaitu:

a. Kepuasan Fungsional

Merupakan kepuasa yang di peroleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk. Misalnya, karena makan perut kita menjadi kenyang¹¹.

b. Kepuasan Psikologikal

Merupakan kepuasan yang di peroleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud. Misalnya, perasaan bangga karena mendapatkan pelayanan istimewa dari perusahaan tertentu.

3. Faktor Pendorong Kepuasan

Kepuasan pelanggan di tentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan

¹⁰ Lindawati, Implementasi Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Kepuasa Pelanggan Pada Usaha Elbe Laundry Di Desa Babakan Kecamatan Ciwaringin Kabupaten Cirebon Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam, Jurnal, h, 13

¹¹ Akhlatul Karimah, Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Jasa(Paiton:IAINJ, 2017), 15

merasa puas apabila keinginannya terpenuhi.¹² Berdasarkan faktor pendorong kepuasan sebagai berikut:

a. Cepat

Yang di maksud dengan kecepatan di sini adalah waktu yang di gunakan dalam melayani konsumen minimal sama dengan waktu dalam standar pelayanan yang di tentukan oleh perusahaan. Bila konsumen menetapkan membeli suatu produk, tidak saja harga yang di nilai dengan uang tetapi di liat dari faktor waktu.

b. Tepat

Ketepatan tanpa kecepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan konsumen, karena tidak akan dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Oleh karena itu, ketepatan sangat penting dalam pelayanan

c. Aman

Dalam melayani konsumen, para petugas pelayanan harus memberikan perasaan aman pada konsumen. Tanpa perasaan aman dalam hatinya niscaya konsumen akan berfikir dua kali jika harus kembali ke tempat tersebut.

d. Ramah

Dalam dunia pelayanan umumnya masih menggunakan perasaan dan mencampur adukkan antara kepentingan melayani dan perasaan sendiri. Jika penjual tersebut beramah tamah secara profesional terhadap konsumen, niscaya perusahaan dapat lebih meningkat hasil kepuasan karena kepuasan konsumen yang akan membuat konsumen menjadi loyal.

e. Nyaman

Jika rasa nyaman sudah dapat di berikan ke pada konsumen, maka konsumen akan berulang kali menggunakan jasa atau produk yang di tawarkan. Jika konsumen sudah merasa tenang, tenteram, dalam proses pelayanan tersebut konsumen akan memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk menjual produk jasa yang di tawarkan.

¹² Kepuasan. Blogspot.Com/2009/06analisis-Kepuasan-Pelanggan.html 24/5/2019

4. Metode Mempertahankan Kepuasan

Di dalam mempertahankan kepuasan setiap perusahaan mempunyai metode-metode tertentu agar pelanggan /konsumen mendapatkan kepuasan dari produk atau jasa yang telah di pasarkan. Berikut ini metode-metode mempertahankan kepuasan.¹³

- a. Memberikan perhatian khusus kepada pelanggan atau konsumen.
- b. Menciptakan hubungan saling menghubungkan antara pelanggan dan penjual.
- c. Lakukan follow up pasca penjualan.
- d. Menawarkan perogram menarik untuk menjaga loyalitas konsumen.

5. Pengukuran Kepuasan Konsumen

a. Sistem Keluhan Dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah ditinjau atau sering dilewati konsumen), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telpon bebas pulsa, dan lain-lain.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.

6. Karakteristik Kepuasan Konsumen

Adapun Karakteristik Kepuasan Konsumen di bagi menjadi 2 sebagai berikut:

¹³ Akhlatul Karimah, Analisi Kepuasan Nasabah

a. Attributes related to product

Dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari produk seperti penetapan nilai yang didapatkan dengan harga, kemampuan produk menentukan kepuasan, benefit dari produk tersebut.

b. Attributes related to service

Dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari pelayanan misalnya dengan garansi yang dijanjikan, proses pemenuhan pelayanan atau pengiriman, dan proses penyelesaian masalah yang diberikan. Attributes related to purchase yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari keputusan untuk membeli atau tidaknya dari produsen seperti kemudahan mendapat informasi, kesopanan karyawan dan juga pengaruh reputasi perusahaan.

B. Etika Bisnis Dalam Islam

1. Pengertian Etika Bisnis Dalam Islam

Secara etimologi, etika (*ethics*) yang berasal dari bahasa Yunani *ethikos*¹⁴ mempunyai beragam arti : pertama, sebagai analisis konsep-konsep terhadap apa yang harus, mesti, tugas, aturan-aturan moral, benar, salah, wajib, tanggung jawab dan lain-lain. Kedua, aplikasi ke dalam watak moralitas atau tindakan-tindakan moral. Ketiga, aktualisasi kehidupan yang baik secara moral. Etika merupakan filsafat tentang moral. Jadi sasaran etika adalah moralitas. Moralitas adalah istilah yang dipakai untuk mencakup praktek dan kegiatan yang membedakan apa yang baik dan apa yang buruk, aturan-aturan yang mengendalikan kegiatan itu dan nilai yang tersimpul didalamnya, yang dipelihara atau dijadikan sasaran oleh kegiatan dan praktik tersebut¹⁵

Etika bisnis dalam Islam adalah sejumlah perilaku etis bisnis (*akhlaq al Islamiyah*) yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah yang mengedepankan halal dan haram. Jadi perilaku yang etis itu ialah perilaku yang mengikuti

¹⁵ O.P. Simorangkir, ` *Etika Bisnis*. (Jakarta: Aksara Persada, 1992), h. 4.

perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya. Etika bisnis dalam Islam yang dimaksud penelitian ini adalah penerapan etika bisnis kuliner Soto Cak Hari yang sesuai dengan aturan bisnis dalam Islam yang bertempat di Jalan Gatot Subroto Kuripan, Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin.¹⁶

Menurut K. Bertens dalam buku Etika¹⁷ merumuskan pengertian etika kepada tiga pengertian juga; Pertama, etika digunakan dalam pengertian nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Kedua, etika dalam pengertian kumpulan asas atau nilai-nilai moral atau kode etik. Ketiga, etika sebagai ilmu tentang baik dan buruk. Menurut Ahmad Amin.¹⁸

Dalam ajaran Islam, istilah yang paling dekat berhubungan dengan istilah etika dalam Al-Quran adalah Khuluq. Al-Asfahani dalam mengartikan Khuluq pada firman Allah yaitu apa yang diusahakan manusia untuk mencapai kemuliaan sesuai dengan penciptaannya. Dalam kamus al-Munawwir, khuluq berarti ; budi pekerti, kebiasaan , kesatriaan dan keperwiraan, agama Kata khuluq dari kholuqo sangat dengan khalq dari kholaqo yang berarti; menjadikan, menciptakan. Dari kata kholaqo yakhluru keluar kata khaliq ; sang pencipta, dan makhluk ; yang diciptakan. Dan dari kata kholuqo yakhluru keluar istilah al-akhlaq yang kemudian sudah menjadi sebuah ilmu tersendiri. Sangat menarik bila dicermati, kedekatan kholaqo yang berarti mencipta dan kholuqo yang berarti berperangai, ternyata perangai atau kebiasaan (akhlak) tidak akan terbentuk kecuali ada kehendak dan keinginan manusia dalam menciptakan perbuatannya. Al-Quran juga menggunakan sejumlah istilah lain untuk menggambarkan konsep tentang kebaikan: khair (kebaikan), birr (kebenaran), qist (persamaan), (kesetaraan dan keadilan), haqq (kebenaran dan kebaikan), (mengetahui dan menyetujui) dan taqwa (ketakwaan). Tindakan

¹⁶ Alwi Abu Bakar Muhammad Asaqof, Qutul Habib Al-qhorib Tausyikh Ala Fathul Qorib, (Jakarta, Dzarul Kitab Al-Islamiah, 2002) hal 257

¹⁷ K. Barten, Etika, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007), h. 27.

¹⁸ Ahmad Amin, Etika : Ilmu Akhlak, (Jakarta: Bulan Bintang, 1995), h. 36

yang terpuji disebut sebagai salihat dan tindakan yang tercela disebut sebagai dalam khazanah pemikiran Islam, etika dipahami sebagai Al-Akhlaq atau Al-Adab yang bertujuan untuk mendidik moralitas manusia.

Etika terdapat dalam materi-materi kandungan ayat-ayat Al-Quran yang sangat luas, dan dikembangkan dalam pengaruh filsafat Yunani hingga para sufi.¹⁹

2. Pengertian Bisnis

Kata bisnis dalam alquran biasanya digunakan al Tijarah, Al Baiq, dan Ististna, Tetapi yang seringkali digunakan yaitu al-tijarah dan dalam bahasa arab tijaraha, berawal dari kata dasar tajara, tajran wa tijarata, yang bermakna berdagang atau berniaga. At-tijaratun walmutjar yaitu perdagangan, perniagaan (menurut kamus almunawwir). Menurut ar-Raghib al-Asfahani dalam al-mufradat fi gharib atTijarah bermakna pengelolaan harta benda untuk mencari keuntungan. Menurut Ibnu Farabi, yang dikutip ar-Raghib, fulanun tajirun bi kadza berarti seseorang yang mahir dan cakap yang mengetahui arah dan tujuan yang diupayakannya dalam usahanya.

Dalam penggunaannya kata tijarah pada ayat-ayat di atas terdapat dua macam pemahaman. Pertama, dipahami dengan perdagangan yaitu pada surat Al-Baqarah ; 282. Kedua, dipahami dengan perniagaan dalam pengertian umum. Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa term bisnis dalam tijarah pada hakikatnya tidak semata-mata bersifat material dan hanya bertujuan mencari keuntungan material semata, tetapi bersifat material sekaligus immaterial, bahkan lebih meliputi dan mengutamakan hal yang bersifat immaterial dan kualitas. Aktivitas bisnis tidak hanya dilakukan semata manusia tetapi juga dilakukan antara manusia dengan Allah SWT, bahwa bisnis harus dilakukan dengan ketelitian dan kecermatan dalam proses administrasi dan perjanjian-perjanjian dan bisnis tidak boleh dilakukan dengan cara penipuan, kebohongan, hanya karena memperoleh keuntungan. Dalam hal ini, ada dua definisi tentang

¹⁹ Karim, Adiwarmam, Ekonomi Islam, Suatu Kajian Ekonomi Makro. Jakarta: IIIT Indonesia, 2002.

pengertian perdagangan, dari dua sudut pandang yang berbeda, yaitu menurut mufassir dan ilmu fikih : 1) Menurut Mufassir, Bisnis adalah pengelolaan modal untuk mendapatkan keuntungan ; 2) Menurut Tinjauan Ahli Fikih, Bisnis adalah saling menukarkan harta dengan harta secara suka sama suka, atau pemindahan hak milik dengan adanya penggantian . Menurut cara yang dibolehkan penjelasan dari pengertian di atas : a) Perdagangan adalah satu bagian muamalat yang berbentuk transaksi antara seorang dengan orang lain. b) Transaksi perdagangan itu dilaksanakan dalam bentuk jual beli yang diwujudkan dalam bentuk ijab dan qabul. c) Perdagangan yang dilaksanakan bertujuan atau dengan motif untuk mencari keuntungan.²⁰

3. Strategi Peningkatan pendapatan Tinjauan Etika Bisnis Islam

Etika sebagai perangkat prinsip moral yang membedakan apa yang benar dari apa yang salah, sedangkan bisnis adalah suatu serangkaian peristiwa yang melibatkan pelaku bisnis, maka etika diperlukan dalam bisnis. Dengan demikian dapat dipahami bahwa, etika bisnis adalah norma-norma atau kaidah etik yang dianut oleh bisnis, baik sebagai institusi atau organisasi, maupun dalam interaksi bisnisnya. Etika dan tidak tunduk etisnya menjadi bagian budaya perusahaan dan built in sebagai perilaku. dalam diri karyawan biasa sampai CEO. bahkan pengusaha sekalipun yang standarnya tidak uniform atau universal. Tapi lazimnya harus ada standar minimal. Ketidak universalan itu mencuatkan berbagai perspektif suatu bangsa dalam menjiwai, mengoperasikan dan setiap kali menggugat diri.

Etika bisnis merupakan etika terapan. Etika bisnis merupakan aplikasi pemahaman kita tentang apa yang baik dan benar untuk beragam institusi, teknologi, transaksi, aktivitas dan usaha yang kita sebut bisnis. Pembahasan tentang etika bisnis harus dimulai dengan menyediakan kerangka prinsip-prinsip dasar pemahaman tentang apa yang dimaksud dengan istilah baik dan

²⁰ Naqvi, Syed Nawab, 1993. *Ethict and Eco- nomics: An Islamic Syntesis*, diterjemahkan oleh Husin Anis: *Etika dan Ilmu Ekonomi Suatu Sintesis Islami*, Bandung: Mizan

benar, hanya dengan cara itu selanjutnya seseorang dapat membahas implikasi-implikasi terhadap dunia bisnis. Etika dan Bisnis, mendeskripsikan etika bisnis secara umum dan menjelaskan orientasi umum terhadap bisnis, dan mendeskripsikan beberapa pendekatan khusus terhadap etika bisnis, yang secara bersama-sama menyediakan dasar untuk menganalisis masalah-masalah etis dalam bisnis. Dengan demikian, bisnis dalam Islam memposisikan pengertian bisnis yang pada hakikatnya merupakan usaha manusia untuk mencari keridhaan Allah SWT. Bisnis tidak bertujuan jangka pendek, individual dan semata-mata keuntungan yang berdasarkan kalkulasi matematika, tetapi bertujuan jangka pendek sekaligus jangka panjang, yaitu tanggung jawab pribadi dan sosial dihadapan masyarakat, negara dan Allah SWT.²¹

C. Etika Dalam Menimbang Secara Bisnis Islam

1. Shidiq (Jujur)

Seorang pedagang wajib berlaku jujur dalam melaksanakan usaha jual beli. Jujur dalam arti luas adalah tidak bohong, tidak menipu, tidak mengada-ada fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji. dalam Al-Qur'an, keharusan bersikap jujur dalam jual beli sudah diterangkan dengan jelas dan tegas yang dihubungkan dengan pelaksanaan timbangan. Menyimpan dalam menimbang, menakar dan mengukur yang merupakan wujud kecurangan dalam perdagangan, sekalipun tidak begitu Nampak kerugian dan kerusakan yang diakibatkannya pada manusia ketimbang tindak kejahatan yang lebih besar. Allah SWT dan Rasulullah SAW mengharamkan kebiasaan melakukan kecurangan dalam menimbang, menakar dan mengukur dalam dunia perdagangan.

2. Amanah (Tanggung Jawab)

²¹ Warson Munawwir, Ahmad, Al Munawwir Kamus Arab Indonesia. Surabaya, Pustaka Progressif, 1997.

Setiap pedagang harus bertanggung jawab atas usaha dan pekerjaan sebagai pedagang yang telah dipilih. Tanggung jawab artinya mau dan mampu menjaga amanah (kepercayaan) masyarakat yang secara otomatis terbeban dipundaknya. Kewajiban dan tanggung jawab para pedagang yaitu, menyediakan barang dan jasa kebutuhan masyarakat dengan harga yang wajar serta jumlah yang cukup.

3. Murah Hati

Rasulullah SAW menganjurkan agar para pedagang selalu bermurah hati dalam melaksanakan jual beli. yaitu, ramah, sopan, santun, murah senyum suka mengalah namun tetap penuh tanggung jawab.

D. Usaha Meningkatkan Etika Bisnis Islam.

Usaha atau bisnis perlu dari setiap pelaku usaha mengetahui bagaimana pemasaran dari usaha yang sedang dijalankannya maka dari itu perlu mengetahui bahwa kebutuhan pasar. Pemasaran merupakan bagian dari yang terpenting dalam suatu perusahaan, dalam kata lain pemasaran adalah usaha mengantisipasi kebutuhan dan mengarahkan aliran barang dan jasa dari produsen ke konsumen.

Hal ini dilaksanakan untuk memuaskan kebutuhan konsumen dan mencapai tujuan perusahaan untuk mewujudkan cita-cita perusahaan agar pemasaran tersebut berjalan sesuai rencana maka suatu perusahaan memerlukan strategi pemasaran untuk mengelola hal tersebut. Usaha atau bisnis di Indonesia itu sendiri sangat banyak bentuk usaha yang bisa diterapkan dari berbagai tingkatan contohnya seperti usaha kecil dan menengah (UKM). Usaha kecil menengah menjadi salah satu terobosan atau penunjang untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di tengah masyarakat sehingga mencapai kebutuhan dan kesejahteraan hidup. Berbagai jenis produk yang dihasilkan oleh pelaku bisnis usaha kecil menengah memiliki kualitas yang bagus dan berbeda antara pelaku satu dan lainnya.

Di Indonesia Salah satu yang termasuk usaha kecil menengah (UKM) disektor jasa adalah usaha laundry. Pertumbuhan perusahaan laundry di

Indonesia saat ini menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Tidak hanya di kota-kota besar saja namun sampai ke pelosok daerah, kini usaha laundry tersebut mulai berkembang dengan bermacam-macam fasilitas dan pelayanan yang diterapkan. Berkembangnya usaha laundry saat ini adalah salah satu bisnis dibidang jasa yang sedang banyak dikalangan masyarakat.

Perusahaan laundry merupakan perusahaan yang menjanjikan dan menguntungkan bagi pelaku perusahaan laundry tersebut, dikarenakan banyaknya mesin cuci dengan harga terjangkau. Semakin banyaknya ketersediaan mesin cuci dengan harga yang relatif terjangkau, disertai munculnya teknologi baru seperti alat pengering yang membuat pakaian tidak perlu lagi dijemur apalagi pada waktu musim hujan maka bisnis laundry dapat dilakukan dengan investasi modal yang tidak terlalu besar. Perusahaan elbe laundry ini juga memiliki strategi tersendiri agar konsumen merasa tidak dirugikan dan dapat membuat konsumen lebih memilih mencucikan pakaiannya di tempat laundry tersebut dan juga konsumen lebih memilih menggunakan jasa laundry karena dapat meringankan beban dari mereka yang tak mengenal lelah untuk mencuci ataupun menyetrika baju kerja maupun baju sehari-hari mereka. Dalam bisnis jasa laundry kian menjadi alternatif bagi para konsumen jasa laundry yang memiliki jadwal padat. Sehingga para konsumen memiliki sedikit waktu untuk mengurus kebutuhan pokok maupun kebutuhan yang lain.²²

E. Perspektif Ekonomi Islam terhadap Pengembangan Usaha

Merupakan usaha yang tidak dilarang dalam Islam termasuk pada usaha Octa laundry, karena dari segi positifnya dengan membuka usaha laundry ada unsur tolong-menolong didalamnya, dimana dapat membuka lapangan pekerjaan dan rezeki bagi orang lain serta mendorong pertumbuhan perekonomian masyarakat dengan memberikan kesempatan berusaha seluas-luasnya. Berdasarkan ayat tersebut dapat dikatakan bahwa tolong menolong dalam

²² Wati Linda, Implementasi Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Elbe Laundry Di Desa Babakan Kecamatan Ciwaringin Kabupaten Cirebon Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Islam, Jurnal, h, 3

kebajikan itu, tidak hanya dengan member pekerjaan kepada orang lain, akan tetapi membuat orang menjadi lebih terbantu dalam kesibukannya, merawat pakaian dan sebagainya juga merupakan suatu sifat tolong-menolong. Dalam islam banyak terdapat ajaran yang mendorong untuk melakukan usaha dan bekerja dengan giat untuk memperoleh hasil kerja yang maksimal. Mewujudkan kesejahteraan dan meningkatkan kehidupan yang layak bagi umat Islam merupakan kewajiban syar'i yang jika disertai ketulusan niat akan naik pada tingkat ibadah. Pada pengembangan usaha yang dilakukan pada usaha jasa Octa Laundry tidak terjadi pelanggaran syariat. pengembangan usaha yang dilakukan dengan menambah faktor produksi berupa modal dan tenaga kerja yang disertai dengan keahlian keusahawanan dalam meningkatkan pendapatan marginal rumah tangga tidak 197 Jurnal Ilmiah Al Tsarwah Program Magister Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone merugikan kepentingan pihak lain seperti para pekerja dan konsumen. Octa laundry memberikan upah bagi para pekerja sesuai dengan apa yang telah dilakukan (adil) karena besarnya upah tersebut diberikan dengan beberapa pertimbangan seperti tanggungan konsumsi pekerja pada siang hari, jam istirahat yang cukup bebas artinya pekerja dapat istirahat jika pekerjaan telah selesai dikerjakan, pekerjaan yang dilakukan setiap harinya pun tidak terlalu banyak dan dilakukan dengan menggunakan mesin sehingga mempermudah pekerja dalam melakukan pekerjaannya dan juga tidak terjadi eksploitasi tenaga seorang pekerja karena dilakukan sesuai dengan yang telah disepakati dalam perjanjian mengenai jenis pekerjaan yang akan dilakukan serta termasuk besarnya upah yang diterima. Besarnya imbalan atas modal yang diberikan pada usaha tersebut juga tidak diperhitungkan secara pasti. Namun, pengambilan keuntungan dilakukan setelah biaya-biaya dan upah para pekerja dibayarkan. Selain itu juga terdapat unsur keterbukaan terhadap konsumen terkait kualitas cucian, serta memberikan kompensasi yang wajar apabila terjadi kesalahan dalam proses pengerjaan, seperti pakaian luntur yang tercampur, kehilangan pakaian dan terdapat kerusakan pada pakaian yang disebabkan oleh pihak laundry. Pendapatan yang diterima

kemudian pun digunakan untuk hal-hal yang bersifat positif misalnya untuk ditabung dan keperluan rumah tangga sehari-harinya.²³

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

a. Metode Kualitatif

Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah sebagai laannya adalah eksperimen, dimana peneliti merupakan eksperimen kunci dengan analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan data yang bermaksud mempelajari tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi social, individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat.²⁴

b. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif

Peneliti menggunakan metode kualitatif ini, dengan menyesuaikan judul dan fokus permasalahan yang ada pada penelitian ini. Penulis akan mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis sesuai fakta dan fenomena yang terjadi di lapangan. Peneliti berusaha untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk kemudian dianalisis dengan cermat demi memperoleh hasil yang memuaskan.

Peneliti ini akan mencari informasi dan data yang valid sesuai keadaan lapangan tentang bagaimana Strategi Peluang Usaha dalam Meningkatkan Kepuasan Perpekstif Etika Bisnis Ceria Laundry di Desa Sidodadi.

²³ Rahayu Bahri, Pengembangan Usaha Jasa Laundry dalam Meningkatkan Pendapatan Marginal Rumah Tangga Dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Watam Pone (Studi Pada Octa Laundry), Jurnal Ilmiah Al Tzarwah Program Magister Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone

²⁴ Sukma utami, *Skripsi Pengaruh lingkungan sekolah terhadap pembentukan karakter anak*, 2018., 40