

ABTRAK

UMAMAH, ISTIFADATUL. 2021: *Penerapan Etika Bisnis Islam Para Pedagang Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Study Kasus di Pasar Rengasdengklok Karawang Jawa Barat)*, Perbankan Syari'ah, Syari'ah, IAIT Kediri, Dosen Pembimbing Ahmad Badi'. S.HI., M.Pd.I

Kata Kunci : Etika Bisnis Islam, Loyalitas Pelanggan.

Perkembangan ekonomi yang sangat pesat menimbulkan persaingan bisnis yang semakin tinggi. Dengan persaingan yang begitu tinggi para pelaku bisnis menggunakan segala cara untuk mendapatkan keuntungan bahkan para pelaku bisnis sering mengabaikan etika dalam menjalankan bisnis. Seperti contoh, banyak ditemukan para pedagang yang mengabaikan etika dalam menjalankan bisnisnya. Bahwasannya konsumen akan percaya kepada suatu perusahaan yang etis dari pada yang tidak etis. Kepercayaan inilah yang menjadi pertimbangan awal mula pembelian ulang sehingga terdapatlah konsumen yang loyal pada perusahaan tersebut. Maka dengan adanya loyalitas pelanggan di dalam suatu perusahaan, hal tersebut dapat mempertahankan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Dalam uraian di atas, maka Fokus penelitian sebagai berikut (1) Bagaimana penerapan prinsip ketuhanan, keadilan dan tanggung jawab para pedagang menurut persepektif etika bisnis Islam ; (2) Bagaimana penerapan etika bisnis Islam para pedagang untuk memperhanakan loyalitas pelanggan di Pasar Rengasdengklok ?.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, sumber data yang di gunakan yakni sumber data sekunder dan primer. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian, yaitu (1) Penerapan Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam yang dilakukan para Pedagang Di Pasar Rengasdengklok Karawang Jawa Barat, menerapkan prinsip ketuhanan yang berupa ketakwaan dan meyakini bahwa Rizqi sudah di Atur oleh Allah, prinsip keseimbangan yang diaplikasikan dalam bentuk jujur dalam timbangan dan adil serta prinsip tanggung jawab yang mereka terapkan dengan pemenuhan janji kepada pembeli atau konsumen; (2) Mempertahankan loyalitas pelanggan yang dilakukan pedagang dengan menjalin hubungan baik, memberikan pelayanan dan produk yang baik dengan cara transaksi yang jujur , adil dalam timbangan, menepati janji pelanggan, tanggung jawab dalam segala transaksinya, dan memberikan THR di momen tertentu.

ABTRAK

UMAMAH, ISTIFADATUL. 2021: *Application of Islamic Business Ethics for Traders to Maintain Customer Loyalty (Case Study in Rengasdengklok Market, Karawang, West Java), Islamic Banking, Syari'ah, IAIT Kediri, Advisory Lecturer Ahmad Badi'. S.HI., M.Pd.I*

Keywords: Islamic Business Ethics, Customer Loyalty.

Rapid economic development has led to increasingly high business competition. With such high competition, business people use all means to gain profits, even business people often ignore ethics in running a business. For example, there are many traders who ignore ethics in running their business. That consumers will believe in an ethical company rather than an unethical one. This trust is the initial consideration for repeat purchases so that there are loyal consumers to the company. So with the existence of customer loyalty within a company, it can maintain financial performance and maintain the viability of the company.

In the description above, the research problems can be formulated as follows (1) How to apply the principles of divinity, justice and responsibility of traders according to the perspective of Islamic business ethics; (2) How is the application of Islamic business ethics for traders to maintain customer loyalty in Rengasdengklok Market?.

This study uses a type of field research (field research) that is descriptive qualitative, the data sources used are secondary and primary data sources. While the data collection techniques using interviews, documentation, and observation. While the data analysis technique uses data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the study, namely (1) the application of the principles of Islamic business ethics by traders in the Rengasdengklok market, Karawang regency, applying the divine principle in the form of piety and believing that Rizqi has been arranged by Allah, the principle of balance applied in the form of honesty in the scales and fairness and the principle of responsibility that they apply to the fulfillment of promises to buyers or consumers; (2) Maintaining customer loyalty by traders by establishing good relationships, providing good services and products by means of honest transactions, fair in scale, keeping customer promises, taking responsibility in all transactions, and providing THR at certain moments.