

BAB IV

PAPARAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Setting Penelitian

1. Letak geografis Pasar Rengasdengklok Karawang Jawa Barat.

Pasar Rengasdengklok terletak di Jl. Ps. R.Dengklok, R.Dengklok Sel., Kec. R.dengklok, Kabupaten Karawang, Jawa Barat.¹ Pasar ini memiliki letak yang cukup strategis karena berdekatan dengan permukiman masyarakat setempat, tempatnya yang berdekatan dengan akses lalu lintas kendaraan , kantor kecamatan, kantor pegadaian. Sehingga pasar ini sebagai pusat berbelanja utama bagi masyarakat setempat yang berada di Rengasdengklok dan dapat di tempuh dengan berjalan kaki, atau menggunakan kendaraan sepeda motor, dan mobil roda empat.²

2. Sejarah singkat berdirinya Pasar Rengasdengklok Karawang Jawa Barat

Pasar Rengasdengklok berada di Kecamatan Rengasdengklok Selatan Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat. Pasar rengasdengklok yang terletak di pinggir jalan raya, dan beberapa puluh meter saja sudah ada kantor Kecamatan Rengasdengklok dan masjid pasar Rengasdengklok. Sehingga menjadikannya sebagai sentra ekonomi utama di sana. Walaupun keberadaanya belakangan ini terkikis dengan kehadiran pusat-pusat perniagaan

¹ “Jl. Ps. R.dengklok”, <https://maps.app.goo.gl/UkvQ27vwJB74AJY7>, diakses tanggal 22 Juli 2021

² Observasi, Pasar Rengasdengklok Kabupaten Karawang, 15 April 2021

baru, seperti jaringan toko ritel, alfamidi, supermarket namun signifikasinya bagi warga Rengasdengklok tetaplah kuat.

Pasar Rengasdengklok ini sudah berdiri ketika masa penjajahan belanda pada tahun 1947, namun seiring berjalannya waktu pasar Rengasdengklok di bangun oleh masyarakat secara mandiri pada tahun 1966. Bangunan pasar Rengasdengklok ini termasuk bangunan pasar lama karena sudah berdiri selama kurang lebih enam puluh lima tahun yang lalu.

Pasar Rengasdengklok termasuk pasar milik pemerintah kabupaten karawang, karena sebelum terbuatnya pasar yang seperti sekarang ini pasar Rengasdengklok dulu sebagai lalu lintas kereta api, maka dari itu ada lahan yang di miliki oleh pihak PJKA. Luas tanah pasar Rengasdengklok terbagi menjadi dua lahan yang di milki oleh pihak PEMDA dan PJKA, pertama lahan tanah milik PEMDA luasnya 6358 m², kedua lahan tanah milik PJKA luas nya 4978 m².³

Para pedagang di pasar Rengasdengklok sangat beragam ada yang berjualan sayur, sembako, buah-buahan, makanan ringan dengan harga grosir, toko kelontongan, daging ayam maupun sapi, bumbu masakan, pakaian dan lain-lain. Para pedagang di pasar Rengasdengklok ada yang berjualan di kios, pedagang kaki lima, dan los. Jam operasional buka di pasar Rengasdengklok beragam dari jam 03.00 WIB atau waktu subuh sampai jam 11.00 WIB siang

³ Ade Madropi, Wawancara, Kantor Pasar Rengasdengklok, 21 April 2021

hari ada yang buka dari jam 15.00 WIB sampai jam 23.00 WIB dan ada yang buka 24.00 Jam. ⁴

Keadaan pasar Rengasdengklok saat ini terlihat normal meskipun dalam keadaan pandemik, para pedagang masih beroperasi sesuai dengan jam buka masing masing, tapi tidak sedikit dari para pedagang yang berjualan gulung tikar karena minimnya penghasilan yang di dapatkannya.

3. Visi & Misi Pasar Rengasdengklok Kabupaten Karawang

Adapun Visi dari Pasar Rengasdengklok yakni, Karawang yang mandiri, maju, adil, dan makmur. Seperti yang di jelaskan oleh bapak Ade Madropi sebagai Kepala Pasar di Rengasdengklok⁵:

- a. Mandiri adalah suatu sikap dan kondisi masyarakat yang produktif, inovatif, adaptif terhadap perkembangan hotel, mampu mengoptimalkan potensi daerah dan menggali sumber-sumber pendapatan dengan tetap berpegang pada budaya dan kearifan lokal.
- b. Maju, berarti sumber daya manusia Kabupaten Karawang telah mencapai kualitas yang tinggi dengan tingkat kemakmuran yang juga tinggi disertai dengan sistem informasi dan perkembangan politik hukum yang mantap.
- c. Adil, berarti tidak ada pembatasan / diskriminasi dalam bentuk apapun, baik antar individu, inden, maupun wilayah.

⁴ Observasi, Pasar Rengasdengklok , 16 April 2021

⁵ Ade Madropi, Wawancara, Kantor Pasar Rengasdengklok, 18 Mei 2021

d. Makmur, berarti kebutuhan dasar masyarakat Kabupaten Karawang dapat terpenuhi, sehingga memberikan makna, dan arti penting bagi daerah-daerah lain.

Misi dari Pasar Rengasdengklok Kabupaten Karawang sebagai berikut:

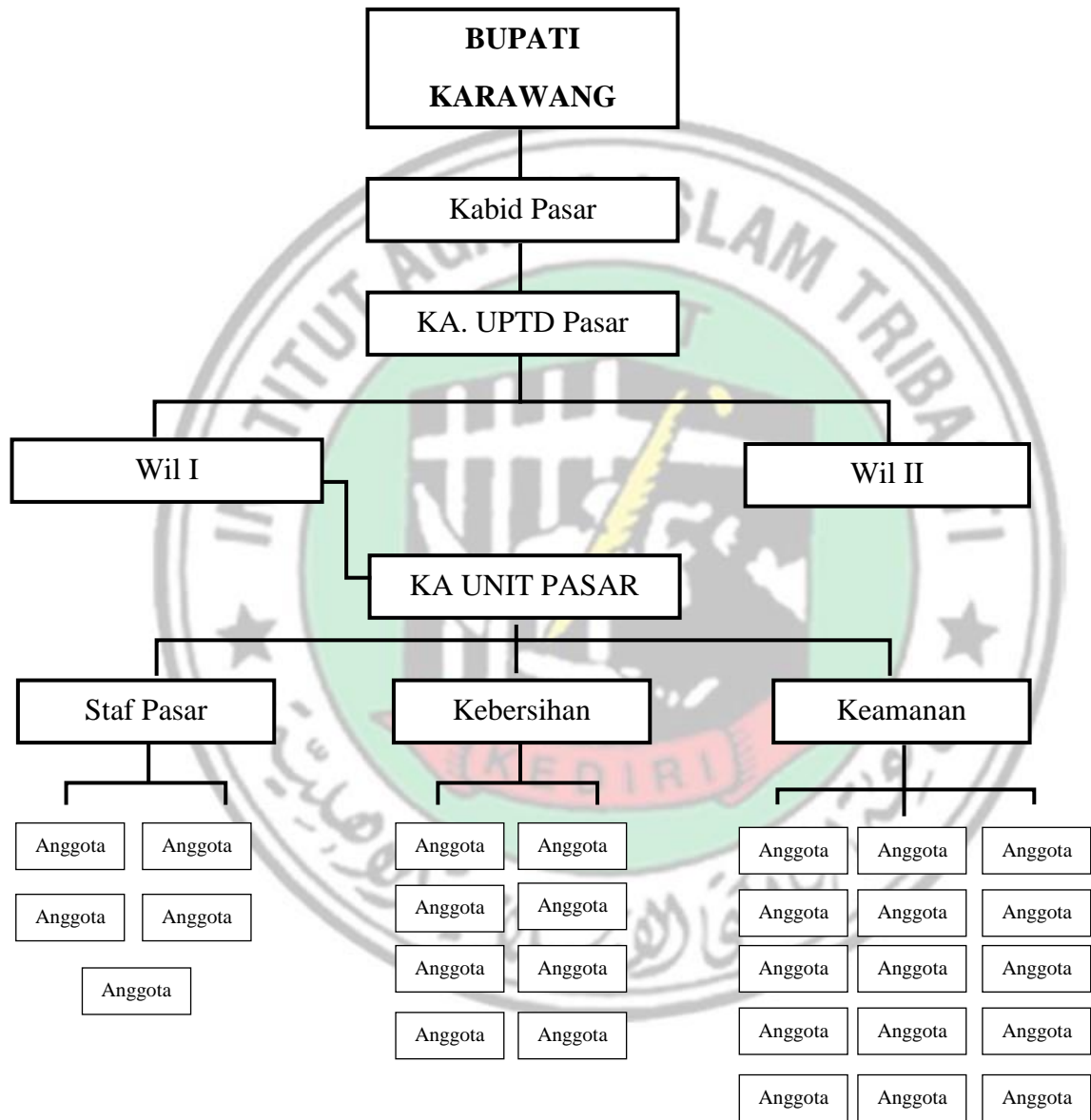
- a. Mewujudkan aparatur pemerintah daerah yang bersih dan berwibawa.
- b. Mewujudkan Kabupaten Karawang yang berdaya saing.
- c. Mewujudkan masyarakat demokratis berdasarkan hukum.
- d. Mewujudkan kabupaten karawang yang asli dan lestari. ⁶

4. Struktur Organisasi

Hak kepemilikan pasar Rengasdengklok di miliki oleh pemerintah Kabupaten Karawang yang memberikan kewenangan kepada kantor dinas Kabupaten Karawang sebagai pihak yang bertanggung jawab mengurus segala aktifitas dan perkembangan yang berada di pasar Rengasdengklok. Tugas tersebut tidak dijalankan atau di beban kan secara langsung oleh kantor pusat, tapi melalui perwakilannya yakni UPTD pasar wilayah satu Rengasdengklok. Setelah dari wilayah satu rengasdengklok di buat kan kantor unit pasar. Dan terbagi menjadi tiga seksi yang mana staf pasar terdiri dari 5 (lima) orang, kebersihan terdiri dari 8 (delapan) orang, keamanan pasar terdiri dari 15 (lima belas) orang yang di bagi menjadi dua untuk setiap jadwal penjagaannya.

⁶ Ade Madropi, Wawancara , Kantor Pasar Rengasdengklok, 18 Mei 2021

Bentuk struktur organisasi pasar Rengasdengklok seperti di bawah ini :⁷



5. Sarana dan prasarana pasar Rengasdengklok Karawang Jawa Barat

⁷ Dokumen, Kantor Pasar Unit Rengasdengklok, 21 April 2021

Pasar sebagai salah satu tempat bertemu dan berkumpulnya masa yang mana mempunyai peranan penting dalam menunjang kebutuhan pokok dan perekonomian masyarakat, terutama kebutuhan sandang dan pangan, maka pasar tidak bisa di lepasakan dari sarana dan prasarana yang ada di dalamnya. Karena tanpa adanya sarana dan prasarana yang mendukung di pasar tersebut, maka kegiatan dalam lingkungan pasar akan terganggu bahkan tidak bisa berlangsung. Hal ini berlaku untuk semua pasar dan salah satunya pasar Rengasdengklok.

Sarana dan prasarana yang ada di pasar Rengasdengklok yang di paparkan di bawah ini: ⁸

a. Tempat berjualan :

- 1) Kios : 680 buah. Ukuran kios ada tiga macam yaitu $2 \times 3 \text{ m}^2$, dan $3 \times 3 \text{ m}^2$
- 2) Los : terdapat 42 buah dengan ukuran $2 \times 2,5 \text{ m}^2$
- 3) PKL dengan petak luas 1130 m^2

b. Parkir

c. Mushola : Tanah Milik Pemda terdapat 1 (satu) buah Mushola, Tanah Milik PJKA terdapat 1 (satu) buah Mushola

d. Tps terdapat 1 buah dengan ukuran 6 m^2 yang mengelola dinas pasar

e. Daya Listrik : 6000 Watt

f. MCK : Tanah Milik Pemda terdapat 1 (Satu) buah Mck, Tanah Milik PJKA terdapat 2 (dua) buah Mck.. dan sumber air berasal dari PDAM

⁸ Ade Madropi, Wawancara, Kantor Pasar Rengasdengklok, 21 April 2021

g. Drainase ada tetapi sebagian dalam pasar belum ada drainase.

6. Jumlah dan Jenis Pedagang pasar Rengasdengklok kabupaten karawang

Dari data yang telah di peroleh peneliti jumlah di pasar Rengasdengklok

Karawang Jawa Barat sebagai berikut :

- a. Kios : 400 orang
- b. Los : 30 orang
- c. PKL : 150 orang

Dari jumlah 580 pedagang usaha yang di jalankan beraneka ragam diantaranya yaitu, pedagang sembako, kelontongan, buah, daging pakaian, telur, warung makan, bumbu, jamu seduh, sayuran, tahu. Dalam penelitian ini mengambil 8 informan pedagang yang mewakili 580 orang pedagang di pasar Rengasdengklok. Dan mengambil 8 informan pembeli yang mana sudah menjadi pelanggan di tempat tersebut diantaranya adalah :

Tabel 4.1 Data informasi dan jenis bisnis pedagang di Pasar Rengasdengklok Karawang Jawa Barat

No	Nama pedagang	Jenis dagangan	Jenis kelamin	Lama usaha
1	Informan A	Makanan	Perempuan	7 tahun
2	Informan B	Pakaian	Perempuan	11 tahun
3	Informan C	Sembako	Perempuan	6 tahun
4	Informan D	Bahan baku mie ayam bakso grosir	Laki laki	27 tahun

5	Informan E	Kelontongan	Laki laki	30 tahun
6	Informan F	Sayuran	Perempuan	22 tahun
7	Informan G	Bumbu dan sayuran	Perempuan	21 tahun
8	Informan H	Daging	Laki-laki	30 tahun

B. Paparan data dan Temuan Hasil Penelitian

Hasil temuan di lapangan baik menyangkut *setting* penelitian maupun fenomena sosial yang menjadi fokus penelitian yang harus di paparkan secara jelas atau sistematis. Subjektivitas peneliti harus benar-benar di kendalikan sehingga apa yang di paparkan sebagai temuan lapangan tidak bisa dari subjektivitas sendiri.

Temuan-temuan ini harus berupa fakta yang benar-benar ada dimana penelitian dilaksanakan. Dengan demikian, maka temuan ini bukanlah sekedar kesan selintas peneliti bukan pula hasil karangan peneliti melainkan hasil sebuah pengamatan dokumentasi dan juga wawancara.

1. Prinsip Ketuhanan, Keadilan Dan Tanggung Jawab Para Pedagang Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam

Sebuah tindakan atau perilaku pedagang merupakan suatu sikap seseorang melakukan sebuah perdagangan yang mana terjadinya jual beli yang sesuai dengan kriteria Islam, dengan memegang prinsip-prinsip dalam dirinya sebagai acuan dalam melakukan kegiatan muamalah. Pada penelitian ini penulis mengambil 8 informan dari pedagang di pasar Rengasdengklok Karawang Jawa Barat. Berikut ini penjelasan mengenai prinsip etika bisnis Islam yang dilakukan para pedagang :

a. Prinsip ketuhanan (*Unity*)

Pada konsep ini seorang makhluk harus benar-benar patuh, tunduk, dan sepenuhnya berserah diri atas apa yang telah menjadi kehendak Allah SWT. Tetapi, di lain pihak konsep ini yang sangat di perhatikan ialah objek atau kehadiran yang mendukung seperti makhluk hidup dan bersama-sama dengan manusia lain untuk menjadi satu kesatuan yang diikat dengan ketaatan kepada satu yaitu Allah SWT.

Wujud dari adanya ketaatan kepada Allah SWT yang dilakukan oleh para pedagang dari 8 informan yang meliputi pedagang Warung makan, pakaian, Kelontong, Bahan baku mie ayam bakso, sembako, sayuran, daging, dan bumbu yaitu dengan melaksanakan ibadah sholat tepat waktu. Berpuasa, dan mengeluarkan uang untuk bersedekah kepada pengemis atau kepada orang yang tidak mampu, dan meyakini bahwa Rizqi telah di atur oleh Allah apabila kita telah melakukan ibadah dengan berdoa dan ikhtiar.

Hal ini sesuai dengan wawancara kepada salah satu informan :

“ Dalam menjalankan usaha ada kalanya kita lebih mendekatkan diri pada Allah, dekatkan dulu maha penciptanya maka Rizqi akan mengikuti walaupun banyak pesaing dalam usaha jika meyakini bahwa rizqi Allah yang mengatur insya Allah tidak akan tertukar, dan juga jangan lupa dalam setiap usahanya sisihkan untuk di sedekahkan sebagai membuang harta kotor”⁹

⁹ H. Shodikin, wawancara, Pedagang bahan baku mie ayam bakso grosir, 8 Mei 2021

Akan tetapi masih ada pedagang dari 8 informan yang lalai dalam menjalankan shalat tepat waktu. Jadi lebih mengutamakan melayani terlebih dahulu pembeli dari pada melakukan shalat tepat waktu namun setelah selesai melayani pembeli baru melaksanakan solat.

Hal ini sesuai dengan wawancara salah satu pedagang di pasar :

“ Saya kalo lagi banyak pembeli, sudah masuk waktunya shalat saya lebih baik melayani dulu pembelinya, apalagi kan berjualan juga jaga sendiri jadi tidak ada yang menjaga kalo di tinggal, tapi kalo urusan pembelinya sudah selesai saya langsung shalat walaupun waktunya sudah hampir telat”.¹⁰

b. Prinsip keadilan

Dalam berwirausaha seorang muslim wajib menyeimbangkan kegiatan duniawi dan akhiratnya, yakni adil dalam setiap kegiatan usahanya baik dalam menakar timbangan, menjelaskan apabila ada barang yang cacat tapi masih bisa di gunakan, dan selalu jujur kepada pembeli baik barang dagangannya tersebut sudah barang lama atau baru untuk menghindari hal yang tidak di inginkan.

Pernyataan ini Sesuai dengan wawancara salah satu pedagang :

“ Saya ingin hidup dalam Islam mau saya bicara, bergaul usaha jadi sesuai dengan syariah, kalo jujur itu udah sebagai prinsip hidup saya dalam berdagang apalagi masalah takaran timbangan harus sesuai, ga di kurangi ga di lebihin begitu juga dengan harganya ga di mahalin dari harga psarannya

¹⁰ Saman, Wawancara , pedagang daging sapi. 8 Mei 2021

apalagi harga murah di bawah pasaran jadi seimbang, kalo ada barang dagangan yang cacat contoh saja seperti telur aga pecah dikit, terigu yang berlubang karena di gigit tikus ya saya jelasin apa adanya”.¹¹

Pernyataan ini juga sesuai dengan salah satu pelanggan di toko tersebut:

“ Menurut saya pelayanannya baik, dari timbangannya juga sesuai kalo saya beli telur, beli bihun, terigu kiloan buat jualan. Biasanya saya timbang lagi di rumah kalo selesai belanja buat pengira-ngiraan belanja dan jualan yang habis, Alhamdulillah di toko itu selalu sesuai timbangannya ga di kurangi juga ga lebih”¹²

Namun dari beberapa informan yang melakukan kegiatan berwirausahanya sesuai dengan muamalah ada juga pedagang yang tidak jujur dalam menimbang barang dagangannya, seperti yang di lakukan informan H pedagang daging, ia mengatakan dalam menakar daging sesuai dengan pesanan pembeli dan memberi dengan kualitas yang baik. Namun pernyataan ini tidak sesuai dengan wawancara salah satu pembeli di tempat tersebut:

“ Ibu biasanya beli daging kesana untuk masak biasanya 2 kg atau 4 kg buat kebutuhan di rumah, kalo beli daging itu harus jeli dan hati hati. Pernah beli ga memperhatikan waktu lagi masukin daging pas di timbang, dagingnya ada yang di campur sama yang jelek, terus kemarin juga ibu beli Sumsum iga sapi 2 kg semuanya bagus tapi sayangnya timbangannya kurang 3 ons.”¹³

¹¹ Weli, Wawancara, Pedagang Sembako. 02 Mei 2021

¹² Zaimah, Wawancara , Di Pasar Rengasdengklok. 03 Mei 2021

¹³ Hj. Yuliati, Wawancara. Di Pasar Rengasdengklok . 09 Mei 2021

c. Prinsip tanggung jawab

Prinsip tanggung jawab yang dilakukan oleh 8 informan adalah dengan pemenuhan janji dengan pembeli, dalam hal pembelian dalam jumlah banyak atau besar serta sesuai dengan waktu yang telah di janjikan dan juga dari tanggung jawab yang dilakukan apabila terdapat barang yang rusak agar dapat di tukar dengan yang baru.

Sebagaimana yang dikatakan dalam wawancara dengan salah satu pedagang :

“ Kalo ada yang memesan sayur sama ibu dalam jumlah besar untuk acara hajatan bu iyakan, asalkan sesuai dengan waktunya dan kasih uang DP dulu kan belanja besar pastinya butuh modal. jadi ibu dapat penuhi pesanannya kalo ga kasih DP takutnya PHP aja yang belinya, makannya adanya DP biar di lihat keseriusan pembelinya dalam memesan, untuk harga jumlah besar pastinya ada harga khusus”.¹⁴

Dalam hal tanggung jawab pengembalian barang yang rusak dan pemesanan dalam jumlah banyak juga di katakan oleh informan E pedagang kelontongan :

“ Barang yang rusak dan tidak sesuai bisa di kembalikan apalagi kalo bahanya plastik nanti dari toko kita juga di kembalikan ke pabrik pusatnya,

¹⁴ Yayah, Wawancara. Pedagang Sayuran . 08 Mei 2021

untuk di ganti dengan yang baru dan sesuai dengan jumlah yang di kembalikan. Kalo beli borongan apalagi untuk di jual lagi saya sanggupin apalagi kalo sudah stok banyak jadi ya tinggal di pilih saja sama pembelinya”¹⁵

Dari 8 informan sudah beberapa yang melakukan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsipnya dan juga sesuai dengan etika bisnis Islam meskipun ada yang belum memahami arti dari etika bisnis Islam tapi mereka melakukan usaha atas dasar ibadah dalam mencari rizqi demi melangsungkan kehidupannya agar harta yang di cari mendapatkan keberkahan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan dari 8 informan, sudah menerapkan prinsip ketuhanan, dengan meyakini Allah tidak tertukar dalam memberikan rizqinya, shalat tepat waktu dan menyisihkan sedikit uangnya untuk bersedekah, dan juga menerapkan prinsip keadilan yang mana dalam menakar timbangan atau takaran dalam barang yang di jualnya itu sesuai meskipun ada salah satu informan yang tidak melakukan hal jujur, juga dalam prinsip tanggung jawab dari 8 informan melakukan hal yang sama dengan menyanggupi janji pembeli jika ada pesanan dalam jumlah besar, dan memberikan barang yang baru ketika ada barang yang di beli mengalami kerusakan atau cacat.

2. Etika Bisnis Islam Para Pedagang Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Pasar Rengasdengklok

¹⁵ H. Agus, Wawancara, Pedagang Kelontongan. 7 Mei 2021

Loyalitas bisa di sebut sebagai setianya seseorang pada usaha yang kita jalani dengan pembelian secara berulang ulang, dan orang yang membeli tersebut dinamakan pelanggan. Maka dengan adanya loyalitas pelanggan, sebuah usaha akan dapat bertahan dalam berbagai jenis situasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu informan B pedagang pakaian:

“ Pelanggan memang berpengaruh besar sama usaha yang lagi dijalani, walaupun sekarang lagi masa pandemik keadannya berbeda ketika sebelum pandemik tapi dengan adanya pelanggan usahanya merasa terbantu, nah pelanggan disini sebagai *reseler* di toko ini, pelanggan yang sebagai reseller kanambilnya *kredit*, walaupun kadang ga terjual semua. Apalagi kalo barang baru datang ya siapa cepat siapa dapat buat *reseler* juga buat pelanggan yang baru juga”.¹⁶

Jadi sudah dapat di pahami bahawa pelanggan sangat berpengaruh dan berperan penting dalam menjalankan usaha para pedagang, pelanggan yang loyalitas tidak akan berfikir negatif pada usaha para pedagang, berani mempromosikan secara cuma-cuma kepada orang lain, dan membeli barang atau jasa secara berulang-ulang dan pembelian bisa dengan jumlah besar, pernyataan ini selaras dengan wawancara pada informan A pedagang makanan :

“ Iah betul mbak, pelanggan yang beli di warung sini itu awal mulanya dari satu orang, mungkin di promosikan sama temennya kalo mau beli makan

¹⁶ Muhrijatul Amarah, Wawancara, Toko Baju Riza Collection. 22 April 2021

buat sekedar sarapan atau makan siang belinya disini. Ya kalo ada acara paling buat macam ketrung gitu mbak. ¹⁷

Pernyataan ini juga sesuai dengan informan D pedagang bahan baku mie ayam bakso grosir :

“ Pelanggan disini itu kebanyakan ya dari kalangan pedagang mie ayam sama bakso, tapi ada juga pedagam yang lain. Namanya juga grosir ya jadi yang tau toko ini dari satu mulut ke mulut lain, bener kata mbaknya jadi pelanggan yang setia atau loyalitas itu yang mempromosikan dagangan kita secara gratis. Malahan gak ada yang kasih komentar negatif tapi disini terima kritik dan saran setiap pembeli selesai berbelanja, sebagai bahan evaluasi kedepannya.

Loyalitas pelanggan dapat dibangun dan di pertahankan dari peran pedagang dalam melayani pembeli sesuai dengan prinsip etika bisnis syari'ah, yang didalamnya terdapat perilaku pedagang dalam melayani pembeli mengutamakan prinsip kejujuran, keadilan dan tanggung jawab terhadap layanan yang di berikan, menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Selaras dengan salah satu informan G pedagang mie ayam bakso Grosir :¹⁸

“ Berdagang itu harus jujur dari barang yang di jual, dari timbangan nya juga harus jujur, kalo dalam berjualan tidak jujur apalagi mengenai timbangan tentu bakal banyak yang komplain dan kita ga akan dapat pelanggan. jadi cara

¹⁷ Sulastri, Wawancara, Pedagang Makanan, 22 April 2021

¹⁸ H. Shodikin, wawancara, Pedagang bahan baku mie ayam bakso grosir, 8 Mei 2021

mendapatkan pelanggan itu berikan dulu pelayanan yang baik tentunya sesuai dengan ajaran agama Islam, dan itu harus di pertahankan, biar pelanggan ga kabur ke pedagang yang lain”

Hal ini sesuai dengan wawancara salah satu informan G pedagang bumbu dan sayur :

“ Mbak sama pelanggan biasa udah kaya temen aja, kadang ya guyon juga, kan biar mereka ga canggung sama mbak, kalo nanyain barang yang ga ada juga ga sungkan, ya walaupun ada pelanggan yang udah gak belanja disini lagi tapi pelanggan yang lain masih setia ada yang udah 10 tahun masih belanja disini, biasanya pelanggan pesan buat hari besok biar ga ke habisan kan kalo sayuran disini seger apalagi buat jualan bakso atau soto jadi jam 8 pagi juga udah habis. Nah yang udah langganan biasanya ya pesen sehari sebelumnya”.¹⁹

Pernyataan ini juga di benarkan oleh salah satu pelanggan informan G :

“ Bapak udah lama belanja disini neng, kan buat jualan bakso, biasanya pesen bumbu, sambal jadi sama taughe itu sehari sebelumnya, kan tempat bapak mah jauh neng takut ga keburu kalo mau ke pasar. Ya udah langganan mah jadi ga sungkan lagi sama si mbk nya mau pesen ini itu juga. Pelayanan nya baik suka bercanda.”²⁰

Dalam menarik minat calon pelanggan, para pedagang di pasar Rengasdengklok menggunakan cara dalam mempromosikan barangnya yakni

¹⁹ Nuraeni , Wawancara, Pedagang Bumbu Dan Sayuran. 25 April 2021

²⁰ Bpk Samiun, Wawancara, Di Pasar Rengasdengklok. 25 April 2021

dengan *mendisplay* barang yang di perjual belikan di tempat yang strategis, menanyakan atau melayani kebutuhan pembeli dengan ramah dan baik.

Hal ini sesuai dengan wawancara informan B pedagang pakaian :

“ Ketika menawarkan barang sama pembeli biasanya kita pajang baju baju di depan yang sekiranya banyak orang lewat, ada juga yang pasang baju obral atau diskon biar baju stok lama bisa terjual, kalo sama pembeli juga kita harus ada etika maksudnya tanya baik baik ramah juga biar yang beli itu ga takut atau sungkan”.²¹

Dan pernyataan ini juga serupa dengan Informan C pedagang sembako:

“ Saya kalo nawarin pembeli biasanya itu kalo ada orang lewat saya tanyain, mau apa bu pak? mau cari apa?, apalagi kalo ada orang gerak geriknya kaya kebingungan ngeliat ke toko ini jadi ya saya tanya. Ya kalo melayani juga harus baik ramah jangan judes nanti gak ada yang mau beli kalo ngelayaninnya kaya gitu, kan trik juga kalo kita baik sama pembeli di kemudian hari bakal belanja lagi kesini”.²²

Kemudian dalam mengembangkan ikatan atau hubungan dengan pelanggan, para pedagang melakukan berbagai strategi dengan memberikan hadiah atau *Gift* pada momen tertentu, berkunjung ke tempat usaha pelanggannya. Hal ini di lakukan sebagai usaha mempertahankan pelanggan agar keberlangsungan usaha nya tetap berjalan.

²¹ Muhrijatul Amarah, Wawancara, Pedagang Pakaian, 22 April 2021

²² Weli, Wawancara, Pedagang Sembako, 02 Mei 2021

Hal ini di sesuaikan dengan wawancara yang dilakukan oleh informan D pedagang bahan baku mie ayam bakso grosir :

“ Disini setiap seminggu sekali atau hari minggu biasanya buat pelanggan sama pembeli di kasih sunlight setiap selesai berbelanja, terkadang juga ketika mau lebaran 1 minggu kita kasih THR (tunjangan hari raya) ada baju, ada elektronik itu tergantung berapa lamanya pelanggan itu setia berbelanja disini, ya kalo ada waktu untuk menjalin lebih dekat sama pelanggan lama kita kunjungi rumahnya atau tempat usahanya supaya semakin dekat silaturahmiya juga bair jadi motivasi sama pelanggan kita.”²³

Hal ini juga di benarkan oleh salah satu pelanggan di toko Informan D pedagang bahan baku mie ayam grosir :

“ Bapak udah lama berlanggan disini ada 15 tahunan lah, pak hajinya baik kadang kalo bapa lagi belum bisa bayar semua tapi butuh modal juga di bolehkan asalkan di lunasi, ya setiap minggu itu suka di kasih sunlight lumayan lah neng buat cuci piring kan, kalo THR itu biasanya dapat baju sarung, kipas angin nah kemarin dapat set panci neng, pernah pak haji main ke tempat saya silaturahmi kan kalo usahanya kita di kunjungin sama bos bisa buat penyemangat diri kita sendiri. “²⁴

Dari beberapa hasil wawancara dari 8 informan melakukan hubungan baik dengan para pelanggan baik pelanggan baru dan lama, karena dengan

²³ H. Shodikin, Wawancara, Pedagang Bahan Baku Mie Ayam Bakso Grosir. 7 Mei 2021

²⁴ Sobur, Wawancara, Pelanggan Bahan Baku Mie Ayam Bakso Grosir. 7 Mei 2021

adanya hubungan baik akan menambah ikatan erat antara pedagang dan pembeli, dan hal itu juga sebagai nilai tambah dalam mempertahankan pelanggan di kondisi pandemik ini.

C. Pembahasan

1. Prinsip Ketuhanan, Keadilan Dan Tanggung Jawab Para Pedagang Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam

a. Prinsip ketuhanan (*unity*)

Seluruh aktivitas termasuk bisnis yang dilakukan bukan hanya pada dimensi duniawi semata, yang berkaitan langsung dalam untung dan rugi. Berbisnis dalam Islam merupakan sebuah pernyataan dari kehambaan seorang manusia kepada yang maha menciptakan melalui amal sosial yang berupa bisnis, sedangkan bisnis merupakan aktivitas antara manusia yang saling membutuhkan satu sama lain yang menimbulkan efek saling membantu tersebut. Bentuk dari konsep tauhid atau ketuhanan adalah berupa ketakwaan diri yang dilakukan oleh pedagang yaitu berupa menjalankan sholat lima waktu, berdoa dan bersedekah, serta jujur dalam berdagang.²⁵

Seperti yang telah di katakan oleh bapak H. Shodikin ketika melakukan wawancara, Dalam menjalankan usaha ada kalanya kita lebih mendekatkan diri pada Allah, dekatkan dulu maha penciptanya maka Rizqi akan mengikuti walaupun banyak pesaing dalam usaha jika meyakini bahwa

²⁵ Siti Mina Kusnia, “Perilaku Pedagang di Pasar Tradisional Ngaliyan Semarang dalam Perspektif Etika Bisnis Islam” (Skripsi, Univesitas Islam Negeri Walisongo, Kediri, 2015), h.96.

rizqi Allah yang mengatur insya Allah tidak akan tertukar, dan juga jangan lupa dalam setiap usahanya sisihkan untuk di sedekahkan sebagai membuang harta kotor.²⁶

Dalam menjalankan aktivitas usahanya yang dilakukan para pedagang di pasar Rengasdengklok Karawang Jawa Barat semata-mata hanya untuk mencari berkah dari Allah SWT. Dari delapan Informan meyakini bahwa segala aktivitas yang dijalani baik dalam melayani pembeli dan bertransaksi yang di lakukan di amati oleh Allah SWT. Maka dari itu mereka selalu berhati-hati menjaga perilaku dalam menjalankan usaha perdagangannya.

Sesuai dengan Al-quran yang berbicara mengenai Etika bisnis Islam²⁷ surat Al-Baqarah ayat 284:

لِلّٰهِ مَا فِي السَّمٰوٰتِ وَمَا فِي الْاَرْضِ ۗ وَاِنْ تُبْدُوْا مَا فِيْۤ اَنْفُسِكُمْ اَوْ تَخْفَوْهُ يَحْصِبْكُمْ بِهٖ اللّٰهُ ۗ فَيَعْفِرْ

لِمَنْ يَّشَاءُ وَيُعَذِّبُ مَنْ يَّشَاءُ ۗ وَاللّٰهُ عَلٰى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيْرٌ - ٢٨٤

Terjemahnya : “Milik Allah-lah apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. Jika kamu nyatakan apa yang ada di dalam hatimu atau kamu sembunyikan, niscaya Allah memperhitungkannya (tentang perbuatan itu) bagimu. Dia mengampuni siapa yang

²⁶ H. Shodikin, wawancara, Pedagang bahan baku mie ayam bakso grosir, 8 Mei 2021

²⁷ al-Quran, 2:284

Dia kehendaki dan mengazab siapa yang Dia kehendaki. Allah Mahakuasa atas segala sesuatu.” (Q.S. Al-Baqarah: 284).

Maka prinsip ketuhanan yang dilakukan oleh para pedagang di pasar Rengasdengklok dengan Bentuk ketakwaan dalam menjalankan bisnisnya selalu menyertakan niat ibadah, dan sebelum berangkat ke tempat usaha selalu berdoa dan membaca bismillah terlebih dahulu sebelum membuka tempat usahanya serta berniat berdagang untuk menafkahi keluarganya agar menjadikan keberkahan tersendiri dari setiap hasil yang telah di dapat dan menjadi keberkahan juga bagi keluarganya. Meskipun dalam menjalankan ibadahnya tidak semua informan dilaksanakan tepat waktu, namun setelah selesai dengan urusannya mereka segera melaksanakan shalatnya. Dan dari lima informan ada yang melakukan ketakwaan dengan berpuasa sunah dan menyisihkan sebagian penghasilannya pada orang yang tidak mampu.

b. Prinsip keseimbangan

Prinsip keseimbangan atau keadilan dalam melakukan aktivitas bisnis, sudah di atur dalam Islam untuk selalu berbuat adil tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai. Dengan berlakunya adil seseorang pembisnis akan menjauhkan diri dari hal-hal yang haram, menjauhkan perkara dari barang yang *subhat*. Dengan adanya prinsip keseimbangan yang melahirkan keadilan maka seseorang akan memiliki empati kepada orang lain sehingga ia akan mempertanggung jawabkan segala perbuatannya, dan dihadapan Allah SWT

setiap amal manusia akan dimintai pertanggung jawaban.²⁸ Allah telah berfirman dalam Surat Ar-Rahman ayat 7-9 :²⁹

وَالسَّمَاءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ الْمِيزَانَ (٧) أَلَّا تَطْغَوْا فِي الْمِيزَانِ (٨) وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ (٩)

Terjemahnya :*“Dan langit telah ditinggikan-Nya dan Dia ciptakan keseimbangan. Agar kamu jangan merusak keseimbangan itu. Dan tegakkanlah keseimbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi keseimbangan itu.” (QS: Al-Rahman Ayat 7-9).*³⁰

Menurut peneliti para pedagang dari delapan informan hanya tujuh orang saja yang melakukannya sesuai dengan prinsip keadilan dalam menjalankan transaksinya. Karena ada salah satu informan yang tidak sesuai dengan prinsip keadilan yakni dengan mengurangi timbangan dan terkadang mengoplos bahan dagangannya jika pembeli tidak teliti dalam mengamati pedagang tersebut. Namun dari prinsip keseimbangan atau keadilan yang dilakukan para pedagang sudah sepatutnya di jalankan dengan baik agar hak-hak para pembeli bisa terpenuhi. Dan tidak ada hasil yang haram ketika mendapatkan keuntungan secara tidak langsung harta tersebut menjadi riba, hal tersebut di larang oleh agama dan seharusnya menghindari harta riba, di

²⁸ Fauzan dan Ida Nuryana, “Pengaruh penerapan etika bisnis terhadap kepuasan pelanggan warung bebek H. Slamet di Kota Malang”, Vol.10, no. 1 (Februari 2014),h. 8.

²⁹ al-Qur’an, 55:7-9

³⁰ al-Qur’an, 55:7-9

dalam Al-Qur'an menjelaskan tidak boleh memakan harta riba yakni pada surat Al-Baqarah ayat 278-280 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ (٢٧٨) فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا

بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ (٢٧٩) وَإِن

كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَأَن تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ (٢٨٠)

Terjemahnya : "Wahai orang-orang yang beriman, tinggalkanlah apa yang tersisa dari riba, jika kalian adalah orang-orang yang beriman. Maka jika kalian tidak meninggalkan, maka umumkanlah perang kepada Allah dan Rasul-Nya. Maka jika kalian bertaubat, maka bagi kalian adalah pokok harta kalian. Tidak berbuat dhalim lagi terdhalimi. Dan jika terdapat orang yang kesulitan, maka tundalah sampai datang kemudahan. Dan bila kalian bersedekah, maka itu baik bagi kalian, bila kalian mengetahui." (QS Al-Baqarah: 278-280).³¹

c. Prinsip tanggung jawab

Untuk memenuhi tuntutan keadilan dan ketuhanan, manusia perlu mempertanggung jawabkan segala hal tindakannya. Rasa tanggung jawab tentunya hanya dengan ucapannya saja melainkan harus benar-benar di wujudkan dalam kehidupan sehari-hari melalui perbuatan dan perilaku.

³¹ al-Quran, 2:278-280

Dalam dunia bisnis hal seperti ini sudah semestinya dilakukan bukan sekedar sudah mendapatkan hasilnya namun tidak mempertimbangkan tanggung jawab kedepannya.

Dalam penelitian ini dari delapan informan melakukan tanggung jawabnya dengan baik bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh para pedagang dari delapan informan yakni, dengan menepati janji para pembeli atau pelanggan ketika memesan barang atau jasa dalam jumlah besar dan banyak, dan bentuk tanggung jawab para pedagang terhadap kecacatan barang yang di dapatkan ketika ada pelanggan yang komplek dengan barang dagangannya, dan menukarnya dengan barang yang bagus atau baru.

Menurut analisis peneliti para pedagang di pasar Rengasdengklok Karawang Jawa Barat telah menjalankan bisnis nya sesuai dengan etika bisnis Islam meskipun ada salah satu yang berbuat curang ketika bertransaksi. Dari beberapa prinsipnya pun sudah dilaksanakan dengan baik dan menjalankan sesuai dengan syariah yang telah di atur oleh agama Islam.

2. Etika Bisnis Islam Para Pedagang Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Pasar Rengasdengklok

Etika bisnis Islam menurut Sukarno adalah sejumlah perilaku etis bisnis (akhlak al Islamiyah) yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah yang

mengedepankan halal dan haram, jadi perilaku yang etis ialah perilaku yang mengikuti perintah Allah SWT dan menjauhi larangannya.³²

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan para pedagang di pasar Rengasdengklok Karawang Jawa Barat. Peneliti mendapatkan hasil jawaban dari delapan informan yang berkaitan langsung dengan pemahaman pedagang mengenai etika bisnis Islam. Berdasarkan hasil penelitian mengenai etika bisnis Islam meliputi pedagang makanan, pakaian, sembako, daging, kelontongan, sayuran, bumbu dan sayur, bahan baku mie ayam bakso grosir mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui arti dari etika bisnis Islam. Namun, para pedagang menjalankan usaha dagang dan jual beli menggunakan aturan yang telah di atur oleh agama Islam dan mengerti bahwa agama Islam sangat penting dalam mengatur perdagangan.

Aturan agama Islam dalam kegiatan bisnis di paparkan para prinsip - prinsip etika bisnis Islam yang mana telah di jelaskan sebelumnya yaitu, prinsip ketuhanan (*Unity*), prinsip keseimbangan dan prinsip tanggung jawab. Etika Bisnis Islam yaitu suatu tingkah laku moral bisnis (*akhlaq al Islamiyah*) yang di dalamnya terdapat nilai-nilai syariah yang mengutamakan halal dan haram. Dan mengajarkan para pelaku bisnis atau pedagang dalam menjalankan bisnisnya dengan bekerjasama, saling tolong menolong, dan menjauhkan dari sifat iri, dengki, dendam serta hal-hal yang tidak sesuai yang

³² Maulidya, Kosim, dan Devi, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor," h.4.

telah di ajarkan oleh *Syariah Islam* Tertulis dalam Al-Qur'an ayat yang berbicara mengenai bisnis³³, yakni surat At Taubah ayat 24 :

قُلْ إِنْ كَانَ آبَاؤُكُمْ وَأَبْنَاؤُكُمْ وَإِخْوَانُكُمْ وَأَزْوَاجُكُمْ وَعَشِيرَتُكُمْ وَأَمْوَالٌ

اِفْتَرَقْتُمُوهَا وَتِجَارَةٌ تَخْشَوْنَ كَسَادَهَا وَمَسَاكِينُ تَرْضَوْنَهَا أَحَبَّ إِلَيْكُمْ مِنَ اللَّهِ

وَرَسُولِهِ وَجِهَادٍ فِي سَبِيلِهِ فَتَرَبَّصُوا حَتَّى يَأْتِيَ اللَّهُ بِأَمْرِهِ ۗ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ

الْفَاسِقِينَ ع - ٢٤

Terjemahnya : “Katakanlah, “Jika bapak-bapakmu, anak-anakmu, saudara-saudaramu, istri-istrimu, keluargamu, harta kekayaan yang kamu usahakan, perdagangan yang kamu khawatirkan kerugiannya, dan rumah-rumah tempat tinggal yang kamu sukai, lebih kamu cintai dari pada Allah dan Rasul-Nya serta berjihad di jalan-Nya, maka tunggulah sampai Allah memberikan keputusan-Nya.” Dan Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang fasik.” (Q.S At-Taubah:24)..

Berdasarkan hasil penelitian, bahwasannya loyalitas pelanggan terhadap para pedagang di pasar Rengasdengklok Karawang Jawa Barat yakni dengan menjalin hubungan baik, dari barang yang sesuai dengan keinginan pelanggan, serta harga yang di bawah pasaran. Dan para pedagang juga

³³ al-Quran, 9:24

menerapkan prinsip etika bisnis yakni prinsip Keadilan dan tanggung jawab yang berupa menakar timbangan dengan jujur, menepati janji kepada pelanggan dan tanggung jawab pada barang yang cacat.

Dalam berwirausaha seorang muslim wajib menyeimbangkan kegiatan duniawi dan akhiratnya, yakni adil dalam setiap kegiatan usahanya baik dalam menakar timbangan, menjelaskan apabila ada barang yang cacat tapi masih bisa di gunakan, dan selalu jujur kepada pembeli baik barang dagangannya tersebut sudah barang lama atau baru untuk menghindari hal yang tidak di inginkan.

Pernyataan ini Sesuai dengan wawancara salah satu pedagang :

“ Saya ingin hidup dalam Islam mau saya bicara, bergaul usaha jadi sesuai dengan syariah, kalo jujur itu udah sebagai prinsip hidup saya dalam berdagang apalagi masalah takaran timbangan harus sesuai ga di kurangi ga di lebihin begitu juga dengan harganya ga di mahalin dari harga pasarnya apalagi harga murah di bawah pasaran jadi seimbang, kalo ada barang dagangan yang cacat contoh saja seperti telur aga pecah dikit, terigu yang berlubang karena di gigit tikus ya saya jelasin apa adanya”.³⁴

Pernyataan ini juga sesuai dengan salah satu pelanggan di toko tersebut:

“ Menurut saya pelayanannya baik, dari timbangannya juga sesuai kalo saya beli telur, beli bihun, terigu kiloan buat jualan. Biasanya saya timbang lagi di rumah kalo selesai belanja buat pengira-ngiraan belanja dan jualan yang

³⁴ Weli, Wawancara, Pedagang Sembako. 02 Mei 2021

habis, Alhamdulillah di toko itu selalu sesuai timbangannya ga di kurangi juga ga lebih”³⁵

Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa para pelanggan akan loyal dengan suatu usaha tersebut, Loyalitas dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan melalui penerapan nilai-nilai Islam,³⁶ Dalam melakukan pembelian atau transaksi mereka dilayani dengan baik, dalam segi takaran barang yang di jual pun sesuai tidak ada pengurangan, dan terlihat dari para pedagang sudah menerapkan prinsip etika bisnis Islam sebagai acuan pertahanan pelanggan.

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ، ذُ لِكَ حَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Terjemahnya :*“Dan sempurnakan takaran apabila kamu manakar, dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”(Q.S Al-Israa: 35).*³⁷

Gasper³⁸ mendefinisikan pengertian pelanggan, bahwa pelanggan orang yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang tergantung kepadanya, membawa kita kepada keinginannya, tidak ada seorang pun yang menang

³⁵ Zaimah, Wawancara , Di Pasar Rengasdengklok. 03 Mei 2021

³⁶ Mashuri, “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam” , Vol.9, no. 1 (Juni 2020),h. 3.

³⁷ Al-Qur’an, 17:35

³⁸ Moh Nasuka, “Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)” ,Vol.15, no. 2 (Desember 2017),h.3.

dalam berargumentasi dengan pelanggan, dan pelanggan adalah orang yang teramat penting yang tidak dapat di hapuskan.

Dalam mempertahankan pelanggan para pedagang tidak membedakan antara pelanggan baru dan lama, mereka melakukannya dengan adil tidak juga membeda-bedakan harga antara pelanggan baru dan lama. Pelayanan yang dilakukan ketika mengajukan komplain terhadap barang yang cacat pun dilakukan dengan baik tidak dengan hal yang dapat menyinggung pelanggan. Sehingga ketertarikan seorang pembeli terhadap suatu usaha harus ada.

Selain itu dalam menawarkan usahanya para pedagang melakukan dengan caranya masing-masing, mereka melakukannya dengan *mendisplay* barangnya dengan semenarik mungkin dan strategis agar para pembeli mengetahui apa saja yang mereka perjual belikan. Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan para pedagang memberikan *gift* atau *THR* di momen tertentu saja, besar atau kecilnya *THR* (tunjangan hari raya) dapat di lihat dari berapa lamanya pelanggan tersebut.

Dalam analisis peneliti, bahwasannya para pedagang dalam mempertahankan loyalitas pelanggan sudah sesuai dengan indikator dan prinsip Etika Bisnis Islam yang telah di paparkan di bab sebelumnya, yakni Bersikap ramah dan tulus, Menanyakan kebutuhan pelanggan, Berikan kualitas produk terbaik, Berikan harga yang sewajarnya dan jangan terlalu mahal, namun tetap dengan kualitas yang baik., Tepati janji dengan pelanggan agar tidak mengecewakan pelanggan, mengukur timbangan dengan jujur, adil dalam pelayanannya, Ciptakan suasana kekeluargaan, Berikan ikatan psikologis

dengan cara memberikan ucapan, *gift* atau THR pada momen tertentu.³⁹ Sehingga sudah sesuai dengan etika bisnis Islam bahwasanya melayani pembeli harus menggunakan bahasa dan perilaku yang baik agar muncul citra positif pada pedagang.



³⁹ Maulidya, Kosim, dan Devi, “Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor,”h. 228.

