

# PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SWALAYAN IDOLA KECAMATAN SEPULUH BANGKALAN

Oleh:

**Diana Rohmaniah<sup>1</sup>**

**Abdur Rohman<sup>2</sup>**

Universitas Trunojoyo Madura

Alamat: JL. Raya Telang, Kec. Kamal, Kab. Bangkalan, Jawa Timur (69162)

Korespondensi Penulis: [dianarohmania228@gmail.com](mailto:dianarohmania228@gmail.com)

***Abstract.** Current business developments provide space for everyone to make creations in the business economic activity model. One of them is by applying Islamic Business Ethics in a business that is being run, the research used in the study is descriptive qualitative method, with primary data sources through interviews and observations, also through secondary data obtained from several previous journals. The results of the study prove that Swsalayan Idola has applied the principles of Islamic Business Ethics in its business such as the principle of unity / God, the principle of balance / fairness, the principle of free will, the principle of responsibility and the principle of truth, and other facts, such as the influence of ethics in doing business so affect the satisfaction of consumers so that later lead to an attitude of loyalty from customers to the supermarket.*

***Keywords:** Islamic Business Ethics, MSMEs, Consumer Satisfaction.*

**Abstrak.** Perkembangan bisnis saat ini memberikan ruang bagi setiap orang untuk membuat kreasi dalam model aktifitas ekonomi bisnis. Salah satunya dengan menerapkan Etika Bisnis Islam dalam suatu usaha/bisnis yang tengah di jalankannya, Penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut yakni dengan metode kualitatif deskriptif, dengan sumber data pimer melalui wawancara dan observasi, juga melalui data sekunder yang di

# **PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SWALAYAN IDOLA KECAMATAN SEPULUH BANGKALAN**

dapatkan dari beberapa jurnal terdahulu. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan jika Swsalyan Idola tersebut telah menerapkan prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam dalam usahanya seperti prinsip tauhid, prinsip keadilan, prinsip kehendak bebas, prinsip tanggung jawab dan prinsip kebenaran., dan Fakta lain, seperti pengaruh adanya Etika dalam berbisnis begitu mempengaruhi terhadap kepuasan terhadap konsumen sehingga nantinya menimbulkan sikap loyalitas dari pelanggan terhadap swalayan tersebut.

**Kata kunci:** Etika Bisnis Islam, UMKM, Kepuasan Konsumen

## **LATAR BELAKANG**

Dalam Era Globalisasi dewasa ini, perkembangan perekonomian dunia begitu pesat, seiring dengan berkembang dan meningkatnya kebutuhan manusia akan sandang, pangan, dan teknologi. Kebutuhan tersebut meningkat sebagai jumlah penduduk yang setiap tahun terus bertambah, sehingga menimbulkan persaingan bisnis makin upaya yang dilakukan masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup (Gumilar, 2017).

Dalam rangka menghadapi persaingan bisnis yang begitu ketat demi keberlangsungan usaha yang tengah di Kelola, maka kita sebagai pelaku usaha harus memiliki produk atau pelayanan yang bisa mempengaruhi suatu konsumen hingga konsumen tersebut menjadi konsumen yang loyal. Salah satu bentuk pelayanan yang bisa dilakukan dalam bersaing secara sehat yakni dengan menerapkan Etika Bisnis Islam pada usahanya. Etika Bisnis Islam dapat memberikan dorongan yang kuat kepada konsumen untuk terus setia berbeanja di tempat kita karena merasa puas terhadap barang yang kita jual serta pelayanan yang telah kita berikan. (Syafiq, 2019).

Dalam menjalankan suatu bisnis yang berlandaskan Syariah, maka semua hukum atau aturan yang dilaksanakan di dalamnya tentunya harus sesuai dengan prinsip-prinsip Etika Bisnis yang di terapkan dalam Islam, agar pebisnis bisa mendapatkan rejeki yang halal dan berkah. (Ariyadi, 2018).

Konsep bisnis dalam Islam banyak dijelaskan dalam Al-Qur'an dengan menggunakan beberapa akad, seperti; tijarah, al-bai, isytara dan tadayantum. Untuk itu bisnis dalam Islam disamping harus dilakukan dengan cara profesional yang melibatkan ketelitian dan kecermatan dalam proses manajemen dan administrasi agar terhindar dari

kerugian, bisnis islam juga harus bebas dari gharar, riba, dan praktik lain yang dapat melanggar syariat. (Akhmad Nur Zaroni, 1992).

Proses produksi dalam aktifitas ekonomi islam dilakukan dengan tujuan untuk mewujudkan manfaat dengan cara mengembangkan sumber-sumber ekonomi yang telah diberikan Allah kepada hambanya. Bentuk implementasi dari aktifitas ekonomi islam tersebut yakni dengan pengimplementasia perdagangan yang sesuai dengan prinsip islam, aktifitas ekonomi tersebut tidak hanya bertujuan untuk dunia tetapi juga untuk bekal akhirat nanti seperti yang dikehendaki oleh UU No. 7 Tahun 1996 tentang Pangan (Turmudi, 2017).

Banyaknya bahan makanan dan minuman yang beredar di tengah masyarakat tanpa adanya label halal pada produknya merupakan pelanggaran hak terhadap konsumen, khususnya terhadap konsumen yang beragama muslim. Penduduk Indonesia yang mayoritas umat islam adalah pihak yang yang paling dirugikan dengan banyaknya jumlah makanan atau minuman yang beredar tanpa label halal, dan juga memastikan halal/tidaknya suatu produk harus sesuai mekanisme yang sesuai dengan ketentuan ajaran islam, maka dari itu dalam Etika Bisnis Islam di tekannya Prinsip tauhid dalam menjalankan usahanya sehingga bisa sesuai dengan ajaran Islam (Ramlan, 2014).

Penerapan prinsip tauhid, prinsip keadilan, prinsip kebenaran, prinsip bertanggung jawab begitu berdampak terhadap kepuasan suatu konsumen dalam berbelanja di sebuah toko atau swalayan. Selain itu Penerapan etika dalam suatu bisnis akan menambah citra usaha karena sikap moral yang telah di berikan dalam melayani konsumen, sehingga konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan yang telah kita berikan akan tercipta loyalitas, dan dengan loyalitas tinggi konsumen tersebut dapat mempromosikan usaha kita tersebut kepada orang lain seperti teman, keluarga ataupun pasangannya, sehingga nantinya bisa berkembang tanpa adanya promosi mandiri dari perusahaan (Wardani, 2022).

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Etika Bisnis**

Kata etika atau yang biasa di dengar dengan sebutan etik, berasal dari bahasa latin ethica. Atau Ethos, yang dalam bahasa Yunani artinya norma – norma, nilai, kaidah, ukuran bagi tingkah laku yang baik. Etika yang dimaksud meupakan tujuan bebas

# **PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SWALAYAN IDOLA KECAMATAN SEPULUH BANGKALAN**

berkehendak tetapi juga bisa bertanggung jawab terhadap Tindakan yang telah kita lakukan (Ii, 2020).

Etika bisnis adalah untuk mengontrol bagaimana melanjutkan pekerjaan yang menggabungkan setiap bagian yang terhubung, misalnya dengan organisasi, orang atau masyarakat. Tugas etika bisnis dalam suatu organisasi adalah untuk secara mendalam membentuk cara berperilaku para wakil dan bos atau pelopor sehingga pertemuan-pertemuan di dalam atau di luar yang berbeda, bagaimanapun juga bekerja sama dan memiliki hubungan yang baik (Lani & Nurhalimah, 2022).

## **Etik Bisnis dalam Perspektif Islam**

Islam mewajibkan kepada setiap muslim, bahwa bekerja adalah salah satu sebab pokok yang memungkinkan manusia memiliki kekayaan. Dalam Islam bisnis merupakan suatu serangkaian aktivitas bisnis yang didalamnya terdapat berbagai jenis yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya termasuk profitnya, akan tetapi dibatasi dalam perolehannya dan pendayagunaan pada hartanya apakah terdapat aturan halal dan haram (Silviah, 2022).

Penerapan Etika bisnis dalam pandangan islam adalah penerapan ajaran atau aturan yang sesuai dengan Al-Quran dan Hadits, dalam konteks ilmu bisnis. Contoh jelas dari larangan dalam bertransaksi, yakni seperti larangan menjual barang kototr atau najis, larangan menjual hal-hal yang membahayakan dan merugikan, larangan menjual barang-barang yang haram. Etika Bisnis Islam merupakan suatu perilaku atau Tindakan etika berbisnis yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah yang begitu mengedepankan halal dan haram serta kebermanfaatan dari barang yang dijualnya (Edi & Aristyanto, 2021).

## **Etika dalam Transaksi Bisnis Islam**

Etika bisnis islam merupakan suatu ilmu yang membahas tentang prinsip moral atau perilaku terpuji dalam melakukan transaksi jual beli, guna bersikap baik atau buruknya pelaku usaha dalam melayani para konsumen yang hendak berlangganan kepada bisnisnya. Pembahasan tentang Etika Bisnis Islam tersebut cukup mendapatkan perhatian yang begitu tinggi dalam dunia perekonomian islam, karena banyaknya manfaat yang bisa di dapat dari penerapan etika bisnis tersebut dalam suatu bisnis (Kepercayaan etal., n.d.).

Dalam setiap aktifitas yang dilaksanakan harus sesuai dengan aspek etika bisnis islam yang harus di perhatikan, sehingga tidak hanya dunia yang menjadi tujuan tetapi sekaligus dengan akhirat yang juga turut di perhatikan, dengan kata lain, bekerja sambil beribadah (Sholihah, 2019).

### **Prinsip-Prinsip dalam Etika Bisnis Islam**

Suatu bisnis yang baik, mestinya dijalankan sesuai dengan prinsip etika bisnis islam, yang mengandung 5 unsur penting di dalamnya, seperti(Alfaqiih, 2018):

1. Prinsip Tauhid

*Unity* atau tauhid dalam etika bisnis Islam berarti Allah SWT telah menentukan batasan tertentu terhadap perbuatan manusia sebagai khalifah, agar memberikan manfaat pada seseorang tanpa mengorbankan hak-hak individu lainnya. Prinsip ini menegaskan bahwa Allah adalah pemilik sejati seluruh yang ada di alam semesta ini.

2. Prinsip Keadilan

Allah adalah Sang pencipta seluruh yang ada di muka bumi ini, dan 'adl (keadilan) merupakan salah satu sifat-Nya Prinsip ini mengajarkan manusia agar dapat berlaku adil dalam segala hal, terutama dalam konteks bisnis.

3. Prinsip Kebenaran

Kebenaran dalam etika bisnis Islam berarti bahwa bisnis harus dilakukan dengan kejujuran dan kebenaran. Bisnis yang tidak jujur atau tidak sesuai dengan syariah Islam tidak dapat diterima .

4. Prinsip Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam etika bisnis Islam sangat penting. Meskipun kegiatan bisnis dilakukan dengan kebebasan, hal tersebut tidak berarti semuanya selesai saat tujuan tercapai atau mendapatkan laba. Semua tindakan bisnis harus mempertimbangkan tanggung jawab terhadap diri sendiri, majikan, dan Allah SWT.

5. Prinsip Kehendak Bebas

Prinsip ini mengajarkan bahwa Kehendak bebas dalam etika bisnis Islam berarti memiliki peranan penting, tetapi tidak boleh mengganggu atau

# **PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SWALAYAN IDOLA KECAMATAN SEPULUH BANGKALAN**

merugikan kepentingan bersama atau individu lainnya. Islam mengizinkan umatnya untuk berinovasi dalam aktivitas bisnis, tetapi tegas melarang hal-hal yang dilarang oleh syariat agama

## **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konsumen sehingga nantinya konsumen dapat merasa senang dan puas ketika berbelanja di toko kita, hal itu dapat di tunjukkan ketika konsumen menunjukkan sikap loyalitas kepada toko, dengan alasan mereka merasa aman dan nyaman ketika berbelanja di tempat kita, karena sudah sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam, sehingga sudah aman dari riba, gharar, dan hal lainnya yang bisa melanggar syariat islam (Syafiq, 2019).

Menurut beberapa pakar ahli, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi faktor kepuasan konsumen, yakni seperti (Maksudin, 2022):

- a. Adanya fitur produk dan jasa. adanya fitur produk dan jasa pada suatu usaha dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk yang kita jual bisa tercipta dari fitur produk dan juga pelayanan yang sudah kita berikan.
- b. *Mood/Emosi* Pelanggan. *Mood* suatu pelanggan juga bisa mempengaruhi pelanggan dalam membeli produk atau jasa. Selain itu pelanggan yang dalam suasana hati senang maka akan dengan mudah atau teliti dalam memilih barang, berbeda dengan pelanggan yang tengah panik dan buru-buru, ia biasanya cenderung tidak sabar untuk cepat selesai, kita sebagai pelaku usaha harus bisa memahami kondisi dan *mood* pelanggan kita.

## **METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang berupaya untuk memberikan gambaran mengenai pengaruh penerapan etika bisnis islam terhadap kepuasan konsumen pada Swalayan Idola di Sepuluh, Bangkalan. Adapun teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian tersebut, yakni dengan cara primer seperti wawancara, obserasi, Serta juga dengan cara

sekunder dari beberapa buku dan jurnal yang berkaitan erat dengan pentingnya etika bisnis Islam dalam suatu bisnis/usaha.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan Etika Bisnis Islam pada Swalayan Idola (Sepuluh, Bangkalan)**

Etika bisnis dalam islam merupakan suatu tindakan atau perilaku yang sesuai dengan moral, perilaku yang di terapkan dalam suatu usaha yang tengah di kelolanya, yang di fokuskan terhadap nilai-nilai prinsip islam di dalamnya, seperti mengedepankan halal atau haramnya produk yang di jual, bermanfaat atau tidak bagi masyarakat, dan banyak hal positif lainnya, jadi tindakan eitka tersebut ialah perilaku yang menjalankan perintah allah dan menjauhi larangannya dalam konteks muamalah. Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan kepada karyawan, pemilik dan juga konsumen, apakah penerapan Prinsip Etika bisnis islam sudah terlaksana atau tidak pada swalayan idola, adalah sebagai berikut:

#### **1. Prinsip Tauhid**

Prinsip ini merupakan Prinsip yang selalu mengingatkan kepada manusia bahwa harta yang kita miliki saat ini hanyalah titipan semata dari Allah yang tidak bisa abadi, sehingga para pengusaha tidak hanya mengejar materi saja dalam bekerja, tetapi tetap dengan kesadaran penuh dengan tauhid yang harus di tegakkan dalam segala bentuk aktifitas ekonomi di dalam usahanya.

Pada Swalayan Idola, Prinsip ketauhidan begitu penting untuk dijaga dan dilaksanakan, pada swalayan tersebut tidak hanya keuntungan yang dicari, tetapi juga mencari ridho dari Allah untuk bisa berguna dan menolong masyarakat yang sedang membutuhkan barang agar tidak terlalu jauh untuk membelinya, selain itu, Swalayan juga sebisa mungkin untuk tidak menjual barang-barang terlarang di dalamnya, baik yang melanggar agama atau barang berbahaya lainnya.

Swalayan akan memeberikan waktu kepada karyawannya untuk melaksanakan ibadah dzuhur sekitar 30 menit, tetapi sholat harus dilaksanakan secara bergantian antara peawai laki-laki dan perempuan. Sedangkan untuk sholat asharnya para karyawan bisa melaksanakannya di

# **PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SWALAYAN IDOLA KECAMATAN SEPULUH BANGKALAN**

rumah masing-masing, karena biasanya toko akan tutup pada jam 16.00-16.30 sore.

Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan di Swalayan Idola yang mengatakan “Diperkenankan, Karena waktu ibadah sholat di siang hari atau ibadah sholat dhuhur bertepatan dengan waktu istirahat yang memang diberikan waktu yang cukup untuk melaksanakan sholat. Dan waktu pulang kerja di Swalayan Idola juga masih relevan dengan ibadah sholat ashar. Jikapun sedang ramai pembeli, pembeli akan diminta menunggu sedikit waktu untuk karyawan/staf melaksanakan ibadah sholat” (Ucap Syaibah salah satu Karyawan di Swalayan Idola, 17 Mei 2024, 12.00). Swalayan Idola tidak hanya usaha yang berdiri sendiri, tetapi Juga bekerja sama dengan P.T. Saemporna, Pemiliknya Bapak H. Mudafir yang merupakan ketua SRC (Sampoerna Reail Community) cabang Bangkalan tidak hanya fokus pada perkembangan usahanya saja, tetapi juga peduli pada UMKM sekitarnya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan jika swalayan idola sudah melaksanakan prinsip tauhid dalam kegiatan usahanya, yakni seperti memberi waktu kepada karyawan nya untuk melaksanakan ibadah sholat, selain itu juga Swalayan Idola tidak hanya memikirkan kemajuan usahanya sendiri tetapi juga mengajak usaha-usaha kecil di sekitarnya untuk juga bisa berkembang.

## **2. Prinsip Keadilan**

Dalam melaksanakan prinsip keadilan, pelaku usaha harus bisa berlaku adil terhadap semua konsumen, misalnya dalam hal pelayanan, pelaku usaha tidak boleh membedakan pelayanan antara konsumen yang kaya dengan yang miskin atau juga yang suka beli dengan cepat atau konsumen yang suka bertele-tele. Semua orang yang datang ke toko kita adalah konsumen yang harus di hormati secara adil.

Prinsip kebenaran tersebut telah di terapkan oleh swalayan idola. Hal ini dikarenakan Swalayan Idola tidak menerima penawaran dari siapapun, semua barang yang di jual di swalayan adalah harga pas, Jadi harga yang diberikan

kepada setiap konsumen yang datang sama dengan pelanggan tetap agar menghindari adanya rasa iri atau merasa dibeda – bedakan antara pelanggan lama dan pelanggan baru. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan saudara Kholil Ashari “karena di Swalayan Idola sistemnya harga pas jadi kalau ada pelanggan yang meminta keringan harga kita ga pernah kasih meskipun, semua sudah harga pas.” (Ujar Kholil Ashari, Marketing di Swalayan Idola, 17 Mei 2024, 12.30).

### **3. Prinsip Kebenaran**

Dalam penerapannya prinsip kebenaran selalu mengimplementasikannya untuk selalu menjunjung tinggi nilai kejujuran, seperti tidak menjual barang-barang yang sudah expired atau makanan minuman yang mengandung unsur berbahaya ataupun yang melanggar syariat islam seperti khamr, babi dan sebagainya. Selain itu, prinsip kebenaran juga dapat diimplementasikan seperti tidak menerima persekongkolan dari konsumen yang ingin membeli barang, namun meminta nota yang berbeda dari barang yang dibelinya dengan maksud dan tujuan lain, maka dengan tegas toko akan menolak karena jika nantinya konsumen ingin complain kekurangan, maka toko tidak akan bisa mengelak, dan hal tersebut akan sangat merugikan terhadap usaha.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara dan juga observasi dengan Ibu Hj. Zainah Mufidah salah satu Pengelola Swalayan Idola, Istri dari Bapak H. Mudafir, Pemilik Swalayan Idola. ”Jika ada konsumen kami yang ingin meminta nota yang berbeda dengan barang yang mau di belinya, maka dengan tegas kami tidak akan mau menerimanya, karena itu bisa merugikan toko kami jika nanti konsumen itu mau complain kekurangan barang.” (Ucap Hj. Zainah Mufidah, Pengelola Swalayan Idola, 18 Mei 2024, 12.00).

### **4. Prinsip Bertanggung Jawab**

Dalam melakukan suatu usaha, perusahaan harus memiliki sifat bertanggung jawab, baik terhadap karyawan atau perusahaan itu sendiri, ataupun juga terhadap lingkungan di sekitarnya, di harapkan jika usaha yang di bangun bisa membawa dampak positif bagi sekitar dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan barang yang dibutuhkannya. Pelaku usaha

## **PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SWALAYAN IDOLA KECAMATAN SEPULUH BANGKALAN**

tidak boleh mengecewakan konsumen, seperti menjual barang yang tidak bermanfaat ataupun mengecewakan konsumen dari segi pelayanannya.

Bedasarkan hasil observasi yang dilakukan, penerapan prinsip bertanggung jawab dibuktikan dengan penanganan konsumen yang complain karena kesalah pahaman dalam transaksi sehingga tidak sesuai dengan apa yang di inginkannya. Pada kasus ini tanggung jawab yang diberikan pada perusahaan tergantung pada dimana letak kesalahan, jika kesalahan disebabkan oleh perusahaan maka perusahaan akan bertanggung jawab penuh terhadap kesalahan dan akan mengganti barang pesanan dengan syarat catatan pembelian dan nota masih ada sebagai bukti *complain*. “kadang dalam proses pengemasannya ada kesalahan baran yang di beri, ntah barangnya kurang, atau salah varian, biasanya kami akan langsung menggantinya sesuai dengan keinginan konsumen, tetapi untuk bisa *complain* minta ganti, konsumen harus memberikan bukti berupa nota, dan kesalahan itu murni dari pihak kami.”(Jelas H. Mudafir Pemilik sekaligus pengelola Swalayan Idola, 18 Mei 2024, 12 15).

### **5. Kebebasan Berkehendak**

Prinsip Kebebasan berkehendak merupakan suatu prinsip dimana pelaku usaha atau pihak perusahaan mempunyai kuasa untuk menentukan keputusan mengenai perjanjian jika ada konsumen yang ingin menukar barang yang baru di belinya karena salah membeli atau adanya kecacatan dari barang yang di belinya tersebut. berdasakan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap swalayan Idola, penerapan kebebasan berkehendak dapat dibuktikan dengan perusahaan yang menerima keluhan konsumen ketika salah membeli barang dan ingin menukarnya dengan barang yang ingin di belinya, biasanya swalayan idola dalam menghadapi hal tersebut tetap membolehkannya asal konsumen memiliki tanda bukti nota barang pembelian, dan barang salah yang di beli masih bersegel atau belum di buka.

Selain itu prinsip bebas berkehendak juga memberikan kesempatan bagi pelaku usaha untuk mengembangkan usahanya dengan sehat tanpa menjatuhkan pesaing lainnya, dalam meningkatkan usahanya swalayan idola

juga menarik usaha mikro sekitar untuk ikut bergabung menjual produknya di tokonya seperti telur asin, keripik singkong dan lainnya. “seringkali kami mendapatkan masukan dari konsumen untuk lebih awal lagi dalam membuka toko, karena kata mereka biasanya jika pagi ketika jual sayur di pasar, ingin sekalian membeli/ngulak di toko kami, dan kami menerima masukan itu.” (ujar H. Mudafir Pemilik Swalayan Idola, 18 Mei 2024, 12.30).

### **Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di Swalayan Idola (Sepuluh, Bangkalan)**

Berdasarkan data yang di dapat dari hasil wawancara dan observasi yang di lakukan di tempat penelitian baik kepada karyawan ataupun Konsumen, untuk mengetahui dampak dari penerapan etika bisnis Islam itu sendiri adalah sebagai berikut:

#### 1. Loyalitas Pelanggan

Adanya Sikap Loyalitas yang tercipta dai suau Konsumen merupakan suatu hal yang begitu bagus untuk nilai kemajuan dari suatu Peurusahaan. Konsumen yang setia untuk tetap berlangganan di toko kita, biasanya tercipta dari bentuk rasa kepuasan ketika berbelanja di toko kita, tidak hanya puas dengan produk tetapi juga dengan pelayanan yang telah kita berikan kepada mereka. Loyalitas konsumen terhadap keberlangsungan peusahaan menjadi suau hal yang begitu penting, sebab konsumen yang loyal akan dengan mudah mengenalkan toko kita kepada orang-orang yang ia kenal dengan perkenalan yang begitu positif sehingga bisa menarik konsumen lain untuk ikut berbelanja di toko kita. Hal itulah yang menjadi tujuan utama perusahaan untuk menarik konsumen lain sehingga kebelangsungan toko tetap berjalan.

#### 2. Review Baik terhadap peayanan perusahaan

Konsumen selalu memberikan Penilaian baik terhadap perusahaan, dan dengan mudah mempromosikan Swalayan tersebut kepada keluarga, teman, pasangan, atau siapapun itu. Sehingga jika hal itu terus terjadi pada setiap pelanggan, maka secara tidak langsung perusahaan sudah akan memiliki nama baik di kalangan masyarakat, dan Loyalitas Pelanggan akan meningkat.

# **PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SWALAYAN IDOLA KECAMATAN SEPULUH BANGKALAN**

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan Hasil Penelitian yang di dapat, Swalayan Idola sudah terbukti telah melakukan transaksi sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam, Seperti prinsip tauhid, prinsip keadilan, prinsip kebenaran, prinsip tanggung jawab, dan juga prinsip kehendak bebas. Selain itu, Penerapan Eika Bisnis Islam terhadap suatu usaha/bisnis begitu mempengaruhi kepuasan konsumen ketika berbelanja, sehingga ketika konsumen merasa Puas dengan Pelayanan yang di berikan, maka secara otomatis akan timbul sikap loyalitas terhadap toko kita.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Alfaqiih, A. (2018). *Prinsip-Prinsip Praktik Bisnis dalam Islam bagi Pelaku Usaha Muslim*. 24(3), 448–466. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol24.iss3.art6>
- Ariyadi. (2018). *BISNIS DALAM ISLAM Business in Islam*. 13–26.
- Edi, A. S., & Aristyanto, E. (2021). *PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SAKINAH SWALAYAN DI SURABAYA*. 6(1), 251–266.
- Gumilar, A. (2017). *ETIKA BISNIS DALAM NILAI-NILAI ISLAM*. 121–134.
- Ii, B. A. B. (2020). *Bab ii landasan teori*. 15–51.
- Kepercayaan, A. T., Konstruksi, S., Kepercayaan, A., Bisnis, D., & Pemasaran, D. A. N. (n.d.). *AJARAN TENTANG KEPERCAYAAN ( THE SPIRIT OF TRUST ) TRANSENDEN ( TRANSCENDENTAL TRUST )*.
- Lani, & Nurhalimah. (2022). *nis; etika bisnis islam; kepuasan kosnsumen*. 11(3), 1–7.
- Maksudin. (2022). *Masuk: Juli 2022 Penerimaan: Juli 2022 Publikasi: Juli 2022*. 02(02).
- Ramlan. (2014). *SERTIFIKASI HALAL SEBAGAI PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DI DALAM*. 7, 145–154.
- Sholihah, F. A. (2019). *Potensi Transaksi E-commerce di Indonesia*. 2, 156–162.
- Silviyah, N. M. (2022). *Pengaruh Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan UMKM*. 10(1), 96–112.
- Syafiq, A. (2019). *Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam*. 5(April 2019).
- Turmudi, M. (2017). *PRODUKSI DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM Muhammad Turmudi*. 37–56.

Wardani, Y. M. (2022). *Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Membangun Loyalitas Pelanggan*.

Zaroni, A. N. (1992). *BISNIS DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Telaah Aspek Keagamaan dalam Kehidupan Ekonomi) Oleh: Akhmad Nur Zaroni* □.