

PENERAPAN ETIKA BISNIS DALAM WIRAUUSAHA BERBASIS SYARIAH (Studi Kasus pada Toko Besi & Bangunan di Kabupaten Pati)

Nanik Ermawati, Amin Kuncoro
FakultasEkonomiUniversitas Muria Kudus
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Pesantren Mathali'il Falah Pati
n444n111k@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan bisnis dengan latar belakang agama, yaitu Syari'ah kian marak dan menjamur. Salah satu usaha yang berlatar belakang syaria'ah adalah toko besi dan bangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan etika bisnis berbasis syariah pada toko besi dan bangunan dalam kegiatan bisnisnya. Penelitian ini dilakukan pada toko besi dan bangunan "Rina Khatulistiwa" di Kabupaten Pati. Fokus permasalahan dalam penelitian ini tentang bagaimana penerapan etika bisnis tentang kesejahteraan karyawan dan pelayanan terhadap pelanggan toko dalam perspektif syari'ah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah field research dengan sifat penelitian deskriptif dan untuk memecahkan masalah dengan pendekatan normatif dengan analisa kualitatif. Informasi data di ambil dari pemilik toko, karyawan toko, pelanggan toko. Data diperoleh melalui observasi dan wawancara ke tempat penelitian secara langsung. Setelah data terkumpul kemudian di analisa menggunakan metode kualitatif dengan cara induktif. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa praktek etika bisnis yang dilakukan oleh UD Rina Khatulistiwa dalam pemenuhan kesejahteraan karyawan sudah sesuai dengan syariah, dan pelayanan terhadap pelanggan toko sudah sesuai dengan prinsip syariah.

Kata Kunci : bisnis berbasis syariah, etika bisnis, kesejahteraan karyawan.

ABSTRACT

Business development with religious backgrounds, namely Shariah increasingly prevalent and flourishing. One of the business background to shariah is a hardware store and building. This study aims to determine the application of sharia-based business ethics at the hardware and building store in its business activities. This research was conducted at the hardware store and building "Rina Khatulistiwa" in Pati regency. The problem of this study on how the implementation of business ethics on the welfare of employees and customer service in the store Shari'ah perspective. The method used in this research is a field research with descriptive study nature and to solve problems with the normative approach with a qualitative analysis. Data information is taken from shopkeepers, store employees, customers shop. Data obtained through observations and interviews to the research directly. After the data collected then analyzed using qualitative methods by way of inductive. Results of this study prove that the practice of business ethics conducted by UD Rina Khatulistiwa in the fulfillment of employee benefits has been in accordance with sharia, and customer service shop is in conformity with Islamic principles.

Keywords: Sharia-based business, business ethics, employee welfare, service.

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis dengan latar belakang agama, yaitu Syari'ah kian marak dan menjamur. Seiring dengan kesadaran masyarakat Indonesia yang mayoritas penduduknya muslim

terhadap penggunaan dan pemanfaatan produk (barang maupun jasa) yang halal dan barokah, maka peran produsen atau perusahaan-perusahaan berbasis syariah menjadi sebuah alternative masa depan yang sangat menjanjikan (Adimas Fahmi, 2013). Bisnis dengan berbasis syariah akan membawa wirausaha muslim kepada kesejahteraan dunia dan akhirat dengan selalu memenuhi standar etika perilaku bisnis yaitu : taqwa, kebaikan, ramah, amanah (Hasan Ali, 2009). Wirausaha muslim hendaknya memiliki perilaku yang baik seperti bertindak ramah kepada konsumen (Hasan Ali, 2009).

Perilaku yang baik dalam hal ini bisa dilihat dalam aspek pelayanan karyawan terhadap pelanggan toko. Pelanggan toko merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat penjualan toko. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267: yang Artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji" (Departemen Agama RI, 2004:46).

Menurut Thorik G. dan Utus H. (2006:77) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianpun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalahnyakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana terdapat dalam hadis Rasulullah saw diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya:

"apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyalahnyakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya" (Thorik G. dan Utus H., 2006:116).

Adiwarman Karim (2003:73) menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan. Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan Artinya:

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya" (Departemen Agama RI, 2004:72)

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang

mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Karyawan yang baik akan menjalankan tugas dengan baik, oleh karena itu perusahaan harus memberikan reward atas kerja keras yang telah dilakukan oleh karyawan. Dalam hal ini perusahaan wajib memenuhi hak sebagai seorang karyawan. Menurut Muhammad, 2008 ada empat prinsip untuk memuliakan hak-hak pekerja 1) kemerdekaan manusia, 2) kemuliaan derajat manusia, 3) keadilan dan anti-diskriminasi, 4) kelayakan upah pekerja.

Upah atau gaji adalah hak pemenuhan ekonomi bagi pekerja yang menjadi kewajiban dan tidak boleh diabaikan oleh para majikan atau pihak yang mempekerjakan. Sebegitu pentingnya masalah upah pekerja ini, Islam memberi pedoman kepada para pihak yang mempekerjakan orang lain bahwa prinsip pemberian upah harus mencakup dua hal, yaitu adil dan mencukupi. Prinsip tersebut terangkum dalam sebuah hadis Nabi yang diriwayatkan Imam Al-Baihaqi, "Berikanlah gaji kepada pekerja sebelum kering keringatnya, dan beritahukan ketentuan gajinya, terhadap apa yang dikerjakan." Seorang pekerja berhak menerima upahnya ketika sudah mengerjakan tugas-tugasnya, maka jika terjadi penunggakan gaji pekerja, hal tersebut selain melanggar kontrak kerja juga bertentangan dengan prinsip keadilan dalam Islam. Selain ketepatan pengupahan, keadilan juga dilihat dari proporsionalnya tingkat pekerjaan dengan jumlah upah yang diterimanya.

Di masa sekarang, proporsionalitas tersebut dibahasakan dengan sistem UMR (Upah Minimum Regional). Lebih dari itu, Islam juga mengajarkan agar pihak yang mempekerjakan orang lain mengindahkan akad atau kesepakatan mengenai sistem kerja dan sistem pengupahan, antara majikan dengan pekerja. Jika adil dimaknai sebagai kejelasan serta proporsionalitas, maka kelayakan berbicara besaran upah yang diterima haruslah cukup dari segi kebutuhan pokok manusia, yaitu pangan, sandang serta papan. Oleh karena itu perusahaan dan karyawan pada hakekatnya saling membutuhkan, karyawan adalah asset perusahaan karena tanpa adanya sumber daya manusia maka perusahaan tidak akan bisa berjalan, begitu juga karyawan tidak dapat menunjang kesejahteraan hidupnya tanpa adanya perusahaan sebagai tempat mencari nafkah sekaligus implementasi dari disiplin ilmu yang mereka miliki sendiri (Hasibuan, 2003). Maka karyawan harus diperhatikan kesejahteraannya jangan hanya dituntut kewajibannya saja dengan berbagai macam beban pekerjaan, begitu pula dengan karyawan yang jangan hanya menuntut hak mereka tetapi pekerjaan dan tanggung jawab sebagai karyawan tidak diselesaikan. Namun masih ada perusahaan yang kurang memperhatikan karyawannya sehingga karyawan menjadi kehilangan motivasi, malas, dan terkesan tidak baik hasil pekerjaannya. Sehingga mereka beranggapan bahwa sekeras apa pun mereka bekerja perusahaan tidak mempedulikan mereka, apalagi untuk memberikan kesejahteraan dan imbalan yang layak untuk mereka.

Untuk mencegah terjadinya tindakan karyawan yang tidak diinginkan oleh perusahaan, maka tugas manajemen perusahaan yang harus memenuhi tuntutan karyawan dengan memberikan kesejahteraan yang adil dan bijaksana, semua itu dilakukan demi terciptanya kesejahteraan karyawan dan kesejahteraan perusahaan. Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam mempertegas

pentingnya kelayakan upah dalam sebuah hadis: “Mereka (para budak dan pelayanmu) adalah saudaramu, Allah menempatkan mereka di bawah asuhanmu, sehingga barangsiapa mempunyai saudara di bawah asuhannya maka harus diberinya makan seperti apa yang dimakannya (sendiri) dan memberi pakaian seperti apa yang dipakainya (sendiri), dan tidak membebankan pada mereka tugas yang sangat berat, dan jika kamu membebarkannya dengan tugas seperti itu, maka hendaklah membantu mereka (mengerjakannya).” (HR. Muslim). Pengusaha diperbolehkan memiliki harta namun kepemilikannya bukanlah untuk dirinya saja, karena seharusnya juga memperhatikan kondisi lingkungan sekitar yang perlu dibantu sehingga ada fungsi sosial di dalamnya. Pengusaha selalu berpedoman pada segitiga abadi yang menggambarkan hubungan antara Allah SWT sebagai penguasa tunggal, dengan harta dan manusia (Buchari Alma, 2007).

Betapa pentingnya hubungan antara pengusaha, karyawan dan pelanggan maka ketiga aspek tersebut harus bisa di kelola dengan baik. Pengelolaan itu harus didasarkan dengan etika yang berlaku. Etika dibutuhkan dalam perusahaan untuk menghindari persaingan serta mewujudkan bisnis yang sehat, maka dikenal istilah etika bisnis. Etika bisnis yang digunakan untuk mengendalikan persaingan bisnis agar tidak menjauhi norma-norma yang ada. Pandangan etika kontemporer berbeda dari sistem etika syari’ah. Ada enam sistem etika yang menjadi acuan pemikiran etika bisnis yaitu : kepentingan pribadi (*relativisme*), perhitungan untung rugi (*utilitarianisme*), kewajiban (*universalisme*), hak, kepentingan individu dan keadilan (Rafik Isa, 2004). Etika bisnis Syari’ah menjamin, baik pebisnis, mitra bisnis, maupun konsumen, masing masing akan saling mendapatkan keuntungan (Johan Arifin, 2009). Dalam realitas bisnis kekinian terdapat kecenderungan bisnis tanpa memperhatikan etika. Disinilah peran dari syari’ah sebagai suatu sistem yang bisa menjawab permasalahan tersebut. Variasi produk syariah yang bermunculan saat ini ternyata tidak lebih dari sekedar ‘berganti nama’. Secara paradigmatic sebuah perusahaan bisa saja tetap berpijak pada konsep bisnis sekuler-kapitalistik, tapi di poles dengan polesan syariah atau tepatnya etika syari’ah, seperti : jujur, amanah dan sejenisnya. Selanjtnya yang penting bagi perusahaan itu mendapatkan market share yang menguntungkan di pasar syariah.

Religion brand sebagaimana produk syariah kini, meski mungkin pangsa pasarnya lebih spesifik dan sangat segmented, sangat mungkin dalam waktu dekat akan menjadi produk yang banyak dibutuhkan oleh semua orang, bukan saja umat Syari’ah. Inilah tantangan kita, khususnya bagi pengusaha muslim untuk membangun peradaban bisnis yang syar’i. Bukan saja sekedar polesan, tapi juga asas, konsep, manusia, implementasi dan hasil yang benar-benar menampilkan sosok bisnis berbasis syariah yang utuh, unik dan barokah.

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti memilih Toko Bangunan Rina Khatulistiwa sebagai objek penelitian dengan alasan toko ini merupakan toko bangunan yang sudah dua puluh tahun berdiri dan terlama di Kecamatan Wedarijaksa Kabupaten Pati. Selain itu pemilik dari toko ini seorang haji dengan menjalankan bisnis nya menggunakan konsep syariah.

RUMUSAN MASALAH

Apakah pelayanan dan kesejahteraan karyawan UD Rina Khatulistiwa sesuai dengan prinsip syariah? Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui konsep syariah pelayanan dan kesejahteraan karyawan UD Rina Khatulistiwa.

Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Etika

Maryani & Ludigdo (2001), etika adalah seperangkat aturan atau norma atau pedoman yang mengatur perilaku manusia, baik yang harus dilakukan maupun yang harus ditinggalkan yang dianut oleh sekelompok atau segolongan masyarakat atau profesi. K. Bertens, dalam buku berjudul Etika (1994), mendefinisikan etika sebagai berikut:

- 1) Etika adalah niat, apakah perbuatan itu boleh dilakukan atau tidak sesuai pertimbangan niat baik atau buruk sebagai akibatnya. .
- 2) Etika adalah nurani (bathiniah), bagaimana harus bersikap etis dan baik yang sesungguhnya timbul dari kesadaran dirinya.
- 3) Etika bersifat absolut, artinya tidak dapat ditawar-tawar lagi, kalau perbuatan baik mendapat pujian dan yang salah harus mendapat sanksi.
- 4) Etika berlakunya, tidak tergantung pada ada atau tidaknya orang lain yang hadir.

2. Etika Bisnis dan Etika Bisnis Syariah

Perusahaan-perusahaan besar, model abad 21, kelihatannya juga mempunyai kecenderungan baru untuk mengimplementasikan etika bisnis sebagai visi masyarakat yang bertanggung-jawab secara sosial dan ekonomis. Realitas di atas, dibuktikan oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh James Liebig, penulis Merchants of Vision. Dalam penelitian itu, ia mewawancarai tokoh-tokoh bisnis di 14 negara. James Liebig, (2005) menemukan enam perspektif, yang umum berlaku, sbb: 1. Bertindak sesuai etika, 2. Mempertinggi keadilan sosial, 3. Melindungi lingkungan, 4. Pemberdayaan kreatifitas manusia, 5. Menentukan visi dan tujuan bisnis yang bersifat sosial dan melibatkan para karyawan dalam membangun dunia bisnis yang lebih baik, menghidupkan sifat kasih sayang dan pelayanan yang baik dalam proses perusahaan, 6. Meninjau ulang pandangan klasik tentang paradigma ilmu ekonomi yang bebas nilai. Perspektif di atas menunjukkan bahwa etika bisnis yang selama ini jadi cita-cita, kini benar-benar menjadi mudah diwujudkan sebagai kenyataan. Dengan demikian, tidak ada alasan untuk menolak etika dalam dunia bisnis, bahkan kepatuhan kepada etika bisnis, sesungguhnya, bersifat kondusif terhadap upaya meningkatkan keuntungan pengusaha atau pemilik modal.

Etika bisnis syari'ah adalah norma-norma etika yang berbasiskan Al-Qur'an dan Hadis yang harus dijadikan acuan oleh siapapun dalam aktivitas bisnis (Djakfar Muhammad, 2008). Syari'ah merupakan sumber nilai dan etika dalam segala aspek kehidupan manusia secara menyeluruh, termasuk wacana bisnis. Syari'ah memiliki wawasan yang komprehensif tentang etika bisnis. Mulai dari prinsip dasar, pokok-pokok kerusakan dalam perdagangan, faktor-faktor produksi, tenaga kerja, modal organisasi, distribusi kekayaan, masalah upah, barang dan jasa, kualifikasi dalam bisnis, sampai kepada etika sosio ekonomik menyangkut hak milik dan hubungan sosial.

Al-Qur'an sangat banyak mendorong manusia untuk melakukan bisnis. (Qs. 62:10,). Al-Qur'an memberi petunjuk agar dalam bisnis tercipta hubungan yang harmonis, saling ridha, tidak ada unsur eksploitasi (QS. 4: 29) dan bebas dari kecurigaan atau penipuan, seperti keharusan membuat administrasi transaksi kredit (QS. 2: 282). Perbedaan etika bisnis syariah dengan etika bisnis yang selama ini dipahami dalam kajian ekonomi terletak pada landasan tauhid dan orientasi jangka panjang (akhirat). Prinsip ini dipastikan lebih mengikat dan tegas

sanksinya. Etika bisnis syariah memiliki dua cakupan. Pertama, cakupan internal, yang berarti perusahaan memiliki manajemen internal yang memperhatikan aspek kesejahteraan karyawan, perlakuan yang manusiawi dan tidak diskriminatif plus pendidikan. Sedangkan kedua, cakupan eksternal meliputi aspek transparansi, akuntabilitas, kejujuran dan tanggung jawab. Demikian pula kesediaan perusahaan untuk memperhatikan aspek lingkungan dan masyarakat sebagai stake holder perusahaan.

3. Pelayanan konsumen & Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar-besarnya. Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pelayanan adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain (Purwadarminto, 1996). Untuk memahami pengertian kualitas pelayanan menurut perspektif Islam, yang dijadikan tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Di dalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji dalam suatu penelitian tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut.

1. Reliability (keandalan) menurut Parasuraman et. al., (1984) adalah Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai.
2. Tangibles (kemampuan fisik) menurut Parasuraman et. al., (1984) adalah Tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i.
3. Responsivness (daya tanggap) menurut Parasuraman et. al., (1984) adalah Keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan.
4. Assurance (jaminan) menurut Parasuraman et. al., (1984) adalah kemampuan karyawan alas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam membedakan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika

berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan.

5. *Empathy* (perhatian) menurut Parasuraman et. al., (1984) adalah Peduli, perhatian individu yang diberikan kepada konsumen. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain.

4. Kesejahteraan Karyawan

Kesejahteraan adalah dapat dipandang sebagai uang bantuan lebih lanjut kepada karyawan. Terutama pembayarannya kepada mereka yang sakit, uang bantuan untuk tabungan karyawan, pembagian berupa saham, asuransi, perawatan dirumah sakit, dan pensiun (Hasibuan, 2003). Pentingnya program kesejahteraan yang diberikan kepada karyawan dalam rangka meningkatkan disiplin kerja karyawan yang dikemukakan oleh Hasibuan (2001:182) adalah: “Pemberian kesejahteraan akan menciptakan ketenangan, semangat kerja, dedikasi, disiplin dan sikap loyal terhadap perusahaan sehingga *labour turnover* relative rendah.” Dengan tingkat kesejahteraan yang cukup, maka mereka akan lebih tenang dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dengan ketenangan tersebut diharapkan para karyawan akan lebih berdisiplin. Menurut I.G. Wursanto (1985:165) menyatakan bahwa : Kesejahteraan social atau jaminan social bentuk pemberian penghasil baik dalam bentuk materi maupun dalam bentuk non materi, yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan untuk selama masa pengabdianya ataupun setelah berhenti karena pensiun, lanjut usia dalam usaha memenuhi kebutuhan materi maupun non materi kepada karyawan dengan tujuan untuk memberikan semangat atau dorongan kerja kepada karyawan. Menurut Andre. F. Sikulu menyatakan bahwa : Kesejahteraan karyawan adalah balas jasa yang diterima oleh pekerja dalam bentuk selain upah atau gaji langsung.

Adapun tujuan program kesejahteraan pada pegawai menurut Malayu S.P. Hasibuan (2000:187) adalah :1) Untuk meningkatkan kesetiaan dan ketertarikan pegawai dengan perusahaan, 2) Memberikan ketenangan dan pemenuhan kebutuhan bagi pegawai beserta keluarganya 3) Memotivasi gairah kerja, disiplin dan produktifitas pegawai 4) Menurunkan tingkat absensi. Dan *labour turn over* 5) Menciptakan lingkungan dan suasana kerja yang baik serta nyaman 6) Membantu lancarnya pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Kesejahteraan dapat dipandang sebagai uang bantuan lebih lanjut kepada karyawan. Terutama pembayaran kepada mereka yang sakit, uang bantuan untuk tabungan karyawan, pembagian berupa saham, asuransi, perawatan dirumah sakit, dan pensiun. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang termasuk kedalam kesejahteraan karyawan dapat berupa uang bantuan seperti bantuan untuk perawatan untuk karyawan yang sakit serta perawatannya, bantuan uang untuk tabungan, pembagian saham, asuransi dan pensiun.

Kesejahteraan buruh /pekerja adalah suatu pemenuhsn kebutuhan dan /atau keperluan yang bersifat jasmaniah dan rohaniah, baik didalam maupun diluar hubungan kerja, yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempertinggi produktifitas kerjas dalam lingkungan kerja yang aman dan sehat (undang-undang ketenagakerjaan, 2003). Program kesejahteraan karyawan adalah tunjangan – tunjangan dan peningkatan kesejahteraan yang pemberiannya tidak berdasarkan pada kinerja pegawai tetapi didasarkan kepada keanggotaanya sebagai bagian dari

organisasi serta pegawai sebagai seorang manusia yang memiliki banyak kebutuhan agar dapat menjalankan kehidupannya secara normal dan bekerja lebih baik (Mariot, 2002).

Dari uraian-uraian diatas bahwa pemberian kesejahteraan bertujuan untuk mendorong produktifitas serta ketenangan kerja pada perusahaan. Apabila perusahaan memiliki tenaga kerja yang mampu dan cakap, namun jika tidak ada dorongan kepada karyawan maka semua itu tidak ada artinya. Jadi agar para karyawan dapat meningkatkan semangatnya perlu adanya suatu dorongan semangat kerja yang salah satunya dengan kesejahteraan bagi karyawan, dan pada akhirnya tujuan dan harapan dari perusahaan dapat terwujud.

A. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul
1	Adimas Fahmi Firmansyah, 2013	Praktek Etika Bisnis Islam (Studi Kasus pada Toko Santri Syari'ah Surakarta)
2	Endah Lestari, 2004	Etika Bisnis di UD Karya Mandiri Pati dalam Perspektif Hukum Islam
3	Hasbi Ma'nawi, 2008	Tinjauan Hukum Islam Terhadap Etika Bisnis
4	Muhammad Syaiful Ma'arif, 2004	Etika Bisnis dalam Pengambilan Keuntungan Jasa Wartel (Studi Kasus Wartel Kopma UNY)

Sumber : diolah peneliti, 2015

Kerangka Teoritik

Islam mengatur bagaimana menempatkan sumber daya manusia pada sebuah perusahaan, karena islam sangat peduli terhadap hukum perlindungan hak-hak dan kewajiban antara pekerja dengan yang mempekerjakan (Adimas, 2013). Etika kerja dalam Islam mengharuskan bahwa bayaran dan gaji serta spesifikasi dari suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya harus sesuai dengan kesepakatan awal, dan pembayaran harus segera dilaksanakan saat pekerjaan itu telah selesai tanpa penundaan ataupun pengurangan (Q.S An- Nisa (4) : 32).

Fenomena yang ada saat ini bisnis berdasarkan pada *profit oriented* tanpa memperdulikan proses memperolehnya, apakah bertentangan dengan etika atau tidak. Berdasarkan *profit oriented* inilah pengusaha akan memberdayakan sumber daya manusia yang di miliki untuk bisa meraih keuntungan yang besar. Untuk mendapatkan profit yang tinggi maka pengusaha akan berusaha mencari biaya yang paling serendah rendahnya. Biaya ini salah satu nya adalah biaya gaji karyawan. Biaya gaji karyawan seharusnya diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku tentang undang undang ketenagakerjaan. Kebutuhan finansial menjadi faktor utama timbulnya perilaku yang tidak etis (Adimas Fahmi, 2013). Sedangkan motif mendapatkan uang lebih besar menjadi faktir pendorong untuk melakukan praktek bisnis yang tidak jujur. Akibatnya tujuan bisnis hanya mengarah untuk hal yang bersifat bendawi (keuntungan semata) sehingga mengabaikan kehalalan dan keberkahan dalam berbisnis. Dalam pandangan etika Islam, bisnis bukan hanya tentang mencari keuntungan, namun mencari keberkahan (Adimas Fahmi, 2013).

Berbisnis tidak diperkenankan melanggar syariat Islam. Syariat Islam itu baik dalam hal modal, strategi, proses, maupun praktek. Islam memiliki perangkat Syari'at yaitu norma agama dalam segala aspek kehidupan termasuk dalam usaha dan bisnis (Muhammad, 2004). Bisnis yang sehat adalah bisnis yang berdasarkan pada etika. Oleh karena itu, seharusnya para pelaku bisnis memiliki

kerangka etika bisnis sehingga dapat menghantarkan aktivitas bisnis yang berkah (Muhammad, 2013). Ketika manusia mulai menyadari kemajuan dalam bidang bisnis yang menyebabkan manusia kehilangan nilai humanitiknya, maka disitulah peran etika yang sesungguhnya (Adimas Fahmi, 2013). Etika merupakan landasan dasar segala tingkah laku manusia dalam segala aspek kehidupan termasuk bisnis di dalamnya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini didefinisikan sebagai usaha menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Usaha yang dilakukan dengan menggunakan metode- metode ilmiah. Adapun objek yang di teliti menggunakan metode sebagai berikut:

a. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yang berkaitan dengan pengambilan keuntungan dalam dunia bisnis warnet. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif yakni pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian yang penulis lakukan berupa penelitian lapangan dan menggunakan penelitian kualitatif yang mana memerlukan data kata-kata tertulis, peristiwa dan perilaku yang diamati. Kelebihan dari metode ini adalah mempunyai fleksibilitas tinggi bagi peneliti ketika menentukan langkah-langkah dalam penelitian (Alwasilah, 2003: 97).

b. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian adalah di toko besi dan bangunan Rina Khatulistiwa Desa Pagerharjo RT 02 RW 03 Wedarijaksa Pati. Toko ini bergerak dibidang jual beli segala macam bahan bangunan berupa semen, pasir, keramik, paving, buis beton.

c. Teknik Pengumpulan Data

Guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka digunakan beberapa metode, yaitu:

- Observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi terus terang atau tersamar yang mana dalam melakukan penelitian peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka (yang diteliti) mengetahui sejak awal sampai akhir aktifitas peneliti (Sugiyono, 2010: 66).
- Metode Dokumentasi
Kegiatan ini meliputi pengumpulan, mempelajari, dan meneliti tulisan-tulisan atau buku-buku, majalah, dan lain-lain. Juga menggunakan kamera sebagai visual ataupun tape recorder sebagai audionya. Kesemuanya berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini.

d. Sumber Data

Sumber data utama penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen yang lain-lain (Moleong, 1995: 112).

Sumber data primer merupakan sumber data yang berlangsung dari sumber data oleh penyelidik untuk keperluan penelitian (Surachmad, 1990: 163). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah karyawan, konsumen ataupun pemiliknya.

e. Populasi Sampel

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan oleh peneliti adalah pihak-pihak yang mengetahui banyak informasi tentang pelayanan dan sumber daya manusia, diantaranya: pemilik, karyawan, pelanggan toko.

f. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Menurut Miles & Huberman analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses data reduction, data display dan verification (Miles & Huberman dalam Sugiyono, 2010: 147). Setelah melakukan observasi terhadap objek penelitian, penulis mulai menganalisis dan mencoba untuk mengkomparasikan terhadap teori etika bisnis dalam perspektif Syari'ah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Karyawan Terhadap Konsumen

Karyawan toko besi Rina Khatulistiwa sebelum masuk menjadi karyawan harus mengikuti persyaratan sebagai berikut: 1) Beragama Islam 2) Taat beribadah 3) Jujur 4) pendidikan minimal SMP 5) karyawan perempuan wajib berjilbab 6) diutamakan lulusan dari Madrasah Aliyah. Pemilik menanamkan sikap yang baik untuk karyawan ketika menghadapi konsumen diantaranya: 1) ramah dalam melayani konsumen 2) jujur dalam hal pembayaran dan informasi tentang produk yang dijual 3) etika berpakaian dalam bekerja dengan menggunakan baju muslim dan kerudung, bagi karyawan laki-laki menggunakan celana panjang dalam bekerja 4).

Pelayanan yang telah diberikan oleh UD Rina Khatulistiwa telah memberikan kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah pelayanan yang sudah diberikan oleh UD Rina Khatulistiwa:

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Karyawan UD Rina Khatulistiwa melayani konsumen dengan ramah. Karyawan diajarkan untuk menyapa pelanggan sebelum melayani. Karyawan diajarkan menggunakan baju muslim bagi karyawan perempuan dengan menggunakan jilbab. Bagi karyawan laki-laki yang buruh angkut menggunakan celana panjang.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat. Sarana yang ditawarkan oleh UD Rina Khatulistiwa disini ada tempat parkir yang nyaman, jumlah karyawan yang banyak sehingga pelanggan tidak perlu mengantri, UD Rina Khatulistiwa juga dilengkapi dengan mushola.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan. Produk yang dijual adalah produk yang halal, produk yang tidak dilarang Agama dan Negara.
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Karyawan diberikan amanah dari pengusaha untuk jujur dalam melayani pelanggan. Jujur disini berupa kualitas produk, harga produk, prosedur pengiriman barang.

- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing. Keunggulan dari UD Rina Khatulistiwa di lengkapi dengan CCTV sehingga memudahkan karyawan dalam melayani pelanggan.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan. Karyawan dibekali dengan tutur kata yang baik sehingga pelanggan akan merasa nyaman ketika dilayani karyawan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

Berdasarkan hasil analisa di atas maka ciri pelayanan yang telah dilakukan oleh UD Rina Khatulistiwa sesuai dengan pelayanan yang baik menurut Kasmir, 2005. Jika pelayanan itu baik maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan kepuasan pelanggan yang tinggi akan menghasilkan penjualan yang tinggi. Dengan penjualan yang tinggi laba akan meningkat. Disini UD Rina tidak hanya menuntut laba yang tinggi tetapi lebih mementingkan keberkahan dari Allah SWT dan dengan membuka lapangan pekerjaan bisa membantu orang lain untuk mendapatkan rejeki.

2. Kesejahteraan Karyawan

Kesejahteraan buruh /pekerja adalah suatu pemenuhan kebutuhan dan atau keperluan yang bersifat jasmaniah dan rohaniyah, baik didalam maupun diluar hubungan kerja, yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempertinggi produktifitas kerjas dalam lingkungan kerja yang aman dan sehat (undang-undang ketenagakerjaan, 2003). Adapun pemenuhan hak karyawan yang telah diterima sebagai pegawai UD Rina Khatulistiwa sebagai berikut :

- a. Karyawan akan mendapatkan gaji bulanan dengan porsi sesuai dengan upah minimum di Kabupaten Pati setiap tanggal 1.
- b. Karyawan mendapatkan uang lembur ketika jam kerja sudah selesai
- c. Karyawan mendapatkan uang tunjangan hari raya menjelang lebaran sesuai dengan lamanya bekerja
- d. Karyawan mendapatkan tunjangan kesehatan ketika mengalami kecelakaan atau sakit

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

- 1. Etika bisnis dalam hal pemenuhan kesejahteraan karyawan yang telah diterapkan Toko Besi dan Bangunan Rina Khatulistiwa telah diterapkan sesuai dengan kaidah-kaidah etika bisnis Islam yang dibenarkan.
- 2. Aspek pelayanan terhadap pelanggan dijalankan sesuai dengan syariah atau etika bisnis islam.

b. Saran

Prosiding Seminar Nasional seri ke-5
"Menuju Masyarakat Madani dan Lestari"

- A. Untuk peneliti selanjutnya agar memperluas sampel penelitian, masa penelitian, karena harapannya adalah akan menemukan kaidah-kaidah didalam penerapan syariah.
- B. Bagi UD Rina Khatulistiwa agar menerapkan dan mewajibkan untuk berdoa bersama setiap pagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Mas Fahmi, 2013, *Praktik Etika Bisnis Islam*, Skripsi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Ali Hasan, 2009, *Manajemen Bisnis Syari'ah (Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat)*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Arifin Johan, 2009, *Etika Bisnis Syari'ah*, Walisongo Press : Semarang
- Atep Adya Barata, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Cet. II : Jakarta
- Buchara Alma, 2007, *Pengantar Bisnis*, CV Alfabeta : Bandung
- Dale yolder, 1981, *Personel Management And Industrial Relation*, sixth edition, prentice hall of india : new delhi
- Departemen Agama RI, 1998, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, PT Karya Putra : Semarang
- Endah Lestari, 2001, *Etika Bisnis di UD Karya Mandiri Pati dalam Perspektif Hukum Islam*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Ed. I, Cet, III, : Yogyakarta
- Harahap S. Sofyan, 2010, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Salemba Empat : Jakarta
- Hasbi Ma'nawi, 2008, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Etika Bisnis (Studi Kasus di Sentra Industri Pengecoran Logam Batu Ceper Klaten)*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga : Yogyakarta
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Raja Grafindo Persada, Ed. I, Cet. I, : Jakarta
- Malayu SP Hasibuan, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara : Jakarta
- Malayu SP Hasibuan, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara : Jakarta
- Mariot Tua Efendihariandja, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Widia Indonesia : Jakarta
- Muhammad Syaiful Ma'arif, 2004, *Etika Bisnis dalam Pengambilan Keuntungan Jasa Wartel (Studi Kasus Wartel Kopma UNY)*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga : Yogyakarta

Mutiara S Panggabean, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia : Jakarta

O. P Simorangkir, 2009, *Etika Bisnis.....*

Purwadarminto, 1996, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka : Jakarta

Rafik Issa Bekun, 2004, *Etika Bisnis Syari'ah*, Alih Bahasa Muhammad Cetakan ke 1, Pustaka Pelajar Yogyakarta

Sondang P Siagian, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan kesepuluh, PT. Bumi Aksara : Jakarta

UU ketenaga kerjaan, , 2003, focus media, cetakan pertama, : Bandung