

ANALISIS PENGUCAPAN TERIMA KASIH DALAM ETIKA BISNIS RASULULLAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Toko Ritel Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan, Sumenep)



Oleh:

Robiatul Adawiyah

NIM: 20421073

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)

Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia

Untuk memenuhi salah satu syarat guna

Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

**YOGYAKARTA
2024**

ANALISIS PENGUCAPAN TERIMA KASIH DALAM ETIKA BISNIS RASULULLAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Toko Ritel Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan, Sumenep)



Oleh:

Robiatul Adawiyah

NIM: 20421073

Pembimbing:

Ahmad Nurozi, S.H.I., M.S.I.

S K R I P S I

Diajukan kepada Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)

Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna

Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

YOGYAKARTA

2024

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Robiatul Adawiyah
NIM : 20421073
Program Studi : Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGUCAPAN TERIMA KASIH DALAM ETIKA BISNIS RASULULLAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Toko Ritel Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiasi atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 04 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Robiatul Adawiyah



PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diujikan dalam Sidang Munaqasah Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah yang dilaksanakan pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 29 Mei 2024
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengucapan Terima Kasih dalam Etika Bisnis Rasulullah dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Ritel Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan, sumenep)
Disusun oleh : ROBIATUL ADAWIYAH
Nomor Mahasiswa : 20421073

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Syariah pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI:

Ketua/Pembimbing : Ahmad Nurozi, S.H.I., M.S.I. (.....)
Penguji I : Dzulkilfi Hadi Imawan, Lc., M.Kom.I, Ph.D. (.....)
Penguji II : Krismono, SHI, MSI (.....)

Yogyakarta, 3 Juni 2024



.....
Dekan,

.....
Dr. Drs. Asmuni, MA

TIM PENGUJI SKRIPSI

NOTA DINAS

Yogyakarta, 29 April 2024 M
20 Syawal 1445 H

Hal : **Skripsi**

Kepada : **Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam**
Universitas Islam Indonesia
Di-Yogyakarta

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan penunjukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat Nomor: 1815/Dek/60/DAATI/FIAI/XI/2023 tanggal 27 November 2023 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi Saudara:

Nama Mahasiswa : Robiatul Adawiyah
Nomor Mahasiswa : 20421073

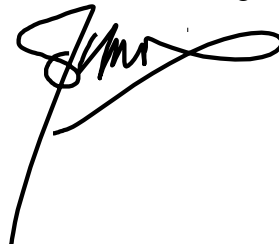
Mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia
Jurusan/Prodi : Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)
Tahun Akademik : 2023/2024
Judul Skripsi : **ANALISIS PENG UCAPAN TERIMA KASIH
DALAM ETIKA BISNIS RASULULLAH DAN
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan
Pasongsongan, Sumenep)

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi Saudara tersebut diatas memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Demikian semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasahkan, dan bersama ini kami kirimkan 4 (empat) eksemplar skripsi dimaksud.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing,



Ahmad Nurozi, S.H.I., M.S.I.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini Dosen Pembimbing Skripsi, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama Mahasiswa : Robiatul Adawiyah

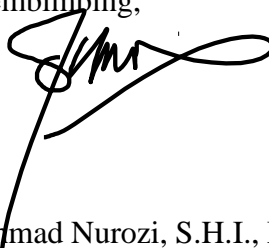
Nomor Induk Mahasiswa : 20421073

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGUCAPAN TERIMA KASIH
DALAM ETIKA BISNIS RASULULLAH DAN
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN (Studi Kasus Pada Toko Ritel
Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan, Sumenep)**

Bahwa berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 29 April 2024

Pembimbing,



Ahmad Nurozi, S.H.I., M.S.I

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan khusus sebagai bentuk rasa syukur saya yang teramat besar kepada keluarga inti saya, yaitu kepada abah saya H. Abu Siri yang selalu memberikan dukungan penuh akan setiap langkah yang akan peneliti jalani serta ummi saya HJ. Siti Nurhasanah terima kasih banyak untuk seluruh do’a dan tirakat yang selalu di panjatkan untuk peneliti baik itu tentangjodoh, cita-cita, dan perjalanan hidup peneliti. Sehingga, berkat do’a dan dukungan dari kedua orang tua peneliti lah, peneliti bisa terus bertahan dan bersemangat hingga saat ini dan nanti.

Selanjutnya, kepada adik tercinta saya Ismail Nur Kadavi yang selalu mencurahkan perhatian dan kasih sayangnya kepada kakak Perempuan mu inidan adik bungsu tercinta saya Aryan Wahyu Zaenuri yang selalu menciptakan suasana kehangatan dalam keluarga yang selalu peneliti rindukan. Terima kasih banyak untuk kedua adik laki-laki saya karena sudah lahir ke dunia ini dan di takdirkan untuk menjadi saudara kandung peneliti, sehingga membuat peneliti menjadi pribadi yang selalu ingin terus kuat dan berkembang di setiap proses perjalanan ini tanpa adanya budaya patriarki dalam keluarga inti tercinta peneliti.

Kemudian, tak lupa juga peneliti ucapkan terima kasih kepada sahabat, teman, rekan kerja organisasi serta setiap orang yang sudah hadir maupun yang peneliti temui dalam hidup ini. yang sudah memberikan pelajaran, kenangan, serta banyak pengalaman hidup bagi peneliti dan juga sudah mau memberikan kepercayaan serta amanah untuk mengemban tugas organisasi serta kepanitiaan yang peneliti kira sebelumnya peneliti tidak akan mampu menyelesaikannya.

Semoga Allah SWT senantiasa menjaga dan memberikan pertolongan kepada mereka, memudahkan segala urusannya, menjadikannya orang-orang yang

mulia di dunia dan akhirat, di lancarkan rezekinya, dan selalu diberikan ampunan serta tercapai segala hajatnya” Aamiin Allahumma Aamiinnn...

HALAMAN MOTTO

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ
بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ
مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ
فِيهَا خَالِدُونَ

“Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya.”

(QS. Al Baqarah (2):275)¹

¹ <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/275> diakses pada hari Rabu tanggal 20 Maret 2024 jam 21:55 WIB.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|---------------------------|
| أ | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Ša | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |

| | | | |
|----|--------|----|-----------------------------|
| ح | Ḥa | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | d | De |
| ذ | Ḍal | ḏ | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | r | er |
| ز | Zai | z | zet |
| س | Sin | s | es |
| ش | Syin | sy | es dan ye |
| ص | Ṣad | ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ṭa | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Ẓa | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | `ain | ` | koma terbalik (di atas) |
| غ | Gain | g | ge |
| ف | Fa | f | ef |
| ق | Qaf | q | ki |
| ك | Kaf | k | ka |
| ل | Lam | l | el |
| م | Mim | m | em |
| ن | Nun | n | en |
| و | Wau | w | we |
| هـ | Ha | h | ha |
| ء | Hamzah | ‘ | apostrof |

| | | | |
|---|----|---|----|
| ي | Ya | y | ye |
|---|----|---|----|

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------|-------------|------|
| ـَ | Fathah | a | a |
| ـِ | Kasrah | i | i |
| ـُ | Dammah | u | u |

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|----------------|-------------|---------|
| ـِـي... | Fathah dan ya | ai | a dan u |
| ـِـو... | Fathah dan wau | au | a dan u |

Contoh:

- كَتَبَ kataba

- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|--------------|-------------------------|-------------|---------------------|
| أ...إ...ى... | Fathah dan alif atau ya | ā | a dan garis di atas |
| ى...ى | Kasrah dan ya | ī | i dan garis di atas |
| و...و | Dammah dan wau | ū | u dan garis di atas |

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يُقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul
munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang

itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ- Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا- Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang,

maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ - Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ - Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ عَفُورٌ رَحِيمٌ - Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا - Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

ABSTRAK

ANALISIS PENGUCAPAN TERIMA KASIH DALAM ETIKA BISNIS RASULULLAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan, Sumenep)

Robiatul Adawiyah
(20421073)

Penelitian ini mengkaji tentang analisis pengucapan terima kasih dalam etika bisnis Rasulullah serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Rumusan masalah yang digunakan adalah apa dampak pengucapan “Terima Kasih” terhadap loyalitas pelanggan pada toko ritel berjejaring di kecamatan Pasongsongan, Sumenep. Dan bagaimana implementasi etika bisnis menurut Rasulullah SAW. Tujuan yang diharapkan penulis terhadap pembaca dalam penelitian ini adalah mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan “Terima Kasih” terhadap loyalitas pelanggan pada toko ritel berjejaring di kecamatan Pasongsongan, Sumenep mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel, Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang memerlukan proses reduksi yang berasal dari observasi, dokumentasi dan wawancara atau sejumlah dokumen. Sehingga, hasil dari penelitian ini adalah dampak yang dirasakan oleh pelanggan ketika mendapat ucapan apresiasi “Terima Kasih” yang diberikan oleh kasir setelah melakukan transaksi belanja yaitu pelanggan merasa nyaman, senang, memberikan kesan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan menjadikan pelanggan sebagai pelanggan tetap. serta dalam mengimplementasikan etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut yaitu dengan cara: membiasakan pemberian ucapan apresiasi kepada “terima kasih” kepada pelanggan, melakukan pelayanan yang baik dan sopan kepada pelanggan, dan mengutamakan sikap kejujuran karena hal tersebut merupakan hal penting yang perlu penerapannya dalam bisnis agar bisnis tersebut dapat dikatakan bisnis yang baik dan bagus.

Kata kunci: Terima Kasih, Etika bisnis Rasulullah, Loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE EXPRESSION OF GRATITUDE IN THE BUSINESS ETHICS AND THE PROCESSING IT TO CUSTOMER LOYALTIES (A Case Study at Networked Stores in Pasongsongan Subdistrict, Sumenep)

Robiatul Adawiyah
(20421073)

This study examines the analysis of expressions of gratitude in Prophet's business ethics and its impact on customer loyalty. The problem formula used is the impact of saying "Thank you" on customer loyalty in a networked retail store in Pasongsongan, Sumenep. And how to implement business ethics according to the Prophet SAW. The aim of the author to readers in this study is to know the impact of the expression of "thank you" on customer loyalty in the retail stores networked in the district of Pasongsongan, Sumenep know and study the implementation of business ethic according to Prophet Muhammad in the business of retail, the research method used in this research is a method of qualitative research that requires a process of reduction that comes from observations, documentation and interviews or a set of documents. Thus, the result of this research is the impact that is felt by the customer when getting the appreciation "Thank you" given by the cashier after making a shopping transaction the customer feels comfortable, happy, give the impression of good service to the customer and make the customer as a fixed customer. As well as in implementing the business ethics according to the Prophet saw the way: accustoming to giving capan appreciation to "thank you" to customers, provide good service and politeness to the customers, and to embrace the attitude of courtesy because things are wrong are important things that need to be applied in the business so that such a business can be said good and good business.

Keywords: Thank you, Prophet's business ethics, customer loyalty.

KATA PENGANTAR

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ، وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ

أَمَّا بَعْدُ

Sebagaimana kewajiban umat muslim, maka semestinya kita senantiasa bersyukur kepada Allah SWT, atas segala nikmatnya dan berkahnya baik berupa nikmat iman dan islam. Sebagaimana yang telah diketahui bahwa jika pepohonan sebagai pena-Nya dan daun sebagai kertas-Nya dan lautan sebagai tinta-Nya, niscaya tidak cukup untuk menuliskan nikmat Allah SWT yang tiada batasnya. Begitu pula tidaklah akan mampu untuk menghitung nikmat Allah SWT yang telah diberikan kepada umat-Nya, karena setiap waktu nikmat Allah SWT begitu besar kita rasakan. Sehingga, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan, Sumenep)”. Sebagai syarat untuk dapat menyelesaikan program sarjana di Program Studi Hukum Islam (Ahwal Syakhshiyah) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Selama proses pembelajaran di bangku perkuliahan hingga di tahap penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan berbagai pelajaran berharga, bimbingan serta do'a-do'a yang di berikan oleh seluruh pihak yang telah kebersamai dalam proses tersebut. Maka dari itu, izinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Indonesia, Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc.,Ph.D.
2. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Dr. Drs. Asmuni, M.A
3. Ketua Jurusan Studi Islam Universitas Islam Indonesia, Dr. Anton

Priyo Nugroho, S.E., M.M.

4. Ketua Program Studi Ahwal Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Krismono, S.HI., MSI
5. Sekretaris Program Studi Ahwal Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Reguler Program Universitas Islam Indonesia, Fuat Hasanudin, Lc., M.A
6. Sekretaris Program Studi Ahwal Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Intenational Program Universitas Islam Indonesia, Muhammad Miqdam Makfi, Lc., MIRKH
7. Dosen pembimbing, Ahmad Nurozi, S.H.I, M.S.I. yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu nya untuk dapat memberikan bimbingan kepada penulis hingga akhir penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh dosen Ahwal Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ilmu nya kepada penulis sehingga penulis sampai pada titik akhir masa studi ini.
9. Kepada kedua orang tua, abah H. Abu Siri dan ummi HJ. Siti Nurhasanah yang selalu dan tetap memberikan limpahan dukungan serta do'a kepada peneliti sehingga peneliti bisa terus berproses hinggadetik ini terutama dalam proses akhir penyusunan skripsi ini sehingga dapat menyelesaikan masa studi tepat waktu.
10. Kedua adik laki-laki saya Ismail Nur Kadavi dan Aryan Wahyu Zaenuri terima kasih sudah lahir ke dunia ini dan di takdirkan untuk menjadi saudara kandung peneliti sehingga menjadi salah satu alasan peneliti untuk terus mencoba berbagai pengalaman baru dalam hidup tanpa adanya budaya patriarki dalam keluarga.
11. Sahabat dekat peneliti: diantaranya Risa, Finni, Zaza, Yuli dan Dian, yang sudah bersedia untuk selalu menjadi telinga di setiap keluh kesah penulis serta selalu memberikan kritik dan saran selama di butuhkan meskipun jarak kita semuanya berjauhan semenjak lulus dari Pondok Pesantren. Dan teman dekat selama di perkuliahan:

Ghina, Nadira, Tsalitsa.

12. Kakak-kakak sepupu penulis yang sudah banyak memberikan masukanserta turut membantu penelitian selama di lapangan Farij Thoriqi, Nurainani Marsono, Fira Latifatus Sholihah.
13. Seluruh rekan-rekan MB UII terutama *player* Mellophone, Career Buddy DPKA UII 2023, IKBAL KORDA JOGJA, Kabinet LEM ABYAKTA Periode 2022-2023, KKN Unit 308, Magang PA Jogja dan KUA Ngaglik, pengurus TPA Al-Muhtadin Turen periode 2022-2023,seluruh rekan-rekan Program Studi Ahwal Syakhshiyah Angkatan2020.
14. Rekan-rekan pengurus Inti LEM FIAI UII Kabinet ABYAKTA periode 2022-2023 yang sudah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk dapat mengemban dan menyelesaikan amanah yang tidaklah mudah sebagai seorang wakil bendahara umum.
15. Kepada bapak dan ibu kost putri Bu Lina yang sudah memberikan banyak sekali pengertian dan perhatian kepada penulis terutama di masa-masa penyusunan skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan ibu dan bapak berkali-kali lipat.
16. Kepada para pembaca skripsi ini semoga beranfaat dan menjadi tambahan pengetahuan akan etika bisnis menurut Rasulullah.

Semoga amal ibadah dan kebaikan beliau senantiasa Allah berikan balasan. Akhirnya peneliti serahkan segala urusan sekaligus memohon kepada Allah SWT. Yang kepada-Nya kita akan Kembali. Mohon maaf yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak atas segala kesalahan dan kekhilafan peneliti sengaja maupun tidak sengaja. Semoga penelitian ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti khususnya, pembaca, bagi sumbangsih dan bagi hasanah keislaman.

Yogyakarta, 29 April 2024

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Robiatul Adawiyah', with a horizontal line underneath.

(Robiatul Adawiyah)

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| HALAMAN COVER | i |
| SURAT PERNYATAAN | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| TIM PENGUJI SKRIPSI | iii |
| NOTA DINAS | iv |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | ix |
| ABSTRAK | xvii |
| KATA PENGANTAR | xviii |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 8 |
| C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian | 8 |
| D. Sistematika Pembahasan..... | 9 |
| BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI | 11 |
| A. Kajian Pustaka | 11 |
| B. Kerangka Teori | 16 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | 22 |
| A. Jenis Penelitian dan Pendekatan | 22 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 22 |
| C. Informan Penelitian..... | 23 |
| D. Teknik Penentuan Informan..... | 24 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 25 |
| F. Keabsahan Data..... | 27 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 27 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 29 |
| A. Dampak Pengucapan "Terima Kasih" Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 29 |

| | |
|--|-----------|
| B. Pembahasan..... | 50 |
| C. Hasil Analisis Peng ucapan "Terima Kasih" Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 55 |
| BAB V PENUTUP | 64 |
| A. Kesimpulan..... | 64 |
| B. Saran | 64 |

DAFTAR PUSTAKA

TRANSKIP PERTANYAAN WAWANCARA

LAMPIRAN TABEL

Tabel 0.1 Transliterasi Konsonan

Tabel 0.2 Transliterasi Vokal Tunggal

Tabel 0.3 Transliterasi Vokal Rangkap

Tabel 0.4 Transliterasi Maddah

Tabel 4.1 Jam Operasional Toko Ritel Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Islam merupakan sebuah ajaran hidup yang lengkap yang memberikan petunjuk atas semua aktivitas manusia termasuk ekonomi. Tujuan ekonomi islam tidak terlepas dari tujuan di turunkannya syariat Islam adalah untuk mencapai *falah* (kesejahteraan/keselamatan) baik di dunia maupun di akhirat. Dalam ekonomi Islam, bisnis dan etika tidak harus dipandang sebagai dua hal yang berbeda, sebab bisnis yang merupakan simbol dari urusan duniawi juga dianggap sebagai bagian dari hal-hal yang memiliki sifat investasi akhirat.²

Etika bisnis dalam Islam merupakan nilai-nilai etika Islam dalam aktivitas bisnis yang telah disajikan dari perspektif Al-qur'an dan hadits, yang bertumpuh pada enam prinsip, terdiri dari kebenaran, kepercayaan, ketulusan, persaudaraan, pengetahuan dan keadilan. Prinsip dasar bisnis dalam Islam adalah *permissibility of things*, dimana sebenarnya segala sesuatu diperbolehkan kecuali hal-hal yang kemudian dilarang oleh ajaran Islam. Bisnis dalam Islam atau *tijarah (to bussines)* ialah *at-tasharrufu fi ra'sil mali thalaban lirribhi* (membelanjakan dengan maksud mendapat keuntungan). Di dalam Al-qur'an *term tijarah* ditemui sebanyak delapan

² Havis Aravik H. Fakhry Zamzam, *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan*, ed. Amira Dzatn Nabila, pertama (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020),

kali dan *tijaratuhum* sebanyak satu kali. Bentuk *tijarah* terdapat dalam surat Al-Baqarah [2]: 282, An-Nisa [4]:29, At-Taubah [9]: 24, An-Nur [24]: 37, Fatir [35]: 29, As-Shaff [61]: 10, pada surat Al-Jum'ah [62]: 11 (disebut dua kali) adapun *Tijaratuhum* pada surat Al-Baqarah [2]: 16.³

Kebutuhan menurut Islam (*masalahah*) adalah kepemilikan atau kekuatan barang atau jasa yang mengandung elemen-elemen dasar dan tujuan kehidupan umat manusia di dunia ini dan perolehan pahala untuk kehidupan akhirat. Jadi, kebutuhan menurut Islam (*masalahah*) adalah kebutuhan yang di dasari oleh tiga kebutuhan dasar, seperti yang di ungkapkan ilmuwan islam As-Syatibi, yaitu: *daruriyyah*, *hajjiyah*, dan *tahsiniyyah*. Kebutuhan dasar manusia menurut pemikir muslim: menurut Abi al-Fadl Ja'far ad-Dimasyqi 6 H “*bahwa kebutuhan-kebutuhan manusia (al-insaniyah) dibagi menjadi dua, yaitu pertama, al-hajat ad-daruriyyahat-tabi'iyah, seperti rumah, pakaian dan makanan kedua, al-hajatal-'irdiyahal-wad'iyyah seperti perlindungan dan keselamatan*”. Menurut Ibn Khaldun 8 H membagi macam-macam kebutuhan manusia menjadi tiga, yaitu: *ad-daruriy*, seperti makanan-makanan yang menimbulkan kekuatan, al-haji dan al-kamali. Asy-Syatibi 1341 H berpendapat bahwa taklif syariat di kembalikan pada tujuan syariat itu sendiri, yaitu tujuan yang bersifat *daruriyyah*, *hajjiyah*, dan *tahsiniyyah*. Menurut syatibi, masalahah dibedakan menjadi tiga:

³ *Ibid*

1. Kebutuhan *dharuriyyah*. *Daruriyyah* adalah sesuatu yang wajib adanya menjadi pokok kebutuhan hidup untuk menegakkan kemaslahatan manusia. Kebutuhan *daruriyyah* dalam pengertian ini berpangkal daripada pemeliharaan lima hal, yaitu: agama, jiwa, akal, kehormatan, dan harta.

Contoh kebutuhan *daruriyyah*: pangan, sandang, papan dan kesehatan, pengeluaran untuk peribadatan, pemeliharaan hasil-hasil kebudayaan dan dakwah islam.

2. Kebutuhan *hajiyyah*. *Hajiyyah* adalah sesuatu yang di perlukan oleh manusia dengan maksud untuk membuat ringan, lapang dan nyaman dalam menanggulangi kesulitan-kesulitan hidup. Suatu kebutuhan dimana kehidupan tetap berjalan tanpanya walaupun akan banyak menghadapi kesulitan.

Contoh kebutuhan *hajiyyah*: setiap barang-barang kebutuhan *daruriyyah* atau setiap tambahan pengeluaran perkawinan, pendidikan dan lain-lain dianggap termasuk barang-barang kebutuhan *hajiyyah*.

3. Kebutuhan *tahsiniyah*. *Tahsiniyah* adalah semua barang yang membuat hidup menjadi lebih mudah dan gampang tanpa berlebih-lebihan atau bermewahan.

Contoh kebutuhan *tahsiniyah*: pengeluaran untuk acara perayaan tertentu yang di perbolehkan oleh syara'.⁴

Retail merupakan semua usaha bisnis yang secara langsung mengarahkan kemampuan pemasarannya untuk memuaskan konsumen akhir berdasarkan organisasi penjualan barang dan jasa sebagai inti dari distribusi atau bisa juga di artikan dengan suatu kegiatan yang terdiri dari aktivitas-aktivitas bisnis yang terlibat dalam menjual barang dan jasa kepada konsumen untuk kepentingan sendiri, keluarga ataupun rumah tangga. Jenis perdagangan ritel terbagi dua, yaitu ritel modern seperti supermarket, hypermart dan minimarket dan lain sebagainya, sedangkan ritel tradisional yaitu warung tradisional yang berada di pasar tradisional maupun yang dikelola secara pribadi dengan modal yang tidak besar dan usaha ini merupakan bisnis keluarga yang tidak menutup kemungkinan dapat juga menyerap tenaga kerja.⁵ Namun, di era modern ini bisnis ritel telah mengalami perubahan yaitu terjadi dari konsep toko-toko lokal yang independen atau toko-toko di jalan utama menjadi situasi toko berskala nasional dan internasional dalam bentuk pusat-pusat perbelanjaan yang modern, super market, pasar swalayan, toko serba ada dan sebagainya.⁶

⁴ ME.Sy H. Zainur, "Konsep Dasar Kebutuhan Manusia Menurut Perspektif Ekonomi Islam," *Jurnal An-Nahl* 7, no. 1 (2020): 32–43,...

⁵ Ainun Mardhiyah and Feby Aulia Safrin, "Persaingan Usaha Warung Tradisional Dengan Toko Modern," *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 8, no. 1 (2021): 91–99, <https://doi.org/10.26905/jbm.v8i1.5454>.

⁶ Danang Sunyoto and Agus Mulyono, "Manajemen Bisnis Retail," *Suparyanto Dan Rosad* 5, no. 3 (2022): 248–53.

Beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberlanjutan suatu ritel, diantaranya:

1. Pertumbuhan penduduk. Penduduk yang meningkat membutuhkan kebutuhan yang meningkat pula.
2. Perubahan gaya hidup penduduk. Gaya hidup yang ingin serba enak, nyaman dalam berbelanja, transparan menjadi peluang bagi pengusaha ritel dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
3. Pendapatan perkapita penduduk. Peningkatan pendapatan perkapita penduduk membuat penduduk lebih mudah membelanjakan uangnya.
4. Kebijakan dan peraturan pemerintah. Peraturan dan kebijakan pemerintah terkadang menjadi kendala suatu ritel untuk melakukan ekspansi ke berbagai tempat.
5. Kebijakan dan perilaku produsen. Produsen yang komitmen tentang harga, kualitas dan menjamin pasokan dengan kontinyu pada mitranya akan lebih disukai dari pada sebaliknya.

Perkembangan bisnis ritel di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, bahkan kegiatan ritel modern ini sudah memasuki wilayah pemukiman yang dekat dengan masyarakat dan menyebar di seluruh wilayah di Indonesia. Sehingga, terjadi persaingan bisnis antara bisnis ritel modern dan bisnis ritel tradisional persaingan dalam kedua jenis pasar ini mendorong pemilik usaha untuk dapat terus meningkatkan efisiensi dan kualitas produk untuk dapat bersaing dengan toko ritel modern sehingga pelanggan merasa puas dengan produk tersebut.

persaingan bisnis yang semakin ketat membuat pihak suatu perusahaan untuk menggunakan strategi yang tepat bagi produk atau jasa yang di jualnya.⁷

Pemilihan lokasi strategis sangat berpengaruh dalam menentukan keberhasilan suatu usaha. Sebab, ada beberapa hal yang harus di pertimbangkan dalam memilih lokasi salah satu faktor mendasar pada penghasilan dan biaya, baik biaya tetap maupun variabel. Beberapa pakar wirausaha menyarankan, agar dalam pemilihan lokasi usaha seperti: ruko, kios, rumah atau kaki lima harus sesuai dengan jenis usaha yang di lakukan. Maka dari itu, pengusaha di sarankan untuk melakukan survei mencari tempat yang sesuai dengan usahanya. Dengan mengamati terlebih dahulu kondisi pasarnya, potensi permintaan nya, serta tidak lupa juga untuk mencari informasi bagaimana prospek perkembangan daerah itu kedepannya.⁸

Alasan dari pemilihan lokasi yang tercantum pada penelitian ini yaitu bahwa peneliti telah melakukan mini observasi pada lokasi tersebut dimana letak 2 Koperasi Pondok Pesantren Banyanyar (Bagus), Koperasi Pondok Pesantren Guluk-Guluk (Kanca Konah), dan Alfamart lokasinya berada pada satu arah jalan raya. Sehingga, terjadi persaingan bisnis yang sangat mencolok dan signifikan. Termasuk dalam faktor kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Toko ritel yang berkomitmen tentang kualitas pelayanan teradap pelanggan akan lebih disukai sehingga pelanggan akan

⁷ Mardhiyah and Safrin, "Persaingan Usaha Warung Tradisional Dengan Toko Modern." *Jrnal Bisnis dan Manajemen*, no. 1 (2021): 91-99

⁸ Sunyoto and Mulyono, "Manajemen Bisnis Retail." Cet. I (Purbalingga: CV. Eureka media aksara, 2022), 154

senantiasa membelanjakan kebutuhannya di toko ritel tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, karena pelanggan yang merasa terpuaskan nilai pribadinya akan memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan tersebut. pelanggan seringkali menjadi tidak loyal karena kualitas pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang menurun dari apa yang di harapkan pelanggan.

Loyalitas dalam Islam disebut *al-wala'*. Secara bahasa *al-wala'* memiliki beberapa makna antara lain mencintai, menolong, mengikuti dan mendekati kepada sesuatu. Sedangkan secara terminologi *al-wala'* mempunyai arti penyesuaian diri seorang hamba terhadap apa yang disukai dan diridhai Allah, berupa perkataan, perbuatan, keyakinan, dan orang (pelaku).⁹ Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan dan mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.¹⁰

Manfaat dari loyalitas pelanggan adalah berkurangnya pengaruh serangan kompetitor dari perusahaan sejenis, bukan hanya bersaing dalam hal produk akan tetapi juga bersaing dalam hal pengembangan perusahaan, selain itu pelanggan yang loyal akan terus mendorong perkembangan perusahaan dengan memberikan ide atau saran kepada perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produknya. Dalam pasar yang tingkat persaingannya cukup tinggi, kepuasan dan loyalitas pelanggan saling

⁹ Muhammad Arif Mufti, "Analisis Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko Kareng Banda Aceh," *Skripsi* 2507, no. February (2020): 1–9.

¹⁰ R I Robbani, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi: Studi Pada Klinik Ibunda," *Skripsi*, 2021, 70 pages,

berkaitan, artinya apabila ada usaha dari perusahaan untuk meningkatkan kepuasan para pelanggannya maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat dan begitu juga sebaliknya. Jadi, berdasarkan hal tersebut kepuasan pelanggan menjadi penyebab terjadinya loyalitas pelanggan.¹¹

B. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah yang mengikat penulisan pada jalan yang telah di tentukan dan menuju ke pokok pembahasan, antara lain:

1. Apa dampak pengucapan “Terima Kasih” terhadap loyalitas pelanggan pada toko ritel berjejaring di kecamatan Pasongsongan, Sumenep?
2. Bagaimana implementasi etika bisnis menurut Rasulullah SAW?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan daripada penelitian ini akan penyusun paparkan agar pembaca dapat mengetahui tujuan dan siapa yang di tujukan dari penyusunan penelitian ini, tujuan penelitian ini berdasar kepada beberapa fokus yang telah di paparkan, berikut tujuan penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan “Terima Kasih” terhadap loyalitas pelanggan pada toko ritel berjejaring di kecamatan Pasongsongan, Sumenep.
2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah didalam bisnis ritel.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini tentunya sangat di harapkan agar pembaca dapat mengetahui bahwasanya penyusun meneliti

¹¹ *Ibid*

permasalahan ini untuk memberikan manfaat yang signifikan bagi khalayak luas. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan informasi dan referensi terkait cara membangun loyalitas pelanggan.
- b. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan baru terkait etika bisnis menurut Rasulullah.

2. Secara Praktis

- a. Bagi pelaku usaha

Penelitian ini diharapkan dapat di pergunakan sebagai saran terkait manajemen dalam menentukan pelayanan terhadap pelanggan sebagaimana etika bisnis menurut Rasulullah.

- b. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat di pergunakan sebagai media untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan penerapan disiplin ilmu yang peneliti peroleh selama di bangku kuliah.

D. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Bab satu: Pendahuluan, Fokus penelitian, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab dua: Kajian penelitian terdahulu, dan kerangka teori.

Bab tiga: Jenis penelitian, Pendekatan penelitian, Lokasi penelitian, Informan penelitian, Teknik penentuan informan, Teknik pengumpulan data, Keabsahan data, Teknik analisis data.

Bab empat: Hasil penelitian dan pembahasan.

Bab lima: Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. KAJIAN PUSTAKA

Kajian penelitian terdahulu memuat keterangan-keterangan dari penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya seperti skripsi, laporan penelitian dan jurnal penelitian¹² Dalam penelitian ini, penulis juga melakukan pengkajian terhadap penelitian-penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan penulis teliti. Dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian yang di lakukan dan menjadi referensi, di antaranya adalah:

Pertama, skripsi yang di susun oleh saudari Sili Junita, (2021), Alumni Institut Agama Islam Negeri Jember 2021 berjudul “Implementasi Etika Bisnis Islam di Toko Basmalah Cabang Ajung Kabupaten Jember”. Dengan rumusan masalah: bagaimana implementasi prinsip-prinsip etika bisnis Islam di toko basmalah cabang Ajung Dalam skripsi yang beliau susun menjelaskan bahwasanya penerapan 7 prinsip etika bisnis, yaitu: 1) jujur 2) menjual barang yang baik mutunya 3) tidak menggunakan sumpah 4) longgar dan bermurah hati 5) membangun hubungan baik antara kolega 6) tertib 7) menetapkan harga dengan transparan.¹³

Kedua, skripsi yang disusun oleh sausara Adib Nur Fuad, (2020), Alumni Institut Agama Islam Negeri Salatiga yang berjudul “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Ssebagai Variabel Intervening (Studi CV Panguripan Temanggung). Dengan rumusan masalah: bagaimana pengaruh etika bisnis

¹² fakultas Ilmu Agama Islam universitas islam Indonesia, “Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah,” *Uii Press* Cet 2, no. PSHK AS (2018): 66.

¹³ Sili Junita, *Implementasi Etika Bisnis Islam Di Toko Basmalah Cabang Ajung Kabupaten Jember*, Institut Agama Islam Negri Jember (Jember, 2021).

Islam terhadap loyalitas konsumen pada CV Panguripan Cahaya baru? dalam skripsi yang beliau tulis menerangkan bahwasanya etika bisnis Islam, kualitas produk, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹⁴

Ketiga, merupakan sebuah skripsi yang di tulis oleh saudari Ziadatun Nafisah, (2023) alumni Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang berjudul “paya Peningkatan Loyalitas Pelanggan di Depot Air Minum Masak di Pondok Pesantren Al-Ishlah Jenggawah, Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”. Dengan rumusan masalah: bagaimana Upaya peningkatan loyalitas pelanggan melalui pemasaran di depot air minum masak di Pondok Pesantren Al-Ishlah Jenggawah dalam perspektif etika bisnis Islam?, bagaimana Upaya peningkatan loyalitas pelanggan melalui pelayanan di depot air minum masak di Pondok Pesantren Al-Jenggawah dalam perspektif etika bisnis Islam?, bagaimana upaya peningkatan loyalitas pelanggan melalui kualitas produk dan harga di depot air minum masak di pondok pesantren Al-Ishlah Jenggawah dalam pespektif etika bisnis Islam?. Dalam skripsi yang beliau susun menjelaskan bahwa Upaya yang dilakukan dalam pemasaran produk, Teknik pelayanan terhadap konsumen sebagaimana dalam etika bisnis Islam, selalu mengutamakan kepuasan pelanggan.¹⁵

Keempat, merupakan skripsi yang disusun oleh saudara Ilham Mesya Alfano (2020), alumni Univesitas Islam Indonesia yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Etika Bisnis Islam, dan Pemasaran Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Coffeshop Koffiekopi Jambi). Dengan rumusan masalah: apakah etika bisnis Islam berpengaruh terhadap loyalitas konsumen koffiekopi Jambi?, apakah kualitas produk berpengaruh terhadap

¹⁴ ANUR FUAD, “Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Di CV ...,” *Skripsi* (Salatiga, 2021),

¹⁵ Ziadatun Nafisah, “DEPOT AIR MINUM MASAK DI PONDOK PESANTREN AL-ISHLAH JENGGAWAH JEMBER DALAM Oleh : Ziadatun Nafisah UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DEPOT AIR MINUM MASAK DI PONDOK PESANTREN AL-ISHLAH JENGGAWAH JEMBER DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM,” *Skripsi* (Jember, 2023).

loyalitas konsumen koffiekopi Jambi?, apakah marketing berpengaruh terhadap loyalitas konsumen koffiekopi Jambi apakah etika bisnis Islam, kualitas produk, dan marketing berpengaruh terhadap loyalitas konsumen koffiekopi Jambi?. Dalam skripsi yang beliau susun menerangkan bahwasanya kualitas produk, etika bisnis Islam, dan pemasaran berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen serta kualitas produk memiliki pengaruh signifikan positif sehingga hal ini membuat loyalitas konsumen semakin meningkat.¹⁶

Kelima, ada sebuah jurnal dari saudara Agus Sawro Edi, Erwan Aristyanto, (2021) yang diterbitkan oleh Jurnal Masharif Al-Syariah berjudul “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen Sakinah Swalayan di Surabaya”. menerangkan bahwasanya hasil analisis data dengan menggunakan uji t diketahui bahwa secara parsial (jujur, bemutu, hubungan baik, harga transparan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Sakinah Swalayan di Surabaya. Sedangkan, berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji f diketahui bahwa secara simultan (jujur bemutu, hubungan baik harga transparan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Sakinah Swalayan di Surabaya.¹⁶

Keenam, sebuah jurnal dari saudara Ghina Wahyuningsi, Fitri Noer Janah, Muhammad Roy Purwanto, (2021) yang diterbitkan oleh jurnal Mahasiswa FIAI II berjudul “Berbisnis Berdasarkan Perilaku Rasulullah SAW”. Menerangkan bahwa kesuksesan bisnis yang diperoleh Rasulullah dipengaruhi oleh kerja keras yang beliau lakukan. Etika bisnis yang diterapkan sesuai dengan syari’at dan berpedoman pada etika yang dijalankan Rasulullah SAW akan mendatangkan kemaslahatan bagi setiap orang, selain itu etika bisnis mencakup lima konsep yaitu: tauhid, keseimbangan, keadilan, kebebasan, keadilan, kebebasan, dan pertanggung jawaban. Landasan Rasulullah yang paling utama dalam menjalankan bisnis dan kehidupan sehari-harinya yaitu berdasarkan perintah yang terdapat

¹⁶ Ilham Mesya Alfano et al., “Pengaruh Kualitas Produk , Etika Bisnis Islam , Dan Pemasaran Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus : Coffeeshop Koffiekopi Jambi) The Effect of Product Quality , Islamic Business Ethics , and Marketing on Consumer Loyalty (Case Study : Coffeeshop K, ” 2020. Universitas Islam Indonesia (Yogyakarta, 2020)

dalam Al-Qur'an. Adapun tujuan Rasulullah melakukan bisnis yaitu bukan untuk mencari profit semata melainkan beliau menjadikan bisnis sebagai sara berdakwah kepada pelaku bisnis yang ada di sekitarnya.¹⁷

Ketujuh, sebuah jurnal dari saudara Akmad Yusup, (2020) yang diterbitkan oleh Jurnal hukum Ekonomi Syari'ah berjudul "Peran Etika Bisnis Dan Kunci Sukses Dalam Pemasaran Syari'ah" menjelaskan bahwasanya perkembangan revolusi industri 4.0 dan society 5.0 memicu dampak positif bagi pelaku usaha dan masyarakat di berbagai sektor industri, khususnya pada sektor ekonomi dalam kegiatan berbisnis. Akan tetapi, tidak dipungkiri dengan adanya hal tersebut ternyata merubah esensi daripada akikat praktik bisnis, seperti halnya didalam pemasaran yang diajarkan oleh Islam walaupun banyak cara untuk menyelesaikannya. Selanjutnya dari segi etodologi yang sering digunakan oleh para akademisi ekonomi Islam dalam merumuskan konsep pemasaran Islam adalah integrasi ajaran Islam dalam merumuskan konsep pemasaran Islam adalah integrasi ajaran Islam sebagai panutan pemasaran syari'ah dengan konsep pemasaran konvensional.¹⁸

Kedelapan, sebuah jurnal dari saudara Teguh Kurniyanto, (2023) yang diterbitkan oleh Jurnal Ilmiah Manajemen berjudul "Pendidikan Kewirausahaan Berbasis Al-Qur'an". Menerangkan bahwa pendidikan kewirausahaan berbasis Al-Qur'an adalah langkah krusial dalam membangun fondasi bisnis yang etis dan berlandaskan nilai-nilai Islam. Ini adalah proses yang membantu memotivasi individu untuk menjadi wirausaha yang berintegritas, adil, dan bertanggung jawab dalam menjalankan bisnis mereka. Dengan menyelaraskan tujuan bisnis dengan prinsip-prinsip dan mengambil inspirasi dan kecerdasan Rasulullah sebagai entepreneur, pendidikan ini membantu menciptakan wirausaha yang memiliki etika bisnis yang kuat, dapat beradaptasi dengan perubahan, dan mampu mengambil resiko yang terukur.¹⁹

¹⁷ Ghina Wahyuningsih, Fitri Noer Janah, and Muhammad Roy Purwanto, "Berbisnis Berdasrkan Perilaku Rasulullah Saw," *At-Thullab : Jurnal Mahasiswa Studi Islam* 2, no. 1 (2020): 314–24,

¹⁸ Akhmad Yusup, "Peran Etika Bisnis Dan Kunci Sukses Dalam Pemasaran Syariah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2020,

¹⁹ Kurniyanto, "Pendidikan Kewirausaah Berbasis Al-Qur'an," *Jurnal Ilmiah Manajemen* Volume 2 N, no. 2 (2023): 30–43,

Kesembilan, sebuah jurnal dari saudara Suyoto Arief, Emir Abdul Aziz, (2022) yang diterbitkan oleh *Journal of Islamic Economics and Philanthropy (JIEP)* berjudul “Analisis Penerapan Etika Bisnis Rasulullah Dalam Berdagang (Studi Kasus di Toko La Tansa Sport Ponorogo tahun 2021)”. Menerangkan bahwasanya toko La Tansa Sport menjalankan kegiatan bedagangnya dengan memperhatikan asas-asas etika yang diajarkan oleh Rasulullah, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa etika berdagang yang diterapkan toko La Tansa Sport tela sesuai dengan etika yang diajarkan Rasulullah, yaitu: Shiddiq, Amanah, Fathanah, tabligh.²⁰

Kesepuluh, sebuah tesis yang disusun oleh saudara Ahmad Taufiqur Rahman, (2021) alumni Univesitas Islam Negeri Malang dengan judul “Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Model Bisnis Program Galang Wakaf Al-Qur’an (Studi pada Mitra Syaamil Qurban Cabang Surabaya)”. Menjelaskan bawa penerapan etika bisnis Islam yaitu belum sepenuhnya di tempat tersebut menerapkan prinsip shiddiq, amanah, fatanah, dan tabligh dalam bisnis program galang wakaf Al-Qur’an. Diantara etika bisnis Islam yang telah diterapkan yaitu prinsip amanah dalam menetapkan harga, prinsip fatanah terkait strategi promosi dan pelayanan prima, prinsip tabligh tentang larangan unsur memaksa (al-ikrah). Namun masi banyak informan yang tidak menerapkan prinsip tersebut padahal merupakan prinsip etika bisnis Islam yang sangat diunggulkan oleh Rasulullah SAW dalam berdagang. Terkait transaksi yang dilakukan antara mitra dan waqif pada bisnis program galang wakaf Al-Qur’an yaitu hanya sebagian mitra yang melakukan transaksi yang dibolekan menurut pandangan hukum Islam, sedangkan lebih banyak mitra melakukan transaksi yang tidak dibolehkan menurut pandangan hukum Islam.²¹

Kesebelas, sebuah tesis yang disusun oleh saudara Muammad Zia ulhaq, (2021) alumni nivesitas Islam Indonesia dengan judul “Implementasi Etika Bisnis Islam Perspektif Maqasid Syari’ah Pada Rumah Makan hayaku

²⁰ Suyoto Arief and Emir Abdul Aziz, “Analisis Penerapan Etika Rasulullah Dalam Berdagang (Studi Kasus Di Toko La Tansa Sport Ponorogo Tahun 2021),” *Journal of Islamic Economics and Philanthropy* 5, no. 3 (2022): 202,

²¹ Ahmad Taufiqur Rahman, “Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Model Bisnis Program Galang Wakaf Al-Qur’an,” 2021, 53–54.

dan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Yogyakarta” menjelaskan bahwa Rumah makan ayam telah mengikuti etika bisnis menurut Rasulullah SAW seperti nilai kejujuran, dapat dipercaya, cerdas, ramah dan komunikatif. hampir seluruh aspek-aspek itu sudah dapat diimplementasikan dalam menjalankan bisnis di rumah makan tersebut. Sehingga diperoleh beberapa aspek yang belum terpenuhi misal masi ada yang kurang bertanggung jawab, ada juga yang masi belum proffesional karena masih baru bekerja. Sedangkan pada rumah makan Ayam Goreng Nelongso telah mengikuti etika bisnis Islam yang diajarkan ole Rasulullah SAW. Implementasi pada rumah makan hayak belum sepenuhnya menerapkan maqasid syari’ah sedangkan pada rumah makan Ayam Goreng Nelongso adalah menerapkan kelima perlindungan terhadap akal, arta, perlindungan agama, jiwa, dan keturunan.²²

Berdasarkan beberapa kajian penelitian terdahulu tersebut, dapat di simpulkan bahwa etika bisnis Islam dalam pelayanan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, dengan penerapan tujuh prinsip etika bisnis, yaitu: jujur, menjual barang yang baik mutunya, tidak menggunakan sumpah, longgar dan bermurah hati, membangun hubungan baik antara kolega, tertib administasi, menetapkan harga dengan transparan.

B. KERANGKA TEORI

Etika menurut KBBI adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Sedangkan bisnis menurut KBBI adalah suatu usaha komersial didunia perdagangan, bidang usaha, maupun usaha dagang. Jadi etika bisnis adalah cara atau perilaku etika dalam bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mencakup

²² Muhammad Zia Ulhaq, “Implementasi Etika Bisnis Islam Perspektif Maqasid Syariah Pada Rumah Makan Hayaku Dan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Yogyakarta,” *Skripsi*, 2021, hlm.91,

bagaimana kita berlaku adil sesuai hukum yang berlaku.²³

Islam adalah bukti adanya ajaran yang sangat sempurna dimuka bumi ini, terbukti dengan adanya perintah Allah untuk menyeimbangkan antara sisi ibadah (*hablum minallah*) dengan sisi muamalah (*hablum minannas*). Salah satu bentuk penerapan *hablum minannas* dalam kehidupan Masyarakat yaitu dengan adanya kegiatan jual beli. Transaksi jual beli telah ada sejak zaman Rasulullah, bahkan Rasulullah menganjurkan umatnya untuk mencari rezeki dengan cara perdagangan sebagaimana sabda beliau:

عَنْ رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ سُئِلَ: أَيُّ
الْكَسْبِ أَطْيَبُ؟ قَالَ: عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ، وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ رَوَاهُ الْبَزَّازُ،
وَصَحَّحَهُ الْحَاكِمُ²⁴.

Dari Rifa'ah bin Raafi' radhiyallahu 'anhu, Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam ditanya mengenai mata pencaharian yang halal? Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam menjawab, "Amalan seseorang dengan tangannya dan setiap jual beli yang di berkahi." (HR. Al-Bazzar dan disahihkan oleh Al-Hakim)

Hadits tersebut menjelaskan bahwa jual beli mengandung manfaat yang sangat besar bagi sesama manusia. Selain dapat menyambung silaturahmi, transaksi jual beli juga dapat menolong antar sesama manusia dengan memenuhi semua kebutuhan mereka. Tidak hanya itu, jual beli bahkan menjadi solusi penyelesaian ekonomi yang membuat bank inggris bangkrut yakni riba.

Syari'at perdagangan merupakan sebuah solusi dalam menghalalkan tukar-menukar. Sudah menjadi *sunnatullah* manusia hidup saling berdampingan satu sama lain sehingga akan timbul rasa membutuhkan satu

²³ Nihayatul Masykuroh, *Etika Bisnis Islam*, ed. Dwi Novidiantoko, PT. Nasya Expanding Management., PERTAMA (YOGYAKARTA: DEEPUBLISH, 2020),

²⁴ Lembaga Amil Zakat Nasional, "Pekerjaan Terbaik Versi Rasulullah SAW.," 01 Maret 2022, 2022,

sama lain. Jual beli merupakan solusi untuk memenuhi kebutuhan manusia agar terhindar dari kemudharatan. Untuk mewujudkan cita-cita hukum ini, dalam berjual beli kita harus melaksanakan hal-hal berikut:

1. Tunduk serta patuh terhadap aturan-aturan Al-Qur'an dan hadits.
2. Mengikuti petunjuk Rasulullah sebagai seorang teladan para pedagang.
3. Mempraktikkan akhlak Rasulullah dalam berjual beli.²⁵

Seorang pedagang yang taat dengan syari'at Islam harus melaksanakan jual beli berdasarkan tuntunan-tuntunan syari'at. Hal ini menjadi wujud seorang hamba dalam merefleksikan keimanannya kepada Allah. Ada empat rukun dalam jual beli:

1. Pedagang dan pembeli
2. Objek
3. Ijab qabul
4. Nilai tukar pengganti barang

Sebagai suatu transaksi yang menghubungkan antara dua pihak, yakni penjual dan pembeli, jual beli harus memenuhi rukun dan syarat yang telah di tentukan dalam ajaran Islam. Hubungan antara penjual dan pembeli ini diikat dengan suatu perjanjian yang disebut dengan akad. Sempurnanya suatu akad berakibat pada sahnya suatu perkara. Untuk menyempurnakan jual beli, harus dipenuhi syarat jual beli tersebut. Syarat jual beli ada empat macam, diantaranya adalah:

1. Syurut al in 'iqad

²⁵ Aulia Muthiah, *77 Cara Sukses Bisnis Ala Rasulullah*, ed. Said Kamil, Cetakan Pe (Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2018).

- a. Syarat terpenuhinya akad jika ada para pihak yang melakukan transaksi atau akad, lokasi, atau tempat terjadinya akad dan objek transaksi.
2. *Syurut al nafadz*
 - a. Kepemilikan dan otoritasnya.
 - b. Barang yang menjadi objek transaksi jual beli benar-benar milik sah si penjual.
 3. *Syurut al shihhah*
 - a. Keabsahan suatu akad adalah terpenuhinya semua rukun jual beli dan terbebas dari kerusakan akad, seperti tidak ada unsur paksaan, gharar, riba, dan penyerahannya tidak berbahaya.
 4. *Syurut al luzum*
 - a. Memperjualbelikan barang-barang yang tidak ada manfaatnya.
 - b. Terbebas dari hak khiyar.²⁶

Riyadhus Sholihin karya Imam Nawawi, Kitab Ad-Da'awaaat (16. Kitab Kumpulan Doa)

باب في مسائل من الدعاء

Bab 252. Tentang Berbagai Masalah Doa

Hadits #1496

وَعَنْ أُسَامَةَ بْنِ زَيْدٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا ، قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - : ((مَنْ صُنِعَ إِلَيْهِ مَعْرُوفٌ ، فَقَالَ لِفَاعِلِهِ : جَزَاكَ اللَّهُ خَيْرًا ، فَقَدْ أَبْلَغَ فِي التَّنَاءِ)) . رَوَاهُ التِّرْمِذِيُّ ، وَقَالَ : ((حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ)) .

Dari Usamah bin Zaid radhiyallahu ‘anhuma, ia berkata, Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Barangsiapa yang diperlakukan

²⁶ *Ibid.*

baik, lalu ia mengatakan kepada pelakunya, 'Jazakallahu khairan (artinya: Semoga Allah membalasmu dengan kebaikan)', maka sungguh ia telah sangat menyanjungnya." (HR. Tirmidzi. Ia berkata bahwa hadits ini hasan sahih) [HR. Tirmidzi, no. 2035 dan An-Nasai dalam 'Amal Al-Yaum wa Al-Lailah, 180; juga dari jalur Ibnu As-Sunni dalam 'Amal Al-Yaum wa Al-Lailah, no. 275; Ath-Thabrani dalam Ash-Shaghir, 2:148. Syaikh Salim bin 'Ied Al-Hilaly mengatakan bahwa sanad hadits ini sahih, perawinya tsiqqah).²⁷

Dalam berdagang, Rasulullah SAW sangat memperhatikan pelayanan, yaitu senantiasa dengan bermurah hati saat menjual, dan juga bermurah hati saat membeli. Dengan cara berdagang seperti itu, beliau mampu menjalin hubungan yang baik dan harmonis dengan para pelanggannya, sehingga mereka tetap setia menjadi pelanggan.

Kegiatan pemasaran dan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan jual beli yang dijadikan pendukung utama dalam mengembangkan bisnis. Oleh karena itu, jika prinsip kebenaran dan kejujuran ini dijadikan landasan dalam menyampaikan pemasaran dan pelayanan maka dapat dipastikan citra positif akan terbangun loyalitasnya untuk melakukan pembelian ulang secara terus-menerus dalam melakukan pembelian pada barang yang diinformasikan secara obyektif atau jujur tersebut.

Selain itu, bekerja merupakan bagian dari ibadah. Bekerja sebagai pedagang Rasulullah SAW anggap sebagai bentuk pengabdian kepada Allah Swt. karena berdagang merupakan bagian dari ibadah. Maka, beliau mengutamakan kejujuran dan kepercayaan untuk meraih keuntungan dagang, beliau melakukan transaksi dagang yang menguntungkan, baik bagi

²⁷ <https://rumaysho.com/23137-jazakallah-khairan-kapan-diucapkan.html> diakses pada hari Senin, 03 Juni 2024 23:56 WIB

dirinya, mitra kerja maupun pelanggannya. Rasulullah SAW mencela pedagang yang tidak jujur, mengurangi takaran, dan menipu pelanggannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Jenis penelitian yang di gunakan dalam proses penyusunan skripsi ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang langsung di lakukan di lapangan tempat sumber penelitian berada atau dengan melibatkan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan objek penelitian, sehingga data yang relevan dengan penelitian ini dapat diperoleh langsung di lapangan.²⁸ Adapun pendekatan nya peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang memerlukan proses reduksi yang berasal dari hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara atau sejumlah dokumen.²⁹

B. Lokasi Penelitian

Untuk lokasi yang dituju oleh peneliti dalam penelitian ini berlokasi di Kecamatan Pasongsongan, Sumenep, Madura. Disana terdapat Koperasi Pondok Pesantren Banyuanyar (Bagus), Koperasi Pondok Pesantren Guluk-Guluk (Kanca Konah), dan Alfamart, yang mana lokasinya berada pada satu arah jalan raya.

²⁸ M.A. Prof.Dr. Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. Iman Taufiq, CETAKAN KE (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017).

²⁹ *Ibid.* Hal-22,

C. Informan Penelitian

Informan daripada penelitian ini adalah manajer, karyawan kasir, serta pelanggan dari Koperasi Pondok Pesantren Banyuanyar (Bagus), Koperasi Pondok Pesantren Guluk-Guluk (Kanca Konah), dan Alfamart yang di kategorikan berdasarkan beberapa golongan:

a. Ibu rumah tangga sebanyak 2 orang

Alasan ibu rumah tangga memilih berbelanja di ritel modern, Yaitu: lebih bersih, lebih lengkap, lebih praktis, harga pas, nyaman, lebih aman, efektif waktu, kualitas barang, dekat dengan lokasi/rumah, pelayanannya lebih baik, karena gengsi, mudah dalam bertransaksi.³⁰

b. Pegawai negeri sipil sebanyak 2 orang

Sejumlah pengusaha yang tergabung dalam himpunan penyewa pusat perbelanjaan Indonesia (Hippindo) menyambut gembira keputusan pemerintah yang menaikkan nilai Tunjangan Hari Raya (THR), Anggota Polri serta pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN). Ketua Umum Hippindo Budiharjo Iduansjah optimis, hal tersebut akan mendorong penjualan ritel di pusat-pusat perbelanjaan.

³⁰ Sulaiman Helmi and Lin Yan Syah, "Perubahan Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja Dari Ritel Tradisional Ke Ritel Modern (Studi Kasus Pada Ibu Rumah Tangga Di Kota Palembang) Pasar Modern Indonesia Mengalami Pertumbuhan Dan Persaingan Yang Pesat , Terdapat 62," *JIBM* 2, no. 1 (2019): 1–10,

“Itu kebijakan yang bagus sekali dan kita harapkan akan mendorong sektor konsumsi,” ujarnya.³¹

c. Mahasiswa sebanyak 2 orang

Dengan melakukan kegiatan berbelanja dengan diri sendiri (pelanggan) yang berbelanja maka konsumen dapat lebih puas dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Sebab, diri sendiri lebih mengetahui mengenai kebutuhan atau keperluan yang sedang diperlukan serta sebab dengan melakukan kegiatan berbelanja dengan diri sendiri maka dapat merencanakan serta memperkirakan budget yang di keluarkan sehingga terdapat pertimbangan keputusan pembelian (dapat menyesuaikan dengan harga produk). Selain itu, lokasi yang dekat dengan tempat tinggal menjadikan pelanggan untuk bisa menghemat waktu dengan melakukan kegiatan berbelanja dengan diri sendiri.³²

D. Teknik Penentuan Informan

Peneliti memperoleh informan penelitian dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian. Sebab, Informan tersebut dianggap memiliki informasi yang di butuhkan untuk penelitian ini. Dalam hal ini

³¹ Halimatus Sa'diyah, “Pengusaha Ritel Sambut Gembira Kenaikan THR PNS,” *Republika*, 2018, <https://ekonomi.republika.co.id/berita/p98nuk349/pengusaha-ritel-sambut-gembira-kenaikan-thr-pns>.

³² *Ibid*

peneliti memilih informan yang di anggap mengetahui permasalahan yang akan di kaji serta mampu memberikan informasi yang dapat di kembangkan untuk memperoleh data.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penyusun gunakan ada tiga metode yaitu metode observasi, dokumentasi dan wawancara:

a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala yang di teliti. Observasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Sebab, yang diperlukan ketelitian serta kecermatan, dalam praktiknya observasi membutuhkan sejumlah alat, seperti daftar catatan dan alat perekam elektronik, tape recorder, kamera, dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan.³³

Pengamatan atau observasi adalah aktifitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan serta gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang di butuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.³⁴

³³ Dewi SSadiah, "Metode Penelitian Dakwah Kualitatif Dan Kuantitatif" (Bandung, 2015),

³⁴ M.A Dr.Drs.H.Rifa'i Abubakar, "Pengantar Metodologi Penelitian," in *Antasari Press*, cetakan pe (Yogyakarta: SUKA-Press, 2012), 218.

b. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, video atau karya monumental dari seseorang. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Dokumentasi yang di maksud untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara. Agar lebih memperjelas dari mana sumber informasi tersebut di peroleh, peneliti mengabadikan dalam bentuk foto, serta data yang relevan dengan penelitian. Adapun berdasarkan dokumentasi yaitu foto subjek dan tempat di lakukan nya penelitian sehingga dapat memberi informasi.³⁵

c. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu di lakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³⁶Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang di gunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan manajer, karyawan kasir, serta pelanggan dari Koperasi Pondok Pesantren Banyuanyar (Bagus), Koperasi Pondok Pesantren Guluk-Guluk (Kanca

³⁵ *Ibid*

³⁶ Prof.Dr. Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.Ed. Iman Taufiq, CETAKAN KE (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2017).

Konah), dan Alfamart terkait pengucapan “Terima Kasih” dan dampaknya setelah melakukan transaksi.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data dari penelitian kualitatif berfungsi untuk mengetahui kebenaran daripada hasil yang telah peneliti lakukan. Berdasarkan hal ini menggunakan uji kredibilitas yaitu data dapat dinyatakan kredibel apabila adanya persamaan antara apa yang dilaporkan oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji kredibilitas ini berupa triangulasi dan perpanjangan pengamatan. Triangulasi adalah kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, serta waktu yang berfungsi untuk kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Sedangkan perpanjangan pengamatan dilakukan dengan mengecek kembali data yang didapatkan apakah sudah sesuai dengan yang ada di lapangan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder dengan menggunakan kerangka berfikir induktif. Penalaran induktif yakni berpangkal dari hal-hal khusus yang berakhir pada suatu kesimpulan atau pengetahuan baru yang bersifat umum. Dalam penelitian ini peneliti menganalisa dan mempelajari teori terkait pengucapan “Terima Kasih” dalam pelayanan konsumen berdasarkan etika bisnis menurut Rasulullah SAW serta

beberapa tanggapan dari subjek penelitian peneliti kemudian ditarik kesimpulan mengenai pengucapan “Terima Kasih” dalam pelayanan konsumen berdasarkan etika bisnis menurut Rasulullah ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

a. Tanggapan Manajer Terhadap Dampak Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah

1. Tanggapan Manajer Toko Alfamart Pasongsongan

Tanggapan dari Bapak Saiful Bachri usia 27 Tahun Asal Batang-Batang Sumenep selaku manajer toko Alfamart mengatakan bahwa: Dampak dalam pengucapan “Terima Kasih” kepada pelanggan setelah pelanggan melakukan transaksi yaitu pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan terlihat dari keberhasilan penerapan SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan yang sudah di berlakukan oleh Toko Alfamart Pasongsongan yang di tetapkan oleh Kantor Pusat Alfamart yang berada di Jakarta³⁷

2. Tanggapan Manajer Koperasi Pondok Pesantren Banyuwangi (Toko Bagus)

Tanggapan dari Bapak Salimur Rahman usia 37 Tahun Asal Soddara Sumenep selaku manajer toko Bagus mengatakan bahwa: Dampak yang dapat di rasakan dari mewajibkan pemberian ucapan “Terima Kasih” kepada pelanggan setelah pelanggan melakukan transaksi salah satunya adalah toko bagus ini tetap mendapatkan kepercayaan dari pelanggan berkat penerapan SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan meskipun toko bagus ini masih sangat muda membuka cabang di Pasongsongan terhitung sejak tahun 2020 lalu.³⁸

3. Tanggapan Manajer Koperasi Pondok Pesantren Guluk-Guluk (Toko Kanca Konah)

Tanggapan dari Bapak Ruli Alvin usia 28 Tahun Asal Pamekasan selaku manajer toko Bagus mengatakan bahwa: Terdapat dampak dari pengucapan “Terima Kasih” yang di haruskan oleh manajer dan sudah

³⁷ Wawancara dengan Saiful Bacri di Pasongsongan tanggal 16 Februari 2024

³⁸ Wawancara dengan Salimur Rahman, di Pasongsongan, tanggal 21 Februari 2024

tercantum dalam SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan yaitu pelanggan merasa senang sehingga pasti kembali lagi untuk berbelanja di toko Kanca Konah dan seluruh karyawan pun merasa senang bisa melayani pelanggan.³⁹

Sehingga, dari ke-3 manajer toko tersebut menyepakati bahwasanya terdapat dampak yang dirasakan dari adanya pengucapan kalimat apresiasi “Terima Kasih” terhadap pelanggan setelah pelanggan melakukan transaksi yaitu: pelanggan merasa puas, senang, dan mendapat kepercayaan tetap dari pelanggan untuk membelanjakan kebutuhannya terlihat dari keberhasilan SOP yang dijalankan juga salah satu dari toko tersebut tetap eksis meskipun baru berdiri tahun 2020 lalu.

b. Tanggapan Karyawan Kasir Terhadap Dampak Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah

1. Tanggapan Karyawan Kasir Toko Alfamart Pasongsongan

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Ach Farhan Al Fani berusia 25 tahun asal Pamekasan selaku karyawan kasir toko Alfamart Pasongsongan terkait tindakan atau pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar pelanggan royal berdasarkan etika bisnis menurut Rasulullah SAW adalah dengan memberikan ucapan “Terima Kasih dan mohon datang kembali”. sebab, dengan memberikan ucapan apresiasi tersebut *customer* merasa senang bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan juga ramah.⁴⁰

2. Tanggapan Karyawan Kasir Toko Alfamart Pasongsongan

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Moh Jailani berusia 21 tahun selaku karyawan kasir toko Alfamart Pasongsongan Setelah selesai melakukan wawancara kepada dua orang kasir dari toko Alfamart Pasongsongan, peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan kasir di toko Alfamart Pasongsongan untuk mempertahankan kelayakan pelanggan berdasarkan etika bisnis menurut Rasulullah SAW adalah dengan memberikan ucapan apresiasi “Terima

³⁹ Wawancara dengan Ruli Alvin, di Pasongsongan, tanggal 21 Februari 2024

⁴⁰ Wawancara dengan Ach Farhan Al Fani, di Pasongsongan, tanggal 16 Februari 2024

kasih dan mohon datang kembali” kepada pelanggan setelah pelanggan selesai melakukan transaksi belanja. Sebab, dengan melakukan tindakan atau pelayanan tersebut pelanggan merasa senang karena mendapatkan pelayanan yang ramah dan juga pelanggan merasa lebih di hormati oleh karyawan terutama kasir.⁴¹

Dari kedua karyawan kasir toko Alfamart sepakat bahwasanya tindakan yang diberikan mereka terhadap pelanggan agar pelanggan loyal yaitu dengan memberikan ucapan apresiasi “Terima Kasih dan mohon datang kembali” kepada pelanggan setelah pelanggan melakukan transaksi karena dengan begitu pelanggan merasa senang karena mendapatkan pelayanan yang ramah dan merasa lebih dihormati oleh karyawan kasir.

1. Tanggapan Karyawan Kasir Koperasi Pondok Pesantren Banyuanyar(Toko Bagus)

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Solehodin berusia 21 tahun selaku karyawan kasir toko Bags tanggapan dari karyawan kasir Koperasi Pondok Pesantren Banyuanyar (Toko Bagus), meskipun seorang karyawan tersebut merupakan karyawan magang yang mungkin pengetahuan terkait SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan masih sangat kurang. Akan tetapi, dari situlah peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya seorang karyawan kasir tersebut selalu membiasakan dirinya untuk memberikan ucapan apresiasi “Terima Kasih” kepada pelanggan setelah pelanggan selesai melakukan transaksi belanja dan tidak hanya itu seorang karyawan kasir tersebut juga memberikan ucapan “Terima Kasih” kepada pelanggan yang sudah meminta tolong untuk mencari barang belanjanya yang tidak tersedia di rak barang sebelumnya.⁴²

2. Tanggapan Karyawan Kasir Koperasi Pondok Pesantren Banyuanyar(Toko Bagus)

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Fazabinal Alim berusia 27

⁴¹ Wawancara dengan Moh. Jailani, di Pasongsongan, tanggal 16 Februari 2024

⁴² Wawancara dengan Solehodin, di Pasongsongan, tanggal 16 Februari 2024

tahun selaku karyawan kasir toko Bags tanggapan dari karyawan kasir Koperasi Pondok Pesantren Banyuanyar (Toko Bagus), Berdasarkan tanggapan dari karyawan kasir Koperasi Pondok Pesantren Banyuanyar (Toko Kanca Konah) tersebut adalah dalam penerapan etika bisnis menurut Rasulullah SAW dengan memberikan ucapan “Terima Kasih dan jangan lupa mampir Kembali” membuat pelanggan menjadi konsumen tetap toko tersebut, memberikan kesan pelayanan yang baik, ramah dan santun kepada pelanggan.⁴³

Dari tanggapan kedua karyawan kasir toko bags bahwasanya mereka sepakat dengan membiasakan pemberian capan apresiasi “Terima Kasih dan jangan lpa mampir kembali” kepada pelanggan setelah pelanggan melakkan transaksi dapat menjadikan pelanggan sebagai pelanggan tetap memberikan kesan pelayanan yang baik, ramah dan santn kepada pelanggan.

1. Tanggapan Karyawan Kasir Koperasi Pondok Pesantren Guluk- Guluk (Toko Kanca Konah)

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Moh Fawaid berusia 25 tahun selaku karyawan kasir Koperasi Pondok Pesantren Guluk- Guluk (Toko Kanca Konah) tersebut adalah dalam penerapan etika bisnis menurut Rasulullah SAW dengan memberikan ucapan “Terima Kasih dan jangan lupa mampir Kembali” membuat pelanggan menjadi konsumen tetap toko tersebut, memberikan kesan pelayanan yang baik, ramah dan santun kepada pelanggan.⁴⁴

Dari tanggapan karyawan kasir tersebt dengan memberikan capan “Terima Kasih dan jangan lpa mampir kembali” kepada pelanggan setelah pelanggan melakkan transaksi memberikan kesan pelayanan yang baik, ramah dan santn kepada pelanggan.

⁴³ Wawancara dengan Fazabinal Alim, di Pasongsongan, tanggal 16 Februari 2024

⁴⁴ Wawancara dengan, Moh. Fawaid, di Pasongsongan, tanggal 21 Februari 2024

c. Tanggapan Pelanggan Terhadap Dampak Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah.

1. Tanggapan Pelanggan dari Kategori Ibu Rumah Tangga

Berdasarkan Wawancara dengan Ibu Yeni Oktavia berusia 34 tahun asal Magetan tanggapan dari pelanggan dengan kategori Ibu Rumah Tangga bahwa dampak dari pengucapan “Terima Kasih” yang diberikan oleh seorang karyawan kasir terhadap loyalitas pelanggan adalah pelanggan merasa senang apalagi jika mengucapkannya sembari tersenyum sehingga pelanggan dapat memberikan tanggapan cukup puas terhadap pelayanan yang di berikan. peneliti berkesempatan untuk dapat mewawancarai pelanggan dari kategori Ibu Rumah tangga di kediaman beliau langsung, beliau merupakan lulusan D3 Univesitas Widya Gama Malang.⁴⁵

2. Tanggapan Pelanggan dari Kategori Ibu Rumah Tangga

Berdasarkan Wawancara dengan Ibu Raihanatul Jannah berusia 30 tahun asal Pasongsongan tanggapan dari pelanggan dari kategori Ibu Rumah Tangga terkait pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW di dalam bisnis ritel seperti pengucapan kalimat “Terima Kasih” dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan adalah pelanggan merasa senang dan memberikan tanggapan sangat puas terkait pelayanan yang sudah diberikan. Peneliti berkesempatan untuk dapat mewawancarai narasumber dari kategori Ibu Rumah Tangga di kediaman narasumber.⁴⁶

1. Tanggapan Pelanggan dari Kategori Pegawai Negeri Sipil

Berdasarkan tanggapan dari pelanggan dengan kategori Pegawai Negeri Sipil (PNS) atas nama Siti Munawaroh 53 Tahun asal Bojonegoro bahwasanya dampak dari pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW di dalam bisnis ritel seperti pengucapan “Terima Kasih” terhadap loyalitas pelanggan adalah sangatlah penting sehingga berdasarkan pengalaman pribadi narasumber berbelanja di toko ritel harga barang yang terjangkau memang bisa menjadi salah satu alasan pelanggan untuk

⁴⁵ Wawancara dengan Yeni Oktavia, di Pasongsongan, tanggal 09 Februari 2024

⁴⁶ Wawancara dengan Raihanatul Jannah di Pasongsongan, tanggal 12 Februari 2024

berbelanja akan tetapi pelayanan dari seorang kasir seperti pengimplementasian “Terima Kasih” kepada pelanggan setelah pelanggan melakukan transaksi merupakan pelayanan atau etika yang seharusnya sudah di terapkan sehingga bisa menambah pemasukan toko ritel dan menarik minat pelanggan lebih banyak lagi. Peneliti berkesempatan untuk dapat mewawancarai narasumber dari kategori Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kediaman beliau. Beliau merupakan alumni S1 Universitas Widya Gama Malang beliau merupakan seorang guru Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Pasongsongan sekaligus Ibu Rumah Tangga.⁴⁷

2. Tanggapan Pelanggan dari Kategori Pegawai Negeri Sipil

Berdasarkan tanggapan dari pelanggan dengan kategori Pegawai Negeri Sipil (PNS) atas nama Akhmad Busri berusia 54 tahn asal Pasongsongan terkait dampak dari pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW di dalam bisnis ritel seperti pengucapan “Terima Kasih” terhadap dampak dari loyalitas pelanggan adalah narasumber merasa sangat senang dengan pelayanan yang baik dan juga seperti ajaran yang di bawa oleh Rasulullah SAW di dalam Islam, sekecil apapun sesuatu yang diberikan oleh seseorang dan sesuatu tersebut bisa menyenangkan hati kita sekalipun itu hanya sebatas ucapan “Terima Kasih” karena ucapan tersebut berdampak besar bagi orang yang menerima ucapan tersebut sehingga penerima ucapan merasa senang maka sudah sepantasnya kita membalas dengan ucapan “Sama-Sama”. Narasumber berikutnya adalah pelanggan dari kategori Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang merupakan lulusan S1 Universitas Islam Malang dan juga S2 salah satu universitas swasta di Malang, beliau merupakan kepala sekolah dari Sekolah Dasar Negeri 4 Pasongsongan, peneliti berkesempatan mewawancarai narasumber tersebut di kediaman narasumber. Berikut hasil daripada wawancara dengan narasumber tersebut:⁴⁸

1. Tanggapan Pelanggan Kategori Mahasiswa

Berdasarkan tanggapan dari pelanggan atas nama Fatimatus Zahroh

⁴⁷ Wawancara dengan Siti Munawaroh, di Pasongsongan, 10 Februari 2024

⁴⁸ Wawancara dengan Akhmad Busri di Pasongsongan, tanggal 10 Februari 2024

berusia 19 tahun asal Pasongsongan Berdasarkan tanggapan dari pelanggan dengan kategori Mahasiswa bahwasanya dampak dari pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW di dalam bisnis ritel seperti pengucapan “Terima Kasih” terhadap loyalitas pelanggan adalah pelanggan merasa senang dan nyaman sehingga dapat memberikan tanggapan sangat puas karena mendapatkan pelayanan yang baik dari karyawan kasir. Pelanggan dari kategori Mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya. Peneliti berkesempatan mewawancarai seorang pelanggan dari kategori mahasiswa yang tentunya dari segi kebutuhan dan tanggapannya terhadap pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah serta dampak dari pengucapan “Terima Kasih” terhadap loyalitas pelanggan sangat berbeda dengan tanggapan yang diberikan oleh informan dari kategori Mahasiswa⁴⁹

2. Tanggapan Pelanggan Kategori Mahasiswa

Berdasarkan tanggapan dari pelanggan dengan kategori Mahasiswa kalimat apresiasi “Terima Kasih” dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan adalah sebagai pelanggan merasa senang mendapat ucapan tersebut dan mengucapkan “Terima Kasih” tidak harus setelah menerima bantuan atau setelah melakukan hal yang besar sederhana berbelanja dan selesai melakukan transaksi belanja pun bisa memberikan ucapan apresiasi “Terima Kasih” sebagai bentuk penghormatan kepada pelanggan. Pelanggan dari kategori Mahasiswa diploma salah satu universitas di Madura. Narasumber berikutnya adalah dari kategori mahasiswa yang juga merupakan seorang guru honorer di salah satu sekolah Taman Kanak-Kanak di pasongsongan, peneliti berkesempatan untuk dapat mewawancarai langsung di kediaman beliau.⁵⁰

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti peroleh bahwasanya karyawan kasir pada toko ritel telah membiasakan pemberian ucapan apresiasi “Terima Kasih” kepada pelanggan karena hal tersebut sudah tertera dalam SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan yang sudah di

⁴⁹ Wawancara dengan Fatimatus Zahroh, di Pasongsongan, tanggal 09 Februari 2024

⁵⁰ Wawancara dengan Fira Latifatus Solihah di Pasongsongan, tanggal 12 Februari 2024

tetapkan oleh perusahaan, kemudian dari hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap pelayan kasir bahwasanya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar terciptanya pelanggan yang loyal terhadap toko ritel tersebut karena mempertahankan kelayakan pelanggan itu merupakan faktor yang sangat penting, seperti: memberikan ucapan "*Terima kasih*" "*Terima kasih dan mohon datang Kembali*" "*Terima kasih silahkan datang kembali*" "*Terima kasih dan jangan lupa mampir lagi*" setelah pelanggan selesai melakukan transaksi. Sebab, dampak dari pemberian ucapan tersebut pelanggan merasa senang bisa mendapatkan pelayanan yang ramah, pelanggan merasa puas, pelanggan merasa lebih dihormati oleh karyawan terutama kasir, pelanggan merasa senang sehingga berlangganan berbelanja di toko ritel terutama bagi pelanggan yang memiliki toko kelontong karena sering melakukan transaksi belanja.

Selain itu, demi membangun kelayakan pada pelanggan nya karyawan kasir juga melakukan pelayanan, seperti: memberikan pelayanan yang prima, memberikan informasi terkait barang yang hendak di belanjakan pelanggan akan tetapi barang tersebut tidak tersedia di rak, bersikap ramah dengan senantiasa selalu tersenyum kepada pelanggan, memberikan ucapan "*Terima kasih*" tidak hanya ketika telah selesai melakukan transaksi akan tetapi juga ketika pelanggan hanya sekedar mampir ke toko dan ternyata barang yang hendak di belanjakan tidak tersedia, memberikan ucapan "*selamat datang*" ketika pelanggan memasuki toko ritel dampak dari pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut, yaitu: pelanggan merasa dihormati, merasa senang, merasa dihargai, merasa puas, serta memberikan kesan yang baik, santun, dan ramah kepada pelanggan.

Kemudian, peneliti mewawancarai pelanggan yang di bedakan menjadi 3 kategori: kategori Ibu Rumah Tangga, Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan mahasiswa yang di pilih secara bebas untuk mengetahui alasan lebih memilih berbelanja di toko ritel dan untuk mengukur seberapa sering berbelanja ke toko ritel tersebut. Dari kategori Ibu Rumah Tangga barang yang sering dibelanjakan, seperti: kebutuhan dapur, kebutuhan kamar mandi, dan kebutuhan anak, dan sembako. Sedangkan dari kategori Pegawai

Negeri Sipil (PNS), seperti: ATK (Alat tulis kantor), dan kebutuhan pribadi. Dan untuk kategori Mahasiswa: snack atau camilan, minuman, obat-obatan, kebutuhan Wanita (skincare, parfum, dan sabun). Di antara alasan lebih memilih toko ritel adalah: sebab di toko ritel lebih terjamin tanggal expired barang yang dijual, terjaga kebersihannya, lebih lengkap, lebih higienis, harga terjangkau, banyak promo yang ditawarkan,

Toko ritel yang sering menjadi pilihan pelanggan dari 3 kategori tersebut adalah: Alfamart Pasongsongan, Koperasi Pondok Pesantren Guluk-Guluk (toko kanca konah), dan toko basmalah. waktu yang tepat untuk membelanjakan kebutuhan adalah: pada saat ada promo, jika barang kebutuhan sudah habis, setelah selesai menerima gaji, dan pada saat sore hari. Selanjutnya, para pelanggan tersebut selalu mendapatkan ucapan apresiasi yang sering di berikan oleh karyawan kasir setelah melakukan transaksi belanja, seperti: *“Terima kasih dan mohon datang Kembali”* *“Terima kasih sudah mengunjungi dan berbelanja di Alfamart”* *“saya menjual dan saya ucapkan terima kasih”* *“terima kasih atas kunjungannya”* *“terima kasih bu, apakah ada barang lain yang ingin dibeli?”*

B. Pembahasan

a. Makna dan Hikmah Pengucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih dapat menjadikan percakapan menjadi menarik, sebagai sebuah penutup percakapan yang teramat manis ketika yang diucapkan dengan tulus tak tekecuali dalam etika berbisnis. Berikut makna dan hikmah yang bisa dipetik dari ucapan terima kasih, diantaranya:

- 1) Ucapan terima kasih merupakan bentuk apresiasi yang paling mudah diucapkan setelah menerima interaksi kebaikan dari seseorang, ucapan ini dapat membuat orang lain tersenyum bahagia karena sudah memberikan sesuatu.
- 2) Mengucapkan terima kasih dengan hati yang tulus senantiasa akan membuat batin semakin peka dan berkembang. Sehingga dapat menjadikan kita pribadi yang selalu menanamkan moral yang baik.
- 3) Memberi ucapan terima kasih pada saat menerima sesuatu dari orang lain,

melatih untuk juga berbagi sesuatu kepada orang lain. Hal inilah yang semestinya menjadi kebiasaan. menerima sesuatu, mengucapkan syukur, kemudian juga harus bisa berbagi.

- 4) Mungkin karena di anggap sepele terkadang terlupakan, hanya dengan mengucap terima kasih kepada orang lain karena tangan kita telah menerima sesuatu petolongan sekalipun itu pertolongan kecil.
- 5) Mengucapkan terima kasih kepada orang tua juga penting. Dan sadar bahwa peran orang tua sangat besar, mendidik, membesarkan dan menyekolahkan kita hingga menjadi seperti sekarang.
- 6) Ucapan terima kasih juga penting disampaikan kepada orang-orang yang telah membantu untuk menerima pembayaran, meskipun begitu setidaknya telah di bantu dalam memperlancar urusan.⁵¹

b. Pentingnya Menerapkan Etika Dalam Berbisnis

Dalam berbisnis, sudah menjadi kewajiban untuk lebih memperhatikan etika agar bisa dikatakan sebagai bisnis yang baik dan bagus. Beberapa nilai yang harus di perhatikan agar dapat dikatakan bisnis yang etis, di antaranya: nilai mulia dari hati nurani, empati dan norma, aspek yang relevan dengan (individu, perusahaan, industri, dan masyarakat) hal-hal tersebut meliputi faktor dalam penerapan bisnis secara adil dan sesuai dengan hukum yang berlaku serta independent posisi individua tau perusahaandalam masyarakat.⁵²

Etika dalam berbisnis berlaku sebagai benteng pemangku kepentingan, etika bisnis juga memiliki fungsi yang mampu menyinergikan antar pemangku kepentingan dalam berbisnis. Bisnis yang beretika akan membawa dampak yang baik pada Perusahaan, penerapan etika dalam kegiatan berbisnis akan membawa dampak yang positif bagi kelangsungan suatu bisnis. Dan juga, bisnis merupakan aktivitas yang memerlukan

⁵¹ <https://bejanakehidupan.com/ucapan-terima-kasih-dalam-komunikasi/> diakses pada hari Selasa tanggal 05 Maret 2024 jam 13:30 WIB

⁵² Nuri Aslami Melia Br Ginting, "Pentingnya Menjalankan Etika Dalam Bisnis," *Journal of Business Theory and Practice* 10, no. 2 (2021): 6, <http://www.theseus.fi/handle/10024/341553%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/view/1958%0Ahttp://ejurnal.undana.ac.id/index.php/glory/article/view/4816%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/23790/17211077> Tarita Syavira Alicia.pdf?

tanggung jawab moral dalam pelaksanaannya.

Sehingga etika dalam praktik berbisnis memiliki hubungan yang erat. Bisnis tanpa etika akan membuat praktik bisnis menjadi tidak terarah dan tidak terkendali dan justru malah merugikan tujuan utama dari bisnis itu sendiri. Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan adalah tujuan utama untuk menarik pelanggan dan menawarkan produknya, menentukan karakteristik pelanggan dan memberikan pelayanan adalah tugas utama dari setiap pihak internal pada suatu perusahaan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat tergantung kepada kualitas relasi dan kerjasama pelanggan.⁵³

c. Biografi Perdagangan Rasulullah SAW

Rasulullah SAW lahir dari Bani Quraisy latar belakang keluarga beliau adalah seorang pedagang. Mayoritas penduduk arab pada zaman tersebut bekerja sebagai pedagang, Saat usia 10 tahun, Rasulullah SAW membantu pamannya mencari nafkah dengan bekerja sebagai seorang pencari kayu bakar, buruh batu dan pasir, serta sebagai pengembala kambing milik penduduk Mekkah secara serabutan dengan mendapatkan *qirat* (upah atau gaji).

Rasulullah SAW mulai merintis karir berdagangnya saat berusia 12 tahun dan memulai usahanya sendiri ketika beliau berusia 17 tahun. Pekerjaan sebagai pedagang terus dilakukan Rasulullah SAW hingga menjelang menerima wahyu ketika beliau berusia sekitar 37 tahun. Hal tersebut menegaskan bahwa Rasulullah SAW telah menekuni dunia bisnis selama lebih kurang 25 tahun lebih lama dari masa kerasulan beliau yang berlangsung sekitar 23 tahun. Saat Rasulullah SAW berusia 25 tahun beliau menikah dengan Khadijah, dan Rasulullah SAW tetap mengelola perdagangannya sebagai mitra bisnis Khadijah. Beliau melakukan perjalanan bisnis ke berbagai pusat perdagangan di seluruh penjuru negerinya serta negeri-negeri tetangga⁵⁴ sehingga dapat memberikan pengalaman pada

⁵³ *Ibid*

⁵⁴ Nuri Melia Br Ginting, "Pentingnya Menjalankan Etika Dalam Bisnis.", *Journal of Bussines Tueory and Practice* 10, no.2 (2021) : 6.

perjalanan bisnis beliau, di antaranya:

1) Fumatul Jandal

Tempat ini merupakan pusat bisnis yang terkenal waktu itu dan terletak di ujung utara Hijaz dekat perbatasan Syiria. Setiap tahun pada awal bulan Rabiul Awal diadakan pekan bisnis di tempat tersebut.

2) Suhar

Suhar adalah sebuah kota di Oman. Pekan bisnis berlangsung selama lima hari pada bulan Rajab di kota ini.

3) Mushaqqar

Tempat pertemuan para pebisnis handal di Jazirah Arab. Merupakan sebuah kota terkenal di Hijar (Bahrain). Pertemuan dimulai pada Jumadil Awwal dan berlangsung selama sebulan penuh.

4) Shihr (Maharah)

Merupakan sebuah kota yang terletak di sebelah Pantai laut Arabia, antara Aden dan Oman. Kota Shihr terkenal dengan parfum nya yang dikenal beraroma “Amber”. Pekan bisnis di tempat ini berlangsung sejak awal hingga pertengahan bulan Sya’ban.

5) Dabba

Salah satu kota Pelabuhan Oman adalah Dabba. Para pebisnis dari daerah Sind, Cina, Hind (India) dan negara-negara timur lainnya datang ketempat ini untuk berbisnis.

6) San’a

Merupakan ibukota Yaman. Pekan bisnis di sana diadakan mulai tanggal 10 hingga akhir Ramadhan.

7) Rabiyyah

Kota Rabiyyah terletak di Handramaut. Pekan bisnis yang diadakan mulai tanggal 15 Dzulqadah selama satu bulan.

8) Aden

Banyak pebisnis dari timur dan Selatan yang berdatangan ke tempat ini. Pekan bisnis yang diadakan di Aden berlangsung dari tanggal 1-10 Ramadhan.

9) Ukaz

Tempat ini merupakan daerah yang berada di ujung Najd (dekat Thaif). Pekan bisnis yang diadakan di tempat ini bersamaan dengan pasar yang ada di Hadramaut.

10) Dzul Majaz

Lokasi Dzul Majaz berada di dekat Ukaz (antara Ukaz dan Mekah). Pekan bisnis di tempat ini diselenggarakan pada tanggal 1-7 Dzulhijjah.

11) Nazat

Nazat terletak di wilayah Khaibar dan pekan bisnis yang diadakan berlangsung mulai tanggal 10 akhir bulan Muharram.

12) Mina

Wilayah yang berada di dekat Mekah ini mengadakan pekan bisnis selama musim haji.

13) Hijr

Adalah sebuah kota yang berada di Yamamah. Pasar bisnisnya diadakan bersamaan dengan pasar di Nazat.

14) Busra (Syiria)

Tempat ini merupakan pasar yang terletak di luar semenanjung Arabia yang sering didatangi oleh Nabi Muhammad SAW.⁵⁵

Kemudian pada usia 30 tahunan, Rasulullah SAW menjadi seorang investor dan mulai memiliki banyak waktu untuk memikirkan kondisi Masyarakat. Pada saat itu, Rasulullah SAW sudah mencapai apa yang dapat disebut sebagai kebebasan uang (*financial freedom*). Dan saat itulah Rasulullah SAW mulai sering menyendiri (*tahannuts*) ke Gua Hira'. Dan hal tersebut beliau lakukan hingga mendapat wahyu pertama pada saat berusia 40 tahun.⁵⁶

C. Hasil Analisis Pengucapan “Terima Kasih” Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan

⁵⁵ Nurul Fatkhani, 2023, *Rahasia Bisnis Rasulullah Yang Selalu untung (Edisi 4)* (Semarang: Syalmahat, 2023), 39-42

⁵⁶ *Ibid*

a. Rumusan Masalah Dari Dampak pengucapan “Terima Kasih” Terhadap Loyalitas Pelanggan

Dampak yang dirasakan oleh pelanggan ketika mendapatkan ucapan apresiasi “Terima Kasih” terhadap loyalitas pelanggan tersebut: dapat memberikan tanggapan cukup puas, sangat puas, kurang puas, cukup memuaskan karena baiknya pelayanan yang diberikan oleh karyawan kasir⁵⁷ tersebut sehingga menjadikan pelanggan sebagai pelanggan tetap toko ritel, pelayanan kasir terkesan ramah dalam melayani pelanggan, pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang nyaman, dan terjadi kesesuaian antara apa yang diterapkan oleh karyawan kasir berdasarkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan dengan apa yang terjadi di lapangan sehingga pelanggan bisa merasakan dampak dari penerapannya⁵⁸, sebab kenyamanan pelanggan dalam berbelanja merupakan faktor penting dalam keberlangsungan sebuah toko ritel agar pelanggan senantiasa bisa terus-menerus membelanjakan kebutuhannya dan tidak berpaling pada toko yang lain.

b. Rumusan Masalah Dari Pengimplementasian Etika Bisnis Menurut Rasulullah SAW

Berdasarkan etika bisnis menurut Rasulullah SAW, penerapan etika menjadi faktor penting serta perlu mendapatkan perhatian dalam penerapannya agar suatu bisnis dapat dikatakan bisnis yang baik dan bagus. Faktor yang harus diperhatikan agar dapat dikatakan bisnis yang demikian, adalah: nilai mulia dari hati nurani seperti baiknya tindakan dan ucapan yang diberikan kepada pelanggan, empati dan norma seperti turut membantu pelanggan jika ada hal yang dibutuhkan ketika berbelanja, aspek yang relevan dengan (individu, perusahaan, industri, dan masyarakat) seperti penerapan SOP terhadap pelanggan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dan disertai dengan tindakan yang sudah semestinya berlaku pada masyarakat sekitar yaitu saling menghargai sesama. Etika bisnis menurut Rasulullah SAW dapat juga

⁵⁷ Wawancara dengan Pelanggan dari berbagai kategori pada bulan Februari 2024

⁵⁸ Wawancara dengan Kasir pada bulan Februari 2024

disederhanakan menjadi memberlakukan norma-norma agama dalam dunia bisnis yang merupakan aturan-aturan yang memiliki hubungan erat dengan norma serta prinsip-prinsip yang sudah menjadi hal umum yang sudah berlaku didalam masyarakat.

Dalam penerapan etika bisnis menurut Rasulullah SAW yang menjadi faktor terpenting adalah para pelaku bisnis selaku eksekutor dalam SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan, itulah sebabnya Rasulullah SAW diutus ke muka bumi untuk memperbaiki akhlak manusia agar bisa saling menghargai sesama sehingga terciptanya kehidupan yang rukun dalam bermasyarakat dan bisa saling memenuhi kebutuhan antar sesamanya. Seorang pebisnis muslim wajib memegang teguh etika dan juga moral Islam dalam berbisnis yang mencakup sikap *Husnul Khuluq*. Karena dengan begitu Allah Swt akan senantiasa melapangkan hatinya dan membukakan pintu rezeki dengan akhlak mulia tersebut.

Berdasarkan hasil yang telah peneliti dapatkan di lapangan bahwasanya sudah adanya pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa nyaman, senang, memberikan kesan pelayanan yang baik, menjadikannya pelanggan tetap, dan saling menguntungkan antara pelanggan yang sudah terpenuhi kebutuhannya dan perusahaan yang semakin baik citranya, sebagaimana pepatah mengatakan bahwa “pembeli adalah raja” sehingga harus dihormati dan berhak mendapatkan pelayanan yang baik.⁵⁹

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan manajer dari masing-masing toko ritel yang sudah peneliti peroleh menyatakan bahwasanya sudah diberlakukan SOP (Standar Operasioanl Pelayanan) terhadap pelanggan berdasarkan ketetapan dari perusahaan dan landasan dari SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan tersebut adalah: undang-undang ketenagakerjaan yang sudah tercantum pada buku pedoman aturan bagi karyawan, dan berdasarkan hukum bisnis

⁵⁹ Wawancara dengan Akhmad Busri di Pasongsongan, tanggal 10 Februari 2024

syari'ah. SOP tersebut seperti: membiasakan pemberian ucapan apresiasi kepada pelanggan seperti "*terima kasih*", sikap dan tingkah laku karyawan terutama kasir kepada pelanggan harus meniru tingkah laku Rasulullah SAW. Contohnya: berbicara dan melakukan pelayanan yang sopan dan santun kepada pelanggan, mengutamakan sikap kejujuran, menyediakan jasa antar barang ke kendaraan atau rumah pelanggan sesuai dengan lokasi tujuan permintaan demi membangun loyalitas pelanggan pada toko ritel tersebut. Dan pihak yang bertanggung jawab dalam pendisiplinan SOP tersebut adalah kepala toko atau manajer sehingga dampak dari pengimplementasian tersebut adalah: mendatangkan keuntungan pada toko ritel tersebut, menjadikan pelanggan terus-menerus membelanjakan kebutuhannya di toko ritel tersebut, dan terjalannya SOP yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.⁶⁰

c. Analisis Etika Bisnis Rasulullah

Etika bisnis juga bisa diartikan sebagai memaksakan norma-norma agama untuk dunia bisnis, memberlakukan kode-kode etika profesi, merevisi sistem dan hukum ekonomi. Dapat disimpulkan bahwa etika bisnis merupakan aturan-aturan main yang berhubungan erat dengan norma dan prinsip umum yang berlaku di dalam masyarakat.⁶¹

Sebenarnya yang menjadi titik penting etika bisnis itu terletak pada pelakunya, itulah sebabnya Rasulullah SAW diutus ke muka bumi ini untuk memperbaiki akhlak manusia yang telah rusak. Seorang pebisnis muslim wajib memegang teguh etika dan moral bisnis Islam yang mencakup *Husnul Khuluq*.

Saat pebisnis memegang teguh etika dan moral bisnis maka Allah akan melapangkan hatinya dan membukakan pintu rezeki dengan akhlak mulia tersebut. Akhlak yang baik merupakan modal dasar yang

⁶⁰ Wawancara dengan manajer pada bulan Februari 2024

⁶¹ *Ibid.*, 62.

menghasilkan praktik bisnis yang etis yang menerangkan bahwa etika bisnis Islam adalah penerapan perilaku, moral, akhlak, dan norma-norma ajaran Islam dalam menjalankan bisnis.⁶² Berdasarkan firman Allah Swt dalam QS. An-Nisa:29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”⁶³

Riyadhus Sholihin karya Imam Nawawi, Kitab Ad-Da’awaaat
(16. Kitab Kumpulan Doa)

باب في مسائل من الدعاء

Bab 252. Tentang Berbagai Masalah Doa

Hadits #1496

وَعَنْ أُسَامَةَ بْنِ زَيْدٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا ، قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - : ((مَنْ صُنِعَ إِلَيْهِ مَعْرُوفٌ ، فَقَالَ لِفَاعِلِهِ : جَزَاكَ اللَّهُ خَيْرًا ، فَقَدْ أْبْلَغَ فِي التَّنَاءِ)) . رَوَاهُ التِّرْمِذِيُّ ، وَقَالَ : ((حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ)) .

Dari Usamah bin Zaid radhiyallahu ‘anhuma, ia berkata, Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, *“Barangsiapa yang diperlakukan baik, lalu ia mengatakan kepada pelakunya, ‘Jazakallahu khairan (artinya: Semoga Allah membalasmu dengan kebaikan)’ , maka sungguh ia telah sangat menyanjungnya.”* (HR. Tirmidzi. Ia berkata bahwa hadits ini hasan sahih) [HR. Tirmidzi, no. 2035 dan An-Nasai dalam ‘Amal Al-Yaum wa Al-Lailah, 180; juga dari jalur Ibnu As-Sunni dalam ‘Amal Al-Yaum wa Al-Lailah, no. 275; Ath-Thabrani dalam Ash-Shaghir, 2:148.

⁶² Ibid., 70

⁶³ <https://quran.nu.or.id/an-nisa27/29> diakses pada hari Rabu tanggal 06 Maret 2024 jam 14:00 WIB

Syaikh Salim bin 'Ied Al-Hilaly mengatakan bahwa sanad hadits ini sahih, perawinya tsiqqah).⁶⁴

Faedah Hadits:

- 1) Kita didorong melakukan kebaikan dan memberikan yang makruf pada sesama muslim.
- 2) Diperintahkan untuk membalas kebaikan orang yang telah berbuat baik pada kita, bisa dengan mendoakan kebaikan untuknya.
- 3) Jika tidak mampu membalas kebaikan orang yang berbat baik pada kita, bisa dengan mendoakan kebaikan untuknya.
- 4) Karakter seorang mukmin adalah menghargai kebaikan orang lain.
- 5) Seorang muslim itu tegas dalam bermuamalah dengan sadarnya. Maka ia tidak menampakkan apa yang ia tidak menampakkan apa yang ia tidak mampu lakukan. Ia tidak membebankan diri pada sesuatu yang ia tidak mampu. Dan ia tidak merasa puas, jika memang ia tidak diberi.
- 6) Allah mampu melakukan segala hal. Siapa yang lemah dalam satu hal, maka hendaklah ia meminta tolong kepada Allah karena yang tidak mungkin bisa diwujudkan oleh Allah.
- 7) Seorang hamba harus menampakkan rasa fakirnya kepada Allah.
- 8) Balasan dari Allah lebih pasti ditnaikan daripada balasan dari manusia. Itulah tanda Rahmat Allah pada hamba.

Dalam berdagang, Rasulullah SAW sangat memperhatikan pelayanan, yaitusenantiasia dengan bermurah hati saat menjual, dan juga bermurah hati saat membeli. Dengan cara berdagang seperti itu, beliau mampu menjalin hubungan yang baik dan harmonis dengan para pelanggannya, sehingga mereka tetap setia menjadi pelanggan.⁶⁵

Alasan diperlukannya etika dalam berbisnis, antara lain:

- 1) Bisnis tidak hanya bertujuan untuk mendapatkan profit semata melainkan perlu juga dipertimbangkan nilai-nilai manusiawi dalam proses mencapai tujuannya.

⁶⁴ <https://rumaysho.com/23137-jazakallah-khairan-kapan-diucapkan.html> diakses pada hari Senin, 03 Juni 2024 23:56 WIB

⁶⁵ *Ibid*

- 2) Bisnis dilakukan antara individu yang satu dengan individu lainnya, sehingga membutuhkan etika sebagai pedoman dan orientasi manusia dalam berhubungan bisnis satu dengan lainnya.
- 3) Di masa sekarang, pebisnis melakukan usahanya dalam persaingan yang ketat. Persaingan ini haruslah tetap berjalan dengan memerhatikan norma-norma etis.
- 4) Legalitas dan moralitas berkaitan, tetapi berbeda satu dengan yang lainnya, karena suatu kegiatan yang diterima secara legal belum tentu diteima secara etis.
- 5) Etika perlu dibedakan dari ilmu empiris, yang berdasarkan pada suatu gejala atau fakta yang berulang terus dan terjadi di mana-mana akan melahirkan suatu hukum ilmiah yang berlakuuniversal.
- 6) Aksi protes yang masih sering terjadi menunjukkan bahwa masih banyak orang serta kelompok masyarakat yang menghendaki agar bisnis dijalankan dengan baik dan memerhatikan norma etika.⁶⁶

Pelayanan atau *service* merupakan hal yang perlu mendapat perhatian, pelayanan merupakan hal mendasar yang harus dimiliki oleh seorang pebisnis, baik itu penjual barang terlebih bagi pengusaha di bidang jasa. Image Rasulullah sebagai orang yang ramah dan baik sudah mewarnai kehidupan sehari-harinya. Beliau sangat menghargai pelanggannya seperti menghargai dirinya sendiri. Ini merupakan cara yang paling efektif dalam mempertahankan pelanggan. Apabila terjadi hubungan yang baik antara pelanggan dan pebisnis maka akhirnya akan tercipta loyalitas konsumen.

Berikut ajaran Rasulullah SAW dalam marketing, diantaranya:

- 1) Jadikan kejujuran sebagai *branding* saat berbisnis. Rasulullah sejak beliau sudah terkenal sebagai sosok yang terpercaya (Al-Amin).
- 2) Cintai pelanggan. Dalam berdagang, Rasulullah SAW mencintai para pelanggan seperti beliau mencintai dirinya sendiri. Sehingga beliau selalu melayani pelanggannya dengan sepenuh hati, bahkan Rasulullah SAW tidak mau apabila ada pelanggan yang tipu ketika membeli.

⁶⁶ Nurul Fatkhani, 2023, *Rahasia Bisnis Rasulullah Yang Selalu Untung (Edisi 4)* (Semarang: Syalmahat, 2023), 39-42

- 3) Penuhi janji. Rasulullah SAW selalu memenuhi janji-janji beliau. Dalam dunia marketing, nabi selalu memberikan nilai tambah produk beliau seperti yang diiklankan atau dijanjikan. Rasulullah SAW tidak mau menjual dengan cara mengurangi timbangan. Beliau selalu ingin menjamin kepuasan pelanggan.
- 4) Lakukan segmentasi. Kebiasaan Rasulullah SAW yang selalu menunjukkan kualitas barang dagangan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila ada yang kurang bagus pun beliau memberitahukan kekurangannya dan menjualnya dengan harga lebih murah.
- 5) Terapkan prinsip kebebasan berkehendak. Setiap manusia memiliki hak berkehendak untuk itu kita dituntut untuk selalu berbuat kehendak dengan seadil-adilnya dan jangan sampai merugikan orang lain.⁶⁷

Tabel 4.1

Jam Operasional Toko Ritel Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan

| No | Nama Toko | Jam Buka | Jam Tutup |
|----|---|-----------|-----------|
| 1 | Alfamart Pasongsongan | 06:00 WIB | 22:00 WIB |
| 2 | Koperasi Pondok Pesantren Guluk-Guluk (Toko Kanca Konah) | 07:00 WIB | 21:30 WIB |
| 3. | Koperasi Pondok Pesantren Banyuanyar (Toko Bagus) | 07:00 WIB | 21:30 WIB |

⁶⁷ *Ibid.*, 115-116

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis di atas. Maka, dapat disimpulkan:

1. Dampak dari pengucapan “Terima Kasih” yang diberikan oleh karyawan kasir terhadap pelanggan adalah mendapatkan tanggapan sangat baik dari pelanggan sehingga berdampak pada kelayakan pelanggan. Sebab, terjadinya kesesuaian antara SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan dengan apa yang diterapkan oleh karyawan kasir di toko ritel (lapangan). Karena kenyamanan pelanggan dalam berbelanja merupakan faktor penting dalam keberlangsungan suatu bisnis.
2. Pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW terhadap toko ritel tersebut, seperti: membiasakan pemberian ucapan apresiasi kepada pelanggan seperti “Terima Kasih”, Sikap dan tingkah laku karyawan terutama kasir kepada pelanggan harus meniru tingkah laku Rasulullah SAW, Berbicara dan melakukan pelayanan yang sopan dan santun kepada pelanggan, Mengutamakan sikap kejujuran, Menyediakan jasa antar barang ke kendaraan atau rumah pelanggan sesuai dengan lokasi tujuan permintaan sebagai bentuk membangun citra baik dan loyalitas pelanggan dari toko ritel tersebut.

B. Saran

Dengan beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang sudah dilaksanakan, maka peneliti memberikan saran-saran yang akan disampaikan antara lain sebagai berikut:

1. Alangkah baiknya jika seluruh toko ritel bisa menerapkan etika bisnis sebagaimana yang diterapkan oleh Rasulullah SAW seperti pemberian

ucapan terima kasih atau menjaga baik dari perkataan atau tindakan kita agar kita senantiasa saling menghormati satu sama lain agar terjalinnya hubungan baik antar sesama.

2. Semoga ada penelitian lebih lanjut tentang dampak dan implementasi etika bisnis Rasulullah SAW dalam menjalankan perdagangan atau perniagaan.

DAFTAR PUSTAKA

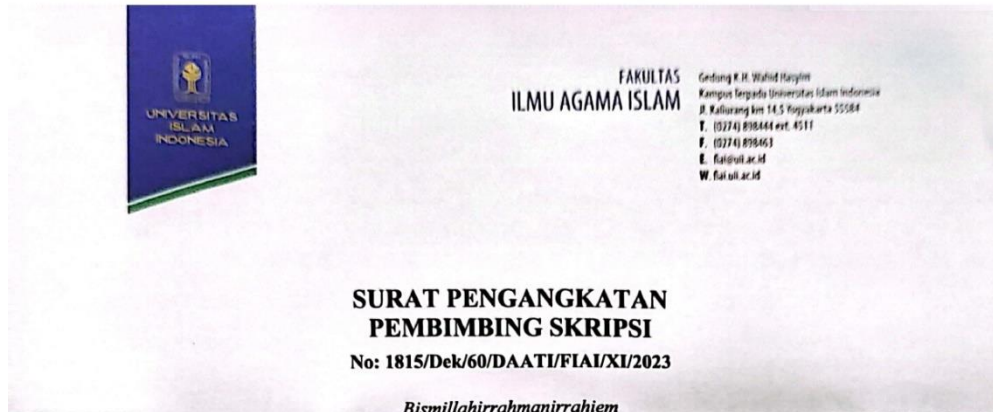
- Alfano, Ilham Mesya, Program Studi, Ekonomi Islam, Jurusan Studi Islam, Fakultas Ilmu, Agama Islam, and Universitas Islam Indonesia. “Pengaruh Kualitas Produk , Etika Bisnis Islam , Dan Pemasaran Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus : Coffeeshop Koffiekopi Jambi) The Effect of Product Quality , Islamic Business Ethics , and Marketing on Consumer Loyalty (Case Study : Coffeeshop K,” 2020.
- Arief, Suyoto, and Emir Abdul Aziz. “Analisis Penerapan Etika Rasulullah Dalam Berdagang (Studi Kasus Di Toko La Tansa Sport Ponorogo Tahun 2021).” *Journal of Islamic Economics and Philanthropy* 5, no. 3 (2022): 202. <https://doi.org/10.21111/jiep.v5i3.6080>.
- Dr.Drs.H.Rifa’i Abubakar, M.A. “Pengantar Metodologi Penelitian.” In *Antasari Press*, Cetakan pe., 218. Yogyakarta: SUKA-Press, 2012.
- FUAD, ANUR. “Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Di CV” *Skripsi*. Salatiga, 2021. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/10377/>.
- H. Fakhry Zamzam, Havis Aravik. *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan*. Edited by Amira Dzatina Nabila. Pertama. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=obfpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=etika+pelayanan+terhadap+konsumen+dalam+etika+bisnis+ala+rasulullah&ots=gy8WPLjxTJ&sig=SpQuWwHLHBG9RBvk6pyb1erS18Q&redir_esc=y#v=onepage&q=etika+pelayanan+terhadap+konsumen+dalam.
- H. Zainur, ME.Sy. “Konsep Dasar Kebutuhan Manusia Menurut Perspektif Ekonomi Islam.” *Jurnal An-Nahl* 7, no. 1 (2020): 32–43. <https://doi.org/10.54576/annahl.v7i1.3>.
- Helmi, Sulaiman, and Lin Yan Syah. “Perubahan Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja Dari Ritel Tradisional Ke Ritel Modern (Studi Kasus Pada Ibu Rumah Tangga Di Kota Palembang) Pasar Modern Indonesia Mengalami

- Pertumbuhan Dan Persaingan Yang Pesat , Terdapat 62.” *JIBM* 2, no. 1 (2019): 1–10. <https://doi.org/2655-8531>.
- Indonesia, fakultas Ilmu Agama Islam universitas islam. “Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah.” *Uii Press Cet 2*, no. PSHK AS (2018): 66.
- Junita, Sili. *Implementasi Etika Bisnis Islam Di Toko Basmalah Cabang Ajung Kabupaten Jember. Institut Agama Islam Negri Jember*. Jember, 2021.
- Kurniyanto. “Pendidikan Kewirausahaan Berbasis Al-Qur’an.” *Jurnal Ilmiah Manajemen* Volume 2 N, no. 2 (2023): 30–43. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/karir>.
- Mardhiyah, Ainun, and Feby Aulia Safrin. “Persaingan Usaha Warung Tradisional Dengan Toko Modern.” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 8, no. 1 (2021): 91–99. <https://doi.org/10.26905/jbm.v8i1.5454>.
- Masykuroh, Nihayatul. *Etika Bisnis Islam*. Edited by Dwi Novidiantoko. *PT. Nasya Expanding Management*. PERTAMA. YOGYAKARTA: DEEPUBLISH, 2020. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=obfpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=etika+pelayanan+terhadap+konsumen+dalam+etika+bisnis+ala+rasulullah&ots=gy8WPLjxTJ&sig=SpQuWwHLHBG9RBvk6pyb1erS18Q&redir_esc=y#v=onepage&q=etika+pelayanan+terhadap+konsumen+dalam.
- Melia Br Ginting, Nuri Aslami. “Pentingnya Menjalankan Etika Dalam Bisnis.” *Journal of Business Theory and Practice* 10, no. 2 (2021): 6. http://www.theseus.fi/handle/10024/341553%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/view/1958%0Ahttp://ejurnal.undana.ac.id/index.php/glory/article/view/4816%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/23790/17211077_Tarita_Syavira_Alicia.pdf?
- Mufti, Muhammad Arif. “Analisis Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko Kareng Banda Aceh.” *Skripsi* 2507, no. February (2020): 1–9.
- Muthiah, Aulia. *77 Cara Sukses Bisnis Ala Rasulullah*. Edited by Said Kamil. Cetakan Pe. Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2018.

- Nafisah, Ziadatun. "DEPOT AIR MINUM MASAK DI PONDOK PESANTREN AL-ISHLAH JENGGAWAH JEMBER DALAM Oleh : Ziadatun Nafisah UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DEPOT AIR MINUM MASAK DI PONDOK PESANTREN AL-ISHLAH JENGGAWAH JEMBER DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM." *Skripsi*. Jember, 2023.
- Prof.Dr. Lexy J. Moleong, M.A. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edited by Iman Taufiq. CETAKAN KE. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Rahman, Ahmad Taufiqur. "Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Model Bisnis Program Galang Wakaf Al-Qur'an," 2021, 53–54.
- Robbani, R I. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi: Studi Pada Klinik Ibunda." *Skripsi*, 2021, 70 pages. <http://etheses.uin-malang.ac.id/31665/>.
- Sa'diyah, Halimatus. "Pengusaha Ritel Sambut Gembira Kenaikan THR PNS." *Republika*, 2018. <https://ekonomi.republika.co.id/berita/p98nuk349/pengusaha-ritel-sambut-gembira-kenaikan-thr-pns>.
- SSadiah, Dewi. "Metode Penelitian Dakwah Kualitatif Dan Kuantitatif." Bandung, 2015. <https://doi.org/9789796926367>.
- Sunyoto, Danang, and Agus Mulyono. "Manajemen Bisnis Retail." *Suparyanto Dan Rosad* 5, no. 3 (2022): 248–53.
- Ulhaq, Muhammad Zia. "Implementasi Etika Bisnis Islam Perspektif Maqasid Syariah Pada Rumah Makan Hayaku Dan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Yogyakarta." *Skripsi*, 2021, hlm.91. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/31233>.
- Wahyuningsih, Ghina, Fitri Noer Janah, and Muhammad Roy Purwanto. "Berbisnis Berdasarkan Perilaku Rasulullah Saw." *At-Thullab : Jurnal Mahasiswa Studi Islam* 2, no. 1 (2020): 314–24. <https://doi.org/10.20885/tullab.vol2.iss1.art9>.
- Yusup, Akhmad. "Peran Etika Bisnis Dan Kunci Sukses Dalam Pemasaran Syariah." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2020.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Skripsi



Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia mengangkat Saudara:

Nama : Ahmad Nurozi, S.H.I., M.S.I.
Jabatan : Dosen Fakultas Ilmu Agama Islam UII Yogyakarta

Untuk menjadi Dosen Pembimbing Tugas Akhir mahasiswa di bawah ini pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024:

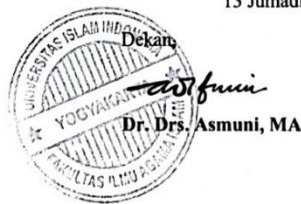
Nama : ROBIATUL ADAWIYAH
No. Mahasiswa : 20421073
Program Studi : S1 - Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)

Judul tugas akhir:

Analisis Pengucapan Terima Kasih dalam Etika Bisnis menurut Rasulullah dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan

Demikian, surat pengangkatan pembimbing ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 27 November 2023 M
13 Jumadil Awal 1445 H



Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1.1 Wawancara dengan Manajer Toko Alfamart



Gambar 1.2 Wawancara dengan Manajer KOPONTREN Banyuanyar



Gambar 1.3 Wawancara dengan Manajer KOPONTREN Guluk-Guluk



Gambar 1.4 Wawancara dengan Kasir To Alfamart



Gambar 1.5 Wawancara dengan Kasir Toko Alfamart



Gambar 1.6 Wawancara dengan Kasir KOPONTREN

Banyuanyar



**Gambar 1.7 Wawancara dengan Kasir KOPONTREN
Banyuanyar**



**Gambar 1.8 Wawancara dengan Kasir KOPONTREN
Guluk-Guluk**



Gambar 1.9 Wawancara dengan Pelanggan (PNS)



Gambar 1.10 Wawancara dengan Pelanggan (PNS)



Gambar 1.11 Wawancara dengan Pelanggan (IRT)



Gambar 1.12 Wawancara dengan Pelanggan (IRT)



Gambar 1.13 Wawancara dengan Pelanggan (Mahasiswa)



Gambar 1.13 Wawancara dengan Pelanggan (Mahasiswa)

Lampiran 3. PERTANYAAN WAWANCARA

Tahapan Wawancara dan Pertanyaan Utama

1. Memperkenalkan diri (Nama, jurusan, Angkatan dan keperluan)
2. Dengan bapak siapa? (Nama & gelar jika ada)

Pertanyaan Untuk Manajer:

1. Apakah di toko ritel Bapak/Ibu telah di berlakukan SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan? (iya/tidak seperti apakah SOP tersebut)
2. Apakah terdapat landasan tertentu terkait pengimplementasian SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan tersebut? (misal: peraturan hukum ekonomi syari'ah)
3. Sejak kapan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut mulai di terapkan? Dan adakah dampak perubahan yang di rasakan setelah menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut?
4. Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam mendisiplinkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan di toko ritel Bapak/Ibu? Dan seperti apa SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan tersebut?
5. Mengapa Bapak/Ibu menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut?
6. Dimana letak keistimewaan pelayanan pada toko ritel yang sudah Bapak/Ibu terapkan kepada pelanggan?
7. Apa yang Bapak/Ibu ketahui terkait etika bisnis menurut Rasulullah?
8. Bagaimana Bapak/Ibu mengimplementasikan etika bisnis menurut Rasulullah tersebut?
9. Apakah Bapak/Ibu memberikan ucapan "Terima Kasih" kepada pelanggan sebagai bentuk apresiasi setelah pelanggan melakukan transaksi? (jika tidak, adakah ucapan lainnya)
10. Seperti apakah dampak memberikan ucapan apresiasi "Terima Kasih"

tersebut terhadap toko ritel Bapak/Ibu setelah pelanggan selesai melakukan transaksi belanja? (data jumlah pelanggan/kenaikan omset dll)

Pertanyaan Untuk Kasir:

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja sebagai kasir di toko ritel ini?
2. Apakah terdapat SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan yang sudah di berlakukan di toko ini?
3. Apakah Bapak/Ibu sudah melaksanakan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan yang berlaku di toko ritel ini?
4. Bagaimana bentuk ucapan apresiasi kepada pelanggan setelah pelanggan selesai melakukan transaksi?
5. Kapan Bapak/Ibu memberikan ucapan “Terima Kasih” sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan karena sudah memilih toko ritel Bapak/Ibu untuk membelanjakan kebutuhannya?
6. Apa dampak ucapan apresiasi yang sudah Bapak/Ibu berikan kepada pelanggan setelah melakukan transaksi tersebut terhadap loyalitas pelanggan? (seperti: voucher belanja dll)
7. Menurut Bapak/Ibu mengapa mempertahankan kepercayaan dan kelayakan pelanggan sangat penting?
8. Siapa pelanggan yang sering Bapak/Ibu layani dalam membelanjakan kebutuhannya di toko ritel ini?
9. Adakah dampak dalam pengimplementasian “Terima Kasih” sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan setelah melakukan transaksi belanja terhadap toko ritel ini?
10. Apa dampak pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut?

Pertanyaan Untuk Pelanggan:

1. Apa kebutuhan sehari-hari anda yang sering anda belanjakan di toko ritel?
2. Mengapa anda lebih memilih berbelanja di toko ritel?
3. Di mana toko ritel yang sering anda kunjungi untuk membelanjakan

kebutuhan sehari-hari?

4. Menurut anda, kapan waktu yang tepat untuk membelanjakan kebutuhan di toko ritel tersebut?
5. Siapa kasir yang sering memberikan pelayanan yang baik? (bisa menyebutkan ciri-ciri nya)
6. Bagaimana ucapan apresiasi yang di berikan oleh kasir seperti ucapan “terima kasih” setelah anda melakukan transaksi belanja? (atau adakah ucapan apresiasi lainnya yang di berikan oleh kasir)
7. Apa dampak yang anda rasakan terkait pemberian ucapan apresiasi “Terima Kasih” tersebut terhadap kenyamanan anda setelah selesai berbelanja?
8. Bagaimana tanggapan anda terhadap pelayanan di toko ritel tersebut?
(sangat puas, cukup puas, kurang puas, mengecewakan)
9. Apa alasan anda memberikan tanggapan tersebut?
10. Menurut Bapak/Ibu adakah dampak yang di rasakan dalam pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut?
(pemberian apresiasi ucapan yang baik “Terima Kasih”)

Lampiran 4.

Transkrip Wawancara Manajer Toko Alfamart

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf nggih pak Saiful, mengganggu waktunya.

Bapak Saiful Bachri: *Walaikum salam Waramatullahi wabarakatu*, iya tidak papa.

Peneliti: Saya langsung saja nggi pak, Apakah di toko ritel Bapak/Ibu telah di berlakukan SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan? (iya/tidak seperti apakah SOP tersebut)

Bapak Saiful Bachri: siap mbak, Sudah dari dulu di berlakukan SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan

Peneliti: Apakah terdapat landasan tertentu terkait pengimplementasian SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan tersebut? (misal: peraturan hukum ekonomi syariah)

Bapak Saiful Bachri: kalau SOP (Standar Operasional Pelayanan) itu dari perusahaan jadi kita tinggal cuman menjalankan sesuai SOP yang sudah di berlakukan jadi apapun anggaplah kalau dari perusahaan a yaa tidak bisa tebantahkan kalau masalah SOP

Peneliti: Sejak kapan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut mulai di terapkan? Dan adakah dampak perubahan yang di rasakan setelah menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut?

Bapak Saiful Bachri: sudah lama sih, kalau setahu saya sudah dari perusahaan berdiri sudah ada SOP nya

Peneliti: Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam mendisiplinkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan di toko ritel Bapak/Ibu? Dan seperti apa SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan tersebut?

Bapak Saiful Bachri: pasti banyak dampak perubahan karena setiap tahun SOP itu ada yang di tambah ada yang di kurangi dan itu pasti ada timbal baliknya untuk masalah pelayanan atau apapun

Peneliti: Mengapa Bapak/Ibu menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut?

Bapak Saiful Bachri: gini, di Alfamart itu kan pengacuan nya pada penilaian “best all retail” jadi retail kan banyak dan itu ada ukuran standarnya kayak apa dan itu yang paling menonjol yang mana biasanya yang record itu dari nasional kalau yng untuk kenaikan dan penilaian penilaiannya langsung dari nasional

Peneliti: Dimana letak keistimewaan pelayanan pada toko ritel yang sudah Bapak/Ibu terapkan kepada pelanggan?

Bapak Saiful Bachri: mungkin bukan keistimewaan sih, lebih ke timbal baliknya yang di harapkan oleh toko itu apa, contoh: kita menerapkan SOP terhadap pelayanan dan kerapian nah itu kan timbal baliknya ke kita dan kita mendapat keuntungan. kalau di toko ya kepala toko yang pertama.

Peneliti: Apa yang Bapak/Ibu ketahui terkait etika bisnis menurut Rasulullah?

Bapak Saiful Bachri: kalau etika bisnis menurut Rasulullah SAW pernah denger akan tetapi saya tidak terlalu paham agama ya dalam artian seperti orang awam biasanya cuman kalau ucapan terima kasih itu biasalah sudah lumrah untuk tokoritel sini

Peneliti: Bagaimana Bapak/Ibu mengimplementasikan etika bisnis menurut Rasulullah tersebut?

Bapak Saiful Bachri: dari perusahaan itu kan sudah jelas terkait SOP itu seperti apa acara menjalankannya seperti apa dan kita tinggal menerapkan ke bawahan itu seperti apa, kita cuman memastikan SOP itu udah berjalan enggak

Peneliti: Apakah Bapak/Ibu memberikan ucapan “Terima Kasih” kepada pelanggan sebagai bentuk apresiasi setelah pelanggan melakukan transaksi? (jika tidak, adakah ucapan lainnya)

Bapak Saiful Bachri: pasti, soalnya kalau di Alfamart itu kan ada 2 area, yang paling di fokuskan itu di kasir dan di gerbang itu mengucapkan salam dan terima kasih itu aja kalau di SOP saya

Peneliti: Seperti apakah dampak memberikan ucapan apresiasi “Terima Kasih”

tersebut terhadap toko ritel Bapak/Ibu setelah pelanggan selesai melakukan transaksi belanja?
(data jumlah pelanggan/kenaikan omset dll)

Bapak Saiful Bachri: pastinya ke pelanggan merasa lebih puas dan kalau di Alfamart itu tidak mau pelanggan lari ke pihak lain

Transkrip Wawancara Manajer Koperasi Pondok Pesantren Banyuwangi (Toko Bagus)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf nggih pak Salim, mengganggu waktunya.

Bapak Salimur Rahman: Waalaikum salam, iya mba gapapa.

Peneliti: langsung saja nggih pak, Apakah di toko ritel Bapak/Ibu telah di berlakukan SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan? (iya/tidak seperti apakah SOP tersebut)

Bapak Salimur Rahman: oke mba, yang jelas di toko bagus ini SOP nya sudah ada dan sudah di berlakukan di setiap toko bagus

Peneliti: Apakah terdapat landasan tertentu terkait pengimplementasian SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan tersebut? (misal: peraturan hukum ekonomi syaria'ah)

Bapak Salimur Rahman: acuan nya termasuk di antaranya: karyawan, landasan nya ini nanti kan di Undang-Undang atau aturan atau lembaran nanti setelah ada karyawan baru biasanya di kasi kan lembaran satu per satu yang mana di dalamnya ada aturan yang sudah berlaku di toko bagus sambil lalu ada pelatihan dan di beritahukan aturan yang sudah di berlakukan di toko bagus

Peneliti: Sejak kapan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut mulai di terapkan? Dan adakah dampak perubahan yang di rasakan setelah menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut?

Bapak Salimur Rahman: sejak menjadi karyawan di toko bagus, karena jika tidak mengikuti aturan maka bisa saja di berhentikan karena tidak mengikuti SOP

Peneliti: Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam mendisiplinkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan di toko ritel Bapak/Ibu? Dan seperti apa SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan tersebut?

Bapak Salimur Rahman: pengurus pusat, jadi cabang tersebut sistemnya pasti mengacu pada pengurus pusat

Bapak Salimur Rahman: yang jelas pasti ada, karena kalau sudah ada acuan nya yang sudah ada SOP nya termasuk yang pertama jadwal bukutup yang kedua masalah kebersihan itu sudah ada di buku SOP tersebut sudah lengkap dari karyawan atau konsumen sudah ada

Peneliti: Mengapa Bapak/Ibu menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut?

Bapak Salimur Rahman: karena kalau tidak di berlakukan SOP tersebut maka di dalam toko akan kacau-kacir anggaplah tidak stabil

Peneliti: Dimana letak keistimewaan pelayanan pada toko ritel yang sudah Bapak/Ibu terapkan kepada pelanggan?

Bapak Salimur Rahman: keistimewaannya ya sementara, kalau pelanggan berbelanja kami menerapkan bagaimana agar puas untuk berbelanja di toko ritel kami karena bagaimanapun toko ritel kami berbeda dari yang lain karena masih baru buka insyaallah dari 2020 baru buka sampai sekarang itu sekitar 3 tahun jadi anggaplah masih tahap pembelajaran

Peneliti: Apa yang Bapak/Ibu ketahui terkait etika bisnis menurut Rasulullah?

Bapak Salimur Rahman: pertama, jual beli itu kita harus punya pegangan jujur kalau konsumen di ibaratkan semisal contoh membeli barang kalau ada uang lebih anggaplah membeli harganya seribu sedangkan disini sudah di jelaskan harganya 950 rupiah maka kami menganjurkan kepada karyawan karnauang yang 50 rupiah itu harus ada akad karena nanti kalau diminta meskipun 50 rupiah itu sekarang sudah tidak berlaku intinya komunikasi antara kasir dengan pelanggan harus ada kejujuran

Peneliti: Bagaimana Bapak/Ibu mengimplementasikan etika bisnis menurut Rasulullah

tersebut?

Bapak Salimur Rahman: pertama tingkah laku karyawan itu harus meniru etika yang di anjurkan oleh Rasulullah baik secara bicara ke konsumen dan pelayanan ke konsumen yang jelas harus meniru tingkah Rasulullah

Peneliti: Apakah Bapak/Ibu memberikan ucapan “Terima Kasih” kepada pelanggan sebagai bentuk apresiasi setelah pelanggan melakukan transaksi? (jika tidak, adakah ucapan lainnya)

Bapak Salimur Rahman: yang jelas kalau saya ke teman-teman kasir mewajibkan karena anggapan pembeli itu raja dan penjual itu harus melayani ke konsumen bagaimana agar konsumen puas untuk membeli ke toko bagus

Peneliti: Seperti apakah dampak memberikan ucapan apresiasi “Terima Kasih” tersebut terhadap toko ritel Bapak/Ibu setelah pelanggan selesai melakukan transaksi belanja? (data jumlah pelanggan/kenaikan omset dll)

Bapak Salimur Rahman: yang jelas konsumen itu merasa senang karena konsumen itu yang jelas kalau dalam pelayanan tidak menyenangkan pelanggan tidak akan membeli lagi di toko bagus. Dan saya pribadi memang menganjurkan setelah transaksi wajib minimal lah kalau kata orang Madura itu “sakalangkong” karena banyak dampaknya karena termasuk dalam pelayanan”.

Transkrip Wawancara Manajer Koperasi Pondok Pesantren Guluk-Guluk (Toko Kanca Konah)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf nggih pak Ruli Alvin, mengganggu waktunya.

Bapak Ruli Alvin: Waalaikum salam, siap mba gapapa.

Peneliti: Apakah di toko ritel Bapak/Ibu telah di berlakukan SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan? (iya/tidak seperti apakah SOP tersebut)

Bapak Ruli Alvin: sudah ada sejak dulu, semenjak toko baru pertama kali buka

Peneliti: Apakah terdapat landasan tertentu terkait pengimplementasian SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan tersebut? (misal: peraturan hukum ekonomi syari'ah)

Bapak Ruli Alvin: ya, kalau tujuannya untuk kepuasan pelanggan dan untuk mendisiplinkan karyawan terutama kalau dalam syari'ah itu dalam SOP sudah terdapat seperti Panjang tangan

Peneliti: Sejak kapan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut mulai di terapkan? Dan adakah dampak perubahan yang di rasakan setelah menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut?

Bapak Ruli Alvin: sejak toko pertama kali buka

Peneliti: Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam mendisiplinkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan di toko ritel Bapak/Ibu? Dan seperti apa SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan tersebut?

Bapak Ruli Alvin: biar toko kita semakin maju, berdampak positif ke masyarakat terus ada kemajuan yang positif. manajer atau kepala toko

Peneliti: Mengapa Bapak/Ibu menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut?

Bapak Ruli Alvin: dampak perubahan semenjak ada SOP anak-anak atau karyawan semakin disiplin dan karyawan semakin puas

Peneliti: Dimana letak keistimewaan pelayanan pada toko ritel yang sudah Bapak/Ibu terapkan kepada pelanggan?

Bapak Ruli Alvin: mengucapkan terima kasih terus mengantarkan barang mau barang itu berat atau ringan jika konsumen tidak mampu membawa ya kita yang membawakan ke mobilnya atau kendaraannya

Peneliti: Apa yang Bapak/Ibu ketahui terkait etika bisnis menurut Rasulullah?

Bapak Ruli Alvin: pernah, etika bisnis menurut Rasulullah itu tentang kejujuran dan Amanah

Peneliti: Bagaimana Bapak/Ibu mengimplementasikan etika bisnis menurut Rasulullah tersebut?

Bapak Ruli Alvin: biar mereka puas dan kita bisa mendapatkan konsumen yang lebih banyak

Peneliti: Apakah Bapak/Ibu memberikan ucapan “Terima Kasih” kepada pelanggan sebagai bentuk apresiasi setelah pelanggan melakukan transaksi? (jika tidak, adakah ucapan lainnya)

Bapak Ruli Alvin: ya, kalau ada barang yang expired itu tidak kita jual kan ya kalau ada barang yang tidak layak langsung kita kembalikan ke pabrik dan minta ganti yang baru

Peneliti: Seperti apakah dampak memberikan ucapan apresiasi “Terima Kasih” tersebut terhadap toko ritel Bapak/Ibu setelah pelanggan selesai melakukan transaksi belanja? (data jumlah pelanggan/kenaikan omset dll)

Bapak Ruli Alvin: ya pelanggan merasa senang, semakin kembali lagi kesini dan kita juga senang melayani

Transkrip Wawancara Karyawan Kasir Toko Alfamart Pasongsongan (1)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf nggih pak Ach Farhan Al Fani mengganggu waktunya.

Bapak Ach Farhan Al Fani: Waalaikum salam, monggo mba gapapa.

Peneliti: Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja sebagai kasir di toko ritel ini?

Bapak Ach Farhan Al Fani: kurang lebih 2 tahun

Peneliti: Apakah terdapat SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan yang sudah di berlakukan di toko ini?

Bapak Ach Farhan Al Fani: ya bermacam-macam ada SOP kasir, SOP acos, SOP kepala toko kalau SOP kasir itu kayak penawaran, pelayanan, terus kita mencatat berapa total yang harus di targetkan sama atasan.

Peneliti: Apakah Bapak/Ibu sudah melaksanakan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan yang berlaku di toko ritel ini?

Bapak Ach Farhan Al Fani: iya bak, contohnya kita melakukan penawaran apa yang di targetkan oleh atasan

Peneliti: Bagaimana bentuk ucapan apresiasi kepada pelanggan setelah pelanggan selesai melakukan transaksi?

Bapak Ach Farhan Al Fani: ya pastinya mengucapkan terima kasih dan mohon datang kembali

Peneliti: Kapan Bapak/Ibu memberikan ucapan “Terima Kasih” sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan karena sudah memilih toko ritel Bapak/Ibu untuk membelanjakan kebutuhannya?

Bapak Ach Farhan Al Fani: paling tidak customer itu adakesan kalau kita baik ke customer itu kesannya baik dan pasti akan datang Kembali dari pelayanan kita

Peneliti: Apa dampak ucapan apresiasi yang sudah Bapak/Ibu berikan kepada pelanggan setelah melakukan transaksi tersebut terhadap loyalitas pelanggan? (seperti: voucher belanja dll)

Bapak Ach Farhan Al Fani: paling tidak customer itu adakesan kalau kita baik ke customer itu kesannya baik dan pasti akan datang Kembali dari pelayanan kita

Peneliti: Menurut Bapak/Ibu mengapa mempertahankan kepercayaan dan kelayakan pelanggan sangat penting?

Bapak Ach Farhan Al Fani: ibaratkan symbiosis mutualisme ya kita itu saling membutuhkan terhadap konsumen ya kalau tidak ada konsumen siapa yang mau membeli

Peneliti: Siapa pelanggan yang sering Bapak/Ibu layani dalam membelanjakan kebutuhannya di toko ritel ini?

Bapak Ach Farhan Al Fani: mulai dari berbagai kalangan mbak, mulai dari anak-anak, remaja, orang tua ya tentunya sesuai dengan kebutuhan customer nya contohnya kalau anak muda beli rokok, snack, jajan, ya ibu-ibu juga ada membelikan kebutuhan rumah tangga

Peneliti: Adakah dampak dalam pengimplementasian “Terima Kasih” sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan setelah melakukan transaksi belanja terhadap toko ritel ini?

Bapak Ach Farhan Al Fani: ya kita itu terutama bagian kasir mendapatkan kesan yang lebih baik dari pelanggan

Peneliti: Apa dampak pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut?
Bapak Ach Farhan Al Fani: ya customer itu merasa senang bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan ramah

Transkrip Wawancara Karyawan Kasir Toko Alfamart Pasongsongan (2)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf nggih pak Moh Jailani mengganggu waktunya.

Bapak Moh Jailani: Waalaikum salam, monggo kak gapapa

Peneliti: Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja sebagai kasir di toko ritel ini?

Bapak Moh Jailani: sudah mau 2 tahun kak

Peneliti: Apakah terdapat SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan yang sudah di berlakukan di toko ini?

Bapak Moh Jailani: sudah, karena itu merupakan sebuah kewajiban yaitu: standart penawaran bisa di area kasir bisa di area sales contohnya: kita sebagai karyawan kalau ada pelanggan harus menawarkan keranjang agar customer itu merasa pengen balik lagi, terus standart di area sales yang bersangkutan dengan perusahaan

Peneliti: Apakah Bapak/Ibu sudah melaksanakan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan yang berlaku di toko ritel ini?

Bapak Moh Jailani: SOP toko saya menjalankannya kadang-kadang

Peneliti: Bagaimana bentuk ucapan apresiasi kepada pelanggan setelah pelanggan selesai melakukan transaksi?

Bapak Moh Jailani: terima kasih silahkan dan datang Kembali

Peneliti: Kapan Bapak/Ibu memberikan ucapan “Terima Kasih” sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan karena sudah memilih toko ritel Bapak/Ibu untuk membelanjakan kebutuhannya?

Bapak Moh Jailani: setelah transaksi

Peneliti: Apa dampak ucapan apresiasi yang sudah Bapak/Ibu berikan kepada pelanggan setelah melakukan transaksi tersebut terhadap loyalitas pelanggan? (seperti: voucher belanja dll)

Bapak Moh Jailani: dampaknya pelanggan merasa di anggap

Peneliti: Menurut Bapak/Ibu mengapa mempertahankan kepercayaan dan kelayakan pelanggan sangat penting?

Bapak Moh Jailani: ya supaya pelanggan Kembali lagi lah, belanja ke toko kami

Peneliti: Siapa pelanggan yang sering Bapak/Ibu layani dalam membelanjakan kebutuhannya di toko ritel ini?

Bapak Moh Jailani: seperti ibu-ibu, anak-anak terutama anak sekolah juga

Peneliti: Adakah dampak dalam pengimplementasian “Terima Kasih” sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan setelah melakukan transaksi belanja terhadap toko ritel ini?

Bapak Moh Jailani: salah satunya dampaknya itu kenaikan sales di toko yang awalnya sedikit menjadi tambah banyak

Peneliti: Apa dampak pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut?

Bapak Moh Jailani: Dampak dari penerapan etika bisnis menurut Rasulullah SAW kepada pelanggan itu pelanggan jadi merasa di hormati

Transkrip Wawancara Karyawan Kasir Koperasi Pondok Pesantren

Banyuanyar (Toko Bagus) (1)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf nggih pak Solehodin mengganggu waktunya.

Bapak Solehodin: Waalaikum salam, iya mba.

Peneliti: Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja sebagai kasir di toko ritel ini?

Bapak Solehodin: tiga bulan

Peneliti: Apakah terdapat SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan yang sudah di berlakukan di toko ini?

Bapak Solehodin: engga ada SOP yang berlaku sih

Peneliti: Apakah Bapak/Ibu sudah melaksanakan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan yang berlaku di toko ritel ini?

Bapak Solehodin: engga ada SOP terhadap pelanggan yang saya ketahui di toko ini, akan tetapi saya memaksimalkan dalam pelayanan kepada pelanggan

Peneliti: Bagaimana bentuk ucapan apresiasi kepada pelanggan setelah pelanggan selesai melakukan transaksi?

Bapak Solehodin: ya, terima kasih

Peneliti: Kapan Bapak/Ibu memberikan ucapan “Terima Kasih” sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan karena sudah memilih toko ritel Bapak/Ibu untuk membelanjakan kebutuhannya?

Bapak Solehodin: setelah pelanggan ya melaksanakan transaksi

Peneliti: Apa dampak ucapan apresiasi yang sudah Bapak/Ibu berikan kepada pelanggan setelah melakukan transaksi tersebut terhadap loyalitas pelanggan? (seperti: voucher belanja dll)

Bapak Solehodin: puas

Peneliti: Menurut Bapak/Ibu mengapa mempertahankan kepercayaan dan kelayakan pelanggan sangat penting?

Bapak Solehodin: mempertahankan kelayakan pelanggan penting biar pelanggan balik lagi belanja kesini

Peneliti: Siapa pelanggan yang sering Bapak/Ibu layani dalam membelanjakan kebutuhannya di toko ritel ini?

Bapak Solehodin: Namanya yang sering bapak Siswanto dan bapak Saleh.

Peneliti: Adakah dampak dalam pengimplementasian “Terima Kasih” sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan setelah melakukan transaksi belanja terhadap toko ritel ini?

Bapak Solehodin: pelanggan merasa puas dan bisa sering Kembali berbelanja ke toko ini

Peneliti: Apa dampak pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut?

Bapak Solehodin: engga, ga pernah dengar terkait etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut

Transkrip Wawancara Karyawan Kasir Koperasi Pondok Pesantren

Banyuanyar (Toko Bagus) (1)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf nggih pak Fazabinal Alim mengganggu waktunya.

Bapak Fazabinal Alim : Waalaikum salam, santai aja mba.

Peneliti: Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja sebagai kasir di toko ritel ini?

Bapak Fazabinal Alim : sudah sekitaran dari tahun 2021 berarti 4 tahunan

Peneliti: Apakah terdapat SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan yang sudah di berlakukan di toko ini?

Bapak Fazabinal Alim : ada, sebelum masuk kan di kasi training kanbiasanya ada SOP nya di antaranya: SOP pelayanan, memberikan senyumdan sapa kepada pelanggan, menjaga kebersihan toko, serta selalu bersikap aktif dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan

Peneliti: Apakah Bapak/Ibu sudah melaksanakan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan yang berlaku di toko ritel ini?

Bapak Fazabinal Alim : Insha Allah, sudah

Peneliti: Bagaimana bentuk ucapan apresiasi kepada pelanggan setelah pelanggan selesai melakukan transaksi?

Bapak Fazabinal Alim : setelah transaksi kepada pelanggan mungkin sebagai apresiasinya memberikan ucapan “Terima Kasih” terus sambil senyum atau mungkin kalau misal pelanggan mencari barang yang tidak ada di rak kita bantu mencarikannya di belakang

Peneliti: Kapan Bapak/Ibu memberikan ucapan “Terima Kasih” sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan karena sudah memilih toko ritel Bapak/Ibu untuk membelanjakan kebutuhannya?

Bapak Fazabinal Alim : bilang terima kasih itu kapanaja misal barangnya gaada ya tetep bilang terima kasih karena sudah mampir meskipun cuman masuk aja tetep bilang terima kasih karena pelanggan itu adalah raja jadi harus bilang terima kasih

Peneliti: Apa dampak ucapan apresiasi yang sudah Bapak/Ibu berikan kepada pelanggan setelah melakukan transaksi tersebut terhadap loyalitas pelanggan? (seperti: voucher belanja dll)

Bapak Fazabinal Alim : dampaknya banyak pelanggan itu merasa senang dan di hargai jadi bisa Kembali lagi beli-beli kesini

Peneliti: Menurut Bapak/Ibu mengapa mempertahankan kepercayaan dan keloalapan pelanggan sangat penting?

Bapak Fazabinal Alim : kalau toko kayak gini sangat penting sekali karena kita kan butuh keloalapan pelanggan untuk tetap menjaga kepercayaan pelanggan ke toko ini

Peneliti: Siapa pelanggan yang sering Bapak/Ibu layani dalam membelanjakan kebutuhannya di toko ritel ini?

Bapak Fazabinal Alim : bapak sa’rani dan bapak saleh kebanyakan pelanggan di toko ini yang jualan toko kelontong karena pembeli itu buat di jual lagi untuk yang eceran jarang karena barang-barang kulan semua disini

Peneliti: Adakah dampak dalam pengimplementasian “Terima Kasih” sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan setelah melakukan transaksi belanja terhadap toko ritel ini?

Bapak Fazabinal Alim : dampaknya seolah-olah toko ini memberikan pelayanan yang terbaik buat pelanggan dan itu menarik minat pelanggan untuk Kembali kesini

Peneliti: Apa dampak pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut?

Bapak Fazabinal Alim : dampaknya seolah-olah toko ini memberikan pelayanan yang terbaik buat pelanggan dan dampaknya pelanggan merasa di hargai karena sudah mendapatkan apresiasi dari pengucapan “Terima Kasih”.

Transkrip Wawancara Karyawan Kasir Koperasi Pondok Pesantren Guluk- Guluk

(Toko Kanca Konah)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf nggih pak Moh Fawaid mengganggu waktunya.

Bapak Moh Fawaid: Waalaikum salam, baik mba.

Peneliti: Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja sebagai kasir di toko ritel ini?

Bapak Moh Fawaid: dua tahun lebih

Peneliti: Apakah terdapat SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan yang sudah di berlakukan di toko ini?

Bapak Moh Fawaid: SOP pelanggan, iya sudah berjalan

Peneliti: Apakah Bapak/Ibu sudah melaksanakan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan yang berlaku di toko ritel ini?

Bapak Moh Fawaid: sudah di laksanakan, SOP dari toko itu ya di antaranya Panjang tangan dan menyalahi aturan toko seperti sholat 5 waktu, Panjang tangan dan jadwal masuk atau buka tutup toko itu tidak sesuai

Peneliti: Bagaimana bentuk ucapan apresiasi kepada pelanggan setelah pelanggan selesai melakukan transaksi?

Bapak Moh Fawaid: terima kasih selain itu jangan lupa mampir lagi

Peneliti: Kapan Bapak/Ibu memberikan ucapan “Terima Kasih” sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan karena sudah memilih toko ritel Bapak/Ibu untuk membelanjakan kebutuhannya?

Bapak Moh Fawaid: terima kasih selain itu jangan lupa mampir lagi

Peneliti: Apa dampak ucapan apresiasi yang sudah Bapak/Ibu berikan kepada pelanggan setelah melakukan transaksi tersebut terhadap loyalitas pelanggan? (seperti: voucher belanja dll)

Bapak Moh Fawaid: dampaknya pelanggan merasa senang dan puas

Peneliti: Menurut Bapak/Ibu mengapa mempertahankan kepercayaan dan kelayakan pelanggan sangat penting?

Bapak Moh Fawaid: disini mementingkan kepuasan pelanggan pokoknya yang paling penting dan di utamakan itu pelanggan

Peneliti: Siapa pelanggan yang sering Bapak/Ibu layani dalam membelanjakan kebutuhannya di toko ritel ini?

Bapak Moh Fawaid:

Peneliti: Adakah dampak dalam pengimplementasian “Terima Kasih” sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan setelah melakukan transaksi belanja terhadap toko ritel ini?

Bapak Moh Fawaid: banyak, soalnya banyak yang kulan dan kebanyakan ibu-ibu sih”

Peneliti: Apa dampak pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut?

Bapak Moh Fawaid: Dampak penerapan etika bisnis menurut Rasulullah yaitu ngasi kesan yang baik, santun dan ramah kepada pelanggan

Transkrip Wawancara dari Kategori Ibu Rumah Tangga (1)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf nggih bu Yeni saya mengganggu waktunya malam-malam.

Ibu Yeni Oktavia: Waalaikum salam, gapapa mba, kebetlan saya lagi ga ada kerjaan di rumah.

Peneliti: Apa kebutuhan sehari-hari anda yang sering anda belanjakan di toko ritel?

Ibu Yeni Oktavia: Kebutuhan sehari-hari yang sering saya belanjakan di toko ritel biasanya itu: gula, minyak, kebutuhan dapur, sabun-sabun, dan susu anak soalnya saya kan punya anak kecil

Peneliti: Mengapa anda lebih memilih berbelanja di toko ritel?

Ibu Yeni Oktavia: soalnya lebih terjamin expired barang-barangnya terus juga lebih tejağa kebesihannya karena barangnya kan selalu di cek

Peneliti: Di mana toko ritel yang sering anda kunjungi untuk membelanjakan

Ibu Yeni Oktavia: biasanya saya kalobelanja itu sering di Alfamart Pasongsongan sama Koperasi Pondok Pesantren Guluk-Guluk (Toko Kanca Konah

kebutuhan sehari-hari?

Peneliti: Menurut anda, kapan waktu yang tepat untuk membelanjakan kebutuhan di toko ritel tersebut?

Ibu Yeni Oktavia: ya karena kalo di toko ritel lebih terpercaya saja dan untuk di toko lain nya belum tentu dan di samping itu juga banyak promo yang di tawarkan

Peneliti: Siapa kasir yang sering memberikan pelayanan yang baik? (bisa menyebutkan ciri-cirinya)

Ibu Yeni Oktavia: kasir yang baik itu kalo menurut saya kalo di toko Alfamart itu Rofeq terus kalo di Koperasi Pondok Pesantren Guluk-Guluk (Toko Kanca Konah) itu Fahmi

Peneliti: Bagaimana ucapan apresiasi yang di berikan oleh kasir seperti ucapan “terima kasih” setelah anda melakukan transaksi belanja? (atau adakah ucapan apresiasi lainnya yang di berikan oleh kasir)

Ibu Yeni Oktavia: biasanya kasir bilang “Terima kasih dan mohon datang kembali

Peneliti: Apa dampak yang anda rasakan terkait pemberian ucapan apresiasi “Terima Kasih” tersebut terhadap kenyamanan anda setelah selesai berbelanja?

Ibu Yeni Oktavia: Dampak yang saya rasakan kalo dapat ucapan “Terima Kasih” itu saya merasa senang terus puas karena habis belanja di toko Alfamart dan Koperasi Pondok Pesantren (Toko Kanca Konah)

Peneliti: Bagaimana tanggapan anda terhadap pelayanan di toko ritel tersebut? (sangat puas, cukup puas, kurang puas, mengecewakan)

Ibu Yeni Oktavia: kalo Tanggapan saya buat pelayanan di Toko Alfamart sama Koperasi Pondok Pesantren Guluk-Guluk (Kanca Konah) itu cukup puas.

Peneliti: Apa alasan anda memberikan tanggapan tersebut?

Ibu Yeni Oktavia: kalo Alasan saya ngasi tanggapan cukup puas ke toko ritel tadi karena setiap kebutuhan yang saya cari sudah pasti tersedia dan promo di toko ritel tersebut juga banyak

Peneliti: Menurut Bapak/Ibu adakah dampak yang di rasakan dalam pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut? (pemberian apresiasi ucapan yang baik “Terima Kasih”)

Ibu Yeni Oktavia: Dampak yang bisa saya rasa kalo dapat ucapan “Terima Kasih” bikin saya senang apalagi kalo ngucapinnya sambil tersenyum, Waktu yang paling pas itu kalo ada promo atau pas kebetulan barang kebutuhan juga sudah habis kalo Tanggapan saya buat pelayanan di Toko Alfamart sama Koperasi Pondok Pesantren Guluk-Guluk (Kanca Konah) itu cukup puas.

Transkrip Wawancara dari Kategori Ibu Rumah Tangga (2)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf nggih Roihanat! Janah saya mengganggu waktunya malam-malam.

Ibu Roihana: Waalaikum salam, gapapa mba, kebetulan saya lagi ga ada kerjaan di rumah.

Peneliti: Apa kebutuhan sehari-hari anda yang sering anda belanjakan di toko ritel?

Ibu Roihana: biasanya saya itu belanja di toko ritel, seperti: sembako (minyak goreng, susu anak, popok, terus sabun mandi atau peralatan mandi).”

Peneliti: Mengapa anda lebih memilih berbelanja di toko ritel?

Ibu Roihana: Alasan lebih milih belanja di toko ritel soalnya tempatnya yang lebih bersih, nyaman terus jaraknya juga lebih dekat dari rumah

Peneliti: Di mana toko ritel yang sering anda kunjungi untuk membelanjakan

kebutuhan sehari-hari?

Ibu Roihana: biasanya kalo di toko ritel seringnya belanja di Alfamart Pasongsongan

Peneliti: Menurut anda, kapan waktu yang tepat untuk membelanjakan kebutuhan di toko ritel tersebut?

Ibu Roihana: Waktu yang pas itu kalo mau belanja pas sore hari

Peneliti: Siapa kasir yang sering memberikan pelayanan yang baik? (bisa menyebutkan ciri-cirinya)

Ibu Roihana: Ciri-ciri kasir yang sering memberikan pelayanan yang baik, yaitu: tinggi, putih

Peneliti: Bagaimana ucapan apresiasi yang di berikan oleh kasir seperti ucapan “terima kasih” setelah anda melakukan transaksi belanja? (atau adakah ucapan apresiasi lainnya yang di berikan oleh kasir)

Ibu Roihana: biasanya kasir itu sering bilang “Terima Kasih” ke saya kalo habis belanja di Alfamart

Peneliti: Apa dampak yang anda rasakan terkait pemberian ucapan apresiasi “Terima Kasih” tersebut terhadap kenyamanan anda setelah selesai berbelanja?

Ibu Roihana: Dampak nya saya ngerasa puas

Peneliti: Bagaimana tanggapan anda terhadap pelayanan di toko ritel tersebut? (sangat puas, cukup puas, kurang puas, mengecewakan)

Ibu Roihana: Tanggapan saya buat pelayanan di toko ritel itu sangat puas

Peneliti: Apa alasan anda memberikan tanggapan tersebut?

Ibu Roihana: Alasannya ngasi tanggapan puas, karena kebutuhan yang di cari semuanya sudah tersedia

Peneliti: Menurut Bapak/Ibu adakah dampak yang di rasakan dalam pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut? (pemberian apresiasi ucapan yang baik “Terima Kasih”)

Ibu Roihana: Dampak nya saya ngerasa senang karena sudah mendapatkan ucapan apresiasi padahal Cuma berbelanja kebutuhan di toko Alfamart Pasongsongan

Transkrip Wawancara dari Kategori Pegawai Negeri Sipil (1)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf nggih bu Siti Munawaroh saya mengganggu waktunya malam-malam.

Ibu Siti : Waalaikum salam, gapapa mba ruby.

Peneliti: Apa kebutuhan sehari-hari anda yang sering anda belanjakan di toko ritel?

Ibu Siti: saya sering belanja di toko ritel kebutuhan rumah tangga kayak sabun-sabun, pasta gigi, gula, beras, dan sebagainya

Peneliti: Mengapa anda lebih memilih berbelanja di toko ritel?

Ibu Siti: saya memilih belanja di toko ritel karena disana itu kebutuhan rumah tangga yang saya cari sudah lengkap jadi saya tidak perlu mencarinya di toko lain.

Peneliti: Di mana toko ritel yang sering anda kunjungi untuk membelanjakan kebutuhan sehari-hari?

Ibu Siti: saya kalau sering berkunjungnya akhir-akhirini ke basmalah karena disana harganya lebih terjangkau atau lebih murah dari toko-toko lain

Peneliti: Menurut anda, kapan waktu yang tepat untuk membelanjakan kebutuhan di toko ritel tersebut?

Ibu Siti: kalau saya sih, belanja nya bulanan setiap habis gaji langsung belanja karena terima gajinya kan sebulan sekali. Jadi, setiap terima gaji langsung belanja

Peneliti: Siapa kasir yang sering memberikan pelayanan yang baik? (bisa menyebutkan ciri-cirinya)

Ibu Siti: untuk kasir nya biasa saja pelayanan nyayang saya temui, gaada yang lebih baik ya pokoknya biasa kalo namanya saya lupa gatau siapa

Peneliti: Bagaimana ucapan apresiasi yang di berikan oleh kasir seperti ucapan “terima kasih” setelah anda melakukan transaksi belanja? (atau adakah ucapan apresiasi lainnya yang di berikan oleh kasir)

Ibu Siti: kadang-kadang kasir di basmalah walaupun sering belanja ataupun langganan itu jarang mengucapkan terima kasih yajarang-jarang mengucapkan terima kasih selesai bayar ya sudah tanpa adaucapan terima kasih dan di struk pun kalo di basmalah gaada ucapan terimakasih ya pernah ngucapin terima kasih tapi jarang setiap belanja itu jarang

Peneliti: Apa dampak yang anda rasakan terkait pemberian ucapan apresiasi “TerimaKasih” tersebut terhadap kenyamanan anda setelah selesai berbelanja?

Ibu Siti: ya, seandainya ada ucapan itu akan lebih baik kalau ada ucapan terima kasih setiap konsumen atau pembeli itu belanja terus kasir itumengucapkan terima kasih atau dengan sungkem saya kira itu akan lebih baik akan menarik konsumen, seperti itu menurut saya

Peneliti: Bagaimana tanggapan anda terhadap pelayanan di toko ritel tersebut?(sangat puas, cukup puas, kurang puas, mengecewakan)

Ibu Siti: puas nya puaskarena harganya cukup murah dan kurang puasnya itu tadi dari pertanyaan yang ke 6 7 itu tanpa adanya atau jarang adanya ucapan terima kasih dari kasir

Peneliti: Apa alasan anda memberikan tanggapan tersebut?

Ibu Siti: saya memberikan tanggapan ini saya sampaikan apa adanya biar nanti bisa mungkin untuk perbaikan toko tersebut supaya ada peningkatan pelayanan dan mungkin dengan peningkatan pelayanan yang baik juga mungkin akan menambah konsumen

Peneliti: Menurut Bapak/Ibu adakah dampak yang di rasakan dalam pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut? (pemberian apresiasi ucapan yang baik “Terima Kasih”)

Ibu Siti: kalau semisal di toko tersebut setiap ada konsumen atau pembeli selalu mengucapkan terima kasihakan lebih banyak konsumen yang belanja di toko tersebut

Transkrip Wawancara dari Kategori Pegawai Negeri Sipil (2)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf nggih pak busri saya mengganggu waktunya malam-malam.

Bapak Akhmad Busri : Waalaikum salam, gapapa mba rby.

Peneliti: Apa kebutuhan sehari-hari anda yang sering anda belanjakan di toko ritel?

Bapak Akhmad Busri : ya terkait dengan belanja saya kebutuhan pribadi terkait dengan kebutuhan yang Namanya bapak-bapak itu sering beli rokok kemudian kebutuhan yang lain seperti ATK (Alat Tulis Kantor) karena saya kebetulan jadi PNS juga yang lain-lain karena juga tidak mendesak karena keluarga yang sudah mendominasi kebutuhan sehari-hari kebutuhan pokoknya itu sudah di urus sama keluarga jadi untuk yang saya pribadi ya ketika mendesak saya beli juga artinya itu tidak pasti kebutuhan yang saya beli dalam artian bersifat temporer

Peneliti: Mengapa anda lebih memilih berbelanja di toko ritel?

Bapak Akhmad Busri : ya, ada banyak kelebihanannya di banding dengan tok-toko yang tradisional yang pertama karena tempatnya yang bersih kemudian ber ac nyaman kemudian harganya lebih murah di dibandingkan toko tradisional itu sehingga saya lebihseneng belanja di toko itu

Peneliti: Di mana toko ritel yang sering anda kunjungi untuk membelanjakan

kebutuhan sehari-hari?

Bapak Akhmad Busri : ya, di daerah kami karena toko ritel itu sudah banyak berdiri ada kalanya saya ke toko sidogiri kemudian ke Alfamart kemudian ke kanca konah yang baru kebetulan di kanca konah itu harganya setelah di teliti lebih murah dibandingkan dua toko ini sehingga saya lebih rutin belanja itu ke kanca konah

Peneliti: Menurut anda, kapan waktu yang tepat untuk membelanjakan kebutuhan di toko ritel tersebut?

Bapak Akhmad Busri : untuk waktu yang tepat itu tidak terlalu kami programkan dalam artian ketika kami mendesak kebutuhannya kami langsung membeli jadi tidak begitu terprogram sebagaimana yang saya sampaikan tadi ketika saya butuh sesuatu yang sifatnya mendesak maka kami langsung datang ke toko itu seperti yang saya sebutkan yang paling murah harganya kemudian tempatnya yang begitunya

Peneliti: Siapa kasir yang sering memberikan pelayanan yang baik? (bisa menyebutkan ciri-cirinya)

Bapak Akhmad Busri : oh yang saya kenal kebetulan di toko kanca konah itu kebetulan masih adeknya teman saya namanya Fahmi itu ya kebetulan kakanya masih kenal baik dengan saya dan kebetulan juga domisilinya di pasongsongan asli pribumi pasongsongan karena ada keterikatan kenal sehingga kami sering beli di toko kanca konah itu

Peneliti: Bagaimana ucapan apresiasi yang di berikan oleh kasir seperti ucapan “terima kasih” setelah anda melakukan transaksi belanja? (atau adakah ucapan apresiasi lainnya yang di berikan oleh kasir)

Bapak Akhmad Busri : ya jadi di antara toko-toko yang saya kunjungi dalam hal belanja itu ada yang unik di antar kasir-kasir yang saya jumpai ketika saya membayar setelah saya melakukan transaksi itu, contoh: ketika saya membeli barang di toko sidogiri itu ketika saya bayar kasirnya itu bilang “saya menjual pak barang dan saya ucapkan terima kasih atas kunjungannya” itu kalau di sidogiri bilang seperti itu kasirnya katanya orang Madura “kauleh ajuel” itu ijab qabulnya seperti itu tetapi kalau di kanca konah ya ucapannya “terima kasih pak atas kunjungannya” termasuk di Alfamart juga seperti itu “terima kasih pak atas kunjungannya” itu yang sering kali saya dengar ketika saya belanja di 3 toko ritel itu

Peneliti: Apa dampak yang anda rasakan terkait pemberian ucapan apresiasi “Terima Kasih” tersebut terhadap kenyamanan anda setelah selesai berbelanja?

Bapak Akhmad Busri : ya terkait dengan dampak setelah saya menerima ucapan itu saya begitu senangnya berarti pelanggan itu di hargai betul oleh seorang kasir atau penjual Dimana ada pepatah kalau pembeli itu raja kan maknanya itu di hormati sehingga ucapan terima kasih itu pasti di sampaikan oleh masing-masing kasir

Peneliti: Bagaimana tanggapan anda terhadap pelayanan di toko ritel tersebut? (sangat puas, cukup puas, kurang puas, mengecewakan)

Bapak Akhmad Busri : ya tanggapan saya terkait dengan dari pelayanannya itu karena saya merasakan sebuah penghormatan atau penghargaan dari ucapan yang di sampaikan oleh para kasir dan juga gesture daripada karyawan yang lain itu yang membuat saya senang itu respon saya terhadap pelayanan yang ada di toko itu

Peneliti: Apa alasan anda memberikan tanggapan tersebut?

Bapak Akhmad Busri : secara umum terkait dengan ketika saya mengunjungi toko itu perasaan saya semuanya cukup memuaskan terkait pelayanannya itu bukan hanya kasirnya tapi pelayan secara umum ketika saya berkunjung dan mencari suatu barang yang kami tidak tahu kemudian tanyalangsung di tunjukkan contoh kemarin saya mau beli baterai untuk remote itu di tunjukkan sebelah utara pak, jadi artinya cukup memuaskan pelayanan dari masing-masing toko yang saya kunjungi seperti itu

Peneliti: Menurut Bapak/Ibu adakah dampak yang di rasakan dalam pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut? (pemberian apresiasi ucapan yang baik “Terima Kasih”)

Bapak Akhmad Busri : oh ya, memang seperti itu, Islam mengajarkan seperti itu jadi ketika orang itu memberikan sesuatu yang menyenangkan maka kita juga apresiasi ikut menyenangkan juga karena itu memang ajarang Islam yang di bawa oleh Rasulullah SAW sehingga apapun yang

terjadi sesuatu yang memang kecil ucapan terima kasih tapi besar itu manfaatnya bagi orang yang di ajak berkomunikasi atau pembeli yang sudah diberikan apresiasi atau pembeli yang sudah di berikan ucapan terima kasih itu sangat luar biasa karena seperti yang saya katakan tadi itulah bentuk apresiasi yang sudah diperintah dan sunnah hukumnya orang yang mengatakan terima kasih dan kemudian di jawab juga dengan ucapan “sama-sama” itu tanggapan saya

Transkrip Wawancara dari Kategori Mahasiswa (1)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf ya mba eva saya mengganggu waktunya malam-malam.

Mba Eva: Waalaikum salam, gapapa mba rby.

Peneliti: Apa kebutuhan sehari-hari anda yang sering anda belanjakan di toko ritel?

Mba Eva: Kebutuhan sehari-hari yang sering saya belanjakan di toko ritel itu biasanya kebutuhan atau perlengkapan cewek pada umumnya, kayak misal: skincare, parfum, dan juga sabun-sabun atau peralatan mandi karena saya juga sebagai anak kost

Peneliti: Mengapa anda lebih memilih berbelanja di toko ritel?

Mba Eva: karena kalau belanja di toko ritel itu lebih lengkap, lebih higienis terus juga lebih mudah untuk mencari barang yang lagi di butuhkan

Peneliti: Di mana toko ritel yang sering anda kunjungi untuk membelanjakan kebutuhan sehari-hari?

Mba Eva: saya sih seringnya kalo beli-beli ke Toko Alfamart Pasongsongan

Peneliti: Menurut anda, kapan waktu yang tepat untuk membelanjakan kebutuhan di toko ritel tersebut?

Mba Eva: soalnya kalo di toko ritel itu barang-barang yang dijual lebih terpantau tanggal expired nya. Waktu yang pas untuk membelanjakan kebutuhan di toko ritel itu kalo kebutuhan yang biasanya di belanjakan sudah habis Rasulullah SAW dengan mengucapkan “Terima Kasih” adalah merasa senang dan nyaman bisa mendapat pelayanan yang baik

Peneliti: Siapa kasir yang sering memberikan pelayanan yang baik? (bisa menyebutkan ciri-ciri nya)

Mba Eva: ciri-ciri mas kasir nya itu lumayan tinggi, kurs, putih tapi kalau untuk Namanya saya kurang tau

Peneliti: Bagaimana ucapan apresiasi yang di berikan oleh kasir seperti ucapan “terima kasih” setelah anda melakukan transaksi belanja? (atau adakah ucapan apresiasi lainnya yang di berikan oleh kasir)

Mba Eva: Ucapan apresiasi yang biasanya di berikan oleh kasir Alfamart itu kalau sudah selesai transaksi belanja “Terima Kasih sudah mengunjungi dan berbelanja di Alfamart

Peneliti: Apa dampak yang anda rasakan terkait pemberian ucapan apresiasi “Terima Kasih” tersebut terhadap kenyamanan anda setelah selesai berbelanja?

Mba Eva: dampaknya saya ngerasa senang dan pelayankasir terkesan ramah dalam melayani pelanggan

Peneliti: Bagaimana tanggapan anda terhadap pelayanan di toko ritel tersebut? (sangat puas, cukup puas, kurang puas, mengecewakan)

Mba Eva: dampaknya saya ngerasa senang dan pelayankasir terkesan ramah dalam melayani pelanggan

Peneliti: Apa alasan anda memberikan tanggapan tersebut?

Mba Eva: Alasan saya memberikan tanggapan sangat puas terhadap pelayanan di toko ritel soalnya dari segi tempat dan pelayanan nya yang nyaman

Peneliti: Menurut Bapak/Ibu adakah dampak yang di rasakan dalam pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut? (pemberian apresiasi ucapan yang baik “Terima

Kasih”)

Mba Eva: Dampak yang saya rasakan dalam pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW dengan mengucapkan “Terima Kasih” adalah merasa senang dan nyaman bisa mendapat pelayanan yang baik

Transkrip Wawancara dari Kategori Mahasiswa (2)

Peneliti: *Assalamualaikum Waramatullahi Wabarakath*, sebelumnya izin memperkenalkan diri, nama saya Robiatul Adawiyah dari program studi hukum Islam FIAI UII angkatan 2020 saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi. Sebelumnya mohon maaf ya mba fira saya mengganggu waktunya malam-malam.

Mba Fira: Waalaikum salam, gapapa mba rby

Peneliti: Apa kebutuhan sehari-hari anda yang sering anda belanjakan di toko ritel?

Mba Fira: biasanya yang sering saya belanjakan itu ada sabun mandi terus sabun cuci terus shampoo ya kadang makanan pokok atau kadang minuman, susu, kadang juga obat-obatan seperti: vegeta, tolak angin terus bear brand

Peneliti: Mengapa anda lebih memilih berbelanja di toko ritel?

Mba Fira: karena menurut saya pelayanan nya lebih nyaman kadang kan di toko kelontong itu barangnya kurang lengkap terus masalah harganya juga terkadang lebih murah di tokoritel

Peneliti: Di mana toko ritel yang sering anda kunjungi untuk membelanjakan kebutuhan sehari-hari?

Mba Fira: ya di Koperasi Pondok Pesantren Sidogiri (Basmalah

Peneliti: Menurut anda, kapan waktu yang tepat untuk membelanjakan kebutuhan di toko ritel tersebut?

Mba Fira: karena di antara toko-toko yang ada yang lebih murah untuk harganya ituya di toko basmalah tersebut terus di toko basmalah juga ga kalah sang dengan toko-toko yang lainnya dia juga lengkap gitu. biasanya saya kalau belanja itu sepulang ngajar kalau belanja karena biasanya disana itusepi karena kan orang-orang pada nganter anaknya dan pada kerja jadi gaterlalu banyak antrean

Peneliti: Siapa kasir yang sering memberikan pelayanan yang baik? (bisa menyebutkan ciri-cirinya)

Mba Fira: ciri- cirinya itu dia orang nya tinggi ya pelayanan nya enak dia ramah gitu loh jadi saya seneng aja dan gacanggung juga kalau belanja disitu

Peneliti: Bagaimana ucapan apresiasi yang di berikan oleh kasir seperti ucapan “terima kasih” setelah anda melakukan transaksi belanja? (atau adakahucapan apresiasi lainnya yang di berikan oleh kasir)

Mba Fira: ya kadang bilang “terima kasih” atau ada lagi mba? Karna kalau mau nambah itu di tanya kan kadang sebelumnya juga sebelum masuk toko itu ngucapin “selamat datang” terus ngasi salam

Peneliti: Apa dampak yang anda rasakan terkait pemberian ucapan apresiasi “TerimaKasih” tersebut terhadap kenyamanan anda setelah selesai berbelanja?

Mba Fira: ya, kadang seneng karena kan orang yang di buthkan bagaimana cara orang itu melayani kita kadang ada toko yang pelayan nyaitu judes jadi yang mau beli itu kurang srekan akhirnya jadi tak beli disana aja karna disana bagus terus orangnya juga sopan terus bicaranya juga halus dan juga ngucapin terima kasih setelah perbelanjaan

Peneliti: Bagaimana tanggapan anda terhadap pelayanan di toko ritel tersebut?(sangat puas, cukup puas, kurang puas, mengecewakan)

Mba Fira: sangat puas

Peneliti: Apa alasan anda memberikan tanggapan tersebut?

karena setiap kali saya beli disana itu di layani dengan baik dankasirnya juga baik ga judes jadi pelayanan nya enak jadi kadang saya kalaumau nanya ga cari sendiri minta tolong di carikan itu


dicarikan

Mba Fira: Menurut Bapak/Ibu adakah dampak yang di rasakan dalam pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah SAW tersebut? (pemberian apresiasi ucapan yang baik “Terima Kasih”)

Mba Fira: ya, merasa itu kok kayak dihargai banget kita sebagai pembeli gitu di toko ini padahal kan kita cuman membeli tapi dia kok mengucapkan terima kasih karena kan pengucapan terima kasih itu tidak harus karena hal-hal yang apa ya besar gitu tidak harus karena kita dibantu orang terus kita harus berterima kasih gitu tidak.

Lampiran 5. Pedoman Wawancara Manajer

Lampiran 3 Kode Partisipan M 1



INFORMED CONCENT
(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)
Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan
(Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SAIFUL RAHMAN
Umur : 27
Alamat lengkap : Desa Dapunda Kel. Baramus - Bontang
a. Jalan : Pantai Lombang
b. RT/RW : 001 / 002
c. Desa/Kelurahan : Dapunda
d. Kecamatan : Baramus - Bontang
e. No Telephone : 081 252 933 208

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian tersebut diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Al- Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Kota, Sumeneh, 16 Februari 2024
Yang Membuat Pernyataan Partisipan
()

a. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan informasi dan referensi terkait cara membangun loyalitas pelanggan.

b. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan baru terkait etika bisnis menurut Rasulullah.

2. Secara Praktis

a. Bagi pelaku usaha
Penelitian ini di harapkan dapat di penggunaan sebagai saran terkait manajemen dalam menentukan pelayanan terhadap pelanggan sebagaimana etika bisnis menurut Rasulullah.


b. Bagi penulis
Hasil penelitian ini dapat di penggunaan sebagai media untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan penerapan disiplin ilmu yang peneliti peroleh selama di bangku kuliah.

Penelitian ini tidak akan memberikan pengaruh yang merugikan terhadap Bapak/Ibu/Saudara karna hanya menggunakan wawancara untuk menggali pengalaman Bapak/Ibu/Saudara dalam pembuatan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan jika di analisa berdasarkan etika bisnis Rasulullah sehingga diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang pelayanan pelanggan yang baik.

Semua pendapat dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan sangat bermanfaat untuk penelitian saya dan akan saya jaga kerahasiaannya.

Saat wawancara berlangsung, Bapak/Ibu/Saudara berhak untuk menghentikan wawancara jika merasa tidak nyaman pertanyaan atau topik pembicaraan yang bersifat pribadi atau rahasia.

Lampiran 4 Kode Partisipan M 2



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN


1. Identitas Partisipan

a. Nama : SAIFUL RAHMAN
b. Umur : 27
c. Agama : ISLAM
d. Pendidikan : SMA
e. Status : Menikah
f. Alamat asal : Desa Dapunda Kel. Baramus - Bontang

2. Riwayat Pekerjaan

a. Pekerjaan : Petani

Lampiran 4 Kode Partisipan M 2

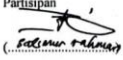


INFORMED CONCENT
(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)
Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan
(Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SAIFUR RAHMAN
Umur : 37 (tiga puluh tujuh)
Alamat lengkap : Sumber Olo4 Sotama Pasongsongan
a. Jalan : Jl. Syekh Abdul Latif
b. RT/RW : -
c. Desa/Kelurahan : Sotama
d. Kecamatan : Pasongsongan
e. No Telephone : 081 949 720 349

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian tersebut diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Al- Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Kota, Sumeneh, 21 Februari 2024
Yang Membuat Pernyataan Partisipan
()

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK MANAJER

1. Tanggal wawancara : Rabu, 21 Februari 2024
2. Tempat wawancara : Kantor manajer toko Kencana Ponoh
3. Waktu wawancara : ... jam, ... s/d ... 11:27 WIB (8 menit)
4. Pewawancara :
5. Karakteristik informan
 - a. Inisial : RA
 - b. Umur : 28 th
 - c. Pendidikan : SMA
 - d. Pekerjaan : Kepala toko Kencana Ponoh
 - e. Penghasilan : -
 - f. Alamat : Sumenep - Jawa Timur

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhsyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)", yang bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 4

Kode Partisipan

M 2



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan
 - a. Nama : Salman Rahman
 - b. Umur : 37
 - c. Agama : Islam
 - d. Pendidikan : S-1
 - e. Status : Menikah
 - f. Alamat asal : sumber oleh Sejahtera Pasongsongan
2. Riwayat Pekerjaan
 - a. Pekerjaan : Guru

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK MANAJER

1. Tanggal wawancara : Rabu, 21 Februari 2024
2. Tempat wawancara : Gudang barang toko besar
3. Waktu wawancara : ... jam, ... s/d ... 09:30 WIB (15 menit)
4. Pewawancara :
5. Karakteristik informan
 - a. Inisial : SR
 - b. Umur : 37 th
 - c. Pendidikan : S-1
 - d. Pekerjaan : Guru
 - e. Penghasilan : -
 - f. Alamat : Sumber oleh Soddara - Pasongsongan

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhsyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)", yang bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 4

Kode Partisipan

M 3



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan
 - a. Nama : Puli Alwin
 - b. Umur : 28
 - c. Agama : Islam
 - d. Pendidikan : SMA (sederajat)
 - e. Status : Menikah
 - f. Alamat asal : Sumenep Jawa Timur
2. Riwayat Pekerjaan
 - a. Pekerjaan : Kepala Toko Kencana

Dipindai dengan CamScanner



LEMBAR PENJELASAN KEPADA CALON PARTISIPAN

Saya, Robiatul Adawiyah dari Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta akan melakukan penelitian yang berjudul **Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)**. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

Peneliti akan mengajak Bapak/Ibu/Saudara untuk ikut serta dalam penelitian ini. Penelitian ini membutuhkan waktu keikutsertaan selama 1 hari.

B. Kesukarelaan untuk ikut penelitian

Bapak/Ibu/Saudara bebas memilih keikutsertaan dalam penelitian ini tanpa ada paksaan. Bila Bapak/Ibu/Saudara sudah memutuskan untuk ikut, juga bebas untuk mengundurkan diri/berubah pikiran setiap saat tanpa dikenakan denda ataupun sanksi apapun.

C. Prosedur penelitian

Apabila Bapak/Ibu/Saudara bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, akan diminta menandatangani lembar persetujuan ini rangkap dua, satu untuk anda simpan dan satu untuk peneliti.

D. Prosedur selanjutnya adalah:

1. Untuk responden
 - a. Bapak/Ibu/Saudara akan diwawancara oleh peneliti untuk menanyakan: usia, pekerjaan, pendidikan terakhir. Selain itu juga akan diminta untuk menceritakan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara terkait topik penelitian.

Tempat untuk wawancara:

Apakah Bapak/Ibu/Saudara ingin memilih tempat untuk kita berdiskusi tentang penelitian ini?

Petunjuk wawancara:

Wawancara ini, saya akan menanyakan beberapa pertanyaan yang membutuhkan waktu kurang lebih 30-60 menit, jika dalam proses wawancara ada tidak jelas, akan saya tanyakan pada Bapak/Ibu/Saudara untuk memperjelas lebih lanjut. Semua jawaban akan saya rekam. Apakah Bapak/Ibu/Saudara setuju? bisa saya mulai sekarang wawancaranya? (proses wawancara dan merekam)

Latar belakang:

Bisa Bapak/Ibu/Saudara jelaskan lagi identitas nya?

Isi panduan wawancara untuk Manajer (responden)

Berdasarkan etika bisnis menurut Rasulullah, beliau sangat memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan sehingga mampu menjalin hubungan yang baik dan terciptanya loyalitas pelanggan.

1. Apakah di toko ritel Bapak/Ibu telah di berlakukan SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan? (iya/tidak seperti apakah SOP tersebut)
2. Apakah terdapat landasan tertentu terkait pengimplementasian SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan tersebut? (misal: peraturan hukum ekonomi syari'ah)
3. Sejak kapan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut mulai di terapkan? Dan adakah dampak perubahan yang di rasakan setelah menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut?
4. Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam mendisiplinkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan di toko ritel Bapak/Ibu? Dan seperti apa SOP (Standar Operasional Pelayanan) pelanggan tersebut?
5. Mengapa Bapak/Ibu menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan tersebut?
6. Dimana letak keistimewaan pelayanan pada toko ritel yang sudah Bapak/Ibu terapkan kepada pelanggan?

Rasulullah SAW sesungguhnya merupakan ciptaan Allah S.W.T yang berada di atas budi pekerti yang agung. Sehingga, di dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam berbisnis Rasulullah SAW sangat menjunjung

a. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan informasi dan referensi terkait cara membangun loyalitas pelanggan.

b. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan baru terkait etika bisnis menurut Rasulullah.

2. Secara Praktis

a. Bagi pelaku usaha

Penelitian ini di harapkan dapat di pergunakan sebagai saran terkait manajemen dalam menentukan pelayanan terhadap pelanggan sebagaimana etika bisnis menurut Rasulullah.

b. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat di pergunakan sebagai media untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan penerapan disiplin ilmu yang peneliti peroleh selama di bangku kuliah.

Penelitian ini tidak akan memberikan pengaruh yang merugikan terhadap Bapak/Ibu/Saudara karna hanya menggunakan wawancara untuk menggali pengalaman Bapak/Ibu/Saudara dalam pembuatan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan jika di analisa berdasarkan etika bisnis Rasulullah sehingga diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang pelayanan pelanggan yang baik.

Semua pendapat dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan sangat bermanfaat untuk penelitian saya dan akan saya jaga kerahasiaannya.

Saat wawancara berlangsung, Bapak/Ibu/Saudara berhak untuk menghentikan wawancara jika merasa tidak nyaman pertanyaan atau topik pembicaraan yang bersifat pribadi atau rahasia.

budi pekerti yang baik terhadap sesama baik dalam tindakan maupun ucapan kepada pelanggan sebagai bentuk menghormati dan memberikan apresiasi karena telah membelanjakan kebutuhan sehari-hari nya di toko ritel Bapak/Ibu. Seperti memberikan ucapan "Terima Kasih" kepada pelanggan setelah pelanggan melakukan transaksi belanja.

7. Apa yang Bapak/Ibu ketahui terkait etika bisnis menurut Rasulullah?

8. Bagaimana Bapak/Ibu mengimplementasikan etika bisnis menurut Rasulullah tersebut?

Seperti yang sudah di katakan bahwasanya Rasulullah SAW sangat menjunjung tinggi budi pekerti baik dalam tindakan maupun ucapan.

9. Apakah Bapak/Ibu memberikan ucapan "Terima Kasih" kepada pelanggan sebagai bentuk apresiasi setelah pelanggan melakukan transaksi? (jika tidak, adakah ucapan lainnya)

10. Seperti apakah dampak memberikan ucapan apresiasi "Terima Kasih" tersebut terhadap toko ritel Bapak/Ibu setelah pelanggan selesai melakukan transaksi belanja? (data jumlah pelanggan/kenaikan omset dll)

Di dalam berdagang Rasulullah SAW sangat mengutamakan kejujuran dan kepercayaan untuk meraih keuntungan dagang, beliau melakukan transaksi dagang yang menguntungkan, baik bagi dirinya, mitra kerja terutama pelanggannya.

SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan yang sudah berhasil di terapkan oleh Bapak/Ibu sangat membantu saya dalam penyusunan tugas akhir saya, serta dapat membuka pengetahuan baru terkait penerapan etika bisnis menurut Rasulullah dalam bisnis ritel terutama koperasi pondok pesantren. Dan saya ucapkan banyak terima kasih kepada Bapak/Ibu yang sudah bersedia meluangkan waktunya.

Lampiran 6. Pedoman Wawancara Kasir

Lampiran 3

Kode Partisipan **K 1**



INFORMED CONCENT

(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)
Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan
 (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ach Fakhri al Fani
 Umur : 25
 Alamat lengkap : Bandungan Pakong
 a. Jalan : Jln Simpang 3 bandungan
 b. RT/RW : -
 c. Desa/Kelurahan : Bandungan
 d. Kecamatan : Pakong
 e. No Telephone : 087850032898

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian tersebut diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Kota, Sumenep, 16 Februari 2024
 Yang Membuat Pernyataan
 Partisipan

[Signature]
 (.....)

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK KASIR

- Tanggal wawancara : Jumkt, 16 Februari 2024
- Tempat wawancara : Gudung barang Alkama Pakongsongan
- Waktu wawancara : jam, s/d 15.14 WIB (5 menit)
- Pewawancara :
- Karakteristik informan
 - Inisial : FA
 - Umur : 25 th
 - Pendidikan : SMA
 - Pekerjaan : Kasir Alkama Pasongsongan
 - Penghasilan : -
 - Alamat : Pakong - Pamekasan

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Ppasongsongan)", yang bertujuan untuk:

- Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
 - Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.
- manfaat dari penelitian ini adalah:
- Secara Teoritis

Lampiran 4

Kode Partisipan **K 1**



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

- Identitas Partisipan
 - Nama : Ach Fakhri al Fani
 - Umur : 25
 - Agama : Islam
 - Pendidikan : SMA
 - Status : Belum kawin
 - Alamat asal : Pakong - Pamekasan
- Riwayat Pekerjaan
 - Pekerjaan : Kasir Alkama Pakongsongan

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK KASIR

- Tanggal wawancara : Jumkt, 16 Februari 2024
- Tempat wawancara : Gudung barang Alkama Pakongsongan
- Waktu wawancara : jam, s/d 15.14 WIB (5 menit)
- Pewawancara :
- Karakteristik informan
 - Inisial : FA
 - Umur : 25 th
 - Pendidikan : SMA
 - Pekerjaan : Kasir Alkama Pasongsongan
 - Penghasilan : -
 - Alamat : Pakong - Pamekasan

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Ppasongsongan)", yang bertujuan untuk:

- Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
 - Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.
- manfaat dari penelitian ini adalah:
- Secara Teoritis

Lampiran 4

Kode Partisipan

K 2



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan

a. Nama : MOH. JAILANI
b. Umur : 21
c. Agama : Islam
d. Pendidikan : SMA
e. Status : Belum Kawin
f. Alamat asal : Pasongsongan - Sumeneh

2. Riwayat Pekerjaan

a. Pekerjaan : Kasir Alfamart Pasongsongan

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK KASIR

1. Tanggal wawancara : Jumab, 16 Februari 2024
2. Tempat wawancara : Gubung barang Alfamart
3. Waktu wawancara : ... jam, ... s/d ... 15:23 WIB (5 menit)
4. Pewawancara :
5. Karakteristik informan
 - a. Inisial : MJ
 - b. Umur : 21
 - c. Pendidikan : SMA
 - d. Pekerjaan : Kasir Alfamart Pasongsongan
 - e. Penghasilan : -
 - f. Alamat : Pasongsongan - Sumeneh

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)", yang bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
 2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.
- manfaat dari penelitian ini adalah:
1. Secara Teoritis

Lampiran 3

Kode Partisipan

K 2



INFORMED CONCENT

(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)

Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan

(Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MOH. JAILANI
Umur : 21
Alamat lengkap : Jln. AEW GARRE AS-Sidiki
a. Jalan :
b. RT/RW : 001/002
c. Desa/Kelurahan : DUSUN PAHOTAN
d. Kecamatan : PASONGSONGON
e. No Telephone : 0812 5255 2424

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian tersebut diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Kota, Sumeneh, 16 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan

Partisipan

([Signature])

Lampiran 3

Kode Partisipan

K 2



INFORMED CONCENT

(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)

Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan

(Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MOH. JAILANI
Umur : 21
Alamat lengkap : Jln. AEW GARRE AS-Sidiki
a. Jalan :
b. RT/RW : 001/002
c. Desa/Kelurahan : DUSUN PAHOTAN
d. Kecamatan : PASONGSONGON
e. No Telephone : 0812 5255 2424

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian tersebut diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Kota, Sumeneh, 16 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan

Partisipan

([Signature])

Lampiran 4

Kode Partisipan

k 3



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan

a. Nama : Solehoddin
b. Umur : 22
c. Agama : Islam
d. Pendidikan : MA Hamamunnajah
e. Status : Belum Kawin
f. Alamat asal : Pakotan pasongsongan

2. Riwayat Pekerjaan

a. Pekerjaan : Karyawan

Lampiran 4

Kode Partisipan

k 3



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan

a. Nama : Solehoddin
b. Umur : 22
c. Agama : Islam
d. Pendidikan : MA Hamamunnajah
e. Status : Belum Kawin
f. Alamat asal : Pakotan pasongsongan

2. Riwayat Pekerjaan

a. Pekerjaan : Karyawan

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK KASIR

1. Tanggal wawancara : Jumat, 16 Februari 2024
2. Tempat wawancara : Toko Bagus (Koponten Bungkur)
3. Waktu wawancara : ... jam, ... s/d ... 20:06 WIB (5 menit)
4. Pewawancara :
5. Karakteristik informan
 - a. Inisial : SH
 - b. Umur : 22 th
 - c. Pendidikan : MA Hamamunnajah
 - d. Pekerjaan : Karyawan Toko Bagus / Kasi Toko Bagus
 - e. Penghasilan : -
 - f. Alamat : Pasung Gunung - Sumenep

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjaring di Kecamatan Ppasongsongan)", yang bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
 2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.
- manfaat dari penelitian ini adalah:
1. Secara Teoritis

Lampiran 3

Kode Partisipan

k 3



INFORMED CONCENT

(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)

Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan

(Studi Kasus Pada Toko Berjaring di Kecamatan Pasongsongan)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Solehoddin
Umur : 22
Alamat lengkap : Pakotan
a. Jalan : Abu Bakar Shidiq
b. RT/RW : 001 / 003
c. Desa/Kelurahan : Pakotan
d. Kecamatan : Pasongsongan
e. No Telephone :

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian tersebut diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Kota, Sumenep, 16 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan

Partisipan

(.....Solehoddin.....)

Lampiran 4

Kode Partisipan

K 4



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan

a. Nama : Faqihina-alem
b. Umur : 27
c. Agama : Islam
d. Pendidikan : SMA
e. Status : Belum kawin
f. Alamat asal : Pekojan

2. Riwayat Pekerjaan

a. Pekerjaan : Karyawan

Lampiran 3

Kode Partisipan

K 4



INFORMED CONCENT

(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)
Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan
(Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faqihina-alem
Umur : 27
Alamat lengkap : Pasongsongan
a. Jalan : aw bakar sidiq
b. RT/RW : 001/003
c. Desa/Kelurahan : Pekojan
d. Kecamatan : Pasongsongan
e. No Telephone : _____

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian tersebut diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Al- Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Kota, Smenep, 16 Jan 2024

Yang Membuat Pernyataan

Partisipan

(.....)

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK KASIR

1. Tanggal wawancara : Jumha, 16 Feben 2024
2. Tempat wawancara : toko Bagus / Koponten Bangun
3. Waktu wawancara :jam,s/d.... 20:17 wib (8 ment)
4. Pewawancara : _____
5. Karakteristik informan
 - a. Inisial : FA
 - b. Umur : 27 th
 - c. Pendidikan : SMA
 - d. Pekerjaan : Karyawan / Khr toko Bagus
 - e. Penghasilan : -
 - f. Alamat : Pasongsongan - Smenep

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Ppasongsongan)", yang bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

itu dimohon untuk menjawab pertanyaan dengan terbuka dan jujur sesuai dengan pengalaman yang alami.

Identitas Bapak/Ibu/Saudara akan dijamin kerahasiaannya. Jika saat dilakukan wawancara ada pertanyaan atau topik yang membuat Bapak/Ibu/Saudara kurang nyaman, maka tidak harus menjawab pertanyaan tersebut dan tidak perlu memberikan alasan apapun, bahkan Bapak/Ibu/Saudara berhak untuk menolak dilakukan wawancara.

Demikian atas kesediaan dan ketulusan Bapak/Ibu/Saudara menjawab pertanyaan yang diberikan, peneliti sangat menghargai dan mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 19 Januari 2024

Humat saya,

Robiatul Adawiyah



INFORMED CONCENT

(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)
**Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis
 Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas
 Pelanggan**
 (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moh. Fauaid.
 Umur : 25 tahun
 Alamat lengkap : Ambunten Tengah
 a. Jalan : Ambunten
 b. RT/RW : 01/03
 c. Desa/Kelurahan : Ambunten Tengah
 d. Kecamatan : Ambunten
 e. No Telephone : 081 70809022

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian tersebut diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Al- Syakhsyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Kota, ~~Sumedang~~ 21 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan

Partisipan

 (... ..)



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan

a. Nama : Moh. Fauaid.
 b. Umur : 25 tahun
 c. Agama : Islam
 d. Pendidikan : SNK
 e. Status : Sudah Nikah
 f. Alamat asal : Ambunten

2. Riwayat Pekerjaan

a. Pekerjaan : ALPamat

Tempat untuk wawancara:

Apakah Bapak/Ibu/Saudara ingin memilih tempat untuk kita berdiskusi tentang penelitian ini?

Petunjuk wawancara:

Wawancara ini, saya akan menanyakan beberapa pertanyaan yang membutuhkan waktu kurang lebih 30-60 menit, jika dalam proses wawancara ada tidak jelas, akan saya tanyakan pada Bapak/Ibu/Saudara untuk memperjelas lebih lanjut. Semua jawaban akan saya rekam. Apakah Bapak/Ibu/Saudara setuju? bisa saya mulai sekarang wawancaranya? (proses wawancara dan merekam)

Latar belakang:

Bisa Bapak/Ibu/Saudara jelaskan lagi identitas nya?

Isi panduan wawancara untuk Kasir (responden)

Pelayanan terhadap pelanggan yang baik berarti membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan sehingga mereka dapat mempercayai toko ritel anda dan setia membeli produk di toko ritel tersebut. Ketika Bapak/Ibu memberikan 100% kepada pelanggan, mereka cenderung membelanjakan uang mereka untuk toko ritel Bapak/Ibu, pelayanan pelanggan yang baik berarti pelanggan yang puas dan akan sering Kembali ke toko ritel Bapak/Ibu.

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja sebagai kasir di toko ritel ini?
2. Apakah terdapat SOP (Standar Operasional Pelayanan) terhadap pelanggan yang sudah di berlakukannya di toko ini?
3. Apakah Bapak/Ibu sudah melaksanakan SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan yang berlaku di toko ritel ini?
4. Bagaimana bentuk ucapan apresiasi kepada pelanggan setelah pelanggan selesai melakukan transaksi?
5. Kapan Bapak/Ibu memberikan ucapan "Terima Kasih" sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan karena sudah memilih toko ritel Bapak/Ibu untuk membelanjakan kebutuhannya?
6. Apa dampak ucapan apresiasi yang sudah Bapak/Ibu berikan kepada pelanggan setelah melakukan transaksi tersebut terhadap loyalitas pelanggan? (seperti: voucher belanja dll)
7. Menurut Bapak/Ibu mengapa mempertahankan kepercayaan dan kelayakan pelanggan sangat penting?
8. Siapa pelanggan yang sering Bapak/Ibu layani dalam membelanjakan kebutuhannya di toko ritel ini?

a. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan informasi dan referensi terkait cara membangun loyalitas pelanggan.

b. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan baru terkait etika bisnis menurut Rasulullah.

2. Secara Praktis

a. Bagi pelaku usaha

Penelitian ini di harapkan dapat di pergunakan sebagai saran terkait manajemen dalam menentukan pelayanan terhadap pelanggan sebagaimana etika bisnis menurut Rasulullah.

b. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat di pergunakan sebagai media untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan penerapan disiplin ilmu yang peneliti peroleh selama di bangku kuliah.

Penelitian ini tidak akan memberikan pengaruh yang merugikan terhadap Bapak/Ibu/Saudara karna hanya menggunakan wawancara untuk menggali pengalaman Bapak/Ibu/Saudara dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan di toko ritel sebagaimana SOP (Standar Operasional Pelayanan) Pelanggan yang berlaku.

Semua pendapat dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan sangat bermanfaat untuk penelitian saya dan akan saya jaga kerahasiaannya.

Saat wawancara berlangsung, Bapak/Ibu/Saudara berhak untuk menghentikan wawancara jika merasa tidak nyaman pertanyaan atau topik pembicaraan yang bersifat pribadi atau rahasia.

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK KASIR

1. Tanggal wawancara : Rabu, 21 Februari 2024
2. Tempat wawancara : Kantor manajer toko Kencana Konah
3. Waktu wawancara : jam, s/d II : 18 WIB (5 menit)
4. Pewawancara :
5. Karakteristik informan
 - a. Inisial : MF
 - b. Umur : 25 th
 - c. Pendidikan : SMA
 - d. Pekerjaan : Alfamart
 - e. Penghasilan : -
 - f. Alamat : Ambuntan

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Ppasongsongan)", yang bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 1



LEMBAR PENJELASAN KEPADA CALON PARTISIPAN

Saya, Robiatul Adawiyah dari Program Studi Ahwal Al-Syakshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta akan melakukan penelitian yang berjudul **Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)**. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

Peneliti akan mengajak Bapak/Ibu/Saudara untuk ikut serta dalam penelitian ini. Penelitian ini membutuhkan waktu keikutsertaan selama 1 hari.

B. Kesukarelaan untuk ikut penelitian

Bapak/Ibu/Saudara bebas memilih keikutsertaan dalam penelitian ini tanpa ada paksaan. Bila Bapak/Ibu/Saudara sudah memutuskan untuk ikut, juga bebas untuk mengundurkan diri/berubah pikiran setiap saat tanpa dikenai denda ataupun sanksi apapun.

C. Prosedur penelitian

Apabila Bapak/Ibu/Saudara bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, akan diminta menandatangani lembar persetujuan ini rangkap dua, satu untuk anda simpan dan satu untuk peneliti.

D. Prosedur selanjutnya adalah:

1. Untuk responden
 - a. Bapak/Ibu/Saudara akan diwawancara oleh peneliti untuk menanyakan: usia, pekerjaan, pendidikan terakhir. Selain itu juga akan diminta untuk menceritakan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara terkait topik penelitian.

Dipindai dengan CamScanner

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara sangat bermanfaat untuk penelitian saya, untuk itu dimohon untuk menjawab pertanyaan dengan terbuka dan jujur sesuai dengan pengalaman yang alami.

Identitas Bapak/Ibu/Saudara akan dijamin kerahasiaannya. Jika saat dilakukan wawancara ada pertanyaan atau topik yang membuat Bapak/Ibu/Saudara kurang nyaman, maka tidak harus menjawab pertanyaan tersebut dan tidak perlu memberikan alasan apapun, bahkan Bapak/Ibu/Saudara berhak untuk menolak dilakukan wawancara.

Demikian atas kesediaan dan ketulusan Bapak/Ibu/Saudara menjawab pertanyaan yang diberikan, peneliti sangat menghargai dan mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 19 Januari 2024

Hormat saya,

Robiatul Adawiyah

Dipindai dengan CamScanner

- a. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan informasi dan referensi terkait cara membangun loyalitas pelanggan.
- b. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan waasan baru terkait etika bisnis menurut Rasulullah.

2. Secara Praktis

a. Bagi pelaku usaha

Penelitian ini di harapkan dapat di pergunakan sebagai saran terkait manajemen dalam menentukan pelayanan terhadap pelanggan sebagaimana etika bisnis menurut Rasulullah.

b. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat di pergunakan sebagai media untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan penerapan disiplin ilmu yang peneliti peroleh selama di bangku kuliah.

Penelitian ini tidak akan memberikan pengaruh yang merugikan terhadap Bapak/Ibu/Saudara karna hanya menggunakan wawancara untuk menggali pengalaman Bapak/Ibu/Saudara dalam membelanjakan kebutuhan di toko ritel yang berada di Kecamatan Pasongsongan sehingga diharapkan dapat di temukan perbedaan penerapan etika bisnis menurut Rasulullah yang baik dan benar pada toko ritel.


Semua pendapat dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan sangat bermanfaat untuk penelitian saya dan akan saya jaga kerahasiaannya.

Saat wawancara berlangsung, Bapak/Ibu/Saudara berhak untuk menghentikan wawancara jika merasa tidak nyaman pertanyaan atau topik pembicaraan yang bersifat pribadi atau rahasia.

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 6. Pedoman Wawancara Pelanggan

Lampiran 3 Kode Partisipan **P 1**




INFORMED CONCENT
(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)
Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan
(Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Yeni Oktavia
Umur : 34 tahun
Alamat lengkap : Pasongsongan
a. Jalan : Jl. PPI (Pos Kelengkapan Ikan)
b. RT/RW : 001/001
c. Desa/Kelurahan : Pasongsongan
d. Kecamatan : Pasongsongan
e. No Telephone : 08 30 401 77 2 56

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian tersebut diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Al- Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Kota, Sumenep, 09-Feb-2024
Yang Membuat Pernyataan
Partisipan

(.....)

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 4 Kode Partisipan **P 1**



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan


a. Nama : Yeni Oktavia
b. Umur : 34 tahun
c. Agama : Islam
d. Pendidikan : D III
e. Status : Menantah
f. Alamat asal : Magetan

2. Riwayat Pekerjaan

a. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK PELANGGAN

1. Tanggal wawancara : Jum'at, 09 Februari 2024
2. Tempat wawancara : Kediaman Informan (Yeni Oktavia)
3. Waktu wawancara : jam, s/d 19:00 WIB (15 menit)
4. Pewawancara : Robiatul Adawiyah
5. Karakteristik informan

a. Inisial : YO
b. Umur : 34 tahun
c. Pendidikan : D III
d. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
e. Penghasilan : -
f. Alamat : Pasongsongan - Sumenep

Pengantar:
Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:
Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)", yang bertujuan untuk:


1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 4 Kode Partisipan **P 2**



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan

a. Nama : Fahmats Zahroh
b. Umur : 19 Tahun
c. Agama : Islam
d. Pendidikan : SA Kesehatan Masyarakat
e. Status : Mahasiswa
f. Alamat asal : Pasongsongan - Sumenep

2. Riwayat Pekerjaan

a. Pekerjaan : Mahasiswa

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK PELANGGAN

1. Tanggal wawancara : Jumat, 09 Februari 2024
2. Tempat wawancara : Kediaman Informan (Fahmatu Zahroh)
3. Waktu wawancara : ... jam, ... s/d ... 19:30 WIB (20 menit)
4. Pewawancara : Robiatul Adawiyah
5. Karakteristik informan
 - a. Inisial : FZ
 - b. Umur : 19 Tahun
 - c. Pendidikan : S1 Pesehahan Masyarakat
 - d. Pekerjaan : Mahasiswa
 - e. Penghasilan : -
 - f. Alamat : Pasongsongan - Sumenep

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)", yang bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Lampiran 4

Kode Partisipan

P 2



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan

- a. Nama : Fahmatu Zahroh
- b. Umur : 19 Tahun
- c. Agama : Islam
- d. Pendidikan : S1 Pesehahan Masyarakat
- e. Status : Mahasiswa
- f. Alamat asal : Pasongsongan - Sumenep

2. Riwayat Pekerjaan

- a. Pekerjaan : Mahasiswa

Lampiran 4

Kode Partisipan

P 3



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan

- a. Nama : Siti Munawaroh
- b. Umur : 53 th
- c. Agama : Islam
- d. Pendidikan : S1
- e. Status : PNS
- f. Alamat asal : Pasongsongan

2. Riwayat Pekerjaan

- a. Pekerjaan : PNS GURU

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK PELANGGAN

1. Tanggal wawancara : Sabtu, 10 Februari 2024
2. Tempat wawancara : Kediaman Informan
3. Waktu wawancara : ... jam, ... s/d ... 20:09 WIB
4. Pewawancara : Robiatul Adawiyah
5. Karakteristik informan
 - a. Inisial : SM
 - b. Umur : 53 th
 - c. Pendidikan : S1
 - d. Pekerjaan : PNS Guru
 - e. Penghasilan : -
 - f. Alamat : Pasongsongan - Sumenep

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)", yang bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Lampiran 3

Kode Partisipan P 4



INFORMED CONSENT

(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)
Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis
Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas
Pelanggan
(Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : H. AHMAD BUKRI
Umur : 54 th
Alamat lengkap :
a. Jalan : LAPANGAN JAWUNG GALING
b. RT/RW : 02/04
c. Desa/Kelurahan : PASONGSONGAN
d. Kecamatan : PASONGSONGAN
e. No Telephone : 082331081287

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian tersebut diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Kota, ... SUMETERA 10-2-2024

Yang Membuat Pernyataan

Partisipan

(H. AHMAD BUKRI.)

Lampiran 4

Kode Partisipan

P 4



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan

a. Nama : H. AHMAD BUKRI
b. Umur : 54 th
c. Agama : ISLAM
d. Pendidikan : S2
e. Status : PEGAJAWI Negeri
f. Alamat asal : PASONGSONGAN

2. Riwayat Pekerjaan

a. Pekerjaan : PNS (GURU)

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK PELANGGAN

1. Tanggal wawancara : Senin, 10 Februari 2024
2. Tempat wawancara : Pediaman Informan
3. Waktu wawancara : jam, s/d 20:30 WIB (10 menit)
4. Pewawancara : Robiatul Adawiyah
5. Karakteristik informan
a. Inisial : AB
b. Umur : 54 th
c. Pendidikan : S2
d. Pekerjaan : PNS (Guru)
e. Penghasilan : -
f. Alamat : Pasongsongan - Sumatera

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)". yang bertujuan untuk:

- Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
- Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

manfaat dari penelitian ini adalah:

- Secara Teoritis

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK PELANGGAN

1. Tanggal wawancara : Senin, 12 Februari 2024
2. Tempat wawancara : Pediaman Informan
3. Waktu wawancara : jam, s/d 11:13 WIB (10 menit)
4. Pewawancara : Robiatul Adawiyah
5. Karakteristik informan
a. Inisial : RJ
b. Umur : 30 th
c. Pendidikan : SMA
d. Pekerjaan : 160 Pindah Tangga
e. Penghasilan : -
f. Alamat : Pasongsongan - Sumatera

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Persetujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)". yang bertujuan untuk:

- Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
- Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

manfaat dari penelitian ini adalah:

- Secara Teoritis

Lampiran 4

Kode Partisipan

P 5



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan

a. Nama : Pakhenati Jannah
b. Umur : 30 th
c. Agama : Islam
d. Pendidikan : SMA
e. Status : Kawin
f. Alamat asal : Pasongsongan

2. Riwayat Pekerjaan

a. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Lampiran 3

Kode Partisipan

P 5



INFORMED CONCENT

(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)
Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis
Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas
Pelanggan
(Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pakhenati Jannah
Umur : 30 th
Alamat lengkap : Dusun Lebak, Pasong-Songon
a. Jalan : PPI
b. RT/RW : 003/003
c. Desa/Kelurahan : Pasong Songon
d. Kecamatan : Pasong Songon
e. No Telephone : 081 949 720 356

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian tersebut diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Al- Syakisyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Kota, Sumenep, 12 Feb 2024

Yang Membuat Pernyataan

Partisipan

[Signature]
(Pakhenati Jannah)

Lampiran 3

Kode Partisipan

P 6



INFORMED CONCENT

(surat pernyataan bersedia menjadi partisipan penelitian)
Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis
Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas
Pelanggan
(Studi Kasus Pada Toko Berjejaring di Kecamatan Pasongsongan)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fira Latifatus Sholihah
Umur : 23
Alamat lengkap :
a. Jalan : KH. Abu Bakar Siddik
b. RT/RW : 002/001
c. Desa/Kelurahan : Pasongsongan
d. Kecamatan : Pasongsong
e. No Telephone : 0852 939 7516

Dengan ini saya menyatakan secara sadar, suka rela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun bahwa saya bersedia sebagai responden penelitian tersebut diatas, yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ahwal Al- Syakisyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Kota, Sumenep, 12 Feb 2024

Yang Membuat Pernyataan

Partisipan

[Signature]
(Fira Latifatus Sholihah)

Lampiran 4

Kode Partisipan

P 6



DATA DEMOGRAFI PARTISIPAN

1. Identitas Partisipan

a. Nama : Fira Latifatus Sholihah
b. Umur : 23
c. Agama : Islam
d. Pendidikan : Diploma
e. Status : Belum kawin
f. Alamat asal : Lebak 002/001 Pasongsong, kec. Pasongsongan

2. Riwayat Pekerjaan

a. Pekerjaan : Swasta

Lampiran 4



PANDUAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK PELANGGAN

1. Tanggal wawancara : Senin, 12 Februari 2024
2. Tempat wawancara : Peduman Informan
3. Waktu wawancara : jam, s/d 16:57 WIB (15 menit)
4. Pewawancara : Robiatul Adawiyah
5. Karakteristik informan
 - a. Inisial : FL
 - b. Umur : 27 th
 - c. Pendidikan : Diploma
 - d. Pekerjaan : Mahasiswa (Swasta)
 - e. Penghasilan : -
 - f. Alamat : Lelak 002/002 Pabongsongan Kec. Pabongsongan

Pengantar:

Selamat siang Bapak/Ibu/Saudara, saya Robiatul Adawiyah mahasiswa Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Peretujuan:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dilakukan wawancara hari ini, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjaring di Kecamatan Pasongsongan)". yang bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Dipindai dengan CamScanner

- a. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan informasi dan referensi terkait cara membangun loyalitas pelanggan.
- b. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan waasan baru terkait etika bisnis menurut Rasulullah.

2. Secara Praktis

a. Bagi pelaku usaha

Penelitian ini di harapkan dapat di pergunakan sebagai saran terkait manajemen dalam menentukan pelayanan terhadap pelanggan sebagaimana etika bisnis menurut Rasulullah.

b. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat di pergunakan sebagai media untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan penerapan disiplin ilmu yang peneliti peroleh selama di bangku kuliah.

Penelitian ini tidak akan memberikan pengaruh yang merugikan terhadap Bapak/Ibu/Saudara karna hanya menggunakan wawancara untuk menggali pengalaman Bapak/Ibu/Saudara dalam membelanjakan kebutuhan di toko ritel yang berada di Kecamatan Pasongsongan sehingga diharapkan dapat di temukan perbedaan penerapan etika bisnis menurut Rasulullah yang baik dan benar pada toko ritel.

Semua pendapat dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan sangat bermanfaat untuk penelitian saya dan akan saya jaga kerahasiaannya.

Saat wawancara berlangsung, Bapak/Ibu/Saudara berhak untuk menghentikan wawancara jika merasa tidak nyaman pertanyaan atau topik pembicaraan yang bersifat pribadi atau rahasia.

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 1



LEMBAR PENJELASAN KEPADA CALON PARTISIPAN

Saya, Robiatul Adawiyah dari Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta akan melakukan penelitian yang berjudul **Analisis Pengucapan Terima Kasih Dalam Etika Bisnis Menurut Rasulullah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Berjaring di Kecamatan Pasongsongan)**. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak yang terjadi dari pengucapan "Terima Kasih" terhadap loyalitas pelanggan.
2. Mengetahui dan mengkaji pengimplementasian etika bisnis menurut Rasulullah di dalam bisnis ritel.

Peneliti akan mengajak Bapak/Ibu/Saudara untuk ikut serta dalam penelitian ini. Penelitian ini membutuhkan waktu keikutsertaan selama 1 hari.

B. Kesukarelaan untuk ikut penelitian

Bapak/Ibu/Saudara bebas memilih keikutsertaan dalam penelitian ini tanpa ada paksaan. Bila Bapak/Ibu/Saudara sudah memutuskan untuk ikut, juga bebas untuk mengundurkan diri/berubah pikiran setiap saat tanpa dikenai denda ataupun sanksi apapun.

C. Prosedur penelitian

Apabila Bapak/Ibu/Saudara bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, akan diminta menandatangani lembar persetujuan ini rangkap dua, satu untuk anda simpan dan satu untuk peneliti.

D. Prosedur selanjutnya adalah:

1. Untuk responden

- a. Bapak/Ibu/Saudara akan diwawancara oleh peneliti untuk menanyakan: usia, pekerjaan, pendidikan terakhir. Selain itu juga akan diminta untuk menceritakan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara terkait topik penelitian.

Dipindai dengan CamScanner

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara sangat bermanfaat untuk penelitian saya, untuk itu dimohon untuk menjawab pertanyaan dengan terbuka dan jujur sesuai dengan pengalaman yang alami.

Identitas Bapak/Ibu/Saudara akan dijamin kerahasiaannya. Jika saat dilakukan wawancara ada pertanyaan atau topik yang membuat Bapak/Ibu/Saudara kurang nyaman, maka tidak harus menjawab pertanyaan tersebut dan tidak perlu memberikan alasan apapun, bahkan Bapak/Ibu/Saudara berhak untuk menolak dilakukan wawancara.

Demikian atas kesediaan dan ketulusan Bapak/Ibu/Saudara menjawab pertanyaan yang diberikan, peneliti sangat menghargai dan mengucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 19 Januari 2024

Hormat saya,

Robiatul Adawiyah


Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 7. Reward yang diberikan kepada Informan



Rincian Pesanan ?

Tokogrosirserbamurah Kunjungi Toko >

| | | |
|---|--|-----------|
|  | MINIM PEMBELIAN 12PCS Botol kaca grad... MINIM PEMBELIAN 12 | x15 |
| | | Rp |
| | Subtotal Produk | Rp |
| | Subtotal Pengiriman | Rp |
| | Subtotal Diskon Pengiriman | -Rp |
| | Biaya Penanganan | Rp |
| | Biaya Layanan | Rp |
| | Total Pesanan | Rp |

Mohon lakukan pembayaran sebesar Rp saat menerima produk

Faktur LIHAT

Metode Pembayaran
COD

| | |
|-----------------------|-----------------------------|
| No. Pesanan | 2402094HXWM6VT SALIN |
| Waktu Pemesanan | 09-02-2024 12:45 |
| Waktu Pembayaran | 11-02-2024 17:47 |
| Waktu Pengiriman | 09-02-2024 18:40 |
| Waktu Pesanan Selesai | 14-02-2024 03:50 |

[Hubungi Penjual](#) [Beli Lagi](#)

Kamu Mungkin Juga Suka

Nilai

CURRICULUM VITAE

Nama : Robiatul Adawiyah
Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 04 Agustus 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Asal Instansi : Universitas Islam Indonesia
Nomor Induk Masiswa : 20421073
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Program Studi : Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)
Semester : VIII (Genap)
Tahun Ajaran : 2023-2024
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jalan Pelabuhan No.40 RT. 001/RW.003
ds/kec. Pasongsongan, kab. Sumenep, Prop.
Jawa Timur
Riwayat Pendidikan : TK Aisyiyah Bustanul Athfal Pasongsonga
(2003-2007)
SDN Pasongsongan I (2008-2013)
TMI Putri Al-Amien II Prenduan (2014-2019)
Univesitas Islam Indonesia (2020-2024)

Yogyakarta, 01 Juni 2024



Robiatul Adawiyah
20421073