

**Praktek Etika Bisnis Dalam Islam
di Pabrik Es Maaun Baarid Sukorejo Desa Sumberejo
Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo Tahun 2015**

**Oleh
Imroatus Sholiha
(IAI Ibrahimy Sukorejo Sumberejo Banyuputih Situbondo)
Email: Iim_54@yahoo.co.id**

Abstract

In the business world factory and the Vendor will not be separated from good business practice that is ethically or not. We as Muslim entrepreneurs are required to carry out the appropriate business ethics practices Islam. One of them is the Ice Factory Maaun Baarid, in practice the Ice Factory Maaun Baarid run (1) Ethics production (2) Ethics distribution (3) Ethics sale (4) Examining linkages graduate and trustees Salafiyah Shafi'ites boarding school students to the development of the ice factory Maaun Baarid Sukorejo.

The focus of the issues examined in this thesis are: 1) How is the practice of Islamic business ethics in terms of production in Ice Factory Maaun Baarid? 2) How does the practice of business ethics in Islam in distribution in Ice Factory Maaun Baarid? (3) How is the practice of business ethics in Islam in terms of promotion in Pabrik Es Maaun Baarid? (4) How is the graduate association Salafi pesantren Shafi'ites the development Maaun Baarid Ice Factory?

The purpose of this study is to describe the practice of Islamic Business Ethics at the Ice Factory Maaun Baarid Sukorejo in terms of ethical production, distribution, promotion and linkage graduate and trustees Salafiyah Shafi'ites boarding school students to the development of the ice factory Maaun Baarid.

This study uses qualitative descriptive method and using the instruments of observation, interview and documentation. While data analysis using descriptive analysis techniques that describe qualitatively while doing research, with an emphasis on Islamic Business Ethics Practices in Ice Factory Maaun Baarid Sukorejo. By understanding, observing and describing business applications that are there primarily associated with the ethics of production, distribution, promotion as well as the graduate association boarding schools and guardians of students to the development Maaun Baarid Ice Factory. Then to obtain the validity of the data using triangulation sources.

The study came to the conclusion (1) Ethics of production in the form of giving quality products, have skilled employees with included training, work with sincerity and could read the opportunities (2) Ethics distribution in the form of keeping the integrity of the goods, the speed of arrival of goods, fairness in distribution (3) Ethics sale form of piety, well behaved, to be fair, to be served, keeping promises, honest and trustworthy, not prejudiced, does not like to speak ill, not to bribe (4) Establishing a business partner with the graduate brought fortunately cooperation.

Key words: Practices Business Ethics In Islam

A. Pendahuluan

Islam seringkali dijadikan sebagai contoh tatanan kehidupan. Keadaan seperti ini digunakan untuk pengembangan lanjutan terhadap tatanan kehidupan tersebut, termasuk juga dalam tatanan kehidupan berbisnis. Bisnis merupakan kegiatan ekonomi yang meliputi kegiatan tukar menukar, jual beli, memproduksi dan memasarkan, bekerja dan mempekerjakan serta interaksi manusiawi lainnya dengan tujuan memperoleh keuntungan atau memaksimalkan keuntungan dan memaksimalkan kemakmuran.

Secara umum, bisnis merupakan suatu kegiatan usaha individu yang terorganisir untuk menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.¹Bisnis merupakan kegiatan *muamalah* yang pertama kali menanggalkan etika, kemudian disusul oleh bidang politik, dan terakhir adalah persoalan seks. Bisnis yang sehat adalah bisnis yang berlandaskan pada etika. Oleh sebab itu, pelaku bisnis muslim hendaknya mempunyai kerangka etika bisnis yang kuat, sehingga dapat mengantarkan aktivitas bisnis yang nyaman dan berkah.²Bisnis tidak terpisah dari etika dikarenakan *pertama*, bisnis tidak bebas dari nilai. *Kedua*, bisnis merupakan bagian dari sistem sosial. *Ketiga*, aplikasi bisnis identik dengan pengelolaan bisnis secara profesional. Perkembangan bisnis atau perusahaan, baik sebagai akibat maupun sebagai salah satu sebab perkembangan politik, ekonomi sosial maupun teknologi serta aspek lingkungan sekitarnya, jika selama ia berinteraksi dan menghasilkan barang dan jasa bagi masyarakat yang membutuhkannya, maka bisnis atau perusahaan itu harus menyadari akan tanggungjawab terhadap lingkungannya, khususnya tanggung jawab sosial dengan segala aspeknya. Suatu perusahaan atau bisnis dapat mencapai tujuannya secara kontinu dengan dukungan masyarakat luas, maka manajemen perusahaan harus menjaga efektivitas interaksi yang berlangsung antara perusahaan dan konsumen dan *stakeholder*-nya dengan

¹ Dalam H. Buchari Alma, *Pengantar Bisnis* .(Bandung: CV. Alfabeta,1997), 16.

² Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta:UPP AMP YKPN,2013), 14.

cara-cara yang berdasarkan nilai-nilai dan norma-norma etika bisnis.³ Istilah etika diartikan sebagai suatu perbuatan standar yang memimpin individu dalam membuat keputusan. Etik ialah suatu studi mengenai perbuatan yang salah dan benar dan pilihan moral yang dilakukan oleh seseorang. Keputusan etik ialah suatu hal yang benar mengenai perilaku standar. Etika bisnis kadang-kadang disebut pula etika manajemen ialah penerapan standar moral ke dalam kegiatan bisnis.⁴

Beberapa konsep etika bisnis yang ada dalam agama islam, yang jika kita coba melaksanakannya secara istiqamah, maka Insya Allah kemajuan dalam bisnis dapat dicapai.

1. Konsep *Ihsan*

Ihsan adalah suatu usaha individu untuk sungguh-sungguh bekerja, tanpa kenal menyerah dengan dedikasi penuh menuju pada optimalisasi, sehingga memperoleh hasil yang maksimal. Ini tidak sama dengan perfeksionisme, melainkan optimalisme. Perfeksionalisme tidak dianjurkan, karena ini tidak mungkin dicapai oleh manusia. Kesempurnaan itu adalah sifat Allah, kita hanya mungkin mendekatinya, tidak mungkin sampai sempurna.

2. Konsep *Itqan*

Artinya membuat sesuatu dengan teliti dan teratur. Jadi harus bisa menjaga kualitas produk yang dihasilkan, adakan penelitian dan pengawasan kualitas sehingga hasilnya maksimal. Allah telah menjanjikan bahwa siapa saja yang bersungguh-sungguh, maka Dia akan menunjukkan jalan kepadanya, dalam mencapai nilai yang setinggi-tingginya.

3. Konsep *al iqtishad (hemat)*

Kita harus hemat, jangan boros, pekerjaan memboros-boroskan harta adalah teman setan. Kita harus hemat dengan harta, tapi jangan kikir dan tidak menggunakannya kecuali untuk sesuatu yang benar-benar bermanfaat. Dengan berhemat ini, maka kita dapat menghemat sumber-

³ Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2013), 158.

⁴ H. Buchari Alma, *Dasar-dasar Etika Bisnis Islami*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), 52.

sumber daya alam kita menyimpan dan menabung. Dana tabungan ini akan dapat digunakan sebagai sumber investasi lebih lanjut, yang pada gilirannya digunakan untuk produksi.

4. Konsep As-Sidq wal ‘Adl (kejujuran dan keadilan)

Ini adalah konsep yang membuat ketenangan hati bagi orang yang melaksanakannya. Kejujuran yang ada pada diri seseorang membuat orang lain senang berteman dan berhubungan dengan dia. Di dalam bisnis pemupukan relasi sangat mutlak diperlukan, sebab relasi ini akan sangat membantu kemajuan bisnis dalam jangka panjang. Sedangkan keadilan perlu diterapkan misalnya terhadap para karyawan ada aturan yang jelas dalam pemberian upah, dengan prinsip keadilan itu, tidak membedakan manusia yang satu dengan yang lainnya.

5. Konsep Al-‘amal bi jiddin (bekerja keras)

Rasulullah sangat terkenal dengan pelaksanaan konsep ini. Kita mengetahui bagaimana Rasulullah pada masa kecilnya telah mulai bekerja keras mengembala domba orang-orang Makkah, dan beliau menerima upah dari gembalaan itu. Setelah berusia 12 Tahun beliau mulai berdagang bersama kafilahnya dari satu kota ke kota lainnya. Sangat dianjurkan kerja keras itu dilakukan sejak pagi hari. Setelah shalat subuh, janganlah kalian tidur, tapi carilah rizki dari Rabbmu.⁵

Bisnis apapun mesti membutuhkan kerja keras, kejujuran, keadilan, dan lain sebagainya sebagaimana yang telah diajarkan oleh agama Islam. Dalam penelitian ini, peneliti ingin meneliti Pabrik Es “Maaun Baarid” yang terletak di dusun Sukorejo Desa Sumberejo Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo. Diantara Pabrik Es yang ada di kecamatan Banyuputih, Pabrik Es Maaun Baarid inilah yang mengalami perkembangan yang pesat dan bisa bertahan sampai saat ini. Di Kabupaten Situbondo ada 5 Pabrik Es, namun saat ini yang masih bertahan hanya Pabrik Es Maaun Baarid dan pabrik Es yang ada di Situbondo kota. Selain memasarkan es di daerah Banyuputih Pabrik Es Maaun Baarid ini juga

⁵*Ibid* 56-59.

bisa memasarkan produknya ke Desa Panarukan yaitu daerah sekitar Pasir Putih Situbondo, ke daerah Seletreng (nama sebuah Desa di Situbondo yang juga daerah penghasil ikan), ke daerah Kalbut juga mengambil es dari Pabrik Es Maaun Baarid serta Pabrik Es Maaun Baarid juga mengirim esnya ke Madura seperti Ra'as, Podai, Kangean, Sepudi, bahkan pulau Bali. Dikala Pabrik Es lain gulung tikar, Pabrik Es Maaun Baarid bisa bertahan dan menjadi pabrik yang memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Hal ini yang membuat peneliti tertarik meneliti Pabrik Es Maaun Baarid yang dimiliki oleh Pondok Pesantren Salafiyah Syafi'iyah Sukorejo.

Keberadaan para alumni yang tersebar di seluruh penjuru bahkan ke pulau-pulau kecil seperti Ra'as, Sepudi, kangean, Podai, dan Bali, juga tidak bisa dinafikan keberadaannya, para alumni dan wali santri yang memiliki ikatan emosional dengan pesantren juga mengambil es dari Pabrik Es Maaun Baarid, sehingga pabrik ini bisa mendistribusikan esnya sampai ke luar pulau dengan jumlah permintaan kadang 4 truk sekali hantar. Loyalitas para alumni dan wali santri juga ikut serta dalam perkembangan Pabrik Es Maaun Baarid, lantas apakah berkembangnya Pabrik Es Maaun Baarid ini dikarenakan karena dalam menjalankan bisnisnya menerapkan etika bisnis Islam atau karena loyalitas para alumni dan wali santri pondok pesantren, Pabrik Es Maaun Baarid bisa bertahan dan berkembang secara maksimal. Seberapa besar penerapan etika bisnis Islam yang dijalankan di Pabrik Es Maaun Baarid dalam hal produksi, distribusi serta promosi, hal ini yang menurut peneliti yang perlu dipecahkan. Akhirnya, peneliti mengangkat judul **“Praktek Etika Bisnis Dalam Islam (Studi Kasus Pabrik Es “Maaun Baarid” Sukorejo Desa Sumberejo Kec. Banyuputih Kab. Situbondo Tahun 2015)”**.

B. Metode Penelitian

Hal pertama yang dilakukan adalah menggunakan metode observasi, interview dan dokumentasi. Dan analisis datanya menggunakan deskriptif thinking, Dalam kerangka ini peneliti akan menggambarkan peristiwa atau

kejadian yang muncul pada saat meneliti sesuai dengan pembahasan yang diambil guna mendapatkan hasil yang faktual dan akurat. Oleh sebab itu, tujuan penggunaan dari metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Dan uji keabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber.

C. Hasil Penelitian

Dari berbagai wawancara, observasi serta dokumentasi yang peneliti lakukan dengan berbagai nara sumber diketahui bahwa:

1. Etika Produksi

- a. Mengedepankan kualitas produk yang bagus, seperti membeli alat yang baru dan bagus untuk menghasilkan produk berkualitas, dan memiliki kadar air yang bagus untuk membuat es.
- b. Karyawan yang handal dengan diikutkan pelatihan untuk dapat memproduksi produk yang bagus.
- c. Bekerja dengan ikhlas dan menyukai pekerjaan.
- d. Bisa membaca peluang serta menciptakan inovasi baru terhadap produk

2. Etika Distribusi

Etika distribusi yang dilakukan Pabrik Es Maaun Baarid adalah:

- a. Menjaga keutuhan barang sampai kepada tempat tujuan.
- b. Ketepatan sampainya barang sesuai kesepakatan.
- c. Keadilan dalam pendistribusian, siapa yang pesan duluan maka akan diantar duluan.

3. Etika Promosi

Etika promosi yang dilakukan di Pabrik Es Maaun Baarid adalah dengan cara menjalankan 9 teori *Syariah Marketing*:

- a. Takwa yaitu sholat tepat waktu
- b. Berperilaku baik dan simpatik, yaitu berkata lemah lembut ketika barang sampai ke tangan konsumen para karyawan mengucapkan “semoga senang berlangganan dengan kami”, serta para karyawan di

beri seragam yang berlogo Pabrik Es Maaun Baarid bahkan truk pengangkut es juga di beri logo Pabrik Es Maaun Baarid tujuannya adalah agar para karyawan bisa menjaga sikap dan tingkah lakunya dimanapun berada.

c. Berlaku adil dalam bisnis (Al-adl)

Seperti yang dijelaskan di atas dalam pendistribusiannya Pabrik Es Maaun Baarid berlaku adil para pelanggannya dengan cara siapa yang pesan duluan maka akan diantar duluan.

d. Bersikap melayani dan rendah hati (Khidmat)

Di Pabrik Es Maaun Baarid layanan yang diberikan berupa layanan 24 jam dan pemberian kredit.

e. Menepati janji dan tidak curang

Hal ini berlaku pada pendistribusian, di Pabrik Es Maaun Baarid dalam al pendistribusian diusahakan tepat waktu sesuai kesepakatan di awal, agar pendistribusian berjalan lancar, pabrik Es menggunakan 2 karyawan sopir tetap dan sopir cadangan yang sewaktu-waktu bisa dipanggil.

f. Jujur dan terpercaya (Al-amanah)

Kejujuran yang dijalankan di Pabrik Es Maaun Baarid adalah mereka tetap konsisten dengan ukuran es dari awal pabrik berdiri sampai sekarang yaitu es lebih tebal, lebih bening dan tahan lama.

g. Tidak berburuk sangka (Su'udzon)

Sikap Su'udzon ini menurut karyawan Pabrik Es adalah mereka sebisa mungkin menata hati agar selalu berhusnudzn.

h. Tidak suka menjelek-jelekkkan (Ghibah)

Dalam hal Ghibah ini di Pabrik Es Maaun Baarid para karyawan ditekankan untuk menjaga komunikasi dan koordinasi dengan pabrik es lain guna menghindari ghibah, dan terbukti sampai saat ini hubungan pabrik es Maaun Baarid tetap terjalin baik dengan pabrik es lain dan mereka selalu berkoordinasi masalah harga yang akan ditawarkan kepada pelanggan.

- i. Tidak melakukan sogok (risywah)

Menurut penuturan ustadz Siddiq praktek suap di pabrik es Maaun Baarid tidak ada karena bukan perusahaan yang harus memenangkan tender, yang dijual mereka adalah barang, jadi yang mereka kedepankan adalah kualitas produk dan layanan.

4. Keterkaitan alumni terhadap perkembangan Pabrik Es Maaun Baarid

Pabrik Es Maaun Baarid dengan para alumni dan wali santri Pondok Pesantren Salafiyah Syafi'iyah sebatas mitra bisnis saja, mereka tidak mengandalkan para alumni dan wali santri dalam perkembangannya yang mereka kedepankan tetap kualitas produk dan layanan

D. Pembahasan

1. Praktek Etika Produksi

Di pabrik es Maaun Baarid karyawan bagian produksi atau teknisi diikutkan pelatihan untuk memiliki pengetahuan lebih tentang membuat es yang berkualitas bagus, sehingga mereka bisa bekerja sesuai kemampuan yang dimilikinya setelah mengikuti pelatihan, tentunya pengetahuan karyawan akan bertambah dan mereka akan lebih menyukai pekerjaannya. Dan juga untuk mendapatkan produk yang berkualitas tinggi pabrik es Maaun Baarid membeli alat yang baru dan bagus yang nantinya akan menghasilkan es yang bagus ketimbang menggunakan alat yang lama, serta para karyawan juga memiliki trik tersendiri untuk menciptakan es yang bagus, yaitu dengan kedalaman air tertentu yang tidak bisa diekspose oleh karyawan kepada peneliti. Kelebihan dari pabrik es Maaun Baarid ini juga mereka dibantu dengan kualitas air yang bagus jika dibuat es yang tidak dimiliki oleh pabrik es lain.

Dan mengenai teori yang mengatakan bahwa pengusaha harus bisa membaca trend saat ini, hal ini juga dilakukan oleh para karyawan pabrik es, mereka selalu menciptakan inovasi baru terhadap produknya, seperti contoh pada saat ini para pelanggan lebih suka es yang bening dan tahan lama, maka sebisa mungkin para karyawan menciptakan produk sesuai

keinginan pelanggan, hal ini terbukti dengan kualitas air yang bagus dan alat yang baru dan bagus pula pabrik es Maaun Baarid bisa memproduksi es yang lebih bening dari pabrik lain, dan lebih tahan lama. Dan masalah bekerja dengan ikhlas, juga diterapkan oleh para karyawan pabrik es Maaun Baarid, hal ini terlihat ketika harus memproduksi es di malam hari jika ada permintaan malam, maka mereka harus siap memproduksinya, hal ini merupakan hal yang cukup sulit dilakukan mengingat pada malam hari adalah waktu yang pas untuk bercanda gurau dengan keluarga akan tetapi karena tugas dan tanggung jawab mereka tetap mengerjakannya, kembali kepada kata ikhlas dan menyukai pekerjaan tadi. Peneliti setuju jika diadakan pelatihan bagi para karyawan karena untuk menambah kemampuan mereka sehingga mereka lebih bisa menyukai pekerjaannya dan bisa bekerja dengan senang dan ikhlas.

2. Praktek Etika Distribusi

a. Keadilan dalam pendistribusian

Keadilan adalah *tawazun* (keseimbangan) antara berbagai potensi individu baik moral ataupun material. Ia adalah *tawazun* antara individu dan komunitas (masyarakat).⁶

Dan bentuk keadilan yang dilakukan di pabrik es Maaun Baarid adalah mereka memandang para pelanggan sama, baik pelanggan yang biasa memesan es banyak maupun sedikit, semuanya diperlakukan sama.

b. Hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan distribusi adalah:

1) Kecepatan dan ketepatan waktu

Di pabrik es Maaun Baarid kecepatan dan ketepatan waktu sangat diperhatikan, dalam mendistribusikan esnya para karyawan melakukan komunikasi dulu dengan para pelanggannya masalah sampainya barang, dan para karyawan tersebut akan mengantar barang sesuai waktu yang telah di sepakati, dan jika ada halangan

⁶ Yusuf, Qardhawi, *Peran Nilai Dan Moral Dalam Perekonomian Islam*, (Jakarta: Robbani Press, 2001), 396

terhadap sampainya barang sesuai kesepakatan maka akan dikomunikasikan kembali kepada pelanggan.

2) Keamanan dan keutuhan barang

Di pabrik es Maaun Baarid, keutuhan barang juga sangat dijaga apalagi barangnya berupa es, jadi mereka mensiasatinya dengan membungkus es dengan “sekem” agar keutuhan terjaga dan di atasnya diberi terpal pelindung es. Hal ini memang harus dilakukan karena keutuhan es sampai kepada tangan konsumen atau pelanggan merupakan tanggung jawab para karyawan pabrik es.

3) Sarana kompetisi memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa pabrik es Maaun Baarid dalam perkembangannya menggunakan cara yang sehat, sehingga mereka memang menggunakan distribusi ini sebagai sarana pelayanan kepada masyarakat. Terlihat bagaimana mereka menjaga kepercayaan pelanggan dengan mengantar es cepat dan tepat waktu serta menjaga keutuhan es sampai ke tangan konsumen. Hal ini hendaknya bisa dilakukan oleh para pengusaha muslim untuk mengembangkan usahanya.

4) Konsumen mendapat pelayanan cepat dan tepat.⁷

Dalam masalah pelayanan pabrik es Maaun Baarid membuka layanan 24 jam tentunya hal itu dilakukan untuk kenyamanan para pelanggannya. Dan menurut data yang diperoleh dan telah dijelaskan di atas bahwa selama ini belum ada komplain dari pelanggan masalah layanan maupun pendistribusian.

3. Praktek Etika Promosi

Menjalankan 9 teori *syariah marketing*:

a. Takwa

Dari pengamatan peneliti ketika berada di Pabrik Es Maaun Baarid, para karyawan diwajibkan meninggalkan pekerjaannya sejenak

⁷ Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2013), 101.

apabila sudah masuk waktu sholat. Dan ketika suara adzan berkumandang para karyawan bersama-sama menuju musholla yang berada di dekat pabrik untuk menunaikan sholat. Selain ini merupakan peraturan pondok pesantren, hal ini juga menjadi aturan dari Pabrik Es Maaun Baarid. dan bukan hanya Pabrik Es Maaun saja yang harus tutup sejenak apabila masuk waktu sholat akan tetapi semua warung, toko, toko alat bangunan, toko pakaian dan lain sebagainya mereka diwajibkan tutup sejenak untuk menunaikan sholat.

b. Berperilaku baik dan simpatik

Di Pabrik Es Maaun Baarid berperilaku baik diketahui ketika mereka mengantar es kepada pelanggan mereka mesti mengucapkan “terima kasih semoga senang bermitra dengan kami” kedengaran sedikit berlebihan akan tetapi ini merupakan contoh kecil mereka menjaga kesopanan kepada pelanggan. Serta para karyawan juga diwajibkan memakai seragam yang berlogo Pabrik Es agar supaya mereka sadar akan keberadaannya bahwa saat ini mereka seorang karyawan yang dituntut untuk bersikap manis kepada setiap pelanggannya, terlebih lagi background mereka adalah orang pesantren.

c. Berlaku adil dalam bisnis (Al-adl)

Para karyawan Pabrik Es Maaun Baarid ditekankan untuk berlaku adil pada setiap pelanggannya seperti mereka akan mengantar es sesuai pesanan, siapa yang pesan duluan maka akan diantar duluan. Mereka tidak melihat seberapa banyak yang dipesan akan tetapi siapa cepat maka dia dapat terlebih dahulu, dengan seperti itu tidak akan ada kecemburuan sosial diantara para pelanggan.

d. Bersikap melayani dan rendah hati (khidmat)

Dalam KBBI disebutkan bahwa pengertian pelayanan adalah perihal atau cara melayani.⁸ Yakni perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain. Sedangkan pelayanan menurut

⁸ Tim Penyusun, *Kamus besar bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1998), 504.

istilah adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain.⁹ Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri, perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.¹⁰

Dan layanan yang dilakukan oleh Pabrik Es Maaun Baarid adalah mereka membuka layanan 24 jam dan siap antar tujuannya adalah untuk memudahkan pelanggan mendapatkan es. Mereka juga membuka jasa kredit bagi pelanggannya dengan ketentuan apabila sudah mengambil kredit 3 kali maka untuk yang ke empat kalinya para pelanggan dianjurkan melunasi kredit yang 3 kali tersebut baru mereka bisa mengambil kredit lagi. Hal ini cukup memudahkan pelanggan dalam mendapatkan es. Sedangkan dalam masalah pendistribusian mereka juga mengusahakan tepat waktu sampai ke tangan konsumen karena hal ini juga bagian dari layanan, mereka tidak ingin pelanggan kecewa.

e. Menepati janji dan tidak curang

Di Pabrik Es Maaun Baarid hal ini dilakukan, terlihat dari ketika mereka harus mengantar barang, mereka membuat kesepakatan dengan pelanggan mengenai sampainya barang. Dan janji itu harus ditepati kecuali ada halangan yang mengharuskan barang tersebut sampai tidak sesuai kesepakatan, yang tentunya ada komunikasi dulu dengan pelanggan jika barang tersebut telat sampai. Menurut peneliti

⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 17.

¹⁰ Philip, Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 83

hal ini menjadi sangat bagus untuk diterapkan karena ada banyak faktor untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan salah satunya menepati janji ini. Orang akan merasa kesal jika janjinya tidak ditepati, dan apabila pelanggan sudah merasa kecewa maka mereka juga akan enggan bermitra lagi dengan kita.

f. Jujur dan terpercaya (al-amanah)

Di Pabrik Es Maaun Baarid amanah dipraktikkan dengan mereka tetap konsisten dengan ukuran es yang mereka keluarkan. Dari awal mereka sepakat bahwa es yang mereka buat ukurannya lebih besar dengan Pabrik Es lain dan lebih tebal, lebih bening dengan harga yang sama, mengapa lebih bening dan tahan lama karena mereka menggunakan mesin yang bagus dan mahal serta kadar air yang terkandung di Pabrik Es termasuk air yang berkualitas bagus jika dibuat es dan mereka juga mempunyai trik sendiri untuk memproduksi es dengan kualitas baik dengan kedalaman tertentu dalam pengambilan air. Kekonsistenan ini membuat pelanggan senang berlangganan dengan Pabrik Es Maaun Baarid, dari data wawancara yang peneliti peroleh dengan beberapa pelanggan mereka mengatakan bahwa mereka senang berlangganan dengan pabrik ini karena esnya awet, bening, layanan bagus serta bisa ngredit, serta kekonsistenan ukuran ini menjadi salah satunya.

g. Tidak suka berburuk sangka (su'udzon)

Di Pabrik Es Maaun Baarid, agar selalu terhindar dari sifat su'udzon ini para karyawan dianjurkan untuk selalu bisa menata hatinya agar selalu berhusnudzon dengan siapapun, hal ini bagus jika dilakukan karena sifat husnudzon akan membawa ketenangan jiwa.

h. Tidak suka menjelek-jelekan (ghibah)

Di Pabrik Es Maaun Baarid, ghibah ini juga dihindari, terbukti dengan pesaing misalnya mereka sebisa mungkin berkoordinasi dan bersaing secara sehat tanpa harus menjelek-jelekan lawan, koordinasi ini dilakukan dengan cara mereka selalu berkoordinasi masalah harga,

sebelum menetapkan harga kepada pelanggan mereka terlebih dahulu melakukan koordinasi masalah harga dengan pabrik lain supaya tidak ada pemanasan harga. Dan dalam masalah mencari pelanggan para karyawan Pabrik Es mencoba mencari pelanggan dengan bersaing dengan sehat, yaitu mereka mengandalkan kualitas produk yang bagus, layanan yang baik, tanpa harus berbuat curang kepada siapapun. Hubungan baik ini terjalin bagus hingga saat ini.

i. Tidak melakukan sogok atau suap (risywah)

Dan di pabrik es Maaun Baarid, menurut ustadz Siddiq, tidak ada suap karena dulu waktu membuat izin usaha juga tidak memakai suap, pabrik es Maaun Baarid berdiri juga sampai saat ini. Suap menyuap sangat marak terjadi di Indonesia terlebih lagi dalam dunia bisnis, namun hal ini harus di jauhi oleh para pengusaha karena akan merugikan usaha tersebut kedepannya.

4. Keterkaitan Alumni terhadap perkembangan Pabrik Es Maaun Baarid

Dalam kemitraannya Pabrik Es menggandeng para alumni dan wali santri yang kebanyakan tinggal di daerah kepulauan yang mata pencaharian mereka merupakan seorang tengkulak ikan dan para nelayan. Mereka mengusung kerjasama saling menguntungkan. Para nelayan diuntungkan dengan adanya Pabrik Es ini karena mereka bisa mendapatkan es yang berkualitas bagus yang mau dikirim ke tempat mereka meskipun akses yang agak sulit, dan ukurannya juga lebih besar dari pabrik lain juga selain memberikan layanan 24 jam Pabrik Es Maaun Baarid juga memberikan kemudahan kepada pelanggan berupa sistem kredit jadi bisa hutang dulu 3 kali pengambilan dan apabila mau mengambil yang ke 4 kalinya si pelanggan harus bayar tanggungan yang 3 itu dan boleh ngredit untuk pengambilan yang ke empat.

Keuntungan bagi Pabrik Es dengan adanya jaringan ini adalah Pabrik Es bisa melebarkan sayapnya sampai ke luar pulau dan pastinya menambah banyaknya pelanggan. Dan keberadaan alumni yang tersebar di

seluruh Indonesia ini membawa keuntungan tersendiri untuk Pabrik Es apalagi alumni yang berada di kepulauan yang banyak membutuhkan es, akan tetapi menurut ustadz Siddiq dan ustadz Mansur keberadaan alumni bukan satu-satunya hal yang membuat Pabrik Es ini bagus akan tetapi praktek etika bisnis yang dijalankan oleh pabrik yang menjadi penyebabnya seperti kualitas produk yang bagus, layanan yang baik terhadap seluruh konsumen, jujur, pendistribusian yang tepat waktu, menghindari cacat produk dan lain sebagainya, itulah yang membuat pabrik ini bisa bertahan sampai saat ini, bahkan mereka yakin para alumni juga akan mikir 2 kali yang mau bermitra dengan Pabrik Es Maaun Baarid kalau layanan dan produk yang ditawarkan kurang baik karena mereka juga pebisnis dan pedagang yang juga sama-sama mencari untung, jadi hubungan Pabrik Es dan alumni sekedar mitra kerja saja yang berbasis saling menguntungkan.

E. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

a. Etika Produksi

- 1) Mengedepankan kualitas produk yang bagus, seperti membeli alat yang baru dan bagus untuk menghasilkan produk berkualitas, dan memiliki kadar air yang bagus untuk membuat es.
- 2) Karyawan yang handal dengan diikutkan pelatihan untuk dapat memproduksi produk yang bagus.
- 3) Bekerja dengan ikhlas dan menyukai pekerjaan.
- 4) Bisa membaca peluang serta menciptakan inovasi baru terhadap produk.

b. Etika Distribusi

Etika distribusi yang dilakukan Pabrik Es Maaun Baarid adalah:

- 1) Menjaga keutuhan barang sampai kepada tempat tujuan.
- 2) Ketepatan sampainya barang sesuai kesepakatan.

- 3) Keadilan dalam pendistribusian, siapa yang pesan duluan maka akan diantar duluan.

c. Etika Promosi

Etika promosi yang dilakukan di Pabrik Es Maaun Baarid adalah dengan cara menjalankan 9 teori *Syariah Marketing*:

- 1) Takwa yaitu sholat tepat waktu
- 2) Berperilaku baik dan simpatik,
- 3) Berlaku adil dalam bisnis (Al-adl)
- 4) Bersikap melayani dan rendah hati (Khidmat)
- 5) Menepati janji dan tidak curang
- 6) Jujur dan terpercaya (Al-amanah)
- 7) Tidak berburuk sangka (Su'udzon)
- 8) Tidak suka menjelek-jelekkkan (Ghibah)
- 9) Tidak melakukan sogok (risywah)

d. Keterkaitan alumni terhadap perkembangan Pabrik Es Maaun Baarid

Pabrik Es Maaun Baarid dengan para alumni dan wali santri Pondok Pesantren Salafiyah Syafi'iyah sebatas mitra bisnis saja, mereka tidak mengandalkan para alumni dalam perkembangannya yang mereka kedepankan tetap kualitas produk dan layanan.

2. Saran

- a. Pelatihan tentang etika bisnis islam bagi karyawan perlu diadakan.
- b. Profesionalitas para karyawan perlu ditingkatkan.
- c. Optimalisasi pendistribusian perlu ditingkatkan khususnya bagi pelanggan luar pulau.
- d. Tetap menjaga kekompakan *teamwork* yang sudah berjalan selama ini.

F. Rujukan

- Alma, Buchari, *Dasar-dasar Etika Bisnis Islami*, 2003, Bandung: CV. Alfabeta
- Alma, Buchari, *Pengantar Bisnis*, 1997, Bandung: CV. Alfabeta
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasarandi Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, 2002, Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 2002, Jakarta: BumiAksara
- Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, 2013, Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1998, Jakarta: Balai Pustaka
- Qardhawi, Yusuf, *Peran Nilai Dan Moral Dalam Perekonomian Islam*, 2001, Jakarta: Rabbani Press