

**IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ETIKA BISNIS
ISLAM DALAM AKTIVITAS JUAL BELI *ONLINE*
ETHICA COLLECTION KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

CHARLINA CANDRA AGUSTINA

931303414

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2018

Halaman Persetujuan

**IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM
AKTIVITAS JUAL BELI *ONLINE* ETHICA COLLECTION KEDIRI**

CHARLINA CANDRA AGUSTINA

NIM. 9.313.034.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.El.
NIP. 19760708 200604 1 004

Pembimbing II



Amrul Mutaqin, M.El.
NIP. 19760507 200801 1 013

Halaman Pengesahan

**IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM
AKTIVITAS JUAL BELI *ONLINE* ETHICA COLLECTION KEDIRI**

CHARLINA CANDRA AGUSTINA

NIM. 9.313.034.14


Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri Kediri
(IAIN) Kediri pada tanggal 06 Juni 2018 Juni

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Andriani, S.E., MM.

NIP. 19730113 200312 2 001

()

2. Penguji I

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.El.

NIP. 19760708 200604 1 004

()

3. Penguji II

Amrul Mutaqin, M.El.

NIP. 19760507 200801 1 013

()

Kediri, 28 Juni 2018

Di Fakultas Syariah,



Dr. H. Imam Anas Mushlih, M.H.I.

NIP. 50101 199803 1 00

ABSTRAK

CHARLINA CANDRA AGUSTINA, Dosen Pembimbing Dr. H. AHMAD SYAKUR, Lc. M.EI dan AMRUL MUTAQIN, M.EI: **Implementasi Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam dalam Aktivitas Jual Beli *Online* Ethica Collection Kediri**, Ekonomi Syariah, Syariah, IAIN Kediri, 2018.

Kata Kunci: Implementasi, Etika Bisnis Islam, Bisnis Online Shop

Bisnis *online* adalah bisnis yang terjadi di media elektronik, yang mana transaksi jual beli tidak mengharuskan penjual dan pembeli bertemu secara langsung atau saling menatap muka secara langsung, dengan menentukan ciri-ciri, jenis barang, sedangkan untuk harganya dibayar terlebih dahulu baru diserahkan barangnya. Ketidakhadiran pelaku jual beli secara langsung pada aktivitas jual beli *online* mengakibatkan adanya kekhawatiran akan terjadinya penipuan pada masyarakat dalam melakukan transaksi *online*. Praktik-praktik transaksi yang merugikan masyarakat tersebut dikarenakan tidak diterapkannya etika dalam berbisnis. Dalam menjalankan bisnis seharusnya perusahaan tidak lepas dengan etika dalam berbisnis dan menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam sebagai pedoman dalam menjalankan bisnisnya.

Penelitian ini mengangkat rumusan permasalahan, yaitu bagaimana implementasi nilai-nilai etika bisnis Islam dalam aktivitas jual beli *online* Ethica Collection Kediri. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data primer diperoleh dari wawancara kepada *owner* bisnis, karyawan, dan *customer*, sedangkan sumber data sekunder berasal dari referensi terkait konteks penelitian, yakni berasal dari dokumen dan data yang diperoleh dari *owner* bisnis.

Hasil penelitian ini ini adalah pada aktivitas jual beli *online* Ethica Collection, Ethica Collection berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada *customer*, yakni dengan menjalankan bisnisnya menggunakan dan memperhatikan prinsip syariah. Strategi yang digunakan mengandung beberapa aktivitas jual beli *online*, yakni *offer*, *response*, *processing*, *shipping*, *billing*, dan *customer service*. Akan tetapi bisnis *online shop* Ethica Collection, belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam aktivitas jual belinya, yakni dalam proses *processing*, *shipping*, dan *billing*. Sejalan dengan kesimpulan di atas, hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya keluhan yang dikeluhkan oleh para *customer*-nya, seperti barang yang diterima oleh *customer* mengalami kecacatan fisik, *size* barang yang tidak sesuai dengan pesanan, pengiriman barang yang terlambat, dan pembatalan pemesanan sepihak dari Ethica Collection Kediri. Akan tetapi keluhan tersebut selalu di *follow up* oleh Ethica Collection. Keluhan tersebut ada dikarenakan kurang profesionalnya pelayanan sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan kurang maksimal dan dapat menimbulkan keluhan-keluhan yang dirasakan oleh *customer*.

NOTA DINAS

Kediri, 30 Mei 2018

Nomor :
Lampiran : 4 (empat)
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Rektor untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : CHARLINA CANDRA AGUSTINA
NIM : 9.313.034.14
Judul : IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ETIKA BISNIS
ISLAM DALAM AKTIVITAS JUAL BELI *ONLINE*
ETHICA COLLECTION KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Stara Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.El.
NIP. 19760708 200604 1 004

Amrul Mutaqin, M.El.
NIP. 19760507 200801 1 013

NOTA BIMBINGAN

Kediri, 28 Juni 2018

Nomor :
Lampiran : 4 (empat)
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Rektor untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : CHARLINA CANDRA AGUSTINA
NIM : 9.313.034.14
Judul : IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ETIKA BISNIS
ISLAM DALAM AKTIVITAS JUAL BELI *ONLINE*
ETHICA COLLECTION KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 06 Juni 2018 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Rektor kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.El.
NIP. 19760708 200604 1 004

Amrul Mutaqin, M.El.
NIP. 197605072008011013

MOTTO

وَاذْتَاذَنَ رُكُومَ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ.

Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, “Sesungguhnya jika kamu bersyukur niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku) maka pasti azab-Ku sangat besar.”

(QS. Ibrahim: 7)

Perfections comes with a price

(anonymous)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan segenap syukur kehadirat Allah SWT, karya tulis ini saya persembahkan kepada almamaterku tercinta, Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri

Juga teruntuk kedua orang tuaku tercinta,

Ayah Edy Prayitno dan Ibu Mustika Ningsih,

Yah Buk aku berhasil!!!!!!!

Putrimu Sarjana.....

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM AKTIVITAS JUAL BELI *ONLINE* ETHICA COLLECTION KEDIRI”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman. Aamiin. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi Syariah.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, motivasi dan dukungan serta doa dari berbagai pihak, baik materi maupun spiritual. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, M.M., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, M. HI., selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Bapak Amrul Mutaqin, M.EI dan Bapak H. Ahmad Syakur, Lc., M.EI., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak berbagi ilmu dan meluangkan waktunya, serta kesabaran, ketulusan dalam membimbing dan mengarahkan peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Pemilik bisnis dan karyawan Ethica Collection yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta kerjasamanya dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Kedua orang tuaku Ayahanda (Edy Prayitno) dan Ibunda (Mustika Ningsih) yang telah memberikan segala-segalanya, limpahan kasih sayang, do'a, dukungan, motivasi,

nasehat-nasehatnya, dan semuanya tanpa peneliti minta. Terimakasih telah menjadi orang tua yang hebat bagi peneliti, do'akan selalu agar bisa dan selalu membahagiakan Ayah dan Ibu.

6. Untuk adikku tercinta dek Annya Dwi Nova yang tak henti menjadi suntikan penyemangat atas keluh kesah dalam hariku.
7. Sahabat-sahabatku Kelas (Imel, Reni, Okta, Karima, Triyulia, Guslina, dan Ratna), rasa sayang, canda tawa juga suka duka dalam kebersamaan kita adalah hal yang sangat berarti dan kelak kuyakin merindu saat waktu menjadi pembeda, saat jarak menjadi pemisah. Tetapi beda bukan berarti pemutus, berpisah bukan berarti mati. Titik memang perpisahan tapi garis adalah awal kehidupan. Terimakasih atas ketulusan kasing sayang dan penyemangat saat menuntut ilmu disini.
8. Sahabat-sahabatku "TOP TEN", terimakasih atas dukungan, semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini dan semoga kelak kita akan bertemu kembali saat kita sukses nanti.
9. Teman-teman seperjuangan dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, yang telah memberikan dukungan serta doanya.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Aamiin. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan kami terima dengan senang hati. Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya. Semoga dapat bermanfaat khususnya bagi penulis serta bagi kita semua.

Kediri, 30 Maret 2018

Peneliti,

Charlina Candra Agustina

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN NOTA DINAS | iii |
| HALAMAN BIMBINGAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAK | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 12 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |
| D. Kegunaan Penelitian | 13 |
| E. Telaah Pustaka | 13 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 17 |
| A. Etika Bisnis Islam | |
| 1. Pengertian Etika Bisnis Islam | 17 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| | 2. Kosep-konsep Filsafat Etika Islam | 20 |
| | 3. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam | 25 |
| | B. Jual Beli <i>Online</i> | 34 |
| | 1. Pengertian Jual Beli | 35 |
| | 2. Pengertian Jual Beli <i>Online</i> | 35 |
| | 3. Dasar Hukum Jual Beli <i>Online</i> | 36 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 38 |
| | A. Jenis atau Pendekatan Penelitian | 38 |
| | B. Kehadiran Penelitian | 40 |
| | C. Lokasi Penelitian | 40 |
| | D. Data dan Sumber Data | 40 |
| | E. Metode Pengumpulan Data | 41 |
| | F. Metode Analisis Data | 43 |
| | G. Pengecekan Keabsahan Data | 44 |
| | H. Tahap-tahap Penelitian | 45 |
| BAB IV | PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN | 47 |
| | A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 47 |
| | 1. Sejarah Berdirinya Bisnis <i>Online Shop</i> Ethica Collection Kediri | 47 |
| | 2. Struktur Organisasi <i>Online Shop</i> Ethica Collection Kediri | 49 |
| | 3. Visi dan Tujuan Bisnis <i>Online Shop</i> Ethica Collection Kediri | 50 |

| | |
|---|--|
| 4. Jenis-jenis Produk <i>Online Shop</i> Ethica Collection | |
| Kediri | 51 |
| 5. Luas Daerah Pemasaran Penjualan Produk Ethica | |
| Collection Kediri | 55 |
| 6. Cara Berbelanja secara <i>Online</i> pada <i>Online Shop</i> | |
| Ethica Collection Kediri | 57 |
| 7. Pengelolaan Karyawan yang Diterapkan <i>Online</i> | |
| <i>Shop</i> Ethica Collection Kediri | 59 |
| B. Temuan Penelitian | 64 |
| 1. <i>Offer</i> (Penawaran) | 64 |
| 2. <i>Response</i> (Tanggapan) | 66 |
| 3. <i>Processing</i> (Proses Pemesanan)..... | 69 |
| 4. <i>Shipping</i> (Pengiriman) | 71 |
| 5. <i>Billing</i> (Penagihan) | 74 |
| 6. <i>Customer Service</i> (Pelayanan Konsumen) | 77 |
| | |
| BAB V | IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ETIKA BISNIS |
| | ISLAM DALAM AKTIVITAS JUAL BELI <i>ONLINE</i> |
| | ETHICA COLLECTION KEDIRI |
| | 86 |
| | |
| BAB VI | PENUTUP |
| | 97 |
| A. Kesimpulan | 97 |
| B. Saran | 98 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 99 |

DAFTAR TABEL

| No. | Keterangan | Halaman |
|-----|--|---------|
| 1.1 | Data Jumlah <i>Customer</i> dan Jumlah <i>Customer</i> yang Mengajukan Keluhan di Ethica Collection Kediri | 11 |
| 4.1 | Daftar Jenis Produk <i>Online Shop</i> Ethica Collection Kediri | 52 |
| 4.2 | Tipe-tipe <i>Reseller</i> beserta Diskon di Ethica Collection Kediri | 54 |
| 4.3 | <i>Job Description</i> pada Bagian <i>Customer Service</i> | 60 |
| 4.4 | <i>Job Description</i> pada Bagian Admin dan <i>Staff Inventory</i> | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan | Halaman |
|-----|--|---------|
| 3.1 | Bagan Triangulasi Metode | 45 |
| 3.2 | Bagan Triangulasi Sumber | 45 |
| 4.1 | Struktur Organisasi Bisnis <i>Online Shop</i> Ethica Collection Kediri | 50 |
| 4.2 | Cara Berbelanja secara <i>Online</i> pada Ethica Collection | 57 |
| 4.3 | Penawaran Ethica Collection pada Media Sosial Instagram ... | 65 |
| 4.4 | <i>Response customer</i> terhadap Penawaran Ethica Collection | 52 |
| 4.5 | Keluhan dari <i>Customer</i> Ethica Collection | 79 |
| 4.6 | <i>Follow Up</i> Pihak Ethica Collection terhadap Keluhan dari <i>Customer</i> | 84 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Perizinan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Pernyataan
- Lampiran 4 : Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup