

**EKSISTENSI PABRIK GABAH KELILING DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PADA MASYARAKAT MATTIRO BULU KAB. PINRANG
(ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM)**



Oleh

KARMILAWATI
NIM. 13.2200.052

PAREPARE

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE
2019**

**EKSISTENSI PABRIK GABAH KELILING DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PADA MASYARAKAT MATTIRO BULU KAB. PINRANG
(ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM)**



Oleh

KARMILAWATI
NIM. 13.2200.052

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE
2019**

**EKSISTENSI PABRIK GABAH KELILING DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT
MATTIRO BULU KAB. PINRANG (ANALISIS ETIKA
BISNIS ISLAM)**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Hukum**

**Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)**

Disusun dan diajukan oleh

**KARMILAWATI
NIM. 13.2200.052**

PAREPARE

Kepada

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Karmilawati
Judul Skripsi : Eksistensi Pabrik Gabah Keliling Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Mattiro Bulu Kab. Pinrang (Analisis Etika Bisnis Islam)
NIM : 13.2200.052
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Dasar Penetapan Pembimbing : B.98/Sti.08/PP.00.01/01/2017
Tanggal Persetujuan : 02 September 2019

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd
NIP : 19610320 199403 1 004
Pembimbing Pendamping : Dr. Damirah, S.E., M.M
NIP : 19760604 200604 2 001



Mengetahui:
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Dekan,



Dr. Hj. Muliati, M.Ag.
NIP: 19601231 199103 2 004

SKRIPSI

**EKSISTENSI PABRIK GABAH KELILING DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PADA MASYARAKAT MATTIRO BULU KAB. PINRANG
(ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM)**

Disusun dan diajukan oleh

KARMILAWATI
NIM 13.2200.052

Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah

Pada tanggal 22 Agustus 2019 dan

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd
NIP : 19610320 199403 1 004
Pembimbing Pendamping : Dr. Damirah, S.E., M.M
NIP : 19760604 200604 2 001



Institut Agama Islam Negeri Parepare



Rektor
Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Dekan,



Dr. Hj. Muliati, M.Ag
NIP: 19601231 199103 2 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Eksistensi Pabrik Gabah Keliling dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Mattiro Bulu Kab. Pinrang (Analisis Etika Bisnis Islam)

Nama Mahasiswa : Karmilawati

Nomor Induk Mahasiswa : 13.2200.052

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : B.98/Sti.08/PP.00.01/01/2017

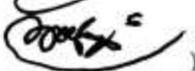
Tanggal Kelulusan : 23 Agustus 2019

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd (Ketua) 

Dr. Damirah, S.E., M.M (Sekretaris) 

Hj. Sunuwati, Lc., M.H (Penguji Utama I) 

Badruzzaman, S.Ag., M.H (Penguji Utama II) 

Mengetahui:

Institut Agama Islam Negeri Parepare

 **Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si**
 1964/427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah swt., yang telah mengajarkan kepada manusia apa yang belum diketahuinya dan memberikan hidayah dan rahmatnya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan untuk memperoleh gelar “Sarjana Hukum Ekonomi Syariah pada Jurusan Syariah” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua penulis. Ayahanda Lakkase, Ibunda Hj. Suhanadan Nenek saya Hj. Rabi tercinta atas pembinaan, nasehat dan berkah doa tulusnya sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. dan Ibu Damirah, S.E., M.M selaku pembimbing I dan pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan bapak yang telah diberikan selama dalam penulisan skripsi ini, penulis ucapkan banyak-banyak terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Sitti Jamilah, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare
2. Ibu Hj. Muliati, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa
3. Bapak dan ibu dosen pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.

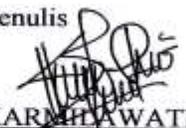
4. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. Para staf yang ada di IAIN Parepare yang telah membantu dan melayani penulis dengan baik dalam pengurusan berbagai hal.
6. Para sahabat yang setia menemani dan menyemangati dalam suka duka pembuatan skripsi ini, Ayu Astari. S.H, Fitri Yani. S.H, Ema Putri Wijayanti. S.H, Syafruddin S.H, Arsita Kadir S.H, Fatimah Umar, Fakhiah Sabaruddin semoga kita bisa sukses bersama kedepannya nanti.
7. Semua teman-teman penulis senasib dan seperjuangan Prodi Hukum Ekonomi Syariah yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang memberi warna tersendiri pada alur kehidupan penulisan selama studi di IAIN Parepare.

Penulis mengucapkan pula banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Semoga Allah swt., berkenaan menilai segalanya sebagai amal jariah.

Akhirnya penulis menyampaikan bahwa kiranya pembaca berkenaan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 08 Agustus 2019

Penulis



KARMAHWATI

NIM. 13.2200.052

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

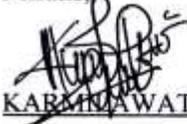
Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Karmilawati
Tempat/Tgl.Lahir : Bua, 21 Desember 1994
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka penulis bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 08 Agustus 2019

Penulis,


KARMIWAWATI

NIM. 13.2200.052

ABSTRAK

Karmilawati. Eksistensi Pabrik Gabah Keliling Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Mattiro Bulu Kab. Pinrang (Analisis Etika Bisnis Islam) (dibimbing oleh Yasin Soemena dan Damirah).

Kabupaten Pinrang merupakan salah satu daerah yang mempunyai potensi yang cukup besar dalam bidang pertanian dilihat dari besarnya kontribusi terhadap pembangunan daerah. Perkembangan usaha penggilingan padi sekarang telah berubah, setidaknya ada dua jenis usaha penggilingan gabah yang berkembang di masyarakat termasuk di Kecamatan Mattiro Bulu Kab. Pinrang, yaitu penggilingan gabah pribadi (pabrik besar), dan penggilingan gabah keliling.

Penelitian ini ingin mengetahui eksistensi pelayanan usaha penggilingan gabah keliling terhadap para petani di Kecamatan Mattiro Bulu Kab. Pinrang. Serta bentuk pelayanan usaha penggilingan gabah keliling pada masyarakat Kecamatan Mattiro Bulu Kab. Pinrang. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode deskriptif kualitatif, data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis datanya yaitu menggunakan analisis data kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa eksistensi pelayanan usaha penggilingan gabah keliling terhadap para petani di Kecamatan Mattiro Bulu Kab. Pinrang dipengaruhi oleh faktor ekonomi. Dalam etika bisnis Islam, diatur bahwa dalam hal konsumsi yang dilakukan haruslah mengandung nilai-nilai islam seperti seimbang dalam konsumsi, membelanjakan harta pada bentuk yang diharamkan dan dengan cara yang baik, serta larangan bersikap *israf* (royal), dan *tabzir* (sia-sia). Bentuk pelayanan pelayanan usaha penggilingan gabah keliling terhadap para petani di Kecamatan Mattiro Bulu Kab. Pinrang, didasarkan pada pelayanan prima. Upaya penerapan pelayanan prima kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan etika bisnis islam yang didalamnya diatur mengenai pemberian pelayanan yang merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya.

Kata Kunci: Eksistensi, Pabrik Gabah Keliling, Pelayanan, dan Etika Bisnis Islam.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUT	
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGANTAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Tinjauan Teoritis.....	9

2.2.1 Teori Pelayanan	9
2.2.2 Etika Bisnis Islam	19
2.3 Tinjauan Konseptual.....	30
2.4 Kerangka Pikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.3 Fokus Penelitian.	37
3.4 Jenis dan Sumber Data yang digunakan.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.2 Eksistensi Pelayanan Usaha Penggilingan Gabah Keliling Terhadap Para Petani di Kecamatan Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang.....	44
4.3 Bentuk Pelayanan Usaha Penggilingan Gabah Keliling Pada Kecamatan Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang.....	56
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.	71
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

NO	JUDUL LAMPIRAN
1	Daftar Pertanyaan Wawancara Untuk Narasumber
2	Surat Keterangan Wawancara
3	Surat Izin Melakukan Penelitian Dari STAIN Parepare
4	Surat Izin Penelitian Dari Pemerintah
5	Surat Keterangan Penelitian
6	Dokumentasi Skripsi
7	Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Padi merupakan tanaman pangan utama di Indonesia karena sebagian besar penduduk Indonesia mengkonsumsi beras. Kegiatan pascapanen padi meliputi penentuan waktu panen, pemanenan, perontokkan, pengangkutan, pengeringan, penyimpanan gabah, penggilingan, pengemasan, dan penyimpanan beras. Pada kegiatan penggilingan gabah yang merupakan salah satu kegiatan pascapanen yang sangat berpengaruh pada hasil produk beras. Selain itu, kegiatan penggilingan gabah juga dapat dijadikan mata pencaharian bagi sebagian orang melalui usaha penggilingan gabah.

Kabupaten Pinrang merupakan salah satu daerah yang mempunyai potensi yang cukup besar dalam bidang pertanian dilihat dari besarnya kontribusi terhadap pembangunan daerah. Sebagai salah satu sektor strategis, pembangunan pertanian diarahkan pada pengembangan usaha untuk mendukung agroindustry dan agribisnis dengan pemanfaatan sumber daya lokal yang mampu berkompetensi pada pasar global.¹ Kabupaten Pinrang merupakan salah satu wilayah sentra produksi beras di Provinsi Sulawesi Selatan yang termasuk Kawasan Bosowasipulu (kawasan sentra produksi beras) dengan luas area persawahan potensial ± 44.861 Ha (22,87% luas wilayah Kabupaten Pinrang). Pada dasarnya persebaran produksi tanaman pangan jenis padi di wilayah Kabupaten Pinrang tersebar secara merata di seluruh wilayah,

¹Ojs.unmas.ac.id/index.php/Prosem/article/download/448/408. 25 Maret 2017.

dimana semua wilayah kecamatan memiliki areal persawahan yang produktif dengan sumber pengairan dari irigasi teknis.²

Sejalan dengan produksi padi yang melimpah, maka pertumbuhan industri penggilingan gabah terus meningkat. Salah satu kecamatan di Kabupaten Pinrang yang memiliki usaha penggilingan gabah yang banyak adalah Kecamatan Mattiro Bulu. Banyaknya usaha penggilingan gabah berdampak pada pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Perkembangan usaha penggilingan padi sekarang telah berubah, setidaknya ada dua jenis usaha penggilingan gabah yang berkembang di masyarakat termasuk di Kecamatan Mattiro Bulu Kab.Pinrang, yaitu penggilingan gabah pribadi (pabrik besar), dan penggilingan gabah keliling. Penggilingan gabah pribadi (pabrik besar) adalah usaha yang dikelola secara privat dimana pengusaha milik usaha penggilingan akan mencari gabah dan menjual kembali hasil gilingan berupa beras ke masyarakat.

Awalnya penggilingan gabah pribadi (pabrik besar) lebih dominan digunakan oleh para petani di Kecamatan Mattiro Bulu Kab.Pinrang. Namun, setelah penggilingan gabah killing ada, para petani lebih memiliki minat terhadap penggilingan keliling. Usaha penggilingan gabah keliling ini banyak diminati oleh petani yang enggan membawa gabah mereka ke penggilingan tetap karena usaha ini dapat mendatangi langsung para petani yang ingin menggilingkan gabahnya.

Islam pada dasarnya memiliki sebuah pedoman untuk mengarahkan umatnya dalam melaksanakan setiap aktifitas baik itu hubungan dengan Allah maupun antar

²Ojs.unmas.ac.id/index.php/Prosem/article/download/448/408. 25 Maret 2017.

sesama manusia.³ Secara umum ajaran Islam menawarkan nilai-nilai dasar atau prinsip-prinsip umum yang penerapannya dalam bisnis disesuaikan dengan perkembangan zaman dan mempertimbangkan dimensi ruang dan waktu. Dalam Islam terdapat nilai-nilai wdasar etika bisnis, diantaranya adalah tauhid, khilafah, ibadah, tazkiyah dan ihsan. Dari nilai dasar ini dapat diangkat ke prinsip umum tentang keadilan, kejujuran, keterbukaan (*transparansi*), kebersamaan, kebebasan, tanggung jawab dan akuntabilitas.⁴

Islam tidak menghalalkan segala cara dalam jual beli, tetapi juga sangat di perlukan etika. Etika merupakan seperangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dari yang buruk dan bersifat normative, ia berperan menentukan apa yang harus di lakukan atau tidak boleh dilakukan oleh individu maupun kelompok.⁵

Pada dasarnya etika (nilai-nilai dasar) dalam bisnis berfungsi untuk menolong pebisnis (dalam hal ini pedagang) untuk memecahkan problem-problem (moral) dalam praktek bisnis mereka. Oleh karena itu, dalam rangka mengembangkan sistem ekonomi Islam khususnya dalam upaya revitalisasi perdagangan Islam sebagai jawaban bagi kegagalan sistem ekonomi –baik kapitalisme maupun sosialisme, maka menggali nilai-nilai dasar Islam tentang aturan perdagangan (bisnis) dari al-Qur'an maupun as-Sunnah, merupakan suatu hal yang niscaya untuk dilakukan.⁶

Islam memerintahkan semua transaksi bisnis dilakukan dengan cara jujur dan terus terang. Untuk itu Allah menjanjikan kebahagiaan bagi orang awam yang

³Muhammad dalimin, *Etika & perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPEE-Yogyakarta, 2005), h. 43.

⁴Nur Syamsiyah, "Keadilan dalam Islam" dalam http://www.keadilan_dalam_Islam.Info.html. 20 Maret 2017.

⁵Rafik Isa Beekum, *EtikaBisnis Islami* (Yogyakarta: PustakaPelajar, 2004), h. 3.

⁶<http://www.etika.bisnisdalamIslam.Info.html>. 20 Maret 2017.

melakukan bisnis dengan cara jujur dan terus terang. Keharusan untuk melakukan transaksi bisnis secara jujur, tidak akan memberikan koridor dan ruang penipuan, kebohongan dan eksploitasi dalam segala bentuknya. Perintah ini mengharuskan setiap pelaku bisnis untuk secara ketat berlaku adil dan lurus dalam semua transaksi bisnisnya.⁷ Sebagaimana penjelasan dalam Q.S Al- Muthaffiin/83:1-6.

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ
وَزَنُوهُمْ تَحْسِرُونَ ﴿٣﴾ أَلَا يَظُنُّ أُولَئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ﴿٤﴾ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ﴿٥﴾ يَوْمَ يَقُومُ
النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿٦﴾

Terjemahnya:

Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa Sesungguhnya mereka akan dibangkitkan. Pada suatu hari yang besar, (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?⁸

Etika juga dapat didefinisikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dari yang buruk. Etika adalah bidang ilmu yang bersifat normative karena ia berperan menentukan apa yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan.⁹

Dalam hal pelayanan, masyarakat lebih senang ketika pemberi jasa memberikan pelayanan secara maksimal. Pelayan terhadap masyarakat khususnya pada para petani dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi peningkatan kemajuan usaha penggilingan keliling. Penerapan etika bisnis oleh pelaku bisnis yang dalam hal ini

⁷Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Pustaka Al-kausar, 2001), h. 103.

⁸Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 878.

⁹Rafik Isa Beekum, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 3.

menjadi salah satu faktor penentu dalam persaingan bisnis. Selain itu, juga dapat berpengaruh pada eksistensi dari pabrik gabah keliling.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka masalah pokoknya adalah bagaimana keberadaan pabrik gabah keliling dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kec. Mattiro Bulu Kab. Pinrang jika dianalisis dari etika Bisnis Islam?. Dari masalah pokok diatas, dirinci menjadi sub-sub masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana eksistensi pelayanan usaha penggilingan gabah keliling terhadap para petani di Kecamatan Mattiro Bulu Kab. Pinrang ?
- 1.2.2 Bagaimana bentuk pelayanan usaha penggilingan gabah keliling pada masyarakat Kecamatan Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam kegiatan penelitian ini antara lain yaitu:

- 1.3.1 Untuk mengetahui eksistensi pelayanan usaha penggilingan gabah keliling terhadap para petani di Kecamatan Mattiro Bulu Kab. Pinrang.
- 1.3.2 Untuk mengetahui bentuk pelayanan usaha penggilingan gabah keliling pada masyarakat Kecamatan Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang.

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1.4.1 Kegunaan Teoritis, bagi akademisi penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan pemikiran dalam bidang pelayanan terhadap masyarakat (petani).
- 1.4.2 Kegunaan Praktis, bagi pengusaha dan masyarakat hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi kepada masyarakat.
- 1.4.3 Kegunaan bagi pelaku kegiatan bisnis, khususnya dalam kegiatan usaha penggilingan gabah keliling.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh penulis, bukanlah skripsi yang pertama mengenai penggilingan keliling akan tetapi banyak penelitian. Adapun penelitian yang terkait dengan hal tersebut, yaitu:

Pertama, penelitian oleh Sri Mulyani pada tahun 2006 dengan judul “Motivasi Petani Memilih Penggilingan gabah Keliling dan Menetap (Studi Kasus Desa Kebonsari Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang)”. Penelitian ini membahas mengenai dua penggilingan gabah sekaligus yaitu penggilingan gabah keliling dan Menetap. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sekarang adalah sama-sama membahas mengenai penggunaan penggilingan gabah keliling.¹⁰

Kedua, penelitian oleh Edang Susiloningsih pada tahun 2012 yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Jasa Penggilingan gabah Keliling (Penelitian Pada Masyarakat Kecamatan Sewon, Bantul, Yogyakarta)”.¹¹ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan masyarakat yang ada di kecamatan Sewon, Bantul Yogyakarta dalam memilih menggunakan jasa

¹⁰Sri Mulyani, “Motivasi Petani Memilih Penggilingan gabah Keliling dan Menetap (Studi kasus Desa Kebonsari Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang)” (Skripsi Sarjana; Universitas Muhammadiyah Malang, 2006), h. 3.

¹¹Edang Susiloningsih, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Jasa Penggilingan gabah Keliling (Penelitian Pada Masyarakat Kecamatan Sewon, Bantul, Yogyakarta)” (Skripsi Sarjana; Universitas Negeri Yogyakarta, 2012), h. 3.

penggilingan gabah keliling serta mengetahui dampak positif dan negatif yang ditimbulkan dari adanya jasa penggilingan gabah keliling. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sekarang adalah sama-sama membahas mengenai penggunaan penggilingan gabah keliling.

Ketiga, jurnal yang ditulis oleh Tursina Andita Putri, Nunung Kusnadi dan Dwi Rachmina. Jurnal tersebut berjudul “Kinerja Usaha Penggilingan gabah, Studi Kasus Pada Tiga Usaha Penggilingan gabah di Cianjur, Jawa Barat”. Pada penelitian tersebut, berfokus pada hal-hal yang mempengaruhi kinerja usaha padi. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini adalah membahas mengenai usaha penggilingan gabah.

Perbedaan antara ketiga penelitian sebelumnya dengan yang akan dilakukan oleh peneliti adalah dari fokus penelitiannya. Penelitian yang akan dilakukan saat ini berfokus pada bentuk pelayanan yang diberikan oleh penggilingan gabah pada masyarakat di Mattirobulu. Kedua, perbedaan dari fokus penelitian mengenai dampak dari adanya penggilingan gabah di masyarakat khususnya pada masyarakat Mattirobulu. Ketiga, perbedaan dari segi kinerja, penelitian saat ini berfokus pada eksistensi pelayanan terhadap masyarakat menggunakan analisis etika bisnis Islam.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Teori Pelayanan

2.2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi yang bertujuan memberika kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung untuk melayani pelanggan.¹² Arti dari pelayanan itu sendiri adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹³

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan salam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁴ Selanjutnya menurut Sampara, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dlam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secaa fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁵

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.¹⁶

¹²Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h. 1.

¹³M. Nur Riyanto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 211.

¹⁴Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), h. 8.

¹⁵ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, h. 6.

¹⁶ J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), h. 781-782.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Hal ini sesuai dengan firman Allah swt., dalam Q.S. Al- Maidah/5:2.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تُحِلُّوْا شَعْيِرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا اَهْدٰى وَلَا الْقَلْبَيدَ وَلَا ءَامِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدُوْنِ وَاَتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.¹⁷

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

¹⁷Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 141.

Upaya memberikan pelayanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.¹⁸ Penonjolan kemampuan inilah yang sebenarnya agak membedakan antara konsep pelayanan biasa dan pelayanan prima, karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.¹⁹

Berikut adalah karakteristik tentang pelayanan yang menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

1. Pelayanan bersifat tidak nyata, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan merupakan tindakan nyata yang sifatnya mempengaruhi tindakan sosial.
3. Secara nyata produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan, karena kejadiannya bersamaan terjadi ditempat yang sama.²⁰

Sementara layanan prima adalah terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. *Service excellent* adalah bagaimana membuat pelanggan merasa penting dan diistimewakan. Hal ini sejalan

¹⁸Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 59.

¹⁹Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, h. 60.

²⁰M. Nur Riyanto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 211.

dengan pendapat yang dikemukakan oleh Barata yang mengatakan bahwa *service excellent* merupakan pengembangan dari *customer care* dan *customer service*, dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberika kepuasan optimal.²¹

Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan tersebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.²²

2.2.1.2 Arti Penting Pelayanan

1. Layanan memiliki makna ekonomi

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup usaha, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial dan sebagainya.

Mempertahankan pelanggan lebih mudah dibandingkan mencari pelanggan yang baru karena mencari pelanggan yang baru lebih sulit, manajemen perlu ekstra bekerja keras dan membutuhkan pengorbanan besar dari segi finansial pemasaran dan membutuhkan tenaga pemasaran yang berjumlah banyak maupun dari segi waktu

²¹Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 59

²²M. Nur Riyanto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 211.

pelayanan dengan proses yang cukup lama dan harus beberapa kali melalui upaya mencari hubungan dan menarik hati calon pelanggan dengan membentuk suatu pencitraan yang positif yang membutuhkan kreatifitas tinggi. Bila mereka ouas ada kemungkinan menunjukkan loyalitas dengan memberi tahu dan memberikan informasi kepada orang lain atau teman dekatnya dan tingkat kepercayaan melalui testimony (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.²³

2. Pelayanan tempat berkumpul uang dan pekerjaan

Tanpa pelanggan, pengusaha tidak memiliki apa-apa, hanya yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan.²⁴ Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan, karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dsan diperrttahakan dengan memberikan kepuasan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatannya akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan fokus terhadap kepuasan pelanggan, bila pelayanan tidak menjadi prioritas utama maka akan mengakibatkan gagal penjualan produk atau jasa sehingga menurunkan segi profitabilitas.

²³Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), h. 3.

²⁴Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, h. 5.

3. Persaingan

Membesarnya kegiatan bisnis, semakin ketatnya kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama hal. Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka pelanggan memiliki pilihan semakin banyak. Dengan demikian kekuatan tawar menawar pelanggan semakin besar, terutama aspek keamanan dan pemakaian barang atau jasa tertentu.²⁵

4. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama. Pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan harus menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win situation* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan. Tentunya mensyaratkan atas peningkatan taraf hidup, regulasi dari pemerintah mengenai hak-hak pelanggan, juga semakin kompleksnya kegiatan bisnis serta terjadinya ledakan data informasi berimplikasi kepada keharusan dalam perbaikan mutu layanan dan perbaikan kinerja.²⁶

²⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), h. 5.

²⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), h. 6.

2.2.1.3 Tujuan, Manfaat dan Fungsi Pelayanan

1. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan adalah untuk mencegah pembelotan dan membangun pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpaling pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberi pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.²⁷ Selain itu, tujuan pelayanan prima adalah, memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”.²⁸

Adapun tujuan lain pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan kepuasan dari pihak pelanggan agar segera membeli produk/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap produk/jasa yang ditawarkan.
4. Menghindari terjadinya complain yang tidak perlu dikemudian hari terhadap perusahaan.
5. Menjaga pelanggan agar pelanggan terus merasa kebutuhannya dipenuhi.\
6. Dan untuk mempertahankan pelanggan, agar pelanggan tetap setia.²⁹

²⁷ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, h. 8.

²⁸ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 109.

²⁹ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 109.

2. Manfaat Pelayanan

Pelayanan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu dan tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.³⁰

3. Fungsi Pelayanan

Fungsi pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat.
2. Menciptakan suasana yang nyaman agar pelanggan merasa dipentingkan.
3. Memuaskan pelanggan agar pelanggan percaya terhadap produk/jasa yang ditawarkan perusahaan, dan mau bermitra lagi di kemudian hari.
4. Memberikan keuntungan kepada perusahaan.

Kesetiaan pelanggan tidak dapat dibeli, kesetiaan tidak dapat dipaksakan, kesetiaan diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu dan usaha. Kesetiaan terwujud bukan karena hal berupa nilai uang saja, kesetiaan tidak dapat diperjualbelikan, Karena kesetiaan datangnya dari lubuk hati nurani yang terjadi

³⁰Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 109.

karena akibat adanya rasa puas yang diterima dan dirasakan pelanggan, karena pelayanan yang diterima sangat baik dan itu terwujud dilakukan tanpa batas waktu.³¹

2.2.1.4 Konsep Pelayanan berdasarkan Pendekatan A4

Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan, ada banyak poin yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan, satu diantaranya adalah menjalankan konsep A4, yang terdiri dari:

1. *Attitude* (Sikap)

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada pelanggan, sikap atau *attitude* merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kecil yang harus diterapkan dengan seimbang.³²

Sikap mencerminkan perilaku atau gerak-gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika ia menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain. Dalam pola pelayanan prima, sikap yang ditonjolkan oleh pihak yang melayani harus mencerminkan gerak-gerik dan perangai yang mampu menarik kesenangan pihak yang dilayani.³³

2. *Attention* (Perhatian)

Merupakan tindakan untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Atensi tersebut diwujudkan dengan berbagai

³¹Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 2.

³²Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 118.

³³Prihartono, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h. 83.

cara, misalnya mencermati karakter yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan, serta mampu memberikan nasihat kepada pelanggan jika diperlukan.³⁴

1. Memberikan perhatian kepada pelanggan internal: perhatian yang diberikan kepada pelanggan internal harus dilakukan secara timbal balik, baik dari jajaran manajemen perusahaan terhadap bawahannya, maupun oleh masing-masing pegawai terhadap pegawai lainnya. Memberikan perhatian secara timbal balik merupakan bagian dari keterbukaan manajemen, hal ini juga sangat berguna untuk menampung keinginan, saran dan kritik pegawai bagi perusahaan serta dapat membina arus komunikasi formal maupun nonformal antar pegawai pada berbagai tingkatan.³⁵
2. Memberikan perhatian kepada pelanggan eksternal : memberikan perhatian kepada pelanggan eksternal akan sangat dirasakan pada saat pegawai atau penyedia layanan berinteraksi langsung kepada pelanggan. Oleh karena itu, pimpinan atau segenap pegawai harus mampu berinteraksi dengan pelanggan. Misalnya, mampu menjadi pendengar yang baik bagi pelanggan, maupun memposisikan diri sebagai penampung keluhan, kritik dan saran dari pelanggan serta mampu memposisikan diri sebagai fasilitator untuk mewujudkan keinginan pelanggan.³⁶

³⁴Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 118.

³⁵Prihartono, *Manajemen Pelayanan Prima*, h. 85

³⁶Prihartono, *Manajemen Pelayanan Prima*, h. 86.

3. *Action* (Tindakan)

Setelah memulai pelayanan ke konsumen dengan sikap yang bagus dan kemudian memperhatikan segala kebutuhan pelanggan, maka langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen. *Action* yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat.³⁷

Pelaksanaan pelayanan prima yang didasarkan pada konsep tindakan dapat diartikan sebagai rangkaian perbuatannya yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan terbaik bagi pelanggan. Tindakan yang tergolong pada tindakan nyata adalah semua upaya yang dilakukan sejak seseorang/kelompok merencanakan untuk mendirikan perusahaan, menyelenggarakan aktifitas produksi barang atau pembentukan jasa sampai dengan memberikan layanan langsung.³⁸

4. *Anticipation*

Sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi di dalam bisnis. Hal tersebut dikenal dengan istilah antisipasi bisnis. Antisipasi yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan konsumen. Untuk itulah diperlukan antisipasi yang berupa dana antisipasi atau lainnya demi menjamin kepuasan dan loyalitas para pelanggan.³⁹

³⁷Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 118.

³⁸Prihartono, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h. 87-88.

³⁹Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 119.

2.2.2 Etika Bisnis Islam

2.2.2.1 Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika atau yang biasa disebut dengan etik yang berasal dari bahasa latin “*ethica*”. Dalam bahasa Yunani, kata *ethos* berarti norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah, ukuran-ukuran bagi tingkah laku yang baik.⁴⁰ Etika dapat didefinisikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dan yang buruk. Etika adalah bidang ilmu yang bersifat normatif karena ia berperan menentukan apa yang harus dilakukan.⁴¹

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), etik adalah: (1) kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, (2) nilai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat. Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Untuk memahami etika usaha Islami haruslah diketahui tata nilai yang dianut manusia, hak dan kewajiban manusia di dunia, hak dan kewajiban manusia, serta ketentuan aturan dan hubungan yang harus dipatuhi manusia baik yang menyangkut hubungan antar manusia, alam, dan Allah swt.⁴²

Etika dalam Islam menyangkut norma dan tuntunan atau ajaran yang mengatur sistem kehidupan individu atau lembaga (corporate), kelompok, masyarakat dalam interaksi antar individu, antar kelompok dalam konteks bermasyarakat maupun

⁴⁰O.P Simorangkir, *Etika: Bisnis, Jabatan, dan Perbankan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 82.

⁴¹Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Cet.I, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), h.20.

⁴²Vietzhal Riva'I, *Islamic Economics and Finance: Ekonomi dan Keuangan Islam Bukan Alternatif tetapi Solusi* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2012), h. 215-216.

dalam konteks hubungan dengan Allah SWT. Didalam sistem etika Islam ada sistem penilaian atas perbuatan atau perilaku yang bernilai baik dan bernilai buruk. Perilaku baik menyangkut semua perilaku atau aktifitas yang didorong oleh kehendak akal fikir dan hati nurani dalam kewajiban menjalankan perintah Allah dan termotivasi untuk menjalankan anjuran Allah swt. Sedangkan perilaku buruk menyangkut semua aktifitas yang dilarang oleh Allah swt., dimana manusia dalam melakukan perbuatan buruk atau jahat ini terdorong oleh hawa nafsu, godaan syaitan sehingga akan mendatangkan dosa bagi pelakunya dalam arti merugikan diri sendiri dan yang berdampak pada orang lain atau masyarakat.

Sedangkan bisnis mengandung arti suatu dagang , usaha komersil didunia perdagangan di bidang usaha. Dalam pengertian yang lebih luas, bisnisdartikan sebagai semua aktifitas produksi perdagangan barang dan jasa.Bisnis merupakan sejumlah total usaha yang meliputi pertanian, produksi,distribusi, transportasi, komunikasi, usaha jasa dan pemerintahan yang bergerak dalam bidang membuat dan memasarkan barang dan jasa ke konsumen. Istilah bisnis pada umumnya ditekankan pada 3 hal yaitu: usahaperorangan misalnya industri rumah tangga, usaha perusahaan besar seperti PT, CV, maupun badan hukum koperasi dan usaha dalam bidang strukturekonomi suatu Negara.⁴³

Berdasarkan penjelasan di atas etika bisnis dapat diartikan sebagai telaah, penyelidikan atau pengkajian sistematis tentang tingkah laku seseorang atau dalam kelompok dan dalam transaksi bisnis guna mewujudkan kehidupan yang lebih baik atau etika bisnis yaitu dalam pengetahuan tentang cara bisnis dengan memperhatikan

⁴³Murti Sumarni dan John Shuprihanto, *Pengantar Bisnis* (Yogyakarta: Liberty,1995), h. 21.

tingkah laku yaitu kebenaran atau kejujuran dalam berusaha (berbisnis). Kebenaran dalam etika adalah etika standar yang secara umum dapat diterima dan diakui prinsip-prinsipnya baik oleh individu, masyarakat atau dalam kelompok.

2.2.2.2 Dasar Hukum Etika Bisnis Islam

Sistem etika Islam merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pandangan hidup Islami. Maka sistem ini bersifat sempurna. Dalam kaidah perilaku individu terdapat suatu keadilan atau keseimbangan. Sebagaimana dalam Q.S al-Baqarah/2: 143.

وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ وَيَكُونَ الرَّسُولُ عَلَيْكُمْ شَهِيدًا ۗ وَمَا جَعَلْنَا الْقِبْلَةَ الَّتِي كُنْتَ عَلَيْهَا إِلَّا لِنَعْلَمَ مَنْ يَتَّبِعُ الرَّسُولَ مِمَّنْ يَنْقَلِبُ عَلَىٰ عَقْبَيْهِ ۗ وَإِنْ كَانَتْ لَكَبِيرَةً إِلَّا عَلَى الَّذِينَ هَدَى اللَّهُ ۗ وَمَا كَانَ اللَّهُ لِيُضِيعَ إِيمَانَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ بِالنَّاسِ لَرَءُوفٌ رَّحِيمٌ

Terjemahnya:

Dan demikian (pula) kami Telah menjadikan kamu (umat Islam), umat yang adil dan pilihan agar kamu menjadi saksi atas (perbuatan) manusia dan agar Rasul (Muhammad) menjadi saksi atas (perbuatan) kamu.⁴⁴

Ayat di atas menjelaskan bahwa umat Islam dijadikan umat yang adil dan pilihan, karena mereka akan menjadi saksi atas perbuatan orang yang menyimpang dari kebenaran baik di dunia maupun di akhirat.

Islam sebagai sebuah aturan hidup yang khas, telah memberikan aturan-aturan yang rinci untuk menghindari munculnya permasalahan akibat praktik persaingan

⁴⁴Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 27.

yang tidak sehat. Unsur yang harus dicermati dalam persaingan bisnis yang perlu diperhatikan dalam etika bisnis islamnya adalah:

1. Pihak-pihak yang bersaing : manusia merupakan perilaku dan pusat pengendalian bisnis. Bagi seorang muslim, bisnis yang dilakukan adalah dalam rangka memperoleh dan mengembangkan harta yang dimilikinya. Harta yang diperolehnya adalah rizki yang di berikan Allah swt. Tugas manusia adalah berusaha sebaik-baiknya salah satunya dengan jalan bisnis. Tidak ada anggapan rizki yang diberikan Allah swt., akan diambil oleh pesaing. Karena Allah swt., telah mengatur hak masing-masing sesuai usahanya. Hal ini berdasarkan firman

Allah swt., Q.S Al-Mulk/67: 15.

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَأَمْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

Terjemahnya:

Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, Maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya. dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.⁴⁵

Keyakinan ini dijadikan landasan sikap tawakal setelah manusia berusaha sekuat tenaga. Dalam hal kerja, Islam memerintahkan umatnya untuk berlomba-lomba dalam kebaikan. Dengan landasan ini persaingan tidak lagi diartikan sebagai usaha mematikan pesaing lainnya, tetapi dilakukan untuk memberikan sesuatu melalui mutu produk, harga yang bersaing dan pelayanan total.⁴⁶

⁴⁵Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran da Terjemahan*, h. 823.

⁴⁶Ismail Yusanto, M. Karebat Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 92.

2. Segi cara bersaing

Berbisnis adalah bagian dari muamalah, karenanya bisnis tidak lepas dari hukum-hukum yang mengatur muamalah. Dalam berbisnis setiap orang akan berhubungan dengan pesaing. Rasulullah saw., memberikan contoh bagaimana bersaing dengan baik. Ketika berdagang, rasul tidak pernah melakukan usaha untuk menghancurkan pesaingnya. Dalam berbisnis, harus selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik, namun tidak menghalalkan segala cara.⁴⁷

Dalam Al-Qur'an terdapat ayat yang memerintahkan untuk saling berlaku adil . Allah swt berfirman dalam Q.S An-Nisaa/4: 58.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.⁴⁸

2.2.2.3 Konsep Etika Bisnis Islam

Secara umum ajaran Islam menawarkan nilai-nilai dasar atau prinsip-prinsip umum yang penerapannya dalam bisnis disesuaikan dengan perkembangan zaman

⁴⁷ Ismail Yusanto, M. Karebat Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, h. 93.

⁴⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 113.

dan mempertimbangkan dimensi ruang dan waktu. Dalam Islam terdapat nilai-nilai dasar etika bisnis, diantaranya adalah tauhid, khilafah, ibadah, tazkiyah dan ihsan. Dari nilai dasar ini dapat diangkat ke prinsip umum tentang keadilan, kejujuran, keterbukaan (*transparansi*), kebersamaan, kebebasan, tanggung jawab dan akuntabilitas.⁴⁹

Adapun konsep Etika Bisnis Islam adalah sebagai berikut:

1. Konsep Ke- Tuhanan

Dalam dunia bisnis Islam masalah Ke-Tuhanan merupakan hal yang harus dikaitkan keberadaannya dalam setiap aktifitas bisnis. Manusia diwajibkan melaksanakan tugasnya terhadap Tuhannya, baik dalam bidang ibadah maupun muamalah. Dalam bidang bisnis, ajaran Tuhan meletakkan konsep dasar halal dan haram yang berkenaan dengan transaksi. Semua hal yang menyangkut dan berhubungan dengan hartabenda hendaknya dilihat dan dihukumi dengan dua kriteria halal atau haram.

2. Pandangan Islam terhadap Harta

Pemilik mutlak terhadap segala sesuatu yang ada di muka bumi ini, termasuk harta benda adalah Allah swt. Manusia hanya sebagaipemegang amanah karena tidak mampu mengadakan benda dari tiada. Harta sebagai perhiasan hidup yang

⁴⁹ Nur Syamsiyah, “Keadilan dalam Islam” dalam http://www.keadilan_dalam_Islam.Info.html. 20 Maret 2017.

memungkinkan manusia bisamenikmatinnya dengan baik dan tidak berlebih- lebihan. Manusia memiliki kecenderungan untuk memiliki, menguasai, dan menikmati harta.⁵⁰

Islam tidak memandang harta dan kekayaan sebagai penghalang untuk mencari derajat yang tertinggi dan taqarrub kepada Allah. Al-Qur'an di berbagai ayatnya menegaskan bahwa ke kayaan dan kehidupan nyaman sebagian besar merupakan karunia dari Allah SWT bagi hamba-hamba-Nya yang beriman dan bertaqwa sebagai balasan atas amal shaleh dan upaya mereka yang disyukuri Allah.

Dalam al-Qur'an dijelaskan bahwa pembelanjaan harta benda harus dilakukan dalam kebaikan atau jalan Allah dan tidak pada sesuatu yang dapat membinasakan diri. Harus menyempurnakan takaran dan timbangan dengan neraca yang benar. Dijelaskan juga bahwa ciri-ciri orang yang mendapat kemuliaan dalam pandangan Allah adalah mereka yang membelanjakan harta bendanya tidak secara berlebihan dan tidak pula kikir.⁵¹

3. Konsep Benar

Benar adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciripara nabi. Tanpa kebenaran, agama tidak akan tegak dan tidak akan stabil. Bencana terbesar di dalam pasar saat ini adalah meluasnya tindakan dusta dan batil, misalnya berbohong dalam mempromosikan barang dan menetapkan harga. Oleh karena, itu salah satu karakter pedagang yang terpenting dan diridhai oleh Allah ialah kebenaran.

⁵⁰Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari teori ke praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h.9.

⁵¹Zanikhan, "Etika Bisnis Islam" dalam <http://www-etika-bisnis-islam.info.html> 20 Maret 2017.

4. Amanat

Menurut Islam, kehidupan manusia dan semua potensinya merupakan suatu amanat yang diberikan oleh Allah kepada manusia. Islam mengarahkan para pemeluknya untuk menyadari amanat ini dalam setiap langkah kehidupan. Persoalan bisnis juga merupakan amanat antara masyarakat dengan individu dan Allah. Semua sumber bisnis hendaknya diperlakukan sebagai amanat ilahiah oleh pelaku bisnis. Sehingga ia akan menggunakan sumber daya bisnisnya dengan sangat efisien.

Dalam transaksi muamalah, sifat amanat sangat diperlukan karena dengan amanat, maka semua akan berjalan dengan lancar. Dengan sifat amanat, para pelaku kegiatan muamalah akan memiliki sifat tidak saling mencurigai bahkan tidak khawatir walau barangnya di tangan orang lain. Memulai bisnis biasanya atas dasar kepercayaan. Oleh karena itu, amanah adalah komponen penting dalam transaksi muamalah. Sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S. An- Nisaa'/4:58.

أَهْلِهَا إِلَىٰ آلِ مَنْ تَوَدُّوْا وَأَنْ يَأْمُرَكُمْ اللَّهُ إِنَّ

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.⁵²

5. Jujur

Kejujuran adalah suatu jaminan dan dasar bagi kegiatan bisnis yang baik dan berjangka panjang. Kejujuran termasuk prasyarat keadilan dalam hubungan kerja dan

⁵²Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 113.

terkait erat dengan kepercayaan. Kepercayaan sendiri merupakan asset yang sangat berharga dalam urusan bisnis.⁵³ Islam memerintahkan semua transaksi bisnis dilakukan dengan cara jujur dan terus terang. Untuk itu Allah menjanjikan kebahagiaan bagi orang awam yang melakukan bisnis dengan cara jujur dan terus terang. Keharusan untuk melakukan transaksi bisnis secara jujur, tidak akan memberikan koridor dan ruang penipuan, kebohongan dan eksploitasi dalam segala bentuknya. Perintah ini mengharuskan setiap pelaku bisnis untuk secara ketat berlaku adil dan lurus dalam semua transaksi bisnisnya.⁵⁴

Sebagaimana penjelasan dalam Q.S Al- Muthaffiin/:1-6

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ
وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾ أَلَا يَظُنُّ أُولَئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ﴿٤﴾ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ﴿٥﴾ يَوْمَ يَقُومُ
النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿٦﴾

Terjemahnya:

Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa Sesungguhnya mereka akan dibangkitkan. Pada suatu hari yang besar, (yaitu) hari(ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?⁵⁵

⁵³Buharnuddin Salam, *Etika Sosial*(Jakarta : Rineka Cipta, 1994), h.162.

⁵⁴Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam*(Jakarta: PustakaAl-kausar,2001), h. 103.

⁵⁵Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 878.

Ayat diatas telah jelas menunjukkan bahwa dalam kegiatan bisnis, prinsip kejujuran memiliki nilai yang sangat tinggi.

6. Adil

Secara harfiah, kata *adil* berasal dari bahasa Arab ‘*adala-ya’ dilu-’adlan wa’ adalatan* yang berarti *to act justly, equitably, with fairness*-bertindak adil, imbang, dengan jujur.⁵⁶

Dalam al-Qur’an mengandung beberapa istilah yang dekat dengan istilah keadilan, yaitu *al-qisth*, *al-adl*, dan *mizan*. Quraish Shihab memberikan penjelasan bahwa kata *al-adl* berarti mendudukan duabelah pihak dalam posisi yang sama. Kata *al- qisth* artinya bagian yang patut dan wajar dan memiliki pengertian yang lebih luas dibandingkan dengan *al-adl*. Kata *mizan* berarti timbangan dan juga digunakan untuk menyebut keadilan.⁵⁷

Sedangkan, secara istilah pengertian adil adalah pengakuan dan perlakuan yang seimbang antara hak dan kewajiban. Adil juga dapat berarti suatu tindakan yang tidak berat sebelah atau tidak memihak ke salah satu pihak, memberikan sesuatu kepada orang sesuai dengan hak yang harus diperolehnya. Bertindak secara adil berarti mengetahui hak dan kewajiban, mengerti mana yang benar dan yang salah,

⁵⁶Dahlan Bishri, *Keadilan Sosial dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Paramedia, 2005), h. 15.

⁵⁷Ahwan Fanani, *Gagasan Keadilan Dalam Hukum Islam* (Semarang: Wahana Akademika, 2005), h. 322.

bertindak jujur dan tepat menurut peraturan dan hukum yang telah ditetapkan serta tidak bertindak sewenang-wenang. Adil pada dasarnya terletak pada keseimbangan atau keharmonisan antara penuntutan hak dan menjalankan kewajiban.

2.3 Tinjauan Konseptual (Penjelasan Judul)

2.3.1 Pengertian Eksistensi

Eksistensi adalah kata yang berasal dari bahasa latin yaitu *existere* yang memiliki arti: muncul, ada, timbul dan berada. Hal ini kemudian melahirkan empat penjelasan baru tentang eksistensi, antara lain:⁵⁸ (1) eksistensi adalah apa yang ada; (2) Eksistensi adalah apa yang dimiliki; (3) sesuatu yang dialami dengan penekanan bahwa sesuatu itu ada; (4) kesempurnaan.

Terdapat pandangan yang berbeda-beda tentang arti dari kata eksistensi, diantaranya adalah:

2.3.1.1 Plato : berpendapat bahwa esensi lebih nyata daripada kalau berpartisipasi dalam materi dan bila mengasimilasikan eksistensi pada esensi maka materi akan berasosiasi dengan bukan ada.

2.3.1.2 Aristoteles: menegosiasikan eksistensi dengan amateri yang berforma yaitu substansi, sambil menegosiasikan esensi dengan forma dan menggunakan unsur definisi yang benar.

2.3.1.3 Martin Heidegger : merupakan seorang filsuf kelahiran Jerman dan menjadi orang pertama yang melahirkan istilah metodologi eksistensialisme yang

⁵⁸www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-eksistensi-menurut-para-ahli/ 29 Maret 2017.

merupakan pengembangan dari fenomenologi yang dikembangkan oleh Edmund Husserl.

2.3.1.4 Kierkegaard : merupakan seorang filsafat Jerman, yang mengemukakan filsafatnya untuk menjawab pertanyaan, “Bagaimana aku menjadi seorang individu?”. Kierkegaard juga menerima prinsip Socrates yang mengatakan bahwa, “pengetahuan akan diri adalah pengetahuan akan Tuhan”.

2.3.1.5 Neitzche : merupakan seorang filsuf Jerman yang tujuan filsafatnya menjawab pertanyaan, “Bagaimana menjadi manusia unggul?”. Menurut Neitzche, manusia bisa menjadi manusia unggul jika memiliki keberanian untuk merealisasikan diri dengan jujur dan berani.

2.3.2 Pengertian Penggilingan Gabah Keliling

Setiap kegiatan/usaha yang dilakukan dengan menggunakan mesin huller dan penyosor beras yang ditujukan untuk mengolah padi/gabah menjadi beras sosoh. Penggilingan gabah keliling adalah setiap usaha yang bergerak dibidang penggilingan gabah dengan kendaraan khusus beroda 3 (tiga) yang digunakan untuk menempatkan peralatan usahanya dan dapat berpindah lokasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Penggilingan adalah; (1) Proses, cara, perbuatan menggiling (padi, tebu, dsb); (2) tempat atau usaha menggiling (melumatkan, mengupas) padi, tebu. Padi adalah; (1) Tumbuhan yang menghasilkan beras, termasuk jenis oryza (ada banyak macam dan namanya); (2) Butir dan buah padi; sedangkan arti keliling adalah; (1) Bergerak mengitari, (2) berjalan berputar-putar.

2.3.3 Tinjauan tentang Jasa

2.3.3.1 Pengertian Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara berprinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik. Dalam ilmu ekonomi, jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.⁵⁹

Banyak ahli yang mendefinisikan jasa diantaranya adalah:

1. Phillip Kotler : jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga terikat pada suatu produk fisik.
2. Adrian Payne : jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangible yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik.
3. Christian Gronross: jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau

⁵⁹<https://id.m.wikipedia.org/wiki/jasa> 30 Maret 2017.

barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya. Selain itu, dimungkinkan ada situasi di mana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa.⁶⁰

2.3.3.2 Karakteristik Jasa

Empat karakteristik yang paling sering dijumpai dalam jasa dan pembeda dari barang pada umumnya adalah :

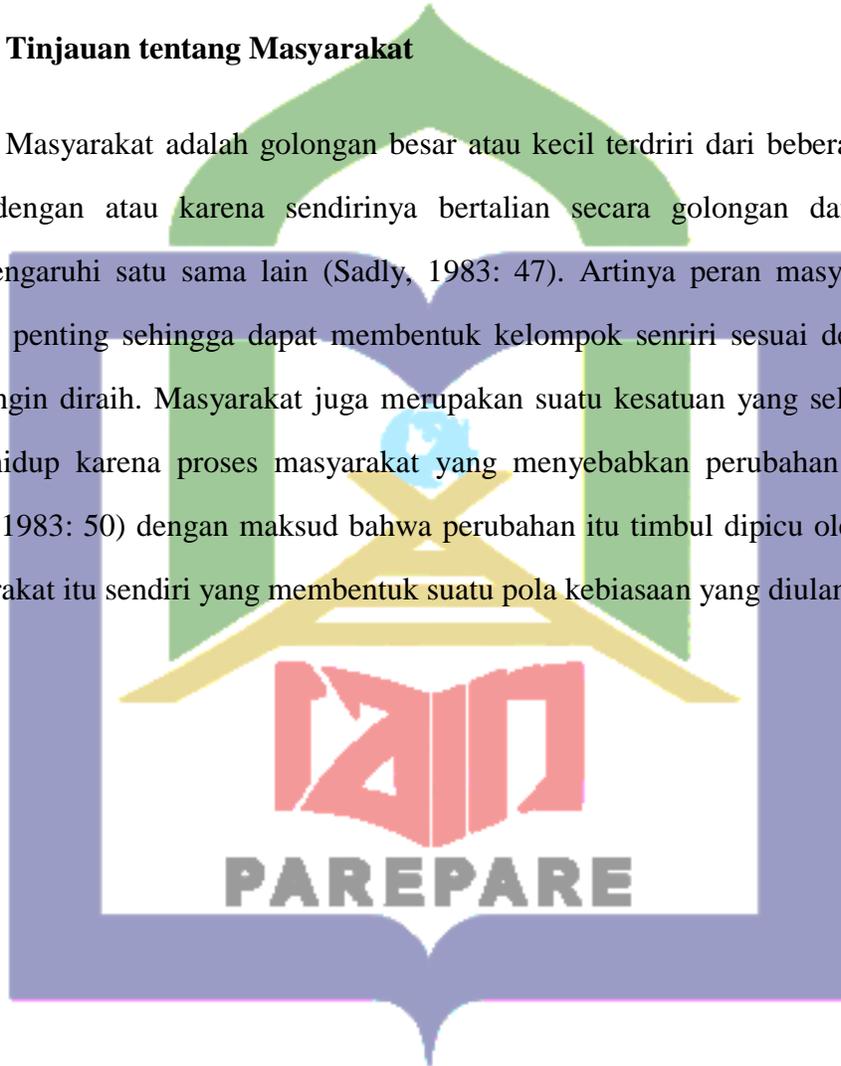
1. Tidak berwujud: jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, berarti jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.
2. Heterogenitas: jasa merupakan variable non-standar dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.
3. Tidak dapat dipisahkan: jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Berarti, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya, sehingga konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian dalam proses produksi tersebut.

⁶⁰<https://id.m.wikipedia.org/wiki/jasa> 30 Maret 2017.

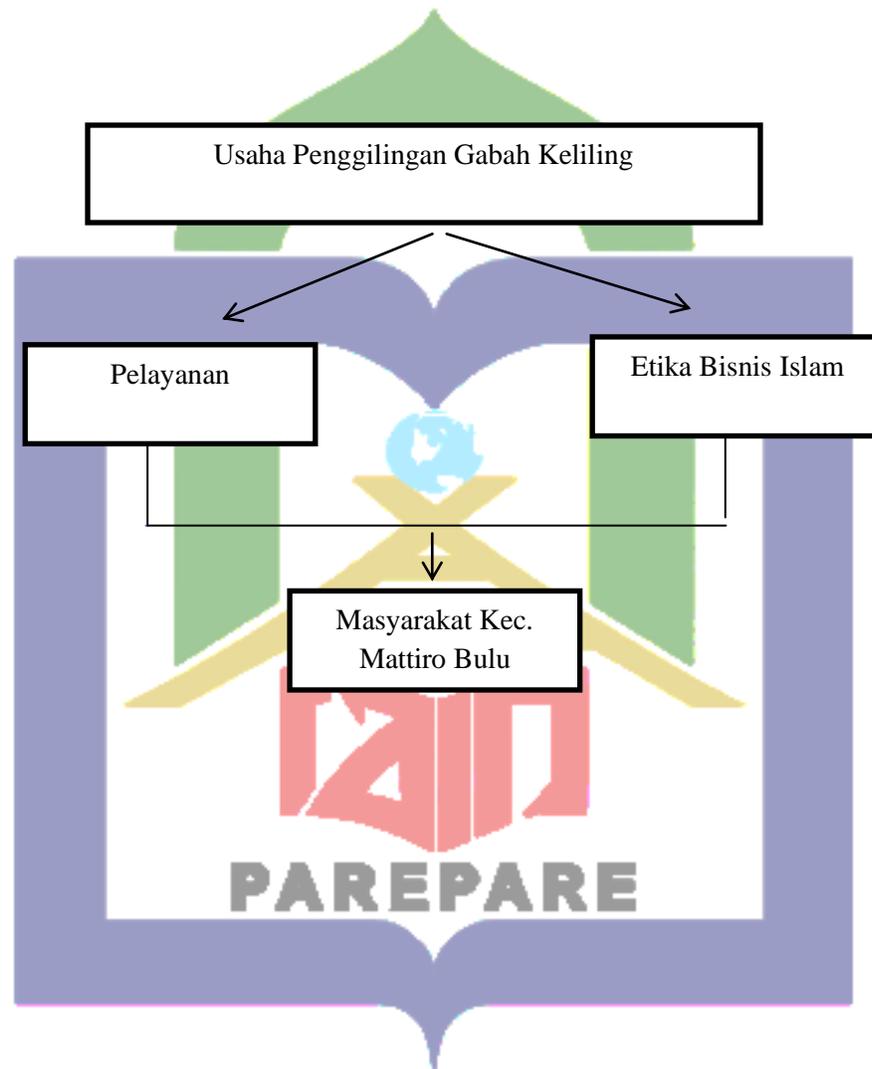
4. Tidak tahan lama : jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya jasa tidak bisa disimpan, dijual kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa dimana ia membeli jasa.

2.3.4 Tinjauan tentang Masyarakat

Masyarakat adalah golongan besar atau kecil terdiri dari beberapa manusia, yang dengan atau karena sendirinya bertalian secara golongan dan pengaruh-mempengaruhi satu sama lain (Sadly, 1983: 47). Artinya peran masyarakat disini sangat penting sehingga dapat membentuk kelompok sendiri sesuai dengan tujuan yang ingin diraih. Masyarakat juga merupakan suatu kesatuan yang selalu berubah, yang hidup karena proses masyarakat yang menyebabkan perubahan itu (Hassan Sadly, 1983: 50) dengan maksud bahwa perubahan itu timbul dipicu oleh kelompok masyarakat itu sendiri yang membentuk suatu pola kebiasaan yang diulang-ulang.



2.4 Bagan Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, di mana penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara khusus menggambarkan sifat dan karakter suatu individu, gejala, keadaan, kondisi, atau kelompok tertentu. Selain itu dapat menentukan frekuensi, penyebaran suatu gejala, atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara gejala yang satu dengan gejala yang lainnya dalam suatu masyarakat.

Berdasarkan masalahnya, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini berupaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan apa yang diteliti, melalui observasi, wawancara dan mempelajari dokumentasi⁶¹.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Kecamatan Mattirobulu Kab. Pinrang. Lokasi Penelitian merupakan salah satu bentuk lokasi yang ada usaha penggilingan gabah keliling.

⁶¹Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal* (Cet. 7; Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 26.

3.2.2 Waktu penelitian

Dalam hal ini, peneliti akan melakukan penelitian dalam waktu \pm 1bulan yang dimana kegiatannya meliputi : Persiapan (pengajuan proposal penelitian), pelaksanaan (pengumpulan data), pengolahan data (analisis data), dan penyusunan hasil penelitian.

3.3 Fokus Penelitian

3.3.1 Eksistensi pelayanan usaha penggilingan gabah keliling terhadap para petani.

3.3.2 Bentuk pelayanan usaha penggilingan gabah keliling.

Pada penelitian ini akan dianalisis bagaimana pelayanan yang diberikan oleh usaha gabah keliling terhadap para petani sebagai bentuk dan pengaruh terhadap pola hidup masyarakat (petani) di Mattiro Bulu Kab. Pinrang.

3.4 Jenis dan Sumber Data yang Digunakan

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer (*primary data*) dan data sekunder (*secondary data*).

1.1.1 Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti⁶².

Data primer diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan salam dokumen tidak resmi yang kemudian diolah peneliti⁶³. Responden adalah orang yang dikategorikan sebagai sampel dalam

⁶²Bagong Suyanton dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial* (Ed.I, Cet. III; Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), h. 55.

⁶³Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 175.

penelitian yang merespon pertanyaan-pertanyaan peneliti⁶⁴. Responden dalam hal ini adalah masyarakat yang merupakan Pegusaha Penggilingan Gabah keliling dan masyarakat pengguna jasa (Petani).

- 1.1.2 Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, dan disertasi⁶⁵. Adapun data sekundernya yaitu: hasil dari studi kepustakaan, surat kabar atau majalah, dan internet.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan (*observasi*), wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Sesuai dengan sumber data, maka dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara.

3.5.1 Pengamatan (observasi)

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Dalam observasi diperlukan ingatan terhadap yang dilakukan sebelumnya, namun manusia punya sifat pelupa, untuk mengatasi hal tersebut, maka diperlukan catatan atau alat elektronik, lebih banyak menggunakan pengamat, memusatkan perhatian pada data yang relevan⁶⁶.

⁶⁴Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: CV. Alfabeta, 2002), h. 34.

⁶⁵Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, h. 106.

⁶⁶Husaini Usman & Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Cet I; Jakarta, Bumi Aksara, 2008), h. 53.

3.5.2 Wawancara (interview)

Merupakan salah satu metode pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden⁶⁷.

3.5.3 Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen yang berfungsi sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam⁶⁸.

3.6 Teknik Analisis Data

Menganalisis data berarti menguraikan data atau menjelaskan data sehingga berdasarkan data itu pada gilirannya dapat ditarik pengertian dan kesimpulannya.⁶⁹ Analisis data merupakan proses pencandraan (*descripti*) dan penyusunan transkrip interview serta material lain yang telah terkumpul. Maksudnya agar peneliti dapat menyempurnakan pemahaman terhadap data tersebut untuk kemudian menyajikannya kepada orang lain lebih jelas tentang apa yang telah ditemukan atau didapatkan

⁶⁷Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Prektek*(Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), h.39.

⁶⁸Basrowi Suwardi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Indah, 2008), h.158.

⁶⁹Dudung Abdurrahman, *Pengantar Metode Penelitian*(Yogyakarta: Kurnia Alam Semesta, 2003), h. 65.

dilapangan⁷⁰. Analisis data nantinya akan menarik kesimpulan yang bersifat khusus atau berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan mengeneralisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data yang berindikasi sama dengan fenomena yang bersangkutan⁷¹.



⁷⁰Sudarwan Danim, *Menjadi Penelitian Kualitatif: Ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora* (Cet I; Bandung: CV Pustaka Setia, 2002), h. 37.

⁷¹Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Cet, Ke-2; Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2000), h.40.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Jauh sebelum berdirinya daerah Afdeling Pinrang di legitimasi menjadi kebutuhan, di wilayah yang bernama Kelurahan Manarang ini telah berdiri tiga kampung, yakni Bulu Siapae, Bulu dan Kampung Lapalopo. Empat tahun setelah Pintang dibentuk menjadi daerah kabupaten, ketiga kepala kampung diatas sepakat membentuk wilayah otonom yakni Desa Manarang. Karena dilatarbelakangi dasar kebersamaan dan saling keterkaitan keluarga, pemerintahannya di pusatkan di Bua.

Kelurahan Manarang merupakan salah satu dari dua Kelurahan dan tujuh desa di wilayah Kecamatan Mattiro Bulu yang terletak di Km 8 ke arah selatan dari Ibu Kota Kabupaten pinrang dan letaknya berada di Ibu Kota Kecamatan Mattiro Bulu.

Kelurahan Manarang mempunyai luas wilayah seluas $\pm 13.333 \text{ km}^2$ dengan Jumlah penduduk 3396 jiwa dari 1092 Kartu Keluarga (KK) dan mempunyai batas wilayah:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Bentengnge
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Padaidi
- Sebelah Timur berbatasan dengan kelurahan Boki
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Padaelo

Visi.

Visi adalah pandangan ideal masa depan yang diwujudkan, dengan melihat kondisi dan potensi yang ada menuju kesejahteraan masyarakat dengan pemerintahan yang maju dan mandiri. Visi haruslah menjadi visi bersama yang mampu menarik dan menggerakkan semua unsur yang terkait, baik itu masyarakat, organisasi, dan pemerintahan.

Komitmen terhadap visi tersebut haruslah konsisten, tetap eksis antisipatif, inovatif serta produktif. Perumusan pernyataan visi perlu secara insentif dikomunikasikan kepada semua stakeholder, sehingga semua merasa memiliki dan bertanggung jawab dalam mengawal visi tersebut.

Dalam upaya mewujudkan harapan dan aspirasi stakeholder serta melaksanakan tugas pokok dan fungsi masing-masing maka pernyataan visi Kelurahan Manarang adalah :

“Terwujudnya masyarakat di kelurahan Manarang menjadi masyarakat yang sehat, sejahtera mandiri, dengan berorientasi kepada pembangunan sector pertanian dan perkebunan yang handal, industri kecil yang berwawasan lingkungan serta ditunjang oleh sarana dan prasarana transportasi yang memadai”

Visi tersebut mengandung makna adanya keinginan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dengan prioritas pembangunan di bidang pertanian dan perkebunan. Industry kecil dengan prasarana transportasi yang memadai dengan maksud agar tercipta persepsi yang baik serta penghargaan dari masyarakat kepada Pemerintah Kelurahan Manarang sehingga dapat menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Misi

Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi pemerintahan dan sasaran yang ingin dicapai. Pernyataan misi membawa organisasi kepada suatu focus. Misi menjelaskan mengapa organisasi itu ada, apa yang dilakukannya, dan bagaimana melakukannya.

Misi adalah sesuatu yang dilaksanakan/diemban oleh instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi yang telah ditetapkan. Dengan pernyataan ini diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal instansi pemerintah dan mengetahui peran dan programnya serta hasil yang diperoleh di masa mendatang.

Pernyataan misi yang jelas, akan memberikan arahan jangka panjang dan stabilitas dalam manajemen dan kepemimpinan Kelurahan Manarang. Adapun misi Kelurahan Manarang adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan hasil pertanian dan perkebunan
- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM di segala bidang)
- Meningkatkan sarana dan prasarana transportasi
- Meningkatkan partisipasi masyarakat
- Meningkatkan pembinaan terhadap kelompok-kelompok industry kecil
- Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat

4.2 Eksistensi pelayanan usaha penggilingan gabah keliling terhadap para petani di Kecamatan Mattirobulu Kabupaten Pinrang.

Teori eksistensi merupakan teori yang menerangkan tentang keberadaan hukum Islam yang diakui keberadaannya dalam hukum Negara, sebagai kelanjutan

teori *receptive exit* dan teori *receptive a contrario*. Teori eksistensi ini melihat keberadaan hukum Islam, termasuk juga prinsip etika bisnis Islam, termasuk juga prinsip etika bisnis Islam dalam kegiatan muamalah.

Usaha penggilingan gabah menunjukkan eksistensinya melalui banyaknya para petani di Kecamatan Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang yang lebih memilih menggunakannya jasanya.

“Saya biasanya menggilingkan di depan rumah saja langsung pakai itu penggilingan gabah keliling. Apalagi lebih bagus, mudah, tidak jauh-jauh lagi untuk menggiling padi”⁷²

“Kalau pakai jasa penggilingan yang keliling itu lebih mudah. Biasanya langsung dipanggil lewat telepon. Biasa juga lewat depan rumah. Jadi, tidak repot seperti dulu”⁷³

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang menggunakan jasa penggilingan padi tersebut, dilihat bahwa eksistensi dari penggilingan padi telah terlihat. Menurut pandangan etika bisnis Islam, dalam melakukan usaha hukumnya yaitu boleh (*mubah*) tidak dibatasi, dalam bisnis Islam persaingan usaha dipandang dengan hal yang positif tetapi dalam persaingan tersebut menimbulkan kemaslahatan bagi peningkatan kesejahteraan ekonomi umat. Apabila persaingan tersebut menjurus kepada persaingan tidak sehat maka dikategorikan sebagai perbuatan *bathil* (perbuatan yang dilarang).

⁷² Wawancara dengan Fatahuddin, *Penduduk Kecamatan Mattiro Bulu*, pada tanggal 07 April 2018.

⁷³ Wawancara dengan Muh Asse, *Penduduk Kecamatan Mattiro Bulu*, pada tanggal 05 April 2018.

Islam telah mengatur cara berhubungan antar manusia dengan hubungannya dengan Allah, yang berhubungan dengan halal dan haram dalam setiap aktivitas usaha agar seorang pelaku usaha dapat menjaga perilakunya (etika) agar tidak terjerumus dalam kesesatan. Islam memberikan aturan untuk menghindari persaingan tidak sehat, yaitu:

1. Bermuamalah menggunakan etika Islam. Hal ini mengandung maksud bahwa hukum islam memberikan kebebasan pada setiap pebisnis dalam melakukan usahanya tetapi harus menggunakan etika yang baik, bersikap jujur, amanah, dan toleransi antar sesama pemilik usaha.
2. Bermuamalah dalam hal-hal yang baik. Maksudnya yaitu tidak bermuamalah dalam barang-barang dan kegiatan yang dilarang. Seorang pebisnis dalam menjalankan usahanya harus melakukan kegiatan dengan hal-hal yang baik dan halal sesuai dengan firman Allah swt., dalam QS. Al-A'raf/07:32:

قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ ۖ وَالطَّيِّبَاتِ مِنَ الرِّزْقِ ۗ قُلْ هِيَ لِلَّذِينَ
ءَامَنُوا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا خَالِصَةً يَوْمَ الْقِيَامَةِ ۗ كَذَلِكَ نُفَصِّلُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ
يَعْلَمُونَ ﴿٣٢﴾

Terjemahnya:

Katakanlah: "Siapakah yang mengharamkan perhiasan dari Allah yang telah dikeluarkan-Nya untuk hamba-hamba-Nya dan (siapa pulakah yang mengharamkan) rezki yang baik?" Katakanlah: "Semuanya itu (disediakan) bagi orang-orang yang beriman dalam kehidupan dunia, khusus (untuk mereka saja) di hari kiamat." Demikianlah Kami menjelaskan ayat-ayat itu bagi orang-orang yang mengetahui.

Prinsip ini menegaskan bahwa dalam melaksanakan hubungan muamalah harus berdasarkan prinsip keadilan, tanpa harus merugikan orang lain dalam menjalankan usaha. Praktik dilapangan memperlihatkan bahwa pada usaha penggilingan padi keliling dalam menjalankan usahanya para pemilik pabrik keliling langsung datang ke rumah-rumah yang ingin menggiling padi tanpa warga harus membawa padi mereka ke pabrik warga sehingga masyarakat lebih senang menggiling kepada pabrik keliling dibandingkan menggiling padi di pabrik. Hal ini sebagaimana hasil wawancara penulis dengan masyarakat di Kecamatan Mattirobulu:

“Saya biasanya menggilingkan di depan rumah saja langsung pakai itu penggilingan gabah keliling. Apalagi lebih bagus, mudah, tidak jauh-jauh lagi untuk menggiling padi”⁷⁴

“Lebih bagus kalau pakai yang penggiling keliling, lebih gampang tidak perlu jauh-jauh untuk menggiling. Lebih bagus juga karena kita tinggal menunggu hingga penggilingan padi selesai, tidak adami ditau pokoknya terima beres”⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa masyarakat lebih banyak menggunakan jasa pada penggilingan padi keliling. Hal ini dikarenakan beberapa hal seperti kemudahan yang mereka peroleh hanya dengan berada dirumah. Hal ini serupa hasil wawancara dengan masyarakat lainnya:

“Biasanya pakai pabrik gabah keliling, murah juga biayanya daripada kita sendiri yang ketempat penggilingan gabah. Jadi, gilingnya didepan rumah. Karena gampang, bukan kita yang angkat berasnya naik di rumah, tinggal ditelpon langsung datang”⁷⁶

⁷⁴ Wawancara dengan Fatahuddin, *Penduduk Kecamatan Mattiro Bulu*, pada tanggal 07 April 2018.

⁷⁵ Wawancara dengan Muh Yunus, *Penduduk Kecamatan Mattiro Bulu*, pada tanggal 05 April 2018.

⁷⁶ Wawancara dengan Ali, *Penduduk Kecamatan Mattiro Bulu*, pada tanggal 08 April 2018.

Pada dasarnya hal-hal yang mempengaruhi masyarakat di Kecamatan Mattiro Bulu untuk menggunakan jasa penggilingan gabah keliling dapat digambarkan sebagai berikut:

Faktor ekonomi: Adanya suatu pertimbangan

Hal ini berdasarkan pada Teori Tindakan Sosial : Rasionalitas Instrumental (Zweckrationalitat) dari Max Weber. Teori ini didasarkan atas pertimbangan dan pilihan yang sadar berhubungan dengan “tujuan” untuk melakukan tindakan dan “alat” sebagai objek yang dipergunakan untuk pencapaiannya. Individu dilihat mempunyai macam-macam tujuan yang mungkin diinginkannya, dan atas suatu dasar kriterium menentukan satu pilihan diantara tujuan-tujuan yang saling mempengaruhi. Melihat kemungkinan-kemungkinan serta hambatan-hambatan yang terdapat dalam lingkungan, dan mencoba meramalkan konsekuensi-konsekuensi yang mungkin dari tindakan tersebut.

Masyarakat petani telah banyak mengeluarkan pengeluaran untuk menggarap sawahnya dimulai dengan membeli bibit padi, pupuk, perawatan untuk menangkal hama dan penyakit dan lain sebagainya, berbagai macam kebutuhan diperlukan dalam sebuah penanaman padi yang membutuhkan waktu 3-4 bulan untuk memanennya. Sebisa mungkin masyarakat petani berusaha meminimalisirkan biaya pengeluaran, atas dasar upaya penghematan demi memenuhi kebutuhan hidup lainnya. Hal ini berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa masyarakat:

“Biasanya pakai pabrik gabah keliling, murah juga biayanya daripada kita sendiri yang ketempat penggilingan gabah. Jadi, gilingnya didepan rumah.

Karena gampang, bukan kita yang angkat berasnya naik di rumah, tinggal ditelpon langsung datang”⁷⁷

Pilihan dipergunakan atas dasar pertimbangan individu atas efisiensi dan efektivitas. Dasar pemikiran rasional untuk menentukan suatu tindakan memilih Jasa Penggilingan gabah yang sesuai dengan kebutuhan. Berdasarkan hal ini, hasil wawancara yang diperoleh dengan masyarakat yang menggunakan jasa penggilingan gabah keliling:

“Lebih bagus kalau pakai yang penggiling keliling, lebih gampang tidak perlu jauh-jauh untuk menggiling. Lebih bagus juga karena kita tinggal menunggu sampai penggilingan padi selesai, tidak adami ditau pokoknya terima beres”⁷⁸

“Kalau pakai jasa penggilingan yang keliling itu lebih mudah. Biasanya langsung dipanggil lewat telepon. Biasa juga lewat depan rumah. Jadi, tidak repot seperti dulu”⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti melihat bahwa faktor kemudahan menjadi salah satu dasar pertimbangan. Hal ini serupa dengan hasil wawancara kepada masyarakat yang lainnya:

“Saya biasanya menggilingkan di depan rumah saja langsung pakai itu penggilingan gabah keliling. Apalagi lebih bagus, mudah, tidak jauh-jauh lagi untuk menggiling padi”⁸⁰

“Lebih bagus kalau pakai yang penggiling keliling, lebih gampang tidak perlu jauh-jauh untuk menggiling. Lebih bagus juga karena kita tinggal

⁷⁷ Wawancara dengan Ali, *Penduduk Kecamatan Mattirobulu*, pada tanggal 08 April 2018.

⁷⁸ Wawancara dengan Muh Yunus, *Penduduk Kecamatan Mattirobulu*, pada tanggal 05 April 2018.

⁷⁹ Wawancara dengan Muh Asse, *Penduduk Kecamatan Mattirobulu*, pada tanggal 05 April 2018.

⁸⁰ Wawancara dengan Fatahuddin, *Penduduk Kecamatan Mattirobulu*, pada tanggal 07 April 2018.

menunggu hingga penggilingan padi selesai, tidak adami ditau pokoknya terima beres”⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, dapat di lihat bahwa kemudahan menjadi salah satu faktor yang membuat masyarakat lebih memilih menggunakan jasa penggilingan padi keliling.

Masyarakat petani telah banyak mengeluarkan pengeluaran untuk mengarap sawahnya dimulai dengan membeli bibit padi, pupuk, perawatan untuk menangkal hama dan penyakit dan lain sebagainya, berbagai macam kebutuhan diperlukan dalam sebuah penanaman padi yang membutuhkan waktu 3-4 bulan untuk memanennya, sebisa mungkin masyarakat petani berusaha meminimalisirkan biaya pengeluaran, atas dasar upaya penghematan demi memenuhi kebutuhan hidup lainnya.

“Biasanya pakai pabrik gabah keliling, murah juga biayanya daripada kita sendiri yang ketempat penggilingan gabah. Jadi, gilingnya didepan rumah. Karena gampang, bukan kita yang angkat berasnya naik di rumah, tinggal ditelpon langsung datang”⁸²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, banyak masyarakat kini beranjak menggunakan Jasa Penggilingan gabah Keliling, atas dasar efektifitas dan efisiensi masyarakat yaitu untuk menekan biaya pengeluaran karena biaya ongkos yang relative murah dibandingkan menggunakan Jasa Penggilingan gabah Tetap serta atas dasar mudah dijangkau dari segi penggunaan Jasa tersebut sehingga tidak perlu repot-repot mengangkut ke tempat yang sangat jauh, hanya tinggal memanggil saja maka

⁸¹ Wawancara dengan Muh Yunus, *Penduduk Kecamatan Mattiro Bulu*, pada tanggal 05 April 2018.

⁸² Wawancara dengan Ali, *Penduduk Kecamatan Mattiro Bulu*, pada tanggal 08 April 2018.

Jasa Penggilingan gabah tersebut akan datang dengan sendirinya. Hal ini juga serupa dengan wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu masyarakat :

“Jadi lebih gampang karena tidak lagi susah-susah memikul gabah, tinggal menunggu selesai. Lebih mudah juga karena tinggal ditelepon langsung datang.”⁸³

Faktor Sosial

Faktor sosial yang dimaksud oleh penulis adalah terpengaruh oleh lingkungan orang-orang sekitar. Hal ini serupa dengan hasil wawancara penulis dengan masyarakat di Kecamatan Mattiro Bulu:

“Awalnya pakai jasa pabrik keliling karena saran dari teman, jadi katanya bisa lebih hemat. Bukan cuman hemat ongkosnya, tapi hemat tenaga juga karena tidak lagi harus mengangkat sendiri”⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ali salah satu masyarakat yang menggunakan jasa penggilingan padi keliling, penulis melihat bahwa awalnya penggunaan jasa tersebut dikarena rekomendasi. Memilih menggunakan jasa penggilingan padi keliling merupakan suatu alasan yang dilandasi oleh berbagai macam pengetahuan. Sebelumnya, masyarakat harus mengetahui seluk beluk dari penggilingan padi keliling itu sendiri. Mulai dari alat dan mesin-mesin yang digunakan, proses kinerja yang dilakukan, dan hasil yang diperoleh agar kita tidak kecewa dalam menggunakan jasa penggilingan padi keliling.

“Jadi semenjak ada penggilingan padi keliling, tidak lagi butuh tenaga ekstra untuk menggilingkan dan biaya. Selain itu cara kerjanya juga bagus, jadi sebagai konsumen tidak kecewa”⁸⁵

⁸³ Wawancara dengan Sandi, *Penduduk Kecamatan Mattirobulu*, pada tanggal 05 April 2018.

⁸⁴ Wawancara dengan Ali, *Penduduk Kecamatan Mattirobulu*, pada tanggal 08 April 2018.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Muh Asse salah satu pengguna jasa penggilingan padi keliling bahwa penggunaan jasa penggilingan padi tidak lagi diragukan. Dikarenakan adanya faktor sosial, eksistensi dari penggilingan padi dapat meningkat.

Faktor Budaya

Perubahan memberikan pengaruh yang sangat besar bagi dunia yang salah satunya adalah memberikan layanan kemudahan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi memegang peranan yang sangat penting yang mampu menggerakkan perubahan, menciptakan suatu ide, gagasan dan hasil karya dimana perubahan tersebut kemudian diikuti oleh sekelompok manusia yang menerima perubahan yang mereka rasa akan membawa pada kebaikan demi kemajuan bersama. Begitu pula dengan keberadaan jasa penggilingan padi keliling yang ada di Kecamatan Mattiro Bulu, Pinrang.

“Sekarang sudah tidak harus mengangkat sendiri padi ke penggilingan, sekarang sudah beda karena ada yang namanya penggilingan padi keliling”⁸⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis melihat bahwa penggilingan padi yang dulunya hanya dapat ditemui ditempat/rumah jika ingin menggilingkan padi sekarang beralih ke penggilingan padi keliling. Hal serupa juga diperoleh dengan masyarakat lainnya:

“Jadi lebih gampang karena tidak lagi susah-susah memikul gabah, tinggal menunggu selesai. Lebih mudah juga karena tinggal ditelepon langsung datang.”⁸⁷

⁸⁵ Wawancara dengan Muh Asse, *Penduduk Kecamatan Mattirobulu*, pada tanggal 05 April 2018.

⁸⁶ Wawancara dengan Ali, *Penduduk Kecamatan Mattirobulu*, pada tanggal 08 April 2018.

⁸⁷ Wawancara dengan Sandi, *Penduduk Kecamatan Mattirobulu*, pada tanggal 05 April 2018.

Melalui wawancara tersebut, penulis melihat bahwa penggilingan padi sekarang beralih dengan mendatangi petani yang akan menggilingkan padinya. Selain karena tidak perlu mengangkut sendiri, faktor yang lainnya adalah semakin mudahnya untuk menghubungi ketika akan menggilingkan padi.

Berdasarkan hal-hal diatas, dapat dilihat bahwa adanya faktor ekonomi yang mempengaruhi eksistensi penggilingan gabah keliling :

1. Mudah dijumpai di jalan-jalan, tinggal memanggil Jasa Penggilingan Padi Keliling tersebut akan datang menghampiri. Tidak perlu repot-repot tinggal memanggil saja, Jasa Penggilingan Padi tersebut akan menghampiri jika sedang melintas didepan rumah.
2. Praktis, tidak harus membawa gabah untuk menggilingkan padinya. Tidak usah repot-repot menyuruh orang lain untuk menggilingkan gabah ke tempat Penggilingan Padi yang jaraknya lumayan jauh, yang membutuhkan waktu dan tenaga banyak.
3. Efisien, lebih hemat dibandingkan menggunakan Jasa Penggilingan Padi Tetap. Dedak yang dihasilkan dari penggilingan terkadang dibeli oleh penyedia jasa penggilingan padi keliling sehingga dapat digunakan untuk ongkos giling terutama saat harga “dedak” tinggi. Dedak adalah butir-butir lembut hasil dari penggilingan kulit gabah biasanya untuk pakan ternak karena banyak masyarakat petani yang memelihara ternak. Terkadang dedak dipakai sendiri ataupun dijual jika tidak mempunyai ternak atau sangat membutuhkan uang.
4. Efektif, karena tidak ada yang membantu mengangkut gabah ke tempat Penggilingan Tetap maka Jasa Penggilingan Keliling, penggilingnya

mengangkut sendiri gabah yang ada didalam rumah Wal untuk digiling secara cuma-cuma tidak ada tambahan biaya. Daripada membayar ongkos orang untuk mengangkut gabah ke Jasa Penggilingan Padi Tetap maka lebih baik menggunakan Jasa Penggilingan Padi Keliling yang penggilingnya mengangkut gabah dari dalam rumah ke luar rumah untuk digilingkan tanpa memberikan ongkos tambahan. Mengangkut gabah keluar rumah maupun mengangkut beras hasil dari penggilingan adalah pelayanan yang diberikan dari para penyedia Jasa Penggilingan Padi Keliling kepada pengguna atau pelanggan Jasa Penggilingan Padi Keliling.

5. Mudah untuk dihubungi, tinggal “sms” (*Short Message Service*) ataupun telepon bagi penyedia Jasa Penggilingan Keliling yang menggunakan handphone dengan seketika akan datang pada tempat dan waktu yang diinginkan tanpa harus mengantri tanpa untuk menunggu padinya selesai digiling. Tidak repot-repot menunggu Jasa Penggilingan Padi Keliling lewat didepan rumah tinggal sms ataupun telepon kapan diperlukan waktu dan tempatnya yang ingin dituju harus disertakan dengan jelas agar Jasa Penggilingan Padi Keliling dapat mendatangi tempat dan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Kemajuan teknologi sangatlah membantu usaha dan mempermudah pekerjaan, yang sulit dijangkau pun sekarang menjadi tidak terhalang oleh ruang dan waktu.

Berdasarkan pada kelima hal tersebut, ini telah sesuai dengan sebagai mana yang telah diatur dalam islam, khususnya pada etika bisnis Islam. Dalam etika konsumsi Islami nilai-nilai islam yang harus diaplikasikan dalam konsumsi adalah sebagai berikut:

1. Seimbang dalam konsumsi

Islam mewajibkan kepada pemilik harta agar menafkahkan sebagian hartanya untuk kepentingan diri, keluarga, dan *fisabilillah*. Islam mengharamkan sikap kikir. Di sisi lain, islam juga mengharamkan sikap boros dan menghamburkan harta. Inilah betuk keseimbangan yang diperintahkan dalam al-Quran yang mencerminkan sikap keadilan dalam konsumsi.⁸⁸ Seperti yang diisyaratkan dalam Q.S Al-Isra/17: 29:

وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا
مَّحْسُورًا

Terjemahnya:

dan janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu dan janganlah kamu terlalu mengulurkannya karena itu kamu menjadi tercela dan menyesal.

2. Membelanjakan harta pada bentuk yang dihalalkan dan dengan cara yang baik

Islam mendorong dan member kebebasan kepada individu agar membelanjakan hartanya untuk membeli barang-barang yang baik dan halal dalam memenuhi kebutuhan hidup. Kebebasan itu diberikan dengan ketentuan tidak melanggar batas-batas yang suci serta tidak mendatangkan bahaya terhadap keamanan dan kesejahteraan masyarakat dan Negara.⁸⁹ Hal ini sebagaimana yang telah diatur dalam Q.S Al-Maidah/05: 88;

وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلالًا طَيِّبًا وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِء مُؤْمِنُونَ

⁸⁸ Rozalinda, *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 108.

⁸⁹ Rozalinda, *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 109.

Terjemahnya:

dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezekikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya.

3. Larangan bersikap *israf* (royal), dan *tabzir* (sia-sia)

Adapun nilai-nilai akhlak yang terdapat dalam konsep konsumsi adalah pelarangan terhadap sikap hidup mewah. Gaya hidup mewah adalah merusak individu dan masyarakat, karena menyibukkan manusia dengan hawa nafsu, melalaikannya dari hal-hal yang mulia dan akhlak yang luhur. Kemewahan (*israf*) merupakan berlebih-lebihan dalam kepuasan pribadi atau membelanjakan harta untuk hal-hal yang tidak perlu. Sebagaimana dalam Q.S al-A'raaf/07: 31:

﴿يَبْنِيْٓ اٰدَمَ خُدُوْا زِيْنَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوْا وَاشْرَبُوْا وَلَا تُسْرِفُوْاۗ اِنَّهٗ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِيْنَۗ﴾

Terjemahnya:

Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.

Sikap hidup mewah biasanya diiringi oleh sikap hidup berlebih-lebihan (melampaui batas atau *israf*). Sebagaimana al-Quran mengecam kemewahan, ia mengecam sikap berlebihan dan *tabzir* (pemborosan) dengan menggolongkan kepada saudara setan. Sebaliknya al-Quran memuji dan menyanjung sikap orang-orang yang berbuat ekonomis dan hemat dalam

kehidupan menjadi moral agama yang fundamental dan moral pribadi kaum Muslim.⁹⁰

4.3 Bentuk pelayanan usaha penggilingan gabah keliling pada Kecamatan Mattiro Bulu Kab. Pinrang

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup usaha, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial dan sebagainya. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemilik usaha penggilingan padi keliling adalah salah satunya dengan mendatangi langsung kerumah masyarakat tersebut. Hal ini sebagaimana hasil wawancara penulis dengan salah satu pemilik usaha:

“Karena ini merupakan usaha penggilingan keliling, jadi kami langsung mendatangi rumah-rumah masyarakat. Jadi mereka tidak perlu lagi mengangkat sendiri gabahnya ketempat penggilingan.”⁹¹

“Biasanya kalau petani memanggil kita untuk menggiling gabahnya, kami membantu mengangkat gabah-gabah yang di jemur. Ini termasuk salah satu pelayanan yang diberikan. Kalau mengangkat gabah juga kami angkatkan. Jadi yang menggilingkan terima beres.”⁹²

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu pemilik penggilingan padi keliling, bahwa bentuk pelayanan yang diberikan adalah dengan mendatangi langsung rumah-rumah masyarakat. Selain melalui usaha untuk mendatangi langsung, pemilik usaha penggilingan keliling juga memberikan kemudahan dengan hanya

⁹⁰ Rozalinda, *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 109.

⁹¹ Wawancara dengan Ardi, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

⁹² Wawancara dengan Ardi, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

cukup menelpon, kemudian akan segera ke rumah pemilik padi. Hal ini sebagaimana hasil wawancara penulis dengan salah satu pemilik usaha penggilingan keliling:

“Biasanya kami berikan nomor telepon supaya nantinya lebih mudah bagi pihak petani. Jadi kalau misalnya sudah ada gabahnya, tidak perlu menunggu lama sampai kami keliling, bisa langsung telepon atau sms nanti kami akan datang ketempatnya.”⁹³

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu pemilik penggilingan padi keliling, cara pelayanan yang lain adalah dengan memberikan nomor telepon. Hal ini dikarenakan kesadaran yang dimiliki oleh pemilik usaha bahwa kemudahan akan diperoleh oleh masyarakat yang akan menggilingkan. Masyarakat hanya perlu menelpon kemudian penggilingan padi keliling akan langsung ke rumahnya.

“Kalau dalam pelayanan kan memang harus dilakukan sebaik mungkin. Apalagi yang punya usaha seperti ini bukan saya saja. Banyak juga orang yang memiliki usaha penggilingan padi keliling. Jadi harus bagus cara pelayanan ke petani”⁹⁴

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu pemilik penggilingan padi keliling, bahwa bentuk pelayanan yang diberikan haruslah sebaik mungkin. Hal ini dikarenakan kesadaran yang dimiliki oleh pemilik usaha bahwa yang memiliki usaha seperti ini bukan hanya satu orang saja.

Melalui hasil wawancara penulis dengan beberapa pemilik usaha, penulis dapat menyimpulkan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan oleh penggilingan padi keliling di Kecamatan Mattiro Bulu, adalah sebagai berikut:

1. Mendatangi langsung ke rumah masyarakat

⁹³ Wawancara dengan Ardi, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

⁹⁴ Wawancara dengan Lukman, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

2. Membantu mengangkat gabah
3. Memberikan nomor telepon ke masyarakat
4. Memberikan pelayanan sebaik mungkin

Upaya menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan, ada banyak poin yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan, satu diantaranya adalah menjalankan konsep A4, yang terdiri dari:

1. *Attidute* (Sikap)

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada pelanggan, sikap atau *attidute* merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kecil yang harus diterapkan dengan seimbang.⁹⁵

Tanpa pelanggan, pengusaha tidak memiliki apa-apa, hanya yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan.⁹⁶ Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan, karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatannya akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan fokus terhadap kepuasan pelanggan, bila pelayanan tidak menjadi

⁹⁵Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 118.

⁹⁶Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, h. 5.

prioritas utama maka akan mengakibatkan gagal penjualan produk atau jasa sehingga menurunkan segi profitabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak penggilingan gabah keliling ;

“Tentunya harus bersikap ramah apalagi kepada petani-petani yang ingin menggilingkan gabahnya. Komunikasinya tentu harus bagus”⁹⁷

“Kalau dalam pelayanan kan memang harus dilakukan sebaik mungkin. Apalagi yang punya usaha seperti ini bukan saya saja. Banyak juga orang yang memiliki usaha penggilingan padi keliling. Jadi harus bagus cara pelayanan ke petani”⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti melihat bahwa sikap yang ditunjukkan oleh pemilik penggilingan gabah adalah bersikap ramah dan berkomunikasi secara baik. Sikap mencerminkan perilaku atau gerak-gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika ia menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain. Dalam pola pelayanan prima, sikap yang ditonjolkan oleh pihak yang melayani harus mencerminkan gerak-gerik dan perangai yang mampu menarik kesenangan pihak yang dilayani.⁹⁹

Dalam transaksi muamalah, sifat amanat sangat diperlukan karena dengan amanat, maka semua akan berjalan dengan lancar. Dengan sifat amanat, para pelaku kegiatan muamalahakan memiliki sifat tidak saling mencurigai bahkan tidak khawatir walau barangnya di tangan orang lain.

⁹⁷ Wawancara dengan Ardi, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

⁹⁸ Wawancara dengan Lukman, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

⁹⁹ Prihartono, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h. 83.

Memulai bisnis biasanya atas dasar kepercayaan. Oleh karena itu, amanah adalah komponen penting dalam transaksi muamalah. Sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S. An- Nisaa’/4:58.

أَهْلَهَا إِلَىٰ آلِ الْأَمْنَتِ تُوَدُّوْا أَنْ يَأْمُرُكُمْ اللَّهُ إِنَّ

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.¹⁰⁰

Berdasarkan hal tersebut, sikap yang harus dimiliki oleh pemilik usaha penggilingan padi keliling. Hal ini karena sebagaimana dalam muamalah konsep amanah dapat berpengaruh dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan serta terhadap keberlangsungan usaha.

2. *Attention* (Perhatian)

Merupakan tindakan untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Atensi tersebut diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan, serta mampu memberikan nasihat kepada pelanggan jika diperlukan.¹⁰¹

“Biasanya kalau petani memanggil kita untuk menggilingkan gabahnya, kami membantu mengangkat gabah-gabah yang di jemur. Ini termasuk salah satu

¹⁰⁰Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 113.

¹⁰¹Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 118.

pelayanan yang diberikan. Kalau mengangkat gabah juga kami angkatkan. Jadi yang menggilingkan terima beres.”¹⁰²

“Jadi biasanya ada nomor telepon yang di kasih ke petani, jadi mereka lebih mudah untuk menghubungi kalau mau menggiling gabahnya.”¹⁰³

“Banyak macamnya,mulai dari di bantu mengangkat gabahnya, intinya petani terima beres supaya mereka tidak susah lagi”¹⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pihak penggilingan gabah memberikan perhatian dalam bentuk bantuan mengangkat gabah yang dijemur, memberrikan akses yang mudah dalam hal komunikasi ketika akan melakukan penggilingan. Selain itu, pengangkatan gabah ketika akan dan setelah penggilingan dilakukan oleh pihak penggilingan gabah.

Berbisnis adalah bagian dari muamalah, karenanya bisnis tidak lepas dari hkum-hukum yang mengatur muamalah. Dalam berbisnis setiap orang akan berhubungan dengan pesaing. Rasulullah saw., memberikan contoh bagaimana bersaing dengan baik. Ketika berdagang, rasul tidak pernah melakukan usaha untuk menghancurkan pesaingnya. Dalam berbisnis, harus selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik, namun tidak menghalalkan segala cara.¹⁰⁵

Dalam Al-Qur’an terdapat ayat yang memerintahkan untuk saling berlaku adil . Allah swt berfirman dalam Q.S An-Nisaa/4: 58.

¹⁰² Wawancara dengan Ardi, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

¹⁰³ Wawancara dengan Haddaru, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Lukman, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

¹⁰⁵ Ismail Yusanto, M. Karebat Widjajakusuma, *Mengagas Bisnis Islami*, h. 93.

﴿إِن بِالْعَدْلِ تَحْكُمُوا أَن النَّاسَ بَيْنَ حَكْمَتُمْ وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمْنَتِ تُؤَدُّوْنَ أَن يَأْمُرْكُمْ اللَّهُ إِنَّ﴾
 ﴿بَصِيرًا سَمِيْعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ بِهِ يَعْظُمُ نِعْمًا اللَّهُ﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.¹⁰⁶

3. Action (Tindakan)

Setelah memulai pelayanan ke konsumen dengan sikap yang bagus dan kemudian memperhatikan segala kebutuhan pelanggan, maka langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen. Action yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat.¹⁰⁷

“Karena kami bentuknya usaha penggilingan gabah keliling, jadi ini merupakan salah satu kemudahan yang kami berikan. Jadi, tidak perlu mengangkat, membawa gabahnya ke tempat penggilingan”¹⁰⁸

“Biasanya kalau petani memanggil kita untuk menggilingkan gabahnya, kami membantu mengangkat gabah-gabah yang di jemur. Ini termasuk salah satu pelayanan yang diberikan. Kalau mengangkat gabah juga kami angkatkan. Jadi yang menggilingkan terima beres.”¹⁰⁹

“Banyak macamnya, mulai dari di bantu mengangkat gabahnya, intinya petani terima beres supaya mereka tidak susah lagi”¹¹⁰

¹⁰⁶Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 113.

¹⁰⁷Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 118.

¹⁰⁸ Wawancara dengan Lukman, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

¹⁰⁹ Wawancara dengan Ardi, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

¹¹⁰ Wawancara dengan Lukman, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

Pelaksanaan pelayanan prima yang didasarkan pada konsep tindakan dapat diartikan sebagai rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan terbaik bagi pelanggan. Tindakan yang tergolong pada tindakan nyata adalah semua upaya yang dilakukan sejak seseorang/kelompok merencanakan untuk mendirikan perusahaan, menyelenggarakan aktifitas produksi barang atau pembentukan jasa sampai dengan memberikan layanan langsung.¹¹¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis melihat bahwa bentuk pelayanan dalam bentuk tindakan telah berupaya diberikan oleh pemilik usaha penggilingan padi keliling. Penulis melihat bahwa, tindakan yang dilakukan oleh pemilik penggilingan: Pertama, dari kemudahan komunikasi dalam bentuk pemberian nomor telepon. Kedua, tindakan dalam memberikan bantuan ketika membantu mengangkat gabah yang sedang dijemur. Ketiga, tindakan agar petani lebih merasa mudah ketika menggunakan jasa penggilingan gabah keliling.

Berbisnis adalah bagian dari muamalah, karenanya bisnis tidak lepas dari hukum-hukum yang mengatur muamalah. Dalam berbisnis setiap orang akan berhubungan dengan pesaing. Rasulullah saw., memberikan contoh bagaimana bersaing dengan baik. Ketika berdagang, rasul tidak pernah melakukan usaha untuk menghancurkan pesaingnya. Dalam berbisnis, harus selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik, namun tidak menghalalkan segala cara.¹¹²

Dalam Al-Qur'an terdapat ayat yang memerintahkan untuk saling berlaku adil . Allah swt berfirman dalam Q.S An-Nisaa/4: 58.

¹¹¹Prihartono, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h. 87-88.

¹¹²Ismail Yusanto, M. Karebat Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, h. 93.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.¹¹³

4. Anticipation

Sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi di dalam bisnis. Hal tersebut dikenal dengan istilah antisipasi bisnis.

“Biasanya kami berikan nomor telepon supaya nantinya lebih mudah bagi pihak petani. Jadi kalau misalnya sudah ada gabahnya, tidak perlu menunggu lama sampai kami keliling, bisa langsung telepon atau sms nanti kami akan datang ketempatnya.”¹¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak penggilingan memberikan solusi dalam bentuk kemudahan menghubungi. Jadi, pihak petani dapat dengan mudah menghubungi dan menggilingkan padi. Hal ini serupa dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pemilik usaha penggilingan yang lainnya.

“Supaya lebih gampang, ada biasanya nomor telepon yang di kasih ke petani. Jadi, kalau misalnya mau menggilingkan tidak telepon atau lewat sms saja”¹¹⁵

¹¹³Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, h. 113.

¹¹⁴ Wawancara dengan Ardi, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

¹¹⁵ Wawancara dengan Lukman, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

“Karena sekarang jamannya lebih mudah kalau menggunakan telepon jadi kami biasanya kasih nomor telepon. Supaya nantinya lebih mudah kalau mau menggilingkan padinya.”¹¹⁶

Hal ini merupakan bentuk antisipasi yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan konsumen. Untuk itulah diperlukan antisipasi yang berupa dana antisipasi atau lainnya demin menjamin kepuasan dan loyalitas para pelanggan.¹¹⁷

Secara umum ajaran Islam menawarkan nilai-nilai dasar atau prinsip-prinsip umum yang penerapannya dalam bisnis disesuaikan dengan perkembangan zaman dan mempertimbangkan dimensi ruang dan waktu. Dalam Islam terdapat nilai-nilai dasar etika bisnis, diantaranya adalah tauhid, khilafah, ibadah, tazkiyah dan ihsan. Dari nilai dasar ini dapat diangkat ke prinsip umum tentang keadilan, kejujuran, keterbukaan (*transparansi*), kebersamaan, kebebasan, tanggung jawab dan akuntabilitas.¹¹⁸

Hal yang perlu diingat oleh pemilik usaha yaitu manusia merupakan perilaku dan pusat pengendalian bisnis. Bagi seorang muslim, bisnis yang dilakukan adalah dalam rangka memperoleh dan mengembangkan harta yang dimilikinya.

Harta yang diperolehnya adalah rizki yang di berikan Allah swt. Tugas manusia adalah berusaha sebaik-baiknya salah satunya dengan jalan bisnis. Tidak ada anggapan rizki yang diberikan Allah swt., akan diambil oleh pesaing. Karena Allah

¹¹⁶ Wawancara dengan Haddaru, *Pemilik Penggilingan Keliling*, pada tanggal 06 April 2018.

¹¹⁷ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 119.

¹¹⁸ Nur Syamsiyah, “Keadilan dalam Islam” dalam http://www.keadilan_dalam_Islam.Info.html. 20 Maret 2017.

swt., telah mengatur hak masing-masing sesuai usahanya. Hal ini berdasarkan firman Allah swt., Q.S Al-Mulk/67: 15.

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ ۗ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

Terjemahnya:

Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, Maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya. dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.¹¹⁹

Keyakinan ini dijadikan landasan sikap tawakal setelah manusia berusaha sekuat tenaga. Dalam hal kerja, Islam memerintahkan umatnya untuk berlomba-lomba dalam kebaikan. Dengan landasan ini persaingan tidak lagi diartikan sebagai usaha mematickan pesaing lainnya, tetapi dilakukan untuk memberikan sesuatu melalui mutu produk, harga yang bersaing dan pelayanan total.¹²⁰

***Khimad* (Melayani dengan baik)**

Khimad, artinya melayani dengan baik. Sikap melayani merupakan sikap utama dari pebisnis, tanpa sikap melayani jangan menjadi pebisnis dan bagian penting dari melayani ini adalah sopan santun dan rendah hati di dalam kehidupan sehari-hari baik itu dalam transaksi maupun pinjam-meminjam.¹²¹

Tauhid merupakan landasan yang sangat filosofis yang dijadikan sebagai fondasi utama setiap langkah seorang muslim yang beriman dalam menjalankan

¹¹⁹Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran da Terjemahan*, h. 823.

¹²⁰Ismail Yusanto, M. Karebat Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 92.

¹²¹Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 189-191.

fungsi kehidupannya. Seperti yang dinyatakan oleh firman Allah di dalam surat Al-An'am/06 ayat 126 dan 127, yaitu:

وَهَذَا صِرَاطُ رَبِّكَ مُسْتَقِيمًا ۗ قَدْ فَضَّلْنَا الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَذَّكَّرُونَ ﴿١٢٦﴾ هُمْ دَارُ
الْسَّلَامِ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَهُوَ وَلِيُّهُمْ بِمَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿١٢٧﴾

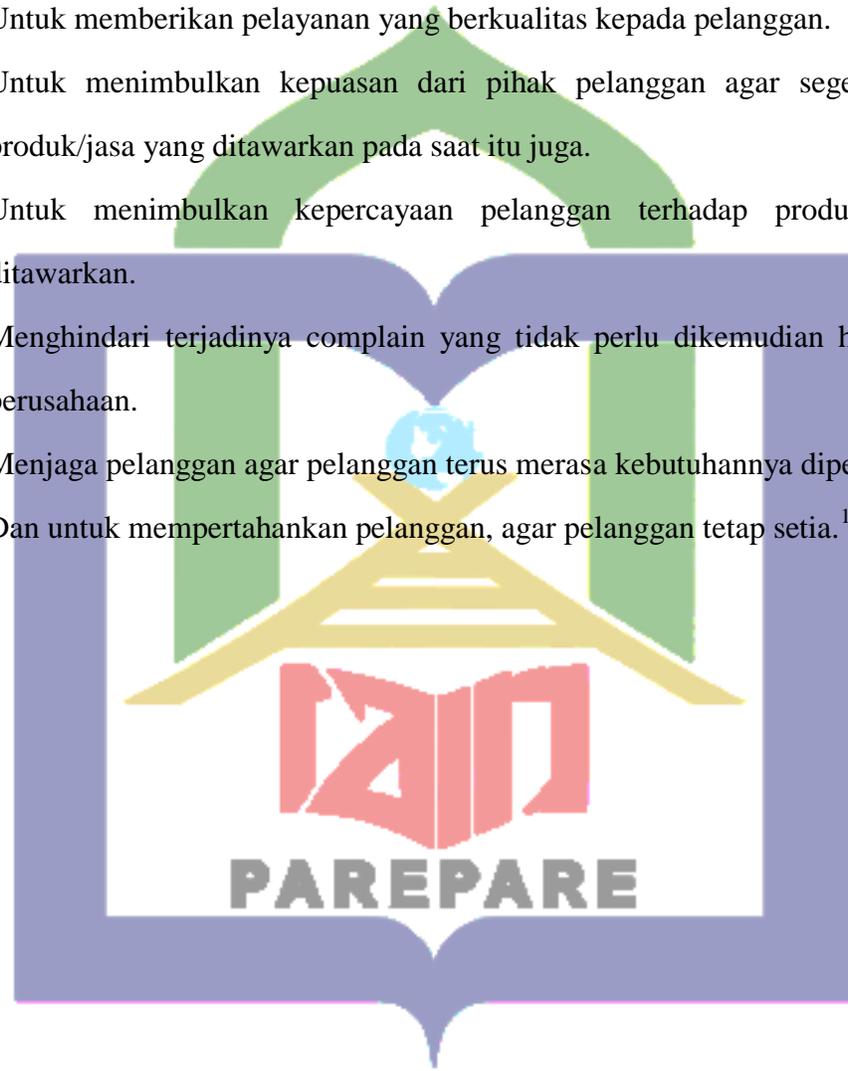
Terjemahnya:

dan Inilah jalan Tuhanmu; (jalan) yang lurus. Sesungguhnya Kami telah menjelaskan ayat-ayat (Kami) kepada orang-orang yang mengambil pelajaran. Bagi mereka (disediakan) darussalam (syurga) pada sisi Tuhannya dan Dialah pelindung mereka disebabkan amal-amal saleh yang selalu mereka kerjakan.

Sikap dan perbuatan yang lurus yang dinyatakan dalam surat ini secara logis mencerminkan perilaku yang benar, baik sesuai dengan perintah-perintah Allah swt. dan sesuai dengan tolak ukur dan penilaian Allah swt. Perilaku baik perlu ditunjukkan manusia sebagai kholifah di bumi, harus mencerminkan sifat dan perilaku Allah swt yang tercermin pada 99 asmaul husna. Seperti sifat bijak, ihsan, rakhman dan rakhim, adil, seimbang dan lain-lain yang patut ditiru oleh manusia dalam mengelola bisnisnya terutama dalam kaitan pemberdayaan sumber daya yang dibutuhkan dan diperlukan. Landasan tauhid ini bertitik tolak pada keridlaan Allah swt., dan tata cara yang dilakukan sesuai dengan syariah-Nya.

Pemilik usaha harus mengingat bahwa dalam menjalankan usaha harus mengutamakan tujuan pelayanan kepada pelanggan. Adapun tujuan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan kepuasan dari pihak pelanggan agar segera membeli produk/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap produk/jasa yang ditawarkan.
4. Menghindari terjadinya complain yang tidak perlu dikemudian hari terhadap perusahaan.
5. Menjaga pelanggan agar pelanggan terus merasa kebutuhannya dipenuhi.
6. Dan untuk mempertahankan pelanggan, agar pelanggan tetap setia.¹²²



¹²² Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, h. 109.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- 5.1.1 Eksistensi pelayanan usaha penggilingan gabah keliling terhadap para petani di Kecamatan Mattiro Bulu Kab. Pinrang dipengaruhi oleh faktor ekonomi diantaranya: (1) mudah dijumpai di jalan-jalan; (2) praktis; (3) efisien; (4) efektif; (5) mudah untuk dihubungi. Dalam etika bisnis Islam, diatur bahwa dalam hal konsumsi yang dilakukan haruslah mengandung nilai-nilai Islam seperti seimbang dalam konsumsi, membelanjakan harta pada bentuk yang diharamkan dan dengan cara yang baik, serta larangan bersikap *israf* (royal), dan *tabzir* (sia-sia).
- 5.1.2 Bentuk pelayanan pelayanan usaha penggilingan gabah keliling terhadap para petani di Kecamatan Mattiro Bulu Kab. Pinrang, didasarkan pada pelayanan prima. Upaya penerapan pelayanan prima kepada pelanggan, ada beberapa poin yang diperhatikan dan dilaksanakan yaitu dengan menjalankan konsep A4: (1) *Attitude* (sikap); (2) *Attention* (perhatian); (3) *Action* (tindakan); (4) *Anticipation*. Hal ini sesuai dengan etika bisnis Islam yang didalamnya diatur mengenai pemberian pelayanan yang merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan pada eksistensi penggilingan gabah keliling adalah sebagai berikut:

- 5.1.1 Bagi pemilik penggilingan gabah keliling diharapkan dalam menjalankan bisnisnya dapat menjalankan sesuai dengan syariat Islam yaitu tidak bertentangan dengan Isla. Termasuk dalam hal memberikan pelayanan usaha kepada para petani agar nantinya dapat meningkatkan eksistensinya.
- 5.1.2 Untuk penulis sendiri semoga skripsi yang penulis tulis dapat menjadikan khazanah keilmuan di bidang ilmu pengetahuan terkait ekonomi Islam.



Daftar Pustaka

- Abdul Majid, Suharto. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Abdurrahman, Dudung. 2003. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Kurnia Alam Semesta.
- Alma, Buchari. 1993. *Ajaran Islam dalam Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ali, Zainuddin. 2011. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Metode Penelitian*. Cet, Ke-2; Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Badudu, J.S., Sutan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bakker, Anton dan Achmad Charris Zubair. *Metodologi Penelitian Filsafat*. Yogyakarta: Kanisius.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Penelitian Kualitatif: Ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*. Cet I; Bandung: CV Pustaka Setia.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*.
- E. Porter, Mihael. 2007. *Strategi Bersaing*. Terj. Sigit Suryanto. Jakarta: Karisma.
- Kasmir. 2006. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. 2007. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT: Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, Mudrajad. 2005. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

- Mujahidin, Akhmad. 2007. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mardalis. 2004. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Cet. 7; Jakarta: Bumi Aksara.
- Prihartono. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Riyanto, M. Nur. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2003. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mulyani, Sri. *Motivasi Petani Memilih Penggilingan gabah Keliling dan Menetap (Studi kasus Desa Kebonsari Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang)*, (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Malang, 2006).
- Suyanton, Bagong dan Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Ed. I, Cet. III; Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suwardi, Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Indah
- Soemitro, Ronni Hanitijo. 1985. *Metodelogi Penelitian Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Subagyo, Joko. 2004. *Metode Penelitian dalam Teori dan Prektek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2002. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Usman, Husaini & Purnomo Setiadi Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Cet I; Jakarta, Bumi Aksara.
- Yusanto, Ismail, M. Karebat Widjajakusuma. 2002. *Menggagas Bisnis Islami*. Jakarta: Gema Insani Press.

www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-eksistensi-menurut-para-ahli/

[https:// id.m.wikipedia.org/wiki/jasa](https://id.m.wikipedia.org/wiki/jasa) 30 Maret 2017.

Ojs.unmas.ac.id/index.php/Prosem/article/download/448/408.

RIWAYAT HIDUP



Karmilawati, lahir di Bua pada tanggal 21 Desember 1994. Merupakan anak dari pasangan Bapak Lakkase dan Ibu Hj. Suhana. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Adapun riwayat pendidikan penulis, yaitu pada tahun 2006 lulus dari SDN 80 Bua Lapalopo. Kemudian melanjutkan ke Pondok Pesantren Modern Ulul Albab dan lulus pada tahun 2009. Lanjut ke SMA Negeri 22 Makassar, dan lulus pada tahun 2012. Setelah itu, penulis kuliah di IAIN Parepare Fakultas Syariah, Program Studi Muamalah. Pada semester akhir yaitu 2019, penulis telah menyelesaikan skripsinya yang berjudul *Eksis Tensi Pabrik Gabah Keliling dalam Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat Mattirobulu Kab. Pinrang (Analisis Etika Bisnis Islam)*.

