

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini akan dilaporkan seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan menggunakan tehnik wawancara. Data yang di gali dengan tehnik wawancara tersebut disajikan dalam bentuk uraian. Penyajian data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Etika Bisnis Islam pada Bisnis Bingka Bunda Kota Banjarmasin

Implementasi Etika Bisnis Islam pada Bisnis Bingka Bunda Kota Banjarmasin adalah dijelaskan sebagai berikut:

Informan (1) Owner

Nama : Netty Asistina

Jenis Kelamin: Perempuan

Umur : 52 Tahun

Pekerjaan : Owner Bingka Bunda

Alamat : Jalan Veteran Simpang SMPN 7 Jalur 10 Nomor 95 RT 31.

Aspek Pemasaran

P : Bagaimana cara ibu memperkenalkan kue bingka di masyarakat?

J : Netty Asistina selaku owner bingka bunda mengungkapkan bahwa bisnis kue bingka tersebut telah dijalankan oleh ibunya sejak 1984, berawal dari iseng membuat kue bingka dan menjualnya untuk keluarga, selain itu kerap dipesan saat kegiatan rapat disalah satu SMA yang mana sang ayah menjadi kepala sekolah. Berkembanglah menjadi usaha, persih di bulan ramadan pertama kali jualan di

stand pasar wadai, sempat sulit untuk memasarkan, namun akhirnya jelang penutupan semakin ramai orang beli. Setelah ramadan waktu itu, usaha terus dikembangkan di bulan lainnya. Bingka bunda memang tidak memiliki toko khusus, tetapi bingka bunda dititipkan di beberapa toko yang cukup terkenal sampai sekarang, dan Alhamdulillah sekarang untuk memperkenalkan kue bingka bunda cukup mudah karena sudah banyak artikel yang menjelaskan tentang kue bingka bunda, dan dari sosial media pun sekarang dengan mudahnya memperkenalkan dan mempromosikan produk kita.

P : Apakah ibu menjelaskan kepada pelanggan kualitas produk yang ibu jual?

J : Netty mengatakan, menjelaskan tentang kualitas itu sudah pasti karena kue bingka yang dijual harga lebih tinggi ketimbang kue bingka yang biasanya ada dipasaran, kalo tidak dijelaskan orang tidak akan tau bahwa kue yang dibuat dengan bahan yang memang terpilih dan kualitas serta rasanya tidak diragukan lagi. Misalnya seperti bingka durian, durian yang dipilih yang memang kualitas sangat bagus yang dipilih.

P : Bagaimana pelayanan yang anda berikan kepada pembeli?

J : Kami selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, kritik pelanggan sesuatu masukan yang perlu kami pikirkan, kami selalu memberikan pelayanan terbaik untuk setiap pelanggan yang membeli kue kami.

P : Apakah bisnis bingka bunda menjelaskan kondisi produk apa adanya kepada pelanggan?

J : Tentu, karena kami ada juga menjual barang return. Barang return dijual dengan harga yang berbeda. Barang baru dengan barang return dari segi rasa mungkin tidak banyak berbeda apalagi cuma lebih lama satu hari, tapi dari segi bentuk ada sedikit perbedaan karena kami harus memanaskannya lagi di oven.

kami selalu mengedepankan kepuasan pelanggan jadi setiap barang return maka kami akan bilang itu return.

Aspek SDM

P : Apakah bisnis kue ini selalu mengedepankan kebersihan dalam proses pembuatan bingkai?

J : Mengedepankan kebersihan itu pasti, karena sebagai pengusaha makanan hal utama yang perlu diperhatikan adalah kebersihan agar pembeli tidak jera untuk membeli kembali.

P : Bagaimana cara ibu melakukan peningkatan kinerja karyawan?

J : selalu memberi arahan kepada karyawan baru maupun lama dan juga selalu memberi semangat dengan reward jika kerjanya rajin dan menurut bekerja sesuai arahan.

P : Apakah ada fasilitas untuk melaksanakan ibadah dalam bekerja pada bisnis ini(misalnya tempat shalat untuk karyawan)?

J : Saya selalu menyediakan tempat dan waktu untuk shalat.

Aspek Keuangan

P : Apakah bisnis ini selalu mencatat setiap transaksi keuangan usaha anda? Bagaimana proses pencatatannya?

J : Pencatatan keuangan menurut saya penting karena dengan adanya pencatatan pemasukan dan pengeluaran serta laba kita akan tau peningkatan atau penurunan setiap saat di bisnis yang kita jalankan dan akan mudah mencari tau gejalanya apakah itu dari pemasaran atau dari keuangan, semua itu bisa diidentifikasi. Proses pencatatan masih belum lengkap seperti pencatatan keuangan semestinya hanya ada pencatatan pemasukan dan pengeluaran setiap harinya, serta pencatatan laba setiap bulannya.

P : Apakah bisnis bingka bunda membayar zakat atau shadaqah atas pendapatan yang diperoleh? Mengapa?

J : Alhamdulillah zakat maupun shadaqah akan selalu kita ingat, karena semakin banyak kita mendapat keuntungan semakin banyak pula hak orang lain yang harus kita pedulikan. (Owner, 2020)

Informan (2) Karyawan

Nama : Lisa

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 27 Tahun

Pekerjaan : Packing dan Admin

Alamat : Pengambangan

Aspek Pemasaran

P : Bagaimana cara ibu/bapak membantu memperkenalkan kue bingka bunda di masyarakat?

J : biasanya saya membantu mempromosikan lewat wa atau ngomong ke tetangga.

P : Apakah ibu/bapak membantu menjelaskan kepada pembeli tentang kualitas produk yang dijual?

J : harga yang cukup tinggi jadi sering kali pembeli menanyakan kualitas, dan pastinya kami akan menjelaskan.

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan ibu/bapak kepada pembeli?

J : Kami berusaha memberi pelayanan sebaik mungkin kepada pembeli.

P : Apakah bisnis bingka bunda menjelaskan kondisi produk apa adanya kepada pembeli?

J : Kami selalu menjelaskan kondisi produk baik itu yang baru atau yang kembalian dari toko.

Aspek Manajemen Sumber Daya Manusia

P : Apakah bisnis ini selalu mengedepankan kebersihan dalam proses pembuatan bingka?

J : InsyaAllah kebersihan kami utamakan.

P : Apakah ada fasilitas untuk melaksanakan ibadah dalam bekerja pada bisnis ini (misalnya tempat shalat untuk karyawan)?

J : tempat ibadah atau tempat shalat ada didalam kamar karyawan masing-masing.

Informan (3) Karyawan

Nama : Taufiq Rahman

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 42 Tahun

Pekerjaan : Kurir Bingka Bunda

Alamat : Jalan Mahligai Ujung RT 11

Aspek Pemasaran

P : Bagaimana cara ibu/bapak membantu memperkenalkan kue bingka bunda di msyarakat?

J : Saya memperkenalkan kue bingka ini tidak terlalu susah sebab bingka bunda ini sudah banyak diketahui oleh masyarakat.

P : Apakah ibu/bapak membantu menjelaskan kepada pembeli tentang kualitas produk yang dijual?

J : karena tugas saya mengantarkan saja, jadi jarang saya menjelaskan tentang kualitas, saya siap mengentarkan saja.

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan ibu/bapak kepada pembeli?

J : Kami melayani pembeli harus ramah

P : Apakah bisnis bingka bunda menjelaskan kondisi produk apa adanya kepada pembeli?

J : karena tugas saya mengantarkan saja, jadi jarang saya menjelaskan tentang kondisi, saya siap mengantarkan saja.

Aspek Manajemen Sumber Daya Manusia

P : Apakah bisnis ini selalu mengedepankan kebersihan dalam proses pembuatan bingka?

J : Kebersihan selalu kami utamakan agar pembeli tidak jera membeli kue bingka ini.

P : Apakah ada fasilitas untuk melaksanakan ibadah dalam bekerja pada bisnis ini (misalnya tempat shalat untuk karyawan)?

J : Ada, biasanya didalam kamar karyawan juga tempat shalatnya.

Informan (4) Karyawan

Nama : Tina

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 29 Tahun

Pekerjaan : Mengoven bingka

Alamat : Pengambangan

Aspek Pemasaran

P : Bagaimana cara ibu/bapak membantu memperkenalkan kue bingka bunda dimasyarakat?

J : biasanya untuk membantu memperkenalkan paling lewat wa atau tetangga. Cuma tidak terlalu susah sih memperkenalkan kue bingka bunda ini. Karena dari dulu sudah lumayan terkenal di masyarakat.

P : Apakah ibu/bapak membantu menjelaskan kepada pembeli tentang kualitas produk yang dijual?

J : kami akan membantu menjelaskan kepada pembeli tentang kualitas karena harga yang cukup mahal bagi masyarakat. Pastinya masyarakat ingin tau bahan dan kualitas kue tersebut.

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan ibu/bapak kepada pembeli?

J : kami akan mengusahakan semaksimal mungkin ramah kepada pembeli

P : Apakah bisnis bingkis bunda menjelaskan kondisi produk apa adanya kepada pembeli?

J : saya jarang sih ikut menjelaskan karena tugas saya kebanyakan malam, karena mengoven itu malam. Tapi saya usahakan ketika ada yang bertanya saya jelaskan karena disini sesekali ada kue kembalian dari toko, dan harganya berbeda dari kue yang baru.

Aspek Manajemen Sumber Daya Manusia

P : Apakah bisnis ini selalu mengedepankan kebersihan dalam proses pembuatan bingkis?

J : saya sendiri akan mengutamakan kebersihan.

P : Apakah ada fasilitas untuk melaksanakan ibadah dalam bekerja pada bisnis ini (misalnya tempat shalat untuk karyawan)?

J : biasanya kami diberikan waktu shalat dan ada kamar karyawan dijadikan tempat shalat.

Informan (5) Karyawan

Nama : Dewi

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 33 Tahun

Pekerjaan : Mengadon dan mempacking kue

Alamat : Jalan veteran simpang SMPN7

Aspek Pemasaran

P : Bagaimana cara ibu/bapak membantu memperkenalkan kue bingka bunda di masyarakat?

J : tidak susah untuk saya membantu memperkenalkan atau menawarkan bingka bunda ini , karena bingka ini sudah dikenal dimasyarakat.

P : Apakah ibu/bapak membantu menjelaskan kepada pembeli tentang kualitas produk yang dijual?

J : saya tidak terlalu sering menjelaskan karena jarang untuk melayani pembeli.

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan ibu/bapak kepada pembeli?

J : kalo saya sesekali melayani pembeli, saya akan bersikap ramah.

P : Apakah bisnis bingka bunda menjelaskan kondisi produk apa adanya kepada pembeli?

J : kurang tau ya, tapi yang saya dengan biasanya karyawan lain menjelaskan.

Aspek Manajemen Sumber Daya Manusia

P : Apakah bisnis ini selalu mengedepankan kebersihan dalam proses pembuatan bingka?

J : kami selalu mengedepankan kebersihan

P : Apakah ada fasilitas untuk melaksanakan ibadah dalam bekerja pada bisnis ini (misalnya tempat shalat untuk karyawan)?

J : ada, biasanya kami shalat disalah satu kamar karyawan. (Karyawan, 2020)

Informan (6) Pembeli

Nama : Sauvia Istiqamah

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 22 Tahun

Pekerjaan : Pegawai Rumah Makan

Alamat : Komplek Graha Sejahtera IV Blok E No.2 RT.008

Aspek Pemasaran

P : Bagaimana ibu/bapak awalnya mengetahui kue bingka bunda? Apakah kue ini cukup terkenal di masyarakat?

J : Kue bingka bunda ini cukup terkenal di masyarakat sehingga saya dengan mudah mengetahui kue ini, dengan rasanya yang legit membuat para penikmat kue ini menyukai dan memberi informasi ke masyarakat luas.

P : Bagaimana menurut ibu/bapak tentang kualitas kue bingka bunda?

J : Saya tidak terlalu sering membeli Cuma pernah beberapa kali, dilihat dari kuenya yang enak dan rasa bahannya seperti tape atau kentangnya yang kerasa, saya rasa kualitas yang dipakai owner dalam membuat kue ini cukup berkualitas. Saya tidak pernah melihat secara langsung sih pembuatannya jadi saya hanya menyimpulkan apa yang saya rasakan dalam memakai kue itu saja.

P : Bagaimana kemampuan karyawan pada bisnis bingka bunda dalam melayani pembeli misalnya (pada saat produk ditawarkan)? Jelaskan?

J : Beberapa kali saya membeli kue bingka ini selalu melalui reseller sehingga saya tidak langsung bertemu dengan karyawan, kalo reseller yang menjualkan bingka bunda ini sangat baik sih menurut saya.

P : Apakah bisnis bingka bunda ini menjelaskan kondisi kue apa adanya kepada pembeli?

J : Saya kurang tau sih ya, karena saya ga pernah nanya, kalo beli ya beli saya tau nya barang baru aja sih yang dijual.

Informan (7) Pembeli

Nama : Dana

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 51 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Jalan Veteran Gg. 9

Aspek Pemasaran

P : Bagaimana ibu/bapak awalnya mengetahui kue bingka bunda? Apakah kue ini cukup terkenal di masyarakat?

J : Bingka bunda adalah bingka yang terkenal dikalangan masyarakat dari dulu sampai sekarang apalagi saya yang memang domosili di veteran sama dengan tempat pembuatan bingka, jadi cukup lama saya mengetahui bingka ini, awalnya dari teman yang mengajak saya untuk membeli lama kelamaan saya datang sendiri ketempat pembuatannya.

P : Bagaimana menurut ibu/bapak tentang kualitas kue bingka bunda?

J : Menurut saya kualitas yang terkandung dalam kue ini adalah yang memang benar berkualitas, kenapa saya menyebutnya demikian karena saya pernah melihat pembuatannya dan melihat bahan yang dicampurkan seperti durian, kentang, tape dll. Bahan terlihat sangat bersih, segar, dan seperti buah yang ada di supermarket maka dari itu harganya dipatok cukup mahal.

P : Bagaimana kemampuan karyawan pada bisnis bingka bunda dalam melayani pembeli misalnya (pada saat produk ditawarkan)? Jelaskan?

J : Selama saya membeli ditempatnya langsung saya merasakan karyawan yang melayani sangat baik, ramah dan mudah dekat dengan pembeli.

P : Apakah bisnis bingka bunda ini menjelaskan kondisi kue apa adanya kepada pembeli?

J : Saya rasa baru bingka bunda ini yang menjelaskan kondisi kue ataukah saya Cuma tau bingka bunda yang demikian, misalnya kue yang dikembalikan dari toko toko reseler itu berbeda harganya dengan kondisi baru. Dan itu dijelaskan oleh karyawan. Harga yang berbeda padahal kalo dari segi rasa sangat tidak jauh berbeda dari yang baru bahkan masih ada rasa yang sama dengan yang baru, hanya saja bentuknya sedikit berbeda dan itu pun tidak jauh berbeda dengan yang baru.

Informan (8) Pembeli

Nama : Yani

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 48 Tahun

Pekerjaan : Pemilik rumah makan banjar

Alamat : Banjarbaru, Jalan guntung manggis

Aspek Pemasaran

P : Bagaimana ibu/bapak awalnya mengetahui kue bingka bunda? Apakah kue ini cukup terkenal di masyarakat?

J : Awal saya mengetahui kue ini adalah ketika saya masih tinggal di Banjarmasin, kue ini dulu cukup terkenal dimasyarakat, dari mulut ke mulut masyarakat saya jadi tau kue ini. Sampai sekarang kue ini lumayan terkenal banyak artikel, toko dan sosial media yang memasarkan kue ini.

P : Bagaimana menurut ibu/bapak tentang kualitas kue bingka bunda?

J : Kalo dari segi bahan saya tidak tau pasti karena saya tidak melihat secara langsung bahan yang dicampurkan itu kualitasnya bagus atau tidak. Tapi kalo dari

segi rasa, dengan rasa nya yang gurih bahan nya juga terasa enak. Saya rasa kualitas kue ini tidak diragukan.

P : Bagaimana kemampuan karyawan pada bisnis bingka bunda dalam melayana pembeli misalnya (pada saat produk ditawarkan)? Jelaskan?

J : Selama saya membeli langsung ketempatnya dulu, owner bingka bunda yang dulu itu sedikit jutek ke pembeli. Tapi sekarang saya mendengar owner nya itu ganti dengan anaknya dan anaknya itu yang saya dengar berbeda dengan ibunya, dan beliau ramah kepada pelanggan.

P : Apakah bisnis bingka bunda ini menjelaskan kondisi kue apa adanya kepada pembeli?

J : Iya, karyawan menjelaskan kondisi kue ini, baik kue ini baru atau kue ini kembalian dari toko yang tidak habis. Karena katanya sehari hari kalo toko ada yang tidak habis menjual maka di kembalikan ke owner. Harganya cuga berbeda padahal kalo segi rasa mungkin tidak terlalu berbeda dengan yang baru.

Informan (9) Pembeli

Nama : Furnama Sari

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 27 Tahun

Pekerjaan : Reff Piller

Alamat : Sungai Lulut, KM 7800, Komplek Persada Raya 2. Jalur 1 Nomor 35

Aspek Pemasaran

P : Bagaimana ibu/bapak awalnya mengetahui kue bingka bunda? Apakah kue ini cukup terkenal di masyarakat?

J : Saya mengetahui kue ini dari sosial media, dulu saya ngidam bingka terus saya serching dan ketemu lah sama bingka ini. Ternyata bingka ini pun banyak diketahui orang setelah saya bertanya pada tetangga.

P : Bagaimana menurut ibu/bapak tentang kualitas kue bingka bunda?

J : kalo dari yang saya rasakan setelah memakan kue ini, dengan rasanya yang enak, dan bahannya tidak masam atau tidak menggumpal. Saya sih menyimpulkan kue ini memiliki kualitas.

P : Bagaimana kemampuan karyawan pada bisnis bingka bunda dalam melayana pembeli misalnya (pada saat produk ditawarkan)? Jelaskan?

J : Karena saya membelinya lewat online, ga pernah beli ditempat langsung jadi saya tidak tau.

P : Apakah bisnis bingka bunda ini menjelaskan kondisi kue apa adanya kepada pembeli?

J : Katanya bingka ini terbagi jadi 2 dan ada harga yang berbeda. Satu kue yang baru dan satu nya lagi kue yang kembalian dari toko. (tapi kue kembalian itu tidak setiap hari ada kata karyawan)

Informan (10) Pembeli

Nama : Ifit

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 32 Tahun

Pekerjaan : Karyawan Samsat Banjarmasin Utara

Alamat : Jalan veteran simpang SMPN 7

Aspek Pemasaran

P : Bagaimana ibu/bapak awalnya mengetahui kue bingka bunda? Apakah kue ini cukup terkenal di masyarakat?

J : Saya dekat dengan tempat pembuatan jadi dengan mudah saya mengetahui kue ini.

P : Bagaimana menurut ibu/bapak tentang kualitas kue bingka bunda?

J : Saya sering liat pembuatannya, bahan yang digunakan benar benar bahan yang segar, bersih, dan kualitas terbaik sesuai dengan harga.

P : Bagaimana kemampuan karyawan pada bisnis bingka bunda dalam melayani pembeli misalnya (pada saat produk ditawarkan)? Jelaskan?

J : Karyawan maupun owner baik dalam melayani pembeli.

P : Apakah bisnis bingka bunda ini menjelaskan kondisi kue apa adanya kepada pembeli?

J : Iya, penjual menjelaskan kondisi produk. Misalnya produk itu baru atau kembalian dari toko. Harganya berbeda jauh dari yang baru tapi kue ini jarang ada ditempat pembuatan. (Pembeli, 2020)

B. Analisis Data

Dari 10 (sepuluh) informan yang terbagi menjadi 1 owner, 4 karyawan, dan 5 pembeli. Penulis menemukan berbagai tanggapan terhadap implementasi etika bisnis Islam pada bisnis bingka bunda, dapat dibedakan jadi 2 variasi jawaban, ada yang mengatakan mengetahui bahwa bisnis bingka bunda mengimplementasikan etika bisnis sesuai prinsip Islam, dan ada yang mengatakan tidak mengetahui pasti bahwa bisnis bingka bunda mengimplementasikan etika bisnis sesuai prinsip Islam.

1 owner, 4 karyawan, dan 3 pembeli mengatakan mengetahui bahwa bisnis bingka bunda ini mengimplementasikan etika bisnis Islam, ada beberapa alasan yang membuat mereka percaya bisnis ini sudah sesuai prinsip Islam diantaranya,

owner mengatakan pembelian kue di tempat bingka bunda selalu mengedepankan kepuasan pelanggan, mengutamakan kebersihan, memberikan pelayanan terbaik terhadap pembeli, dan juga memberi ruang untuk beribadah kepada karyawan serta tidak melupakan zakat dan shadaqah disetiap keuntungan yang didapat.

Karyawan mengatakan bisnis maupun owner bingka bunda ini banyak mengajarkan kepada para karyawan untuk lebih semangat dan lebih rajin serta ada reward yang membuat para karyawan itu semangat, owner juga selalu mengingatkan untuk tidak meninggalkan shalat.

Beberapa pembeli yang mengetahui bisnis ini mengimplementasikan etika bisnis Islam adalah karena mereka pernah berbincang dengan owner, serta pernah melihat pembuatan bingka tersebut. Dengan keramahan owner pembeli tersebut dapat menyimpulkan bahwa bisnis tersebut menerapkan prinsip Islam.

2 (dua) pembeli mengatakan tidak mengetahui bahwa bisnis bingka bunda ini mengimplementasikan etika bisnis islam karena mereka tidak langsung melakukan pembelian ditempat melainkan ada yang membeli lewat reseller dan ada yang membeli melewati online.