

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

Berdasarkan hasil wawancara langsung penulis lakukan kepada informan yaitu para pelaku usaha mikro warung makan di Banjarmasin Utara tentang Pemanfaatan E-commerce Pasca Pandemi Covid-19

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Banjarmasin merupakan salah satu kota di provinsi Kalimantan Selatan. Banjarmasin ini dijuluki dengan “Kota Seribu Sungai” karena memiliki wilayah seluas 98,46 km<sup>2</sup> yang wilayahnya merupakan kepulauan yang terdiri dari 25 buah pulau kecil yang dipisahkan oleh sungai-sungai kecil dan sungai besar seperti sungai Barito di sebelah barat dan sungai Martapura di sebelah tengahnya sehingga kota Banjarmasin disebut sebagai Kota Seribu Sungai. Jumlah penduduk di Banjarmasin ini mencapai 657.663 jiwa mengutip rilis BPS.

Dari segi perekonomian Banjarmasin ini mengandalkan sektor perdagangan, maka dari itu sebagian penduduk Kota Banjarmasin merupakan pelaku UMKM yang sangat berperan penting sebagai pengembangan perekonomian terdapat hampir 30.000 UMKM di Kota Banjarmasin. Sebagian besar adalah UMKM dibidang makanan dan minuman atau kuliner.

Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana yang diatur dalam undang-undang. UMKM juga berkontribusi dalam mengatasi masalah pengangguran termasuk salah satunya Kota Banjarmasin. Banjarmasin utara merupakan salah satu kecamatan yang memiliki potensi cukup besar terhadap peningkatan usaha mikro, karena letaknya strategis banyak kantor-kantor, kampus, sekolahan yang dapat menunjang perkembangan bisnis usaha mikro.

Dalam penelitian ini, objek penelitian yang digunakan adalah usaha mikro yang berlokasi di kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin yang terdaftar di Kantor Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.

Berikut ini beberapa sejarah singkat dari usaha mikro yang di jadikan sampel oleh peneliti:

- a. Warung Bakso dan Mie Ayam Sidodadi Warung bakso dan mie ayam sidodadi ini berdiri pada tahun 2014. Usaha ini berlokasi di Jalan Sungai Miai Dalam Kelurahan Sungai Miai, Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, usaha ini menjual olahan makanan untuk lauk pauk.
- b. Warung Ayam Kremes QQ Warung Ayam Kremes QQ ini berdiri pada tahun 2020. Usaha ini berlokasi di Jalan Sultan Adam Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, usaha ini menjual berbagai olahan makanan untuk lauk pauk.
- c. Warung Bebek Sinjay Al-Fatih Warung Bebek Sinjay Al-Fatih ini berdiri pada tahun 2016. Usaha ini berlokasi di Jalan Sultan Adam Seberang SMA 5 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, usaha ini menjual olahan makanan untuk lauk pauk.
- d. Warung Nasi Kuning dan Lontong Hj. Ella Warung Nasi Kuning dan Lontong Hj. Ella ini sudah berdiri sejak 20 tahun yaitu pada tahun 2004. Usaha ini berlokasi di Jalan Antasan Kecil Timur Samping Langgar Al-Furat (tepi sungai) Kelurahan Antasan Kecil Timur Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, usaha ini menjual olahan makanan untuk lauk pauk
- e. Warung Saroh Warung saroh ini sudah berdiri sejak 7 tahun yaitu pada tahun 2017. Usaha ini berlokasi di Jalan Jahri Saleh seberang taman satwa Kelurahan Sungai Jingah Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, usaha ini menjual berbagai macam lauk pauk makanan.

## **2. Hasil Data**

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan peneliti dengan carawawancara langsung kepada 5 informan yang memenuhi kriteria, dari wawancara tersebut diperoleh data terkait pemanfaatan *e-commerce* pasca pandemi covid-19 untuk pengembangan usaha mikro di Kota Banjarmasin dalam perspektif ekonomi islam, peneliti melakukan wawancara kepada para pelaku

usaha mikro yang berada di sekitaran Banjarmasin Utara, sehingga menghasilkan informasi dan beberapa informan dengan deskripsi sebagai berikut :

a. Informan pertama

Nama : Tri Iswati

Usia : 27 tahun

Jenis kelamin : perempuan

Pendidikan terakhir : SMA

Jabatan : Pemilik Warung / Usaha

Nama usaha : Mie Ayam dan Bakso Sidodadi

Alamat usaha : Jl. Sungai Miai

Ibu Tri Iswati salah satu pedagang mie ayam dan bakso yang bergabung di *e-commerce gojek* dan *grab* di Banjarmasin Utara. Beliau ini telah berjualan sejak tahun 2014 dan telah bergabung di *e-commerce* ini sebelum adanya pandemi covid-19 yaitu pada tahun 2019 akhir, yang berarti kurang lebih hampir 5 tahun usaha beliau ini bergabung di *e-commerce*. Beliau bergabung menggunakan *e-commerce* di layanan *gobook* dan *grab* ini karena ingin menambah penghasilan melalui *online* dan untuk dikenal lebih oleh banyak pelanggan. Ibu Tri mengatakan untuk bergabung di layanan *gobook* dan *grab* ini tidak di pungut biaya, hanya cukup melengkapi persyaratan bergabung saja seperti email, nomor handphone, ktp, nomor rekening, NPWP, dan dokumen pendukung lainnya.

Ibu Tri menjalankan usaha ini bersama dengan suaminya sehingga saat waktu sholat tiba ibu Tri dan suami bergantian untuk menjaga warung dan jika warung sedang ramai pelanggan bisanya kami menunggu apabila warung sudah sedikit pelanggan baru melaksanakan sholat secara bergantian kalo orderan lewat aplikasi itu masih bisa di tangani saat menjaga warung sendirian. Kejujuran itu merupakan pondasi utama dalam berjualan agar sukses, karena jika pembeli merasa mereka mempercayai jualan kami maka pastinya mereka akan kembali lagi membeli dan menjadi pelanggan setia, sebaliknya jika pembeli merasa di tipu mereka akan jera membeli makanan di warung kami dan bisa memberikan ulasan buruk yang bisa memengaruhi pembeli yang lain.

Ibu Tri mengatakan pada tahun awal bergabung di *e-commerce gojek* dan *grab* ini usaha beliau masih belum banyak yang membeli dikarenakan pelanggan masih belum mengetahui kalau usaha warung bakso ini telah bergabung dilayanan *govej* dan *grab* paling meningkat cuma 5%-10% saja saat itu, dan yang datang langsung ke warung pun juga mulai sepi karena aturan pemerintah yang mengharuskan masyarakat untuk tetap berada di rumah saja itu, jadi usaha ibu Tri ini juga terdampak dengan adanya pandemi covid-19 dan membuat pemasukan warung bakso ini turun lumayan drastis. Menurut beliau perlu waktu sekitar enam bulanan untuk merasakan dampak dari hasil bergabung di *e-commerce* ini karena para pelanggan sudah mulai banyak mengetahui warung bakso milik ibu tri sehingga meningkat sekitar 10% dari sebelumnya. Menurut beliau pasca pandemi covid-19 ini layanan *govej* dan *grab* masih ramai bahkan lebih banyak mendapatkan pelanggan dimasa pasca pandemi ini dibandingkan saat pandemi masih merajalela, pasca pandemi covid-19 penghasilan beliau ini meningkat sekitar 25%-30% yang mana sangat membantu usaha beliau yang tadinya terdampak pandemi covid-19.

Ibu Tri mengatakan salah satu cara mereka bertanggung jawab yaitu dengan sebisa mungkin selalu memastikan setiap pesanan konsumen diproses dengan cepat dan sesuai agar menghindari dari kesalahan pesanan, serta bekerja sama dengan *driver* untuk memastikan pesanan yang diantar sampai tepat waktu ke tangan konsumen, jika terjadi kesalahan kami siap merespon keluhan konsumen dan menyelesaikannya. Kemudian menurut ibu Tri bersikap ramah saat berjualan itu sangat penting karena membuat pelanggan merasa nyaman dan dihargai, kalo di layanan *govej* atau *grab* mungkin chat atau pesan dari pembeli tidak langsung masuk ke kami hanya melalui *driver* maka cara menerapkannya dengan memproses pesanan dengan cepat setelah diterima dan memberikan informasi yang diperlukan dengan ramah jika ada pertanyaan dari pembeli melalui *driver* sehingga pembeli merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Setelah warung bakso ini bergabung di *e-commerce gojek* dan *grab* pelanggan merasa cukup puas apalagi bagi langganan warung bakso ini sangat membantu dan memudahkan karena pelanggan tidak perlu repot-repot keluar

rumah untuk membeli makanan di warung ini cukup dengan memesan melalui aplikasi *gojek* dan *grab* saja. Penilaian dari pelanggan di aplikasi warung bakso dan mie ayam sidodadi ini mendapat rating 4,5 yang sebagian besar pelanggan mengulas tentang makanan yang disediakan rasanya enak, harganya terjangkau, dan juga ada penilaian kritikan untuk pemilik warung untuk memperbaiki nantinya. Ibu Tri mengatakan tidak ada membedakan pelanggan langsung kewarung dengan pelanggan di *gojek* dan *grab* semua sama saja, kami melayani sesuai dengan antrian.

Sistem pembayaran di layanan *gojek* dan *grab* ini bisa langsung masuk ke rekening pemilik warung jadi tidak memerlukan waktu untuk pencairan uangnya jadi sangat memudahkan pemilik warung dan untuk yang melakukan pembayaran langsung pun biasanya para kurir yang akan menalangi terlebih dahulu sebelum di bayar oleh pelanggan. Menurut ibu tri setelah hampir 5 tahun bergabung di layanan *gojek* dan *grab* ini hambatannya hanya pada saat pandemi covid-19 saja yang mana saat itu masih belum membantu dalam meningkatkan pendapatan dari usaha beliau selebihnya untuk hambatan lainnya itu tidak ada.

b. Informan dua

Nama : Rika

Usia : 40 tahun

Jenis kelamin : perempuan

Pendidikan terakhir : SMP

Jabatan : Pemilik Warung / Usaha

Nama usaha : Ayam Kremes QQ

Alamat usaha :

Ibu Rika ialah pedagang warung makan yang menjual berbagai jenis masakan seperti ayam kremes, ayam goreng, ayam bakar dan lainnya. Beliau sudah mulai berjualan dari tahun 2020 dan telah bergabung di *e-commerce* layanan *gojek* dan *grab* ini di tahun 2021 yang berarti sudah hampir kurang lebih 3 tahunan beliau telah bekerja sama dengan layanan jasa *e-commerce* ini.

Beliau bergabung di *e-commerce* ini tentunya untuk menambah penghasilan dan agar dikenal lebih banyak orang di beberapa tempat tidak hanya pelanggan disekitar warung saja. Beliau mengatakan tidak ada biaya yang dikeluarkan untuk bergabung di *gojek* dan *grab*, hanya perlu memenuhi persyaratan yang diperlukan.

Ibu Rika ini berjualan dibantu dua saudaranya sehingga pada saat waktu sholat beliau akan bergantian untuk melaksanakan sholat sehingga tidak melalaikan kewajiban sebagai seorang muslim yang taat beragama. Menurut beliau kejujuran merupakan kunci untuk mempertahankan dan menarik pembeli, karena dengan banyaknya pilihan yang tersedia di layanan *gojek* dan *grab* jika kami tidak jujur mengenai produk yang kami jual maka pembeli akan beralih ke penjual lainnya.

Pada saat bergabung di *e-commerce* dimasa pandemi covid-19 ini sangat membantu usaha beliau, walaupun tidak terlalu banyak tetapi masih bisa membantu untuk menambah modal dan membayar karyawan beliau. Dengan bergabung di *e-commerce* ini penghasilan warung beliau sedikit demi sedikit meningkat 10% - 15% dari sebelum bergabung. Dan menurut ibu Rika untuk merasakan dampak dari bergabung di layanan *gojek* dan *grab* ini memerlukan waktu kurang lebih 6 bulan untuk dapat dikenal oleh pelanggan dari beberapa tempat di Banjarmasin. Bahkan menurut beliau pasca pandemi covid-19 ini layanan *e-commerce gojek* dan *grab* ini masih sangat membantu usaha beliau karena sebagian orang masih terbiasa membeli makanan melalui aplikasi karena lebih efisien dan mempermudah. Pasca pandemi covid-19 ini penghasilan dari warung beliau inipun masih meningkat menjadi 20%-25% dari saat masih pandemi.

Ibu Rika mengatakan keramahan ini merupakan hal penting pada saat melayani pembeli, karena bersikap ramah dapat membuat pelanggan merasa nyaman saat berbelanja di warung kita dan hal itu juga kami terapkan saat melayani pelanggan di layanan *gojek* dan *grab*. Untuk kepuasan pelanggan setelah usaha beliau bergabung di layanan *e-commerce gojek* dan *grab* ini tentunya mendapat beragam kritikan, ada yang baik dan sebaliknya akan tetapi kritik dan

saran yang kurang mengenakan itu dijadikan masukan untuk memperbaiki kualitas bahan dan masakan di usaha beliau. Ulasan dan rating warung makan beliau di aplikasi gojek dan grab mendapat 4,7 bintang salah satu pelanggan mengatakan “sambel dan ayamnya enak”. Bergabung di layanan *e-commerce* ini tentunya harganya berbeda dengan saat kita makan di tempat, harga yang ada dilayanan gojek dan grab naik sekitar 20% dari harga awal. Karena naik beberapa persen ini lah yang kadang membuat pelanggan memberikan komentar yang kurang baik tentang porsi makanan yang sedikit. Beliau mengatakan tidak ada pelanggan yang diprioritaskan dan tidak ada yang di beda-bedakkan semuanya sama, yang duluan memesan maka itu yang dilayani terlebih dahulu.

Sistem pembayaran dari aplikasi ke kami itu langsung masuk ke atm, karena pada awal pendaftaran sudah tercantum nomor rekening jadi tidak menunggu lama untuk pembayaran. Tapi kalonya di aplikasi kami menyediakan sistem bayar langsung via transfer atau bayar *cash* di tempat. Hambatan setelah bergabung di layanan *e-commerce* menurut beliau itu pada saat cuaca hujan, karena sulit mencari *driver* yang mau mengantarkan pesanan di saat hujan untuk hambatan seperti fitur dan lainnya itu sudah cukup baik kata beliau. Harapan beliau untuk kedepannya untuk layanan *e-commerce gojek* dan *grab* ini agar potongan dari pajak dan promo itu tidak terlalu besar karena keuntungan yang didapat pun tidak selalu banyak tiap bulannya.

c. informan tiga

Nama : Sarmila Kartikatiwi

Usia : 24 tahun

Jenis kelamin : perempuan

Pendidikan terakhir : SD

Jabatan : Pemilik Warung / Usaha

Nama usaha : Warung Bebek Sinjay Al-fatih

Alamat usaha : Jl. Sultan Adam Seberang SMAN 5 Banjarmasin

Kecamatan Banjarmasin Utara

Ibu Sarmila Katikatiwi ini merupakan salah satu pedagang nasi bebek sinjay di kecamatan Banjarmasin Utara yang berdagang dari tahun 2016 merintis bersama saudara kandung beliau hingga sekarang beliau melanjutkan usaha ini bersama suami beliau. Warung nasi bebek ini telah bergabung di *e-commerce* dari tahun 2021 yang artinya sudah hampir 3 tahun usaha ini berkerjasama dengan *e-commerce*. Warung nasi bebek sinjay ini bergabung disemua platform *e-commerce* seperti *gojek*, *grab*, *maxim* dan lainnya.

Warung nasi bebek sinjay ini memilih menggunakan layanan *e-commerce* untuk menjangkau lingkup penjualan yang lebih luas dan dapat dikenal banyak orang juga untuk meningkatkan penghasilan dari penjualan *online*. Beliau mengatakan bergabung ke *gojek* dan *grab* ini tidak dipungut biaya.

Kebetulan usaha ini saya jualan bersama suami jadi kalo waktu sholat tiba kami sering bergantian untuk melaksanakan sholat dan layanan di *gojek* dan *grab* masih bisa ditangani saat menjaga sendirian. Menurut ibu Sarmila kejujuran merupakan hal yang paling utama bagi seorang pedagang Karena dengan kita berperilaku jujur tidak hanya pelanggan saja yang senang tetapi juga Allah SWT, karena semua perbuatan kita nantinya akan dipertanggung jawabkan di akhirat Ibu Sarmila mengatakan saat awal bergabung di *e-commerce* ini mungkin masih belum terlalu signifikan peningkatan penjualan yang di peroleh, dan memerlukan waktu kurang lebih 3 bulan baru hasilnya bisa dirasakan dan itupun dibantu dengan memasang promo. Dengan adanya promo yang digunakan oleh warung nasi bebek sinjay ini membuat warung beliau sering direkomendasikan di beranda awal saat aplikasi di buka. Peningkatan yang didapat setelah bergabung itu meningkat sedikit demi sedikit bahkan sampai 50% meningkat dari penjualan *offline* saat tahun 2021 itu. Dengan peningkatan yang didapat itu sangat membantu untuk memulihkan usaha beliau yang terdampak pandemi covid-19 di awal tahun 2020 dan membantu menambahkan modal usaha beliau untuk meningkatkan kualitas makanan yang akan di jual di layanan *gojek* dan *grab* ini. Kemudian pasca pandemi covid-19 layanan *e-commerce* di warung nasi bebek sinjay ini masih sangat stabil penghasilan yang didapat kurang lebih sama saat pandemi covid-19 mungkin naik beberapa persen. Dan menurut beliau dengan

adanya *e-commerce* ini sangat membantu usaha beliau dan memudahkan pelanggan yang males datang langsung ke warung tinggal memesan lewat aplikasi *gojek* atau *grab* saja jadi lebih efisien dan praktis.

Bersikap ramah merupakan hal penting ketika melayani pembeli, karena pembeli adalah raja yang harus dilayani dengan baik walaupun terkadang ada saja pembeli yang cerewet tapi kami tetap harus sabar saat melayani karena dengan begitu pembeli akan merasa nyaman saat bertransaksi. Beliau mengatakan tidak ada pelanggan yang diutamakan semua pembeli bagi kami sama, tidak ada perbedaan ataupun penggolongan ras, jenis kelamin, agama, dan lain lain karena sebagai penjual kami berkewajiban melayani pembeli sebaik mungkin yang kami bisa. Beliau juga mengatakan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen merupakan tanggung jawab kami salah satunya dalam segi pengemasan seperti memastikan pesanan sebelum di kemas agar tidak ada yang kurang dan memastikan pengemasan aman saat diantar oleh *driver* hal itu dilakukan agar meminimalisir terjadinya kesalahan.

Sistem pembayaran dari aplikasi *gojek* dan *grab* ke pemilik usaha ini langsung masuk ke rekening karena saat awal pendaftaran bergabung di layanan ini sudah mencantumkan syarat-syarat salah satunya nomor rekening pengguna. Dan bagi hasil dari pihak *gojek* dan *grab* itu sekitar 10%-20% dari harga menu yang di naikan sedikit lebih mahal. Kemudian untuk sistem pembayaran dari *driver* ke pemilik usaha itu beliau menggunakan sistem bayar *qris* atau juga bisa bayar uang tunai.

Adanya *e-commerce* ini sangat menguntungkan usaha beliau karena penjualan warung nasi bebek sinjay ini makin bagus yang tadinya penghasilan hanya diperoleh beberapa persen saja sekarang sudah bisa sampai 50% bahkan lebih.

Hambatan selama bergabung di *e-commerce* tidak ada masalah yang serius paling kalo saat cuaca hujan sebetulnya pesanan saat hujan itu banyak masuk di aplikasi tetapi mencari *driver* yang mau mengantarkan pesannya ini yang susah jadi sebagian pelanggan ada yang membatalkan pesannya dan ada juga yang masih mau menunggu hingga hujannya reda. Harapan kedepannya untuk *e-*

*commerce* semoga makin berkembang lagi dan makin bagus lagi sistem, fitur ataupun promo yang di adakan karena layanan *gojek* dan *grab* ini sangat membantu usaha mikro kami.

d. Informan empat

Nama : Mursid

Usia : 49 tahun

Jenis kelamin : laki-laki

Pendidikan terakhir : SMA

Jabatan : Pemilik Warung / Usaha

Nama usaha : Nasi Kuning dan Lontong Hj. Ella

Alamat usaha : Jl. Antasan Kecil Timur Samping Langgar Al-Furat (Tepi Sungai) Kecamatan Banjarmasin Utara

Bapak Mursid ialah salah satu pedagang nasi kuning dan lontong di Banjarmasin utara yang sudah berjualan sejak 2004. Usaha ini telah bergabung di *e-commerce* pada saat awal *gofood* dan *grab food* ada bahkan sebelum adanya pandemi covid-19 yaitu di tahun 2018 yang berarti sudah hampir 6 tahunan usaha beliau bekerjasama dengan layanan *e-commerce*. Beliau bergabung di *e-commerce* ini karena ingin mencoba beradaptasi dengan penjualan zaman sekarang yang serba *modern* atau serba *online* dan hal lainnya juga untuk mencakup lingkup pasar *online* yang lebih luas lagi tidak hanya disekitar warung beliau saja. Untuk biaya pertama bergabung di layanan *gojek* dan *grab* ini memang tidak ada tetapi dipotong dari keuntungan yang di dapat tiap bulannya dan semisal harga normal di warung seporsinya Rp. 10.000 naik 20%an dan dari 20% itulah pihak *gojek* atau *grab* dapatkan.

Usaha kami ini memiliki beberapa karyawan jadi biasanya mereka akan bergantian untuk menjaga warung saat ingin melaksanakan sholat, sedangkan saya dan istri sebelum dzuhur biasanya sudah pulang duluan untuk melaksanakan sholat dirumah. 6) bapak mursid mengatakan kejujuran merupakan hal penting saat berjualan, karena dengan kejujuran membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya untuk kembali membeli dagangan kita. Dan kami menerapkan hal itu

dengan selalu memberitahu deskripsi produk makanan yang kami jual sesuai dengan yang ada di warung bahkan foto yang di tampilkan di aplikasi *gojek* dan *grab* itu kami foto langsung dari produk kami sendiri tidak mengambil foto dari internet sehingga pelanggan yang sudah membeli ditempat kami merasa senang karena makanan yang diterima sesuai deskripsi dan foto yang tertera di aplikasi.

Menurut beliau untuk merasakan dampak atau perubahan setelah bergabung menggunakan *e-commerce* ini hanya memerlukan waktu beberapa minggu saja karena selain warung nasi kuning ini telah lama berjualan beliau juga memasang promo ataupun iklan yang membuat warung nasi kuning dan lontong ini muncul di bagian beranda aplikasi *gofood* atau *grabfood* jika iklan atau promonya sedang dipasang. Kemudian karena usaha warung nasi kuning ini telah bergabung di awal *gojek* dan *grab* tentunya penghasilan yang diperoleh dari warung ini meningkat sedikit demi sedikit sekitar 50%. Lalu setelah adanya pandemi covid-19 ini beliau mengira *e-commerce* ini bakal anjlok sama seperti warung yang *offline* ternyata justru makin lancar dan stabil dan penghasilan yang di dapat pun terus meningkat lebih dari 50%, krena pelanggan tidak bisa langsung datang ke warung jadi dengan adanya aplikasi *gojek* dan *grab* ini membantu dan mempermudah pelanggan untuk membeli makanan yang di inginkan. Kemudian pasca pandemi covid-19 penjualan warung nasi kuning beliau di *e-commerce* ini malah menurun karena banyak warung-warung yang tadinya tutup akibat pandemi kini mulai berjualan kembali dan orang yang tidak berjualan pun belajar berjualan juga jadi banyak pesaing baru yang bergabung di *e-commerce* yang membuat penjualan ini menurun. Aplikasi *gojek* dan *grab* pasca pandemic ini masih ramai akan tetapi tidak seramai saat pandemi covid-19 karena pelanggan sudah bisa datang langsung ke warung, tapi aplikasi *gojek* ini masih banyak peminatnya bagi pelanggan yang tidak sempat datang untuk makan di tempat, dan biasanya yang mesan lewat aplikasi ini pelanggan yang jarak rumahnya jauh dari warung nasi kuning ini.

Bersikap ramah itu juga merupakan hal penting dalam melayani pembeli sama seperti kejujuran, karena dengan kita bersikap ramah membuat pelanggan merasa senang dan nyaman itu bisa berdampak baik bagi kami karena dengan

ulasan positif dari pelanggan bisa menarik perhatian pelanggan lainnya. Untuk kepuasan pelanggan dari rating atau ulasan di aplikasi warung beliau ini masuk dalam kategori *bestseller*, untuk sektor umkm kalo disandingkan dengan *merchant* besar di *gojek* warung beliau ini ada di urutan nomor tujuh kategori paling laris tetapi kalonya di sektor umkm warung beliau ini tiga besar paling laris. Bapak Mursid mengatakan tidak ada orang atau pelanggan yang di prioritaskan semuanya dilayani dengan baik dan sesuai antrian begitupun juga dengan pelanggan yang memesan melalui aplikasi. Bapak Mursid mengatakan tanggung jawab kami kepada konsumen dimulai dengan menggunakan bahan baku makanan yang berkualitas agar makanan yang diberikan ke konsumen aman dan tentunya enak, kemudian kami juga bertanggung jawab terhadap pesanan yang di antar oleh driver dengan cara memastikan pesanan sampai dengan selamat dan tidak kurang apapun.

Sistem pembayaran langsung masuk ke rekening kami yang sudah tercantum dan itu sudah termasuk bagi hasil oleh pihak aplikasi kurang lebih 20% an, kalo untuk para driver kami menyediakan sistem qris atau transfer, kalo bayar cash itu tinggal driver dengan pembeli saja lagi. Menurut bapak Mursid hambatan selama bergabung di layanan ini mungkin lebih ke aplikasi *gojek* karena semisal persediaan produk makanan yang sudah habis itu kami harus menunggu pihak *gojeknya* yang mengatur dan memerlukan beberapa waktu dulu baru persediaan yang kosong berubah sedangkan kalo aplikasi *grab* itu pihak penjual bisa mengedit sendiri jika stok persediaan di warung sedang habis.

e. Informan lima

Nama : Rahmawati

Usia : 52 tahun

Pendidikan terakhir : SMP

Nama usaha : Warung Saroh

Alamat usaha :Jalan Jahri Saleh (Seberang Taman Satwa) Kelurahan Sungai Jingah Kecamatan Banjarmasin Utara

Ibu Rahmawati ialah seorang penjual makanan lauk pauk yang sudah 7 tahun berjualan. Beliau juga bergabung di *e-commerce* ini pada awal tahun 2020 yang berarti kurang lebih sudah hampir 4 tahun beliau bekerjasama dengan *e-commerce* ini, usaha beliau ini hanya bergabung di layanan *gojek* saja. Bergabungnya beliau di *e-commerce* ini mengikuti perkembangan zaman yang sudah serba *modern* atau serba *online* selain itu juga bergabung di *e-commerce* ini hanya sampingan dikarenakan anak beliau yang menyarankan untuk bergabung di *gojek* ini yang berarti anak beliau lah yang mengerti dengan sistem-sistem *gojek* ini dan juga kalau di warung banyak pelanggan biasanya layanan *gojek* ini di tutup karena beliau lebih memprioritaskan pelanggan yang datang langsung ke warung.

Kebetulan warung beliau ini memiliki 1 karyawan sehingga pada waktu sholat itu bergantian, tetapi kalonya warung sedang ramai pelanggan biasanya menunggu waktu sepi baru melaksanakan sholat. Kejujuran itu sangat penting entah itu dari kualitas bahan yang akan kami perjualbelikan atau bahkan dari deskripsi produk yang harus sesuai dengan kenyaaaan, kalau kita jujur maka pelanggan percaya dan akan datang kembali untuk membeli lagi.

Saat awal bergabung di *e-commerce* tahun 2020 itu masih tidak terlalu ramai pembeli karena kata beliau kami tidak memasang promo-promo untuk memikat pelanggan saat awal bergabung tersebut. Dan untuk merasakan dampak setelah bergabung itu kiranya memerlukan waktu kurang lebih 6-7 bulanan yang pelanggan itu sudah mulai banyak mengetahui warung saroh ini, peningkatan penjualannya beliau yang di dapat itu sekitar 25%. Kemudian pasca pandemi ini menurut beliau masih sama aja mungkin menurun sedikit karena kan layanan *gojek* warung saroh ini tidak selalu buka setiap hari dan itulah yang membuat penjualan beliau turun 2-3%an karena setelah pandemi covid ini pelanggan yang mampir kewarung banyak sekali dan beliau merasa kewalahan kalo harus buka setiap hari di *gojek* itu. Akan tetapi layanan *gojek* ini masih sangat berguna sekali setelah pandemi ini karena penghasilan yang diperoleh di layanan itupun juga lumayan, walaupun bagi hasil yang di terapkan oleh layanan jasa ini lumayan besar yaitu sekitar 20%an. Dan juga untuk harga di aplikasi *gojek* itu pasti

berbeda, harga di warung persorsinya Rp. 12.000 di aplikasi jadi Rp. 18.000 bahkan lebih, hal ini lah yang biasanya pelanggan beliau ini lebih banyak datang ke warung karena lebih murah dan karena itu beliau jarang buka di aplikasi *gojek*. Kemudian untuk sistem pembayaran yang di gunakan warung beliau ini menggunakan transfer ataupun *qris* dan terkadang juga menggunakan sistem talang atau menggunakan uang milik *driver* terlebih dahulu.

Menurut ibu Rahmawati bersikap ramah merupakan hal penting apalagi dalam melayani pelanggan karena pelanggan merasa dihargai dan senang kalo kita bersikap ramah. Bagi ibu Rahmawati kepuasan pelanggan itu sangat penting karena pelanggan yang datang langsung kewarung pun biasanya beliau selalu memberikan potongan harga terlebih apabila pelanggan yang banyak membeli masakan beliau, jadi pastinya di *gojek* pun beliau menerapkan hal yang sama seperti pelanggan yang datang ke warung. Untuk hambatan selama bergabung di *e-commerce* menurut beliau aplikasi *gojek* ini sudah cukup baik entah dari sistem ataupun *driver* nya. Dan dari beliau harapan untuk *gojek* kedepannya semoga bisa lebih baik lagi dan banyak membantu usaha mikro sekarang ini.

## **B. Analisis Data**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dilapangan, maka tahap yang selanjutnya yaitu analisis dengan metode penelitian dan teori yang sebelumnya sudah di muat. sehingga menghasilkan analisis terkait pemanfaatan *e-commere* pasca pandemi covid-19 untuk pengembangan umkm di kota Banjarmasin dalam perspektif ekonomi islam, sebagai berikut :

### 1. E-commerce sebagai solusi mengatasi dampak pandemi covid-19

Salah satu dampak buruk pandemi covid-19 adalah menurunnya tingkat penjualan usaha mikro. Hal ini disebabkan karena pemerintah menganjurkan masyarakat untuk melakukan *physical distancing* dan membatasi aktivitas keluar rumah. Akibatnya, permintaan barang dan jasa menurun tajam. Banyak pelaku usaha yang kesulitan mempertahankan kelangsungan usahanya.

Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan solusi cepat dan tepat. *E-commerce* merupakan pilihan yang tepat, karena melalui *e-commerce*, pelaku

usaha dapat terus berinteraksi dengan pembeli meski secara daring. Mereka dapat mempromosikan serta menjual produk secara *online*. Pelanggan juga dapat tetap memenuhi kebutuhannya meski berada di rumah. Dengan demikian, tingkat penjualan dapat terus terjaga meskipun kondisi pandemi. Banyak pelaku usaha mikro yang mampu memanfaatkan peluang ini sehingga usahanya tetap *survive* di tengah pandemi.

Dan berdasarkan hasil analisis yang di lakukan terhadap 5 informan pelaku usaha mikro di Banjarmasin utara ini sudah menggunakan *e-commerce* pada saat pandemic covid 19 bahkan beberapa ada yang sudah bergabung sebelum adanya pandemic covid 19 seperti bapak mursid dan ibu tri. Mereka mengatakan dengan adanya *e-commerce* ini membantu usaha untuk tetap bertahan dimasa sulit tersebut dan mampu meningkatkan pendapatan usaha mereka setelah beralih menggunakan *e-commerce*, bahkan *e-commerce* ini tidak hanya membantu usaha mereka disaat pandemi saja melainkan pasca pandemi covid 19 ini usaha mereka masih terbantu dengan adanya *e-commerce*.

## 2. Pemahaman pelaku usaha tentang *e-commerce*

Sebagian besar pelaku usaha mikro berasal dari kalangan yang belum familiar dengan teknologi canggih. Mereka lebih terbiasa menjalankan usaha secara konvensional atau *offline*. Oleh karena itu, pemahaman mereka mengenai manfaat *e-commerce* masih sangat terbatas. Banyak yang belum menyadari potensi besar dari *e-commerce* dalam membantu pengembangan usaha.

Berdasarkan informasi dari informan yang awalnya masih tidak mengerti dengan cara kerja *e-commerce* ini, berusaha untuk mencoba bergabung dengan layanan e-commerce untuk mengikuti perubahan pasar yang beralih serba digital. Dengan Pengalaman bergabung di e-commerce ini lambat laun membuat pemahaman mereka akan e-commerce meningkat, entah dari cara penggunaan layanan aplikasi grab dan gojek ini dengan baik dan bijak, bahkan promosi dan iklan yang digunakan pelaku usaha untuk menarik minat pembeli. Dan tentunya dengan pemahaman mereka mengenai trend dan teknologi baru dalam ecommerce ini pelaku usaha dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk tetap bersaing di pasar digital secara sehat untuk dapat meningkatkan penjualan.

### 3. Pelaku usaha di tuntut untuk beradaptasi

Dalam kondisi pandemi, pelaku usaha dituntut untuk beradaptasi dengan cepat. Mereka dituntut untuk fleksibel dan kreatif dalam merespon tantangan yang ada. Salah satu cara untuk bertahan dan beradaptasi adalah dengan memanfaatkan peluang e-commerce. E-commerce memungkinkan mereka untuk tetap berinteraksi dan memasarkan produk secara online. Meski kondisi terbatas, mereka masih dapat memperluas jangkauan pemasaran tanpa harus tergantung dari lokasi fisik. Dengan cepat memanfaatkan peluang ini, pelaku usaha dapat meminimalisir dampak buruk pandemi terhadap penjualan. Mereka harus pandai mengubah strategi pemasaran secara daring agar usaha tetap bertahan di masa sulit. Dengan bergabungnya mereka di e-commerce ini mengharuskan mereka untuk beradaptasi dengan cepat terhadap teknologi dan trend pasar yang modern ini. Mereka haru perlu memahami cara menggunakan fitur-fitur promosi dan mengelola transaksi melalui aplikasi e-commerce untuk menjaga kelangsungan usaha.

### 4. Meningkatkan jangkauan pemasaran

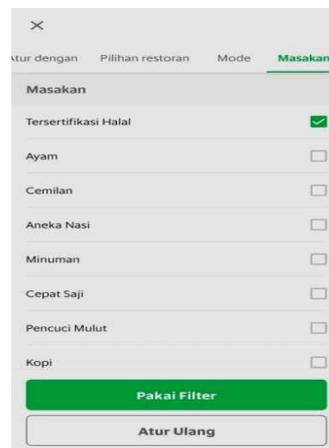
Salah satu keunggulan utama dari e-commerce bagi pelaku usaha adalah mampu memperluas jangkauan pemasaran hingga beberapa tempat yang jauh sekalipun. Dengan adanya e-commerce sangat membantu meningkatkan jangkauan pemasaran usaha tersebut. Melalui layanan gojek dan grab usaha mereka dapat dengan mudah di akses oleh pelanggan diberbagai tempat tidak hanya disekitar warung mereka saja. Bahkan pada saat pandemi covid-19 yang mana para pelanggan dengan mudah mengakses layanan ini tanpa perlu keluar rumah untuk membelinya.

Namun dalam memanfaatkan e-commerce untuk pengembangan usaha di era pasca covid-19 pelaku usaha harus tetap mengedepankan secara prespektif ekonomi islam. Islam memperbolehkan transaksi jual beli tetapi harus dilakukan sesuai dengan syariat islam dan sesuai dengan ekonomi syariah. Prinsip umum ekonomi merupakan karakter bisnis yang menentukan sukses tidaknya sebuah usaha yang dimiiki seseorang pelaku usaha, terutama seorang pengusaha muslim

yang ingin sukses dalam bisnisnya (Muhammad 2020). Dalam hal ini prinsip-prinsip ekonomi islam yang diterapkan dalam e-commerce sebagai berikut:

Pertama, Kehalalan Produk dan layanan. E-commerce gofood dan grabfood merupakan salah satu layanan pesan antar makanan dan minuman yang terkemuka di Indonesia. Kehalalan produk dan layanan dalam e-commerce gofood dan grabfood ini bergantung pada restoran atau penyedia makanan yang bekerjasama dengan platform tersebut. Kedua layanan ini tidak secara langsung mengendalikan seluruh produk makanan dan minuman yang ditawarkan, tetapi juga mengandalkan kepercayaan terhadap restoran atau pelaku usaha yang sudah terdaftar. Dalam hal ini juga grab food memiliki fitur untuk membantu konsumen dalam memilah makanan dan minuman yang halal untuk dibelinya melalui fitur filter pencarian yang memungkinkan membantu para pelanggan dalam menentukan produk makanan dan minuman yang diinginkan. Berikut fitur filter pencarian yang disediakan oleh *grab food*.

Gambar 4. 1 Fitur Filter Pencaharian Layanan *Grab Food*



Sumber: [www.grab.co.id](http://www.grab.co.id)

Dengan menyediakan fitur filter pencaharian ini grabfood tentunya membantu memudahkan para pelanggan muslim yang protect terhadap makanan dan minuman yang ingin dipesan mereka. Kemudian *gofood* hanya menyediakan fitur pencaharian tanpa adanya filter khusus untuk makanan dan minuman yang halal akan tetapi fitur ini memudahkan pelanggan untuk mendapatkan berbagai rekomendasi produk makanan dan minuman yang sesuai dengan kemauan pelanggan.

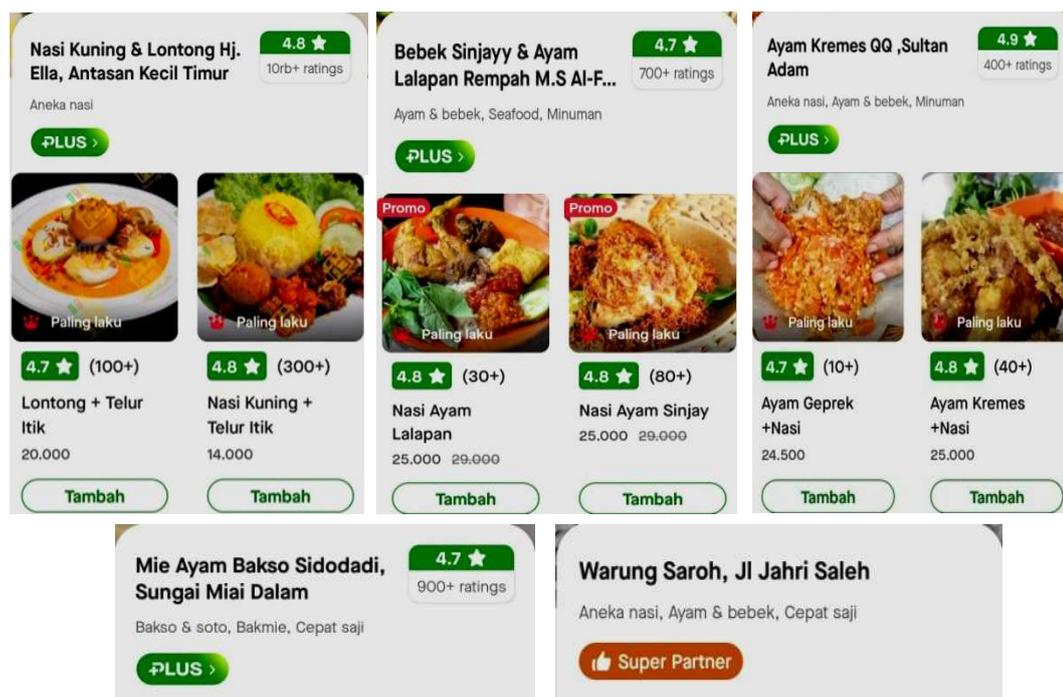
Gambar 4. 2 Fitur Pencaharian Layanan Gojek



Sumber: [www.gojek.co.id](http://www.gojek.co.id)

Selain itu dalam menentukan kehalalan suatu produk tidak hanya dipengaruhi oleh sertifikasi halal saja melainkan dapat dilakukan dengan melihat bahan baku yang digunakan dan tentunya islam melarang atau mengharankan bahan baku seperti babi atau alkohol. Bahan baku yang digunakan ini biasanya sudah tertera dalam deskripsi dilayanan aplikasi tersebut. Seperti halnya menu-menu yang di perjualbelikan oleh ke 5 informan dalam penelitian ini:

Gambar 4. 3 Daftar Menu Informan diLayanan Gofood





Sumber : [www.gojek.co.id](http://www.gojek.co.id)

Berdasarkan kelima informan menu-menu yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha mikro di kecamatan banjarmasin utara ini menggunakan bahan baku yang halal diantaranya: ayam, telur, dan daging sapi. Bahan yang digunakan yang digunakan oleh para pelaku ini merupakan standar bahan yang diperbolehkan oleh syariat islam. Dalam hal ini bahan yang dipergunakan oleh kelima informan ini merupakan hewan ternak. Hewan seperti sapi dan ayam adalah halal asalkan disembelih sesuai dengan syariat islam yang penyembelihannya harus dilakukan dengan menyebut nama Allah dan tata cara yang benar. Dalam surah Al-an'am ayat 14 yang berbunyi:

قُلْ لَا آجِدُ فِي مَا أُوحِيَ إِلَيَّ مُحَرَّمًا عَلَى طَاعِمٍ يَطْعَمُهُ إِلَّا أَنْ يَكُونَ مَيْتَةً أَوْ دَمًا مَسْفُوحًا

أَوْ لُضْحَمَ خِنْزِفَانَهُرَاللَّهِ بِهِ فَمَنْ اضْطُرَّ غَيْرِبِضًا غَوْلًا عَادٍ فَإِنَّ رَبَّكَ غَفُورٌ رَحِيمٌ

Artinya : “Katakanlah: Tiadalah aku peroleh dalam wahyu yang diwahyukan kepadaku, sesuatu yang diharamkan bagi orang yang hendak memakannya, kecuali kalau makanan itu bangkai, atau darah yang mengalir atau daging babi -karena sesungguhnya semua itu kotor- atau binatang yang disembelih atas nama selain Allah. Barangsiapa yang dalam keadaan

Dalam surah ini Allah menjelaskan tentang makanan yang diharamkan bagi umat Islam, serta memberikan penekanan pada kondisi darurat yang dapat membolehkan seseorang untuk mengonsumsi makanan haram dalam situasi tertentu dan menjelaskan bahwa hewan yang disembelih atas nama selain Allah adalah haram.

Kedua, kejujuran (*Amanah*) dan transparansi (*As-Shidq*) dalam *Grabfood* atau *Gofood* merupakan aspek yang sangat penting untuk menjaga kepercayaan konsumen. Sebagai *platform* yang menghubungkan konsumen dengan penyedia makanan kedua layanan ini bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang akan diberikan kepada pengguna akurat dan jelas. Pihak layanan bertanggung jawab untuk memastikan informasi akurat dan jelas melalui berbagai mekanisme yang dirancang untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan pengguna terhadap layanan mereka, salah satunya pada saat pendaftaran pihak gofood meminta merchant untuk mengunggah informasi detail tentang bisnis mereka berupa nama dan lokasi restoran, daftar menu beserta harga, dan foto makanan dan minuman yang sesuai aslinya. Transparansi dalam hal ini terkait dengan informasi mengenai menu, harga, dll.

Berdasarkan hal tersebut kelima infoman telah menerapkan kejujuran dan transparansi dengan memberikan deskripsi terkait menu dan harga. Seperti pada warung Ibu Rika yaitu Ayam Kremes Qyu-Qyu.

Gambar 4. 4 Menu Makanan Warung Ayam Kremen Qyu-Qyu



Sumber : [www.gojek.co.id](http://www.gojek.co.id)

Sama halnya yang dilakukan oleh bapa mursid selaku pemilik warung Nasi Kuning dan Lontong Hj. Ella.

Gambar 4. 5 Menu Makanan Warung Nasi Kuning dan Lontong Hj. Ella



Sumber: [www.gojek.co.id](http://www.gojek.co.id)

Dan yang dilakukan oleh Ibu Tri pemilik Warung Mie Ayam Bakso Sidodadi.

Gambar 4. 6 Makanan Warung Mie Ayam Bakso Sidodadi



Sumber: [www.gojek.co.id](http://www.gojek.co.id)

Berdasarkan pernyataan diatas mengatakan bahwasanya pelaku usaha telah menerapkan kejujuran dan transparansi mengenai deskripsi menu dan harga yang telah tertera dalam platform gofood maupun grabfood. Selain kejujuran dan transparansi merupakan prinsip penting dalam perdagangan, hal ini ditegaskan oleh Al-Qur'an dalam surah Al-Baqarah ayat 42 yang berbunyi :

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya "Dan janganlah kamu campur adukkan yang hak dengan yang batil, dan janganlah kamu sembunyikan yang hak, sedang kamu mengetahui."

Ayat ini menekankan pentingnya menyampaikan kebenaran dan menghindari penipuan. Dalam perdagangan, penjual wajib memberikan informasi yang benar terkait produk atau jasa, seperti kondisi barang, spesifikasi, harga, atau ketersediaan. Dalam e-commerce, transparansi mencakup deskripsi produk yang jelas, ulasan pengguna, dan lainnya. Ketidakjujuran seperti menyembunyikan kekurangan barang melanggar prinsip ini.

Ketiga, keadilan dalam Islam sangat menganjurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis, dan jangan berbuat curang atau berlaku dzalim. Rasulullah diutus Allah untuk membangun keadilan celakalah bagi orang yang berbuat curang. Prinsip ini juga disebut dengan keadilan yang merupakan sebuah perilaku yang tidak membeda-bedakan dan tidak mengakibatkan kerugian bagi orang lain.

Prinsip ini menggambarkan dimensi kehidupan yang memiliki sifat horizontal. Karena lebih banyak hubungan dengan sesama manusia. Prinsip ini merupakan prinsip dasar yang harus dipegang dalam kehidupan siapapun. Agama islam mengharuskan berbuat adil kepada semua tak terkecuali dengan orang yang tidak kita sukai atau yang kita benci.

Wujud dari keadilan (*‘adl*) yang dilakukan oleh pelaku usaha ini ialah tidak membeda-bedakan pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh ibu sarmila yaitu:

“Tidak ada pelanggan yang diutamakan semua pembeli bagi kami sama, tidak ada perbedaan ataupun penggolongan ras, jenis kelamin, agama, dan lain lain karena sebagai penjual kami berkewajiban melayani pembeli sebaik mungkin yang kami bisa”.

Selain itu pembeli yang berada di layanan gojek atau grab selain di samaratakan juga harus antri sesuai antrian dengan terlebih dahulu memesan seperti yang dikatakan oleh ibu Rika :

“Tidak ada pelanggan yang di beda-bedakkan semuanya sama, mereka yang duluan memesan maka itu yang dilayani terlebih dahulu”

Dan ada juga informan yang lebih mengutamakan pelanggan yang langsung datang ketempat, seperti ibu rahmati beliau mengatakan :

“Lebih memprioritaskan pelanggan yang datang langsung ke warung tapi tidak ada membedakan pelanggan, hanya saja di layanan gojek kami sering tutup jika pelanggan sedang ramai di warung ”

Berdasarkan analisis dalam proses jual beli melalui gojek dan grab ataupun pelanggan yang datang langsung ke tempat, pihak penjual sudah menerapkan unsur keseimbangan dan keadilan dalam berjualan yaitu dengan tidak membedakan pelanggan dan dilayani sesuai dengan antrian, sama halnya dengan ibu rahmawati pun juga sudah menerapkan prinsip ini dengan bersikap adil walaupun beliau hanya melayani pelanggan yang datang ketempat.

Ke-empat, kehendak bebas (*free will*). Kebebasan juga merupakan bagian penting dalam nilai ekonomi islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif kepentingan individu dibuka lebar, tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Penerapan konsep kehendak bebas dalam ekonomi islam ialah manusia memiliki kebebasan untuk membuat kontrak dan menepatinya atau mengingkarinya. Seorang muslim yang telah menyerahkan hidupnya pada kehendak Allah SWT akan menepati kontrak yang telah dibuatnya.

Berdasarkan analisis, jual beli yang dilakukan melalui *e-commerce gojek* atau *grab* seorang pembeli dapat bebas memilih produk makanan dan minuman yang akan di beli, bebas memilih merchant yang akan di tuju, bebas menentukan pembayaran melalui transfer atau cash, dan lain sebagainya. Tanpa ada batasan dan paksaan dalam membeli produk makanan atau minuman tertentu. Selain itu, pembeli apabila telah menerima pesanan dapat bebas memberikan penilaian atau review dari pesanan yang telah diterima. Apabila pembeli merasa puas dengan makanan atau minuman yang dibelinya maka mereka akan memberi bintang lima, sebaliknya jika pembeli merasa kurang puas atau terjadi kesalahan saat melakukan transaksi di merchant tersebut maka mereka akan memberikan bintang kurang dari lima.

Seperti yang dilakukan oleh Ridho Ansyari yang membeli makanan di warung nasi kuning dan lontong Hj. Ella Pembeli tersebut merasa puas dengan

pesanan yang diterimanya karena makanannya enak dan pas untuk sarapan saat kerja.

**Gambar 4. 7 Halaman Penilaian Pesanan Pembeli Ridho Ansyari**



Sumber : <https://www.gojek.com>

Dan ada juga yang dilakukan oleh Dhani yang membeli makanan di warung nasi bebek sinjay al-fatih pembeli juga memberikan penilaian bintang 5 karena merasa puas terhadap pesanan yang dibelinya.

**Gambar 4. 8 Halaman Penilaian Pesanan Pembeli Dhani**



Sumber : <https://www.gojek.com>

Sedangkan penerapan prinsip kehendak bebas bagi pihak pelaku usaha adalah penjual bebas mencari konsumen dengan cara menaikkan produk yang mereka jual secara manual seperti promosi produk makanan mereka menggunakan fitur gojek atau grab tidak bebayar atau dapat memasang iklan berbayar.

Kelima, Tanggung jawab. Prinsip ini merupakan sebuah bentuk pertanggungjawaban seseorang atas segala aktivitas yang telah diperbuat. Manusia harus berani bertanggung jawab segala perbuatannya dengan manusia lainnya, apalagi yang paling utama yaitu bertanggung jawab kelak dihadapan Allah swt. Sangat mungkin di dunia karena keahliannya seseorang mampu

melepaskan tanggung jawab yang merugikan orang lain. Namun, di kemudian hari dia tidak akan terbebas dari tanggung jawab dihadapan Allah karena Allah maha mengetahui.

Berdasarkan hasil wawancara tanggung jawab yang dilakukan para pelaku usaha adalah melakukan pengemasan dengan baik dan memastikan pengantaran sampai tepat waktu seperti yang di sampaikan oleh Ibu Tri berikut ini:

“Salah satu cara mereka bertanggung jawab yaitu dengan sebisa mungkin selalu memastikan setiap pesanan konsumen diproses dengan cepat dan sesuai agar menghindari dari kesalahan pesanan, serta bekerja sama dengan driver untuk memastikan pesanan yang diantar sampai tepat waktu ke tangan konsumen, jika terjadi kesalahan maka siap merespon keluhan konsumen dan menyelesaikannya dengan cepat.”

Sama halnya seperti pelaku usaha lainnya yaitu ibu Sarmila juga mengatakan:

“Memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen merupakan tanggung jawab kami salah satunya dalam segi pengemasan seperti memastikan pesanan sebelum di kemas agar tidak ada yang kurang dan memastikan pengemasan aman saat diantar oleh driver hal itu dilakukan agar meminimalisir terjadinya kesalahan”.

Wujud lain dalam tanggung jawab yaitu memberikan bahan baku yang berkualitas, seperti yang dilakukan bapak Mursid dengan beliau mengatakan:

“Tanggung jawab kami kepada konsumen dimulai dengan menggunakan bahan baku makanan yang berkualitas agar makanan yang diberikan ke konsumen aman dan tentunya enak, kemudian kami juga bertanggung jawab terhadap pesanan yang di antar oleh driver dengan cara memastikan pesanan sampai dengan selamat dan tidak kurang apapun.”

Dari data yang diperoleh, penulis menyimpulkan bahwa para pelaku usaha telah menerapkan prinsip tanggung jawab ini dengan baik yang sesuai dengan etika bisnis islam. Mereka memprioritaskan kepuasan konsumen, kualitas produk, dan keamanan pengantaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa para pelaku usaha telah berkomitmen kuat dalam menerapkan prinsip tanggung jawab

yang sesuai dengan etika bisnis Islam, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen.

Ke-enam, Kebajikan (*Ihsan*). Pada prinsip ini berhubungan dengan sikap pedagang dalam melayani dan memperlakukan konsumen. Sikap sopan, ramah, murah hati, dan sabar yang dimiliki pedagang terhadap konsumennya akan menjadikan daya tarik yang terkesan akan memberikan hal positif, tetapi jika sebaliknya sikap yang tidak sopan, tidak ramah, tidak sabar, dan membedakan perlakuannya terhadap konsumen maka akan terlihat dan terkesan negatif bagi pedagang tersebut.

Sikap Kebajikan dalam menjalankan bisnis dapat juga ditunjukkan para pedagang dengan sikap keramahan kepada calon pembeli. Dalam melayani pembeli pedagang dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi mewujudkan kepuasan pelanggan. Pada prinsip ini empat para pelaku usaha sudah menerapkan prinsip ihsan dengan benar karena bersikap ramah dan melayani konsumen dengan baik, akan tetapi menurut pengamatan penulis ada satu pelaku usaha yang tidak sesuai dengan yang beliau katakan karena melayani pelanggan dengan muka yang judes, beliau seharusnya tidak bersikap seperti itu saat melayani pelanggan yang datang langsung di tempat karena bersikap ramah merupakan bentuk pelayanan yang baik agar pelanggan merasa nyaman saat bertransaksi langsung.

Seorang pelaku bisnis, harus bersikap ramah dalam melakukan bisnis. Nabi Muhammad Saw mengatakan,

*“Allah merahmati seseorang yang ramah dan toleran dalam berbisnis”*  
(H.R. Bukhari dan Tarmizi).

Maksud dari hadist diatas adalah mengajarkan bahwa seorang pelaku bisnis sebaiknya bersikap ramah dan toleran dalam menjalankan bisnis. Nabi Muhammad Saw menyatakan bahwa Allah akan merahmati seseorang yang menunjukkan sifat ramah dan toleran dalam berbisnis. Karena perilaku ramah dan toleran dalam berbisnis adalah sesuatu yang dianjurkan dalam Islam.