

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Tanah Bumbu merupakan kabupaten yang terletak paling timur di provinsi Kalimantan Selatan. Sebelumnya Kabupaten ini termasuk dalam wilayah Kabupaten Kotabaru. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 5.066,96 km² dan jumlah penduduk sebanyak 267.913 jiwa (2010), dan pada akhir tahun 2023, jumlah penduduk di Kabupaten Tanah Bumbu berjumlah 346.336 jiwa yang tersebar di 12 Kecamatan yaitu Kecamatan Kusan Hilir, Kusan Tengah, Sungai Loban, Satu, Kusan Hulu, Teluk Kepayang, Batulicin, Karang Bintang, Simpang Empat, Mantewe, dan Kuranji.

Kampoeng Pagattang adalah sebutan awal Kota Pagatan di Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu saat ini. Pagattang diambil dari pemagatan atau pemotongan rotan. Awalnya Kampoeng Pagattang hanya hutan belantara. Namun, Pagattang berkembang pesat menjadi salah satu bandar kecil strategis, sebab lokasinya berbatasan dengan laut Jawa dan dilalui oleh laut Kusan.

Wilayah Kerajaan Pagatan menjadi daerah otonomi khusus bagi imigran suku Bugis yang masuk dalam wilayah Kesultanan Banjar. Sekitar tahun 1734, Puanna Dekke berangkat menuju Banjarmasin demi meminta izin kepada Sultan Banjar kala itu, penembahan batu guna menyampaikan keinginannya untuk mendirikan Kerajaan Pagatan. Puanna Dekke adalah bangsawan dan pedagang Bugis asal Wajo, Sulawesi Selatan yang merantau di Kalimantan pasca konflik politik disana. Karena masih dalam wilayah Kerajaan Banjar, Puanna Dekke harus menghadap Panembahan Kaharuddin Halilullah di Martapura ibu kota Kerajaan Banjar

Kota Pagatan adalah salah satu pusat oleh-oleh di Kabupaten Tanah Bumbu berupa kerupuk amplang. Kerupuk amplang dibuat dari bahan utama ikan seperti ikan tenggiri yang di campur dengan tepung tapioka dan bumbu-bumbu rahasianya, yang menghasilkan rasa gurih dan tekstur renyah yang khas. Industri rumah tangga kerupuk amplang di Pagatan tidak hanya menjadi bagian dari tradisi kuliner lokal,

tetapi juga menjadi sumber mata pencaharian utama bagi banyak masyarakat setempat.

Dalam penelitian ini, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada informan pengusaha kerupuk amplang yang mengenai tanggapan tentang penerapan etika bisnis islam dalam persaingan antar pelaku industri amplang di kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu.

Berikut ini ada dua sejarah singkat dari pengusaha kerupuk amplang tertua di Kota Pagatan yang di jadikan sampel peneliti:

a. Kerupuk amplang Semut Bakaraut

Kerupuk amplang Semut bakaraut ini berdiri pada tahun 1998. Usaha ini berlokasi di jalan A. Yani Desa Manurung Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir, usaha ini menjual kerupuk amplang dan berbagai macam makanan khas Kota Pagatan.

b. Kerupuk amplang Raudah

Kerupuk amplang Raudah ini berdiri pada tahun 2007. Usaha ini berlokasi di jalan Mangkubumi RT IV Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir, usaha ini khusus menjual kerupuk amplang dan tidak ada berbagai macam makanan khas Kota Pagatan.

2. Hasil Data

Berdasarkan hasil peneltian lapangan yang dilakukan peneliti dengan cara wawancara langsung kepada dua informan yang memenuhi kriteria, dari wawancara tersebut diperoleh data terkait penerapan etika bisnis islam dalam persaingan antar pelaku industry amplang di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu, peneliti melakukan wawancara kepada para pengusaha kerupuk amplang yang berada di sekitaran Kota Pagatan, sehingga menghasilkan informasi dan beberapa informan dengan deskripsi sebagai berikut :

a. Informan pertama

Nama	: Hemi Mahrif
Usia	: 51 tahun
Jenis kelamin	: Laki-laki

Pendidikan : Santri di Ponpes Martapura
Nama usaha : Pengusaha kerupuk amplang Semut Bakaraut
Alamat usaha : Jl. H. M. Amin Desa Manurung Kota Pagatan
Tanggal wawancara : 7 Desember 2024
Waktu wawancara : 12.07 WITA

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hemi sebagai pengusaha sekaligus pemilik kerupuk amplang Semut Bakaraut diperoleh keterangan bahwa, industri pengolahan kerupuk amplang ini didirikan pada tahun 2012 oleh Bapak Hemi Mahrif itu artinya beliau sudah menjalankan usaha kerupuk amplang ini 12 tahun. Industri pengolahan kerupuk amplang ini terletak di jalan H. M. Amin No. 35 RT.01 Desa Manurung Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu. Industri pengolahan kerupuk amplang semut bakaraut ini merupakan sumber penghasilan utama, sebagai layaknya suatu badan usaha yang harus mempunyai kekuatan hukum dan kewajiban-kewajiban lainnya, maka usaha ini telah memiliki izin DEPKES P-IRT No. 206631006013. bapak Hemi adalah generasi ke 2 pengusaha amplang yg ada di kota Pagatan yang mana usaha kerupuk amplang ini sebelumnya dimiliki oleh ibunya sendiri.

Bapak Hemi ini menjual kerupuk amplang dibantu oleh istrinya dan memiliki beberapa karyawan sehingga pada waktu sholat beliau akan bergantian untuk melaksanakan sholat sehingga tidak melalaikan kewajibannya sebagai seorang muslim yang taat beragama. Menurut beliau kejujuran merupakan kunci untuk mempertahankan dan menarik pembeli, karena dengan banyaknya pengusaha amplang yang baru sekarang jika kami tidak jujur mengenai produk yang kami jual maka pelanggan akan beralih ke penjual lainnya.

Pelanggan yang dimiliki bapak hemi sudah banyak. Strategi usaha yang beliau gunakan dalam menarik minat pelanggan dan strategi dalam mencari pelanggan yaitu memberikan pelayanan yang baik. Bapak hemi juga sepenuhnya melakukan persaingan usaha dalam etika bisnis islam. Menurut beliau dalam berbisnis memajukan usaha semua orang pasti mau, dan berusaha itu harus jujur, tidak mau merugikan pembeli karena menurutnya pembeli merupakan mitra bisnis. Sangat tidak ingin melakukan kecurangan bukan hanya karena takut kehilangan

pembeli, akan tetapi mengaku takut kepada Allah SWT. Bapak Hemi mengatakan “penerapan etika bisnis islam dalam persaingan memiliki dampak yang sangat besar. Di samping itu, karyawan tetap melayani pelanggan meskipun ada kasus dimana dari pagi hingga siang tidak ada pelanggan yang datang. Ketika adzan berkumandang, muncul dilema karena menurut ajaran agama, sholat harus diutamakan, namun pada saat yang sama melayani pelanggan juga menjadi bagian dari tanggung jawab”.

Dalam menjalankan persaingan yang sehat bapak Hemi mengatakan “tidak ada tantangan dari pelanggan yang di hadapinya namun ketika ada pelanggan yang meminta barang dalam jumlah besar, sementara produksi harian memiliki batasan, usaha amplang Bapak Hemi bekerja sama dengan pengusaha amplang lainnya untuk memastikan ketersediaan produk demi memenuhi permintaan pelanggan terlebih lagi tidak ada perbedaan dalam hal harga, pelayanan, bahkan hingga pengantaran ke rumah sehingga semua pelanggan mendapatkan perlakuan yang adil”. Namun Bapa Hemi mengatakan lagi “tidak ada konflik antara saya dengan pesaing amplang lainnya, melainkan konflik tersebut berasal dari pemerintah seperti BPOM dan MUI konflik tersebut ialah yang mana dulunya izin halal itu 2 juta (2 tahun) dan sekarang 6-7 juta (seumur hidup) untuk usaha kecil, karna usaha saya sudah masuk golongan menengah maka izin halalnya 16 juta (seumur hidup)” itulah konflik yang ada di usaha kerupuk amplang saya sekarang.

Menurut Bapak Hemi salah satu inovasi produk kerupuk amplang yaitu sangat bergantung pada pemerintah dalam hal pengembangan, karena setiap pergantian pemerintahan memiliki dampak besar terhadap usaha menengah yang dijalankannya. Dengan kata lain setiap kebijakan pemerintah yang terkait ekonomi memiliki dampak langsung terhadap kelangsungan dan pertumbuhan usaha menengah. Dukungan yang tepat dapat membantu usaha menengah berkembang sementara kebijakan yang tidak sesuai dapat menjadi hambatan.

Adanya ancaman pendatang baru terhadap usaha kerupuk amplang Bapak Hemi mengatakan “tidak jadi masalah karena usaha saya sudah sangat terkenal dari kemasan, produk, dan kualitas sehingga banyak orang yang mengenalnya dan usaha

saya sudah berjalan 25 tahun dari mulai ibu saya membangun usaha kerupuk amplang ini”.

Persaingan usaha antar kerupuk amplang di Kota Pagatan semakin ketat, dikarenakan banyaknya pengusaha amplang baru yang berjualan di pasar ataupun pusat oleh-oleh khas Pagatan, selain itu antara pengusaha saling banting harga. Ada juga tawar-menawar antara penjual dengan pembeli biasanya jika pembeli menawar satu atau dua kali tapi tidak mendapatkan pembeli akan pergi, lalu pergi ke pengusaha amplang lain untuk membandingkan harga. Selain itu dari segi produk para penjual amplang bersaing dengan cara mengganti barang yang dimiliki penjual lain agar bisa bersaing dengan penjual lain. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapa Hemi ialah “sekarang disini yang menjual kerupuk amplang semakin banyak dan juga peniruan produk jadi otomatis persaingannya juga semakin ketat, dan banyak penjual amplang yang banting harga untuk menarik para konsumen serta ada juga yang barang jualannya di ganti supaya sama dengan penjual amplang lainnya”. Sebenarnya persaingan dalam dunia bisnis itu bukanlah hal yang baru lagi karena sejak dulu sudah ada pengusaha yang bersaing dengan cara kotor sehingga tidak adil dan merugikan pengusaha lainnya.

b. Informan kedua

Nama	: Nur Jannah
Usia	: 59 tahun
Jenis kelamin	: Perempuan
Pendidikan	: Sekolah Dasar
Nama usaha	: Pengusaha kerupuk amplang Raudah
Alamat usaha	: Jl. Mangkubumi RT IV Kota Pagatan
Tanggal wawancara	: 7 Desember 2024
Waktu wawancara	: 14.20 WITA

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nur Jannah sebagai pengusaha sekaligus pemilik kerupuk amplang Raudah diperoleh keterangan bahwa, Industri kerupuk amplang Raudah ini didirikan pada tahun 2007 oleh Ibu Nur Jannah itu artinya beliau sudah menjalankan usaha kerupuk amplang ini 17 tahun. Home

industri kerupuk amplang Raudah adalah salah satu usaha yang memproduksi jenis kerupuk khas Pulau Kalimantan, tempat usahanya di Jalan Mangkubumi RT IV Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu. Awal mula terbentuk nama amplang Raudah di ambil dari nama anak beliau yaitu Raudah yang sampai sekarang menjadi nama dari produk kerupuk amplang tersebut.

Ibu Nur Jannah awalnya mempunyai pengalaman sebagai salah satu karyawan dirumah produksi kerupuk amplang di Kota Pagatan yang pemiliknya seorang Tionghoa yang berasal dari Pulau Kotabaru. Semenjak pemilik usaha tersebut meninggal dunia proses produksi kerupuk amplang berhenti dan tidak ada satu pun dari keluarganya untuk meneruskan usaha kerupuk amplang tersebut. Oleh karena itu Ibu Nur Jannah selaku pemilik usaha kerupuk amplang memberanikan diri dan siap mengambil resiko apapun untuk mendirikan usaha kerupuk amplang dan didukung dengan banyak nya nelayan disekitar Kota Pagatan karena rumah beliau sangat berdekatan dengan laut sehingga bahan baku utamanya pun mudah buat di temukan. Usaha kerupuk amplang Raudah dari segi bahan baku khusus menggunakan ikan tenggiri asli, selain itu produk telah di daftarkan PIRT (perizinan produksi ibu rumah tangga) 5 tahun sekali yang memberikan jaminan produk yang dijual memenuhi standar keamanan. Adapun target pemasaran industry kerupuk amplang Raudah ini yaitu memasarkan produk kepada warung dan kios-kios yang khusus menjual oleh-oleh khas Kota pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu.

Tingkat persaingan di dunia bisnis menuntut setiap pemasaran untuk mampu melaksanakan kegiatan pemasarannya dengan efektif dan efisien. Kegiatan pemasaran tersebut harus sesuai dengan kepentingan pemasar dan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Di Kota Pagatan terdapat beberapa usaha kerupuk amplang yang baru muncul dengan beraneka ragam makanan khas Kota Pagatan lainnya. Secara umum persaingan kerupuk amplang di Kota Pagatan tersebut sudah cukup sehat akan tetapi masih ada Sebagian pengusaha amplang melakukan kecurangan-kecurangan dalam persaingan yang mengakibatkan dampak merugikan orang lain seperti persaingan penentuan harga, persaingan pelayanan, persaingan kualitas produk. Selain pihak yang bersaing Ibu Nur Jannah mengatakan “sangat banyak

yang sudah menyaingi usaha kerupuk amplang saya tetapi saya tidak sama sekali goyah karena sudah banyak orang yang tau dengan kualitas produk saya, tetap sabar dan bergantung kepada Allah. Walaupun tantangan dari produk saya yaitu di kemasan yang kurang bagus akan tetapi rasa orang-orang tetap percaya dan kembali lagi kepada pelanggan-pelanggan yang sudah lama kenal dengan usaha produk saya”. Cara bersaing Islam memandang bahwa (baik barang/jasa) merupakan hal terpenting dalam persaingan bisnis. Islam sendiri memberikan penegasan bahwa barang atau produk yang di persaingkan harus mempunyai satu keunggulan, produk yang di persaingkan baik barang atau jasa harus halal. Spesifikasinya harus sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen untuk menghindari penipuan, kualitasnya terjamin dan bersaing.

Dalam persaingan usaha pasar Tradisional khususnya usaha kerupuk amplang di Kota Pagatan, para pedagang berlomba-lomba untuk memenangkan hati konsumen dengan meningkatkan kualitas produk yang mereka jual. Akan tetapi tidak jarang para pengusaha saling menjelekkkan pedagang lain karena milik pedagang lain laku keras dengan alasan memiliki produk yang sama tetapi kualitasnya berbeda . Dalam hal ini untuk memastikan bahwa persaingan tetap beretika tanpa menghalalkan segala cara Ibu Nur Jannah mengatakan bahwa “tetap dengan pendirian dan tidak pernah menghalalkan segala cara untuk menarik konsumen, tetap dengan prinsip saya walaupun banyak masyarakat ataupun pengusaha amplang lainnya menjelek-jelekkkan usaha saya, dengan itu saya memastikan agar produk tetap berkualitas karena sudah banyak pelanggan yang tau dengan kualitas amplang saya walaupun sekarang sudah banyak pengusaha amplang baru muncul yang meniru produk saya, tetapi saya tetap fokus dengan bisnis saya sendiri dan tidak lepas untuk memberikan fungsi yang sama”.

Kemudian pembedaan dalam cara penerapan etika bisnis islam antara usaha amplang kecil dan besar Ibu Nur Jannah mengungkapkan “untuk pelanggan yang lama atau yang baru dan pengambilan banyak atau sedikit semua tetap kami ratakan dari segi harga, pelayanan, produk tetapi usaha saya ini belum menyediakan pengantaran ke rumah, oleh karena itu sudah banyak pelanggan yang tau secara langsung tempat produksi amplang kami”. Pengusaha mempunyai kebebasan

dalam usaha akan tetapi mereka tetap terikat pada norma -norma yang ditentukan agar hasil bisnis yang diusahakan menjadi halal dan barokah karena prosedur perolehannya sah menurut al-Qur'an. Disinilah arti penting agar dalam aktivitas bisnis perlu memperhatikan keadilan, keterbukaan, menghindari praktik riba dan lain sebagainya yang bisa menciderai nilai-nilai etika yang harus di hormati.

1. Prinsip Etika Bisnis Islam

No	Indikator	Amplang Raudah	Amplang Semut
1.	Prinsip Tauhid	Percaya rejeki di atur oleh Allah SWT, Syukur, berusaha maksimal.	Percaya kalau rezeki sudah diatur oleh Allah SWT dan kita harus selalu mensyukurinya.
2.	Prinsip Keseimbangan	Harga dan pelayanan sama rata, tidak ada diskriminasi.	Tidak ada pelanggan yang di beda-bedakan semuanya sama rata.
3.	Prinsip Kehendak Bebas	Konsumen bebas memilih, tidak ada paksaan.	Konsumen bebas memilih, dan tidak paksaan.
4.	Prinsip Pertanggung Jawaban	Memberi kualitas dan layanan terbaik.	Bertanggung jawab atas kualitas dagangan.
5.	Prinsip Kebenaran	Jujur tentang kekurangan produk, dan informatif ke pembeli	jujur dan terbuka kepada pembeli mengenai kondisi produk.

2. Persaingan usaha

No	Indikator	Amplang Raudah	Amplang Semut
1.	Persaingan Produk	Utamakan kualitas, walaupun kemasan kurang bagus.	Utamakan kualitas untuk menarik pembeli.
2.	Persaingan Harga	Harga sesuai kualitas, walau produk sama dengan pesaing.	Harga standar pasar, khawatir dirugikan jika pesaing harga lebih rendah.

3.	Persaingan Pelayanan	Pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepercayaan.	Full service, pelanggan nomor satu.
4.	Persaingan Purna Jual	Retur/tukar barang apabila cacat atau salah, tidak boleh kembalikan uang.	Barang bisa di kembalikan atau ditukar bila cacat.

B. Analisis Data

Etika dapat didefinisikan sebagai seperangkat konsep moral yang membedakan antara yang baik dan yang buruk. Etika merupakan bidang ilmu normatif yang berperan dalam memutuskan apa yang harus dan tidak boleh dilakukan seseorang. Al-Qur'an memerintahkan manusia untuk bertindak jujur, tulus, Ikhlas, dan benar dalam setiap langkah hidupnya dan ini sangat dituntut dalam bidang bisnis. Islam mewajibkan dalam setiap perdagangan dilakukan dengan jujur dan terbuka, dan tidak membenarkan segala bentuk penipuan, kebohongan, serta eksploitasi. Perintah ini menuntut agar setiap pedagang benar-benar adil dan jujur dalam menjalankan usahanya. Apa yang dipahami pedagang juga sangat penting untuk kelangsungan usahanya untuk mendapatkan ridho Allah SWT dan berkah yang terkandung di dalamnya.

Etika dalam bisnis sangat penting, karena bisnis tidak hanya mencakup mengejar keuntungan, tetapi semua bentuk kegiatan dalam produksi, distribusi, dan pemasaran barang dan jasa yang dibutuhkan oleh orang-orang, baik melalui perdagangan ataupun bentuk lainnya. Namun pada dasar prakteknya masih ada pengusaha yang belum memahami etika bisnis islam dan belum menerapkan secara maksimal dalam menjalankan usahanya. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara 2 informan pengusaha kerupuk amplang di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu.

Salah satu pengusaha amplang menyampaikan pendapatnya tentang pemahaman etika bisnis islam, beliau mengungkapkan:

“saya tidak begitu paham dek tentang etika bisnis islam pokoknya dalam berusaha atau berdagang kita tidak boleh mengambil keuntungan sebanyak-banyaknya, jangan sampai mengecewakan dan merugikan pembeli yang

sudah kenal dengan produk kita apalagi yang belum kenal sama sekali, terutama jangan sampai menghalalkan segala cara untuk usaha kita. Intinya saya melakukan hal yang sewajarnya saja dek layaknya pengusaha umumnya”.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa etika bisnis islam sangat penting untuk dipahami agar mendapatkan keberkahan dan kelancaran suatu usaha. Lain halnya yang disampaikan oleh bapak Hemi beliau mengatakan:

“Saya sedikit mengetahui tentang etika bisnis islam, menurut saya dalam berbisnis memajukan usaha semua orang pasti mau, dan berusaha itu harus jujur, tidak mau merugikan pembeli karena menurutnya pembeli merupakan mitra bisnis. Sangat tidak ingin melakukan kecurangan bukan hanya karena takut kehilangan pembeli, akan tetapi mengaku takut kepada Allah SWT. Penerapan etika bisnis islam dalam persaingan memiliki dampak yang sangat besar sekali.”

Oleh karena itu peneliti menyimpulkan bahwa rata-rata pengusaha kerupuk amplang memahami etika bisnis islam, dengan memberikan layanan yang terbaik dengan sikap yang ramah dan sopan. Namun, Sebagian pengusaha amplang tidak begitu memahami etika bisnis islam, mereka hanya berusaha dan tidak merugikan orang lain. Tidak hanya memahami etika bisnis islam saja yang harus dilakukan oleh para pengusaha kerupuk amplang, tetapi juga menerapkan prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip pertanggung jawaban dalam melayani pembeli.

Dalam penelitian ini terdapat 5 prinsip etika bisnis islam yaitu, Tauhid, Keseimbangan, Kehendak Bebas, Pertanggung Jawaban, dan kebenaran.

1. Prinsip Tauhid

Konsep tauhid dapat diartikan baik dalam dimensi vertical maupun horizontal. Kedua dimensi ini menghubungkan sinergi antara Tuhan dengan hambanya, dan antara hamba dengan hamba lainnya. Prinsip tauhid juga dapat diartikan bahwa makhluk hidup harus tunduk sepenuhnya, taat dan berserah diri sepenuhnya pada apaun yang menjadi kehendak-Nya. Bentuk penyerahan diri yang

dilakukan oleh para pengusaha bermacam-macam baik berupa menjalankan sholat, berdoa dan juga bersedekah.

Dalam ilmu ekonomi, tauhid meyakinkan pelaku ekonomi bahwa harta hanya milik Allah SWT semata. Ini adalah konsep tauhid. Artinya, semua aspek kehidupan dan kematian, politik, ekonomi, sosial, dan agama adalah satu dan muncul dari sistem nilai yang paling terintegrasi dan konsisten. Tauhid cukup untuk percaya hanya pada satu Tuhan. Tauhid merupakan sistem yang harus diterapkan dalam pengelolaan kehidupan ini..

Dalam hal ini, prinsip tauhid dikemukakan oleh para pengusaha kerupuk amplang, mereka menjawab dalam pernyataan hasil wawancara bahwa peneliti mengatakan:

“kalau dagangan saya sepi ya tidak jadi masalah dek, rezeki sudah dibagi dan diatur oleh Allah SWT yang penting kita sudah berusaha untuk menjual barang kita agar laku”.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa segala sesuatu yang dikerjakan dengan Ikhlas dan niat karena Allah SWT pasti rezeki tidak akan kemana dan Allah sudah mengatur rezeki setiap hambanya. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara kepada Mba Nita selaku karyawan ataupun penjaga toko kerupuk amplang yang mengungkapkan bahwa:

“saya tidak merasa keberatan jika pengusaha lain lebih ramai atau laku, mungkin sudah rezeki nya dia saja disana dek, saya percaya kalau rezeki sudah diatur oleh Allah SWT dan kita harus selalu mensyukurinya”.

Hasil wawancara dan observasi menyimpulkan bahwa pengusaha kerupuk amplang di Kota Pagatan Sebagian rezekinya untuk disedekahkan dan percaya adanya Tuhan yang membagi rezeki, sehingga dapat diketahui bahwa pengusaha kerupuk amplang menerapkan prinsip tauhid dengan baik.

2. Prinsip Keseimbangan

Prinsip keseimbangan ini lebih bersifat dimensi horizontal karena lebih berkaitan satu sama lain. Keseimbangan merupakan prinsip etika bisnis islam yang harus diterapkan. Konsep keseimbangan erat kaitannya dengan konsep keadilan,

yaitu meletakkan pada tempatnya dan tidak berbuat curang atau berbuat salah. Keadilan adalah norma yang paling penting dalam semua bisnis. Bahkan keadilan adalah salah satu nama Allah, dan lawan dari keadilan adalah ketidakadilan. Maka kata lain, itu adalah kualitas yang Allah larang sebagaimana diharamkan dalam firman Allah kepada hamba-hambanya.

Perilaku pada pengusaha kerupuk amplang dari segi keseimbangan yaitu tidak menawarkan harga yang berbeda-beda serta kepada pembeli. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nur Jannah:

“untuk pelanggan yang lama atau yang baru dan pengambilan banyak atau sedikit semua tetap kami ratakan dari segi harga, pelayanan, produk tetapi usaha saya ini belum menyediakan pengantaran ke rumah, oleh karena itu sudah banyak pelanggan yang tau secara langsung tempat produksi amplang kami”.

Dari jawaban diatas tampak bahwa prinsip keseimbangan merupakan prinsip adil yang sangat menentukan kebijakan. Dalam dunis bisnis, pembeli mendambakan keadilan. Keadilan dapat berupa informasi yang jelas kepada para pembeli dalam hal tidak membedakan pembeli dari segi harga maupun produk.

3. Prinsip Kehendak Bebas

Kehendak bebas dalam islam memiliki tempatnya sendiri. Sebab, sejak manusia lahir dimuka bumi ini, kemungkinan kebebasan sudah ada. Namun perlu ditegaskan kembali bahwa kebebasan yang dimiliki manusia itu terbatas dan kebebasan yang tidak terbatas adalah milik Allah SWT. Untuk membangun mekanisme usaha yang sehat, kegiatan ekonomi dalam konsep ini diarahkan pada kesejahteraan seluruh umat islam, termasuk larangan monopoli, penipuan, dan riba. Muslim yang beriman kepada Allah selalu mengabaikan larangannya. Ini adalah bagian kolektif dari Masyarakat dan mengakui Tuhan meliputi kehidupan individu dan sosial. Oleh karena itu, kehendak bebas erat kaitannya dengan kesatuan dan keseimbangan.

Prinsip kehendak bebas pada pengusaha kerupuk amplang penjual tidak pernah memaksa konsumen untuk membeli barangnya. Demikian konsumen dapat

memilih dan menentukan sendiri produk yang ingin dibeli sesuai dengan keinginan konsumen atas dasar suka sama suka tanpa adanya paksaan. Seperti yang diungkapkan oleh pengusaha kerupuk amplang secara langsung dengan wawancara:

“iya jadi disini bebas pilih dek konsumen caranya apa kita tawarin produk yang kita miliki, karena disini dek banyak berbagai macam oleh-oleh bukan hanya kerupuk amplang saja, jadi konsumen tinggal memilih saja apa yang ingin mereka beli dan apa yang mereka inginkan bebas dengan menentukan pilihannya dan saya tidak memaksa mereka yang penting kita sudah menawarkan dan menjelaskan barang kepada konsumen”

Hal sama juga disampaikan oleh bapa Hemi selaku pemilik usaha kerupuk amplang beliau menjelaskan melalui wawancara secara langsung:

“iya pasti dek, kalau beli harus dipaksa ya nggak bisa jadi kita sesuai real yang dijual aja, kalau pembelinya minat beratikan itu yang disuka pembeli walaupun sekarang disini yang menjual kerupuk amplang semakin banyak dan juga peniruan produk jadi otomatis persaingannya juga semakin ketat kalau dengan pemaksaan nanti pembeli tidak mau datang berbelanja lagi”

Perlu diketahui bahwa setiap muslim harus mengetahui bahwa dalam segala situasi mereka dibimbing oleh aturan dan prosedur berdasarkan aturan Allah SWT seperti yang dicontohkan Rasul-Nya. Seperti kebebasan memilih dalam segala hal, termasuk dalam bisnis.

4. Prinsip Pertanggung Jawaban

Tanggung jawab kepada Tuhan dari sudut etika bisnis, karena manusia menyadari bahwa dalam bisnis segala sesuatu yang di usahakan ataupun di perdagangkan pada hakekatnya adalah hadiah yang diberikan. Sebagai pengusaha manusia hanya sebatas bertindak menurut aturan yang telah diterapkan oleh Tuhan. Dalam hal tanggung jawab kepada orang, itu adalah mitra yang hak kewajibannya harus dihormati. Islam tidak pernah menoleransi pelanggaran hak dan kewajiban seseorang, maka dari sinilah pentingnya tanggung jawab.

Kebebasan tanpa batas merupakan sesuatu yang mustahil bagi manusia karena tidak memerlukan pertanggung jawaban. Untuk memenuhi tuntutan keadilan dan persatuan, orang harus tanggung jawab atas perbuatannya. Ketika peneliti menanyakan sikap tentang tanggung jawab kepada pengusaha kerupuk amplang dalam hal tanggung jawab kualitas barang dagangan ketika ada komplain dari para pembeli mereka menghargainya dan menganggapnya sebagai masukan kepadanya supaya lebih baik dalam berdagang atau berusaha seperti yang telah di katakan oleh bapa Hemi:

“sebagai penjual terutama pemilik usaha kerupuk amplang ini saya harus bertanggung jawab atas kualitas barang dagangan yang hendak kami jual, jika ada komplain barang dari pembeli kami melayani return atau pengembalian barang. Itu saya lakukan semata-mata bentuk tanggung jawab saya kalau ada yang kurang berkenan dihati pembeli”

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Nur Jannah selaku pengusaha kerupuk amplang melalui wawancara secara langsung:

“Insha Allah kami akan memerikan kualitas yang terbaik dek, tetap dengan prinsip saya walaupun banyak masyarakat ataupun pengusaha amplang lainnya menjelek-jelekan usaha saya, dengan itu saya memastikan agar produk tetap berkualitas karena sudah banyak pelanggan yang tau dengan kualitas amplang saya walaupun sekarang sudah banyak pengusaha amplang baru muncul yang meniru produk saya, tetapi saya tetap fokus dengan bisnis saya sendiri dan tidak lepas untuk memberikan fungsi yang sama, disini kami tetap memberikan pelayanan dan kualitas yang baik untuk para pembeli”

Informasi diatas jelas bahwa perilaku tanggung jawab pengusaha kerupuk amplang sangat penting karena akan menarik pembeli untuk menjadi langganannya dan menentukan masa depan berbisnis. Tanggung jawab ini tidak hanya terletak pada sesame manusia, tetapi juga pada Allah SWT.

5. Prinsip Kebenaran

Kebenaran disini melibatkan dua unsur penting, yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam dunia bisnis kejujuran merupakan salah satu kunci untuk

membangun kepercayaan antara konsumen dan produsen. Jujur dan benar akan membuat konsumen percaya pada produk dari produsen. Kejujuran juga dapat terwujud dalam bentuk keikhlasan dan ketepatan janji, seperti janji waktu dan pelayanan, mengakui kekurangan yang mencegah kebohongan dan kecurangan. Rata-rata pembeli akan lebih senang dengan memberikan informasi mengenai barang yang dijualnya.

Dalam penerapan prinsip kebenaran hasil wawancara kepada Ibu Nur Jannah beliau mengatakan:

“kalau saya dek terus terang saja, saya kasi tau misalnya kalau produk saya ini kurang bagus dalam kemasan. Saya memberikan informasi memadai kepada pembeli daripada mengecewakan para pembeli kan tidak enak nantinya. Kalau pembeli menerima saja dengan produk tersebut ya boleh-boleh aja, yang penting saya sudah bilang sebelumnya dek”

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapa Hemi selaku pengusaha kerupuk amplang semut mengungkapkan:

"Bagi saya, menjalankan usaha harus dengan prinsip kebenaran, dek. Kalau ada sesuatu yang kurang baik dari produk, saya tidak ragu untuk memberitahu pembeli. Saya selalu memberikan informasi yang jelas dan tidak dilebih-lebihkan. Lebih baik pembeli tahu kondisi sebenarnya daripada merasa tertipu setelah membeli. Dengan begitu, usaha saya insya Allah jadi lebih berkah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara langsung dengan pengusaha kerupuk amplang, rata-rata sebelum melakukan transaksi dengan pembeli mereka selalu memrikan informasi tentang kondisi barang. Tidak ada pembeli merasa dirugikan, akan tetapi transaksi dapat dilakukan walaupun ada pembeli yang ingin membeli dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli. Hal ini tidak salahnya dan bahkan bisa menguntungkan bagi usahanya karena mereka mendapatkan rasa kepercayaan dari pembeli, dan membuat mereka datang Kembali untuk datang berbelanja.

Pengusaha kerupuk amplang di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu menjaga hubungan baik dengan pelanggan lain dan tidak

terlibat dalam konflik atau kegiatan yang berpotensi menimbulkan perselisihan. Selain itu, pengusaha kerupuk amplang di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu membantu menjaga lingkungan kios yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam yang benar.

Demikian pengusaha kerupuk amplang di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu menghadapi persaingan bisnis dengan pedagang lain melalui lima indikator persaingan : persaingan produk, persaingan harga, persaingan pelayanan, persaingan layanan purna jual, serta persaingan tempat. Mengikuti prinsip-prinsip etika bisnis islam yang diajarkan oleh Rasulullah SAW yaitu yang pertama prinsip tauhid dalam arti keyakinan penuh akan kesatuan (keesaan) Tuhan, yaitu Tuhan sebagai Tuhan yang Maha Esa, kedua prinsip keseimbangan atau keadilan, kemudian prinsip kehendak bebas, selanjutnya prinsip tanggung jawab dalam menjalankan setiap aktivitas yang dilakukan dan terakhir prinsip kebenaran dengan pemahaman persaingan usaha dari perspektif etika bisnis islam ini diharapkan tidak ada pihak lain yang merasa dirugikan.

Persaingan usaha merupakan suatu perselisihan atau persaingan antar pelaku usaha. Persaingan antar pelaku usaha untuk konsumen ingin memperoleh keuntungan, pangsa pasar, serta penjualan yang tinggi dengan menawarkan harga yang baik dengan kualitas barang dan jasa yang baik pula.

Suatu bisnis tidak lepas dari persaingan. Persaingan dalam usaha tentunya merupakan fenomena yang wajar karena adanya keterlibatan satu sama lain. Ketika persaingan bisnis muncul, jangan mengancam untuk memenangkan persaingan dengan berbagai cara yang dapat membunuh pesaing lainnya. Di sisi lain dalam persaingan usaha, seseorang harus selalu memiliki rasa semangat bersaing dan melakukan segala yang mungkin untuk mempromosikan pengembangan bisnis lebih lanjut.

Tingkat persaingan dalam dunia usaha menuntut setiap pengusaha untuk melakukan kegiatan pemasarannya secara efektif dan efisien, sehingga kegiatan pemasaran harus selaras dengan kepentingan pemasar dan kebutuhan serta keinginan pelanggannya. Secara umum persaingan usaha kerupuk amplang di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu tersebut cukup sehat,

namun masih ada beberapa pengusaha kecil yang mencurangi persaingan sehingga menimbulkan pengaruh buruk bagi para pembeli atau konsumen, seperti persaingan dalam segi layanan purna jual, ada beberapa pengusaha percaya bahwa layanan purna jual sangat mempengaruhi penjualannya.

Dalam hal ini, peneliti berhasil mengumpulkan data dari wawancara dengan 2 pengusaha kerupuk amplang dan hasil pengamatan. Berikut 3 faktor bentuk persaingan yang harus diperhatikan oleh para pengusaha, diantaranya:

1. Pihak-pihak yang bersaing

Bagi setiap muslim, bisnis yang dilakukan sebagai bentuk perolehan dan pengembangan kekayaan yang ada. Harta yang diperoleh merupakan sumber rezeki yang diberikan Allah SWT. Tugas seorang pengusaha muslim ialah melakukan praktik usaha sebaik mungkin seperti yang diajarkan oleh Nabi. Tidak ada anggapan bahwa rezeki yang diberikan Allah SWT akan diambil oleh orang lain. Karena Allah telah menentukan hak setiap orang sesuai dengan hasil usahanya.

Islam dalam hal bekerja memerintahkan semua umat islam untuk memiliki etos kerja yang tinggi, sebagaimana islam memerintahkan umatnya untuk berlomba-lomba dalam kebaikan. Atas dasar ini, persaingan tidak lagi diartikan sebagai upaya untuk menghancurkan pesaing lain, tetapi dilakukan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari usaha bisnisnya.

Alangkah baiknya jika islam selalu menanamkan dalam diri manusia etos kerja yang tinggi dan ini harus melalui kompetisi untuk kebaikan. Jadi jika setiap pengusaha ingin tetap berpegang pada prinsip ini, kemungkinan persaingan yang ada tidak berusaha untuk dapat memberikan yang terbaik dari orang lain dengan bisnis yang dijalankannya.

2. Cara Bersaing

Berbisnis setiap orang akan berhubungan dengan pesaing. Rasulullah SAW mencontohkan bagaimana persaingan yang baik. Dalam berusaha, Rasul tidak pernah bermaksud menindas para pesaingnya. Dalam bisnis harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pembisnisnya, tetapi jangan membenarkannya dengan cara apapun. Semua pebisnis muslim harus mematuhi

hukum islam ketika berhadapan dengan mitra bisnis. Selain itu, ajaran islam memiliki aturan dan falsafah yang memandang segala sesuatu sebagai keluarga berdasarkan prinsip persaudaraan. Hal ini persaingan tidak lagi diartikan sebagai usaha untuk menghancurkan pesaing lain, tetapi dilakukan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari usaha bisnisnya.

3. Objek (Barang/Jasa) yang dipersaingkan

Peneliti telah mengumpulkan data tentang gambaran persaingan usaha antar pelaku usaha kerupuk amplang yang terjadi di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu melalui wawancara dengan pengusaha kerupuk amplang. Ada berbagai macam persaingan usaha mengenai objek yang dipersaingkan berdasarkan 5 indikator yang dipersaingkan sebagai berikut:

a. Persaingan Produk

Produk adalah segala sesuatu baik produk jasa ataupun barang yang dapat ditawarkan untuk melengkapi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam persaingan, produk merupakan hal yang terpenting dalam memenangkan sebuah persaingan. Selaku pengusaha kerupuk amplang hendak berupaya tingkat mutu produknya supaya bisa menarik Hasrat pembeli guna mendapatkan keuntungan. Kualitas produk yang diperdagangkan harus memenuhi kriteria yang diharapkan pembeli agar tidak terjadi kekecewaan dari pembeli. Pada dasarnya, rata-rata pembeli lebih menggemari produk yang baik meskipun terdapat perbedaan harga. Tetapi terdapat pula pembeli yang menganggap harga rendah lebih penting daripada kualitas produk.

Konsumen/pembeli juga berkepentingan dengan kualitas produk/barang, sehingga pengusaha kerupuk amplang perlu memperhatikan kualitas suatu produk. Toko oleh-oleh kerupuk amplang memiliki pengusaha yang peduli dengan kualitas barangnya. Kebanyakan pengusaha kecil kerupuk amplang bersaing satu sama lain tidak hanya dari model produk yang dijual tetapi juga dalam hal kualitas. Bapak Hemi salah satu pengusaha kerupuk amplang yang diwawancarai peneliti membenarkan pendapatnya tentang kualitas produk yang mengatakan:

“kalau saya dek, tentunya sangat mengutamakan kualitas produk yang terbaik untuk para pembeli dan pelanggan saya dek. Kalau saya tidak

memberikan kualitas yang baik dan bagus nanti para pembeli/konsumen tidak ingin membeli barang yang saya jualkan, di sinilah cara saya untuk menarik para pembeli dan pelanggan itu dengan menunjukkan kualitas barangnya”.

Adapun pendapat Ibu Nur Jannah sebagai salah satu pengusaha kerupuk amplang Raudah, beliau mengungkapkan pendapatnya tentang kualitas barang yang dijual dan dibeli melalui wawancara langsung:

“barang yang saya jual harus baik dari segi kualitas ya walaupun dari kemasan produk saya kurang bagus, tetapi kalau dari segi rasa dan bahan baku produk saya boleh ditandingi. Karena setiap pengusaha menyediakan banyak pilihan dan memiliki ciri khas tersendiri setiap tokonya, jadi tinggal para pembelinya saja yang memilih sendiri kualitas mana yang menurutnya baik. Biasanya semakin baik produknya maka semakin mahal juga harga produk tersebut, tapi itu hak pembeli kan dek”

Menghalalkan segala cara untuk memenangkan hati konsumen dengan melakukan penipuan terhadap produk yang dijualnya. Sedangkan merugikan dirinya sendiri dan makanan yang diterima tidak mendapatkan berkah sedikitpun dar Allah SWT. Ketika melihat pengusaha lain yang produknya laris manis, mereka akan terpacu untuk menyediakan produk yang lebih lengkap dan berkualitas agar tidak menimbulkan kecemburuan sosial atau merugikan pembeli.

b. Persaingan Harga

Harga merupakan aspek yang perlu dikendalikan dan juga ingin memenangkan persaingan, harga suatu produk harus kompetitif serta tidak boleh menurunkan harga besar-besaran dengan tujuan menjatuhkan para pesaingnya. Segala sesuatu yang berhubungan dengan harga mempengaruhi berbagai aspek dalam berbisnis, baik dari segi penjualan maupun keuntungan.

Berdasarkan hasil survei dan data yang dikumpulkan, rata-rata pengusaha kerupuk amplang menempatkan harga yang relative sama. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari persaingan harga antar pengusaha kerupuk amplang. Secara umum, harga suatu komoditi disesuaikan dengan penawaran dan permintaan. Sistem negoisasi antar pengusaha kerupuk amplang masih umum terjadi di Kota

Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu. Pengusaha kerupuk amplang bersaing satu sama lain untuk menarik perhatian pembeli dengan menawarkan harga yang lebih rendah dan diskon untuk pembelian barang yang mereka jual dalam jumlah yang lebih besar, ada beberapa pengusaha kerupuk amplang yang memiringkan harga untuk menjual produknya, namun ada beberapa pengusaha kerupuk amplang yang menjual produknya dengan harga standar tidak merugikan pengusaha kerupuk amplang yang lain. Dalam hal ini ada pengusaha kerupuk amplang yang sudah mencantumkan harga net sehingga tidak adanya sistem tawar-menawar.

Wawancara langsung Ibu Nur Jannah selaku pemilik usaha kerupuk amplang Raudah di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu menjelaskan mengenai penentuan harga dengan mengatakan:

“kalau saya sendiri dek untuk harga tergantung kualitas produk itu sendiri, karena kualitas produk mempengaruhi harga jual, walaupun yang dijual sama dengan pengusaha kerupuk amplang lainnya kualitas yang dijual juga akan berbeda”

Dapat diketahui bahwa harga juga diimbangi dengan kualitas produk yang baik. Semakin baik kualitasnya, maka semakin bersaing dalam harga. Bapak Hemi juga selaku pengusaha kerupuk amplang Semut juga memberikan pendapatnya tentang harga dalam menjalankan usahanya, katanya dalam wawancara langsung:

“untuk harga saya mengusahakan harga standar sesuai harga pasaran, walaupun mengenai harga saya merasa dirugikan dek jika ada pengusaha kerupuk amplang khususnya pengusaha kerupuk amplang yang baru muncul yang memberikan harga dibawah harga pasaran”

Menurut pernyataan peneliti dari pengusaha kerupuk amplang yang sudah diwawancarai, bahwa keputusan penetapan harga juga bergantung pada penjualan. Dijelaskan oleh Bapak Hemi, masih ada beberapa pengusaha kerupuk amplang khususnya pengusaha kerupuk amplang yang baru muncul menawarkan harga yang lebih murah atau mengenakan harga dibawah harga pasar. Hal ini menciptakan persaingan usaha tidak sehat yang dapat mengalahkan pesaing lainnya.

c. Persaingan Pelayanan

Pelayanan yang baik dan prima merupakan suatu keharusan bagi pemilik bisnis ketika mempromosikan dan memberikan informasi tentang produknya. Pemilik toko yang baik akan memberikan pelayanan yang baik menurut syariat islam yaitu, ramah, jujur, tidak menyakiti perasaan pembeli dengan melontarkan kata-kata kasar serta memberikan pelayanan dan informasi sebaik-baiknya kepada pembeli. Pengusaha kerupuk amplang di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu memberikan pelayanan yang baik kepada pembeli karena bagi mereka pembeli adalah raja yang harus mendapatkan informasi yang jelas dan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa persaingan usaha antar pelaku industri kerupuk amplang di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu tidak begitu ketat dari segi pelayanan. Cara bersaing antar pengusaha kerupuk amplang dengan pengusaha kerupuk amplang lainnya dalam hal pelayanan memiliki ciri khas masing-masing setiap pengusahanya. Artinya, bersainglah dengan pengusaha lain untuk meningkatkan pelayanan sebaik mungkin untuk merebut hati pembeli dengan pelayanan yang ramah, jujur, sopan, dan tersenyum. Melayani pembeli tanpa membedakan suku, ras, golongan atau agama, dan selalu jelas tentang informasi yang diberikan kepada pembeli mengenai kualitas dan kuantitas produk yang dijual.

Suatu Tindakan yang harus dilakukan pelaku bisnis untuk memuaskan pelanggan yaitu Tindakan dari suatu pelayanan. Islam menekankan pentingnya pelayanan dalam menjalankan bisnis. Maka bisnis itu akan berjalan dan berkembang dengan sukses jika didukung dengan pelayanan yang terbaik. Pengusaha percaya pelayanan adalah sesuatu yang harus dilakukan karena ketika berusaha dengan memberikan pelayanan yang baik dan juga ramah, pembeli akan merasa senang dan nyaman.

Pelayanan yaitu kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak, tetapi tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak milik. Pada umumnya pembeli lebih suka berinteraksi dengan pengusaha yang memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan juga menjadi factor penting yang mempengaruhi agar pembeli tertarik

dan memilih untuk berbelanja di toko kami. Salah satu seperti yang diungkapkan Bapak Hemi selaku pemilik usaha kerupuk amplang Semut yang mengungkapkan dalam wawancara langsung tentang layanan ia mengatakan:

“itu sudah pasti, karena para pembeli nomor satu buat kami, jadi secara pelayanan kami memberikan *full service* untuk para pembeli/pelanggan dan tentu harus yang terbaik buat mereka. Memberikan *service* yang bagus juga akan menambah langganan karena pelanggan merasa puas sudah berbelanja ke kita”.

Pengusaha yang menawarkan layanan yang baik kepada pelanggan mereka harus menyeimbangkan hak dan kewajiban mereka. Kegagalan untuk memenuhi salah satu kewajiban ini akan mengakibatkan penjual atau pembeli merasa dirugikan. Agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan secara sepihak, kedua hal ini harus seimbang antara hak dan kewajiban. Serta tidak ada paksaan dalam berusaha/berdagang.

Hal senada juga disampaikan oleh pengusaha kerupuk amplang Raudah yaitu Ibu Nur Jannah, ia mengatakan peran yang dilakukan dalam menerapkan pelayanan yang baik melalui wawancara tatap muka:

“Pelayanan yang baik memang sangat penting, agar pelanggan kami menikmati berbelanja di toko kami, pelayanan yang diberikan harus ramah dan sopan. Jika tidak ramah dengan pelanggan maupun para pembeli jadi males untuk berbelanja di toko kami dan tentunya tidak mau balik lagi dek. Selain itu bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pembeli dan harapan bahwa akan Kembali lagi untuk membeli.”

Pelayanan para pengusaha kerupuk amplang di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu sangat baik dan sesuai dengan etika bisnis islam. Dengan terjadinya persaingan usaha tidak menjadi ancaman untuk mematikan pesaing lainnya dan memenangkan persaingan, tetapi dijadikan itu sebagai motivasi untuk berbisnis dan menjadikan acuan untuk terus berusaha sebaik mungkin, agar tidak menimbulkan kebencian sosial antar pengusaha kerupuk amplang atau kerusakan di pihak pembeli.

d. Persaingan Layanan Purna Jual

Layanan purna jual merupakan suatu cara yang melanggengkan, tetapi ini berdasarkan kontrak yang dibuat sebelumnya, atau layanan yang diberikan secara cuma-cuma atas dasar pra-kontrak. Seperti yang terjadi di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu, tidak jarang para pengusaha menawarkan layanan purna jual kepada pelanggannya. Layanan purna jual ini sesuai kesepakatan di awal pembelian. Konsep kesepakatan layanan purna jual di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu sangat bervariasi, antara lain pelanggan dapat mengembalikan barang yang cacat untuk ditukar dengan barang yang sejenis dan dapat ditukar lagi dengan barang yang lain tetapi tidak sejenis. Demikian diungkapkan Ibu Nur Jannah, salah satu pengusaha kerupuk amplang di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu yang menggunakan layanan purna jual dalam berusaha melalui wawancara secara langsung:

“layanan purna jual yang saya gunakan dalam berusaha bermacam-macam, ada yang *return* karena cacat atau salah dan ada juga pembeli yang sudah menjadi pelanggan dapat mengembalikan barang yang sudah dibeli dan menukarnya dengan barang yang lain dan tidak boleh mengembalikan dalam bentuk uang, tetapi dengan batas waktu yang sudah ditentukan. Sebagian besar pembeli mengembalikan barang karena cacat, karena saya melayani grosir jadi saya tidak bisa memeriksa satu per satu yang sangat memakan waktu. Saya pikir dengan menggunakan layanan purna jual ini dapat mendorong pembeli untuk datang berbelanja di toko kami”

Hal ini terlihat dari hasil wawancara pengusaha lain juga mengatakan hal yang sama, seperti yang dikatakan oleh Bapa Hemi:

“layanan purna jual berlaku untuk semua pembeli, terlepas dari kuantitas atau jumlah pembelian minimum. Jika barang sudah dibeli kami menyatakan bahwa barang tersebut dapat dikembalikan atau ditukarkan jika adanya kecacatan. Biasanya pembelian dalam grosir tidak dapat saya cek satu persatu karena jumlahnya yang banyak. Pelanggan saya rata-rata

menjual kembali, jadi beberapa pelanggan setuju bahwa mereka dapat menukarkan barang tersebut untuk jangka waktu tertentu.”

Ada juga pengusaha mengizinkan pembeli untuk mengeluh tentang pertukaran yang tidak cocok, tetapi dengan syarat itu sepenuhnya kesalahan pengusaha itu sendiri. Jika kesalahan barang disebabkan oleh pembeli, maka penjual tidak akan memberikan ganti rugi apapun karena di luar tanggung jawab penjual.

e. Persaingan Tempat

Tempat merupakan salah satu hal yang menarik pembeli, seperti tempat yang bersih, sehat dan nyaman. Keadaan persaingan kerupuk amplang di Kota Pagatan Kecamatan Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu dalam hal tempat tidak begitu berlomba-lomba dan masih ada untuk alasan yang baik karena semua tempat yang ditempati oleh pengusaha dan tempat berusaha yang layak sebenarnya berupa bangunan permanen yang yang tergabung dari rumah ke kios dengan berbagai ukuran, Tersedianya bangunan permanen ini dapat memudahkan pembeli untuk menemukan tempat belanja yang sudah menjadi langganan karena pengusaha menempati tempat yang strategis seperti di pinggir jalan umum untuk berjualan.

Meskipun terdapat perbedaan ukuran lapak, namun hal tersebut tidak menimbulkan ketimpangan sosial diantara para pengusaha kerupuk amplang. Perbedaan tersebut juga diwujudkan oleh pengusaha itu sendiri dengan menyesuaikan kebutuhan penjualan. Tentu saja, semakin banyak produk yang dijual, semakin cocok tempat mereka menjualnya dan tidak ada masalah jika ada pengusaha ingin membangun bangunan yg lebih besar. Selama pengusaha tersebut bisa, dan tidak ada kendala.