

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Agama Islam telah membedakan antara ibadah dan muamalat. Ibadah pokok asalnya adalah tidak boleh dilakukan kecuali berdasarkan apa yang diperintahkan oleh Allah SWT. (Ahmad, 1999, hlm. 153) Adapun muamalat, pokok asalnya adalah boleh melakukan apa saja yang dianggap baik dan mengandung kemaslahatan bagi umat manusia, kecuali yang diharamkan oleh Allah SWT. Islam juga memberikan dasar-dasar pokok yang diambil dari Al-Qur'an dan sunah sebagai landasan hukum perbuatan manusia yang taat kepada-Nya, dengan mengkaji dasar-dasar syariat, akan diketahui bahwa ibadah-ibadah yang diwajibkan dan dicintai Allah itu tidak tetap perintahnya kecuali dengan ketetapan syariah.

Islam telah mengajarkan bahwa aktifitas ekonomi tidak bisa dilepaskan dari nilai-nilai dasar yang telah ditetapkan dalam Al-Qur'an, hadis Nabi dan sumber-sumber ajaran Islam lainnya, sebagaimana ekonomi konvensional ekonomi Islam juga membicarakan tentang aktifitas manusia dalam mendapatkan dan mengatur harta material ataupun non material dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup sebagai manusia baik secara individual maupun kolektif yang menyangkut perolehan, pendistribusian ataupun penggunaan untuk memenuhi kebutuhan hidup, hanya saja dalam ekonomi Islam seg

ala aktifitas ekonomi tersebut harus didasarkan pada norma dan tata aturan ajaran Islam yang terdapat dalam al-Qur'an, dan hadis serta sumber ajaran Islam lainnya. (Idri, 2015, hlm. 6)

Adapun yang menjadi permasalahannya bagi perekonomian Islam ialah banyaknya praktek perekonomian pada sebagian masyarakat Islam yang jauh bahkan tidak sesuai dengan nilai-nilai ke-Islaman. Contohnya melakukan kecurangan dan penipuan dalam berdagang, padahal hal ini dilarang sekali dalam Islam.

Selanjutnya tentang hal jual beli (perdagangan) yang tidak dilakukan lagi secara suka sama suka tetapi dilakukan secara batil, mengintimidasi, mengeksploitasi, dan melakukan pemaksaan, Allah berfirman dalam QS al-Nisa/4: 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya :

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Ayat tersebut menegaskan tentang ketentuan dalam berdagang atau jual beli yang harus dilakukan secara suka sama suka, tidak boleh dengan cara

yang batil termasuk mengintimidasi, eksploitasi dan pemaksaan. Salah satu kondisi yang harus dihilangkan dalam menciptakan untuk saling ridha adalah terbebasnya transaksi jual beli dari proses penipuan.( Khaeriyah, 2013, hlm. 153) Sebagaimana Rasulullah saw, selaku pelaku bisnis beliau menerapkan ekonomi yang berdasarkan kejujuran sebagai etika dasar dengan tidak menyembunyikan kekurangan dan mengunggulkan barang dagangannya.

Wacana dalam Pemikiran ekonomi Islam, tampaknya ulama dan cendekiawan muslim telah memberikan prinsip-prinsip dan etika bisnis mengenai ekonomi Islam. Di antaranya M. Qurais Shihab. Selanjutnya Beliau juga merincikan penetapan etika bisnis di antaranya kejujuran, keramahtamahan, penawaran yang jujur, pelanggan yang tidak sanggup menjawab diberi waktu, penjual hendaknya tidak memaksa pembeli dan tidak bersumpah dalam menjual, tegas dan adil dalam timbangan dan takaran, tidak dibenarkan monopoli, tidak dibenarkan adanya harga komoditi yang boleh dibatasi dan kesukarelaan. (Shihab, 1997, hlm. 5-9)

Istilah etika diartikan sebagai suatu perbuatan standar (standard of conduct) yang memimpin individu dalam mengambil keputusan,( Alma, 2003, hlm. 52) sedangkan Bisnis adalah pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling menguntungkan atau memberikan manfaat, jadi etika bisnis etika bisnis adalah penerapan standar moral kedalam kegiatan pertukaran barang, jasa ataupun uang yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi masyarakat atau biasa dikenal dengan kegiatan jual beli (pedagang) yang sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam. Bisnis yang sebenarnya adalah bisnis yang tidak

mengabaikan etika, sehingga memberikan dampak yang positif bagi konsumen hal ini sangat penting bagi keberlangsungan bisnis karena bisa jadi keberhasilan suatu bisnis tergantung pada etika pelaku bisnis. (Fauzia, 2014, hlm. 3)

Namun pada kenyataannya, banyak masyarakat yang tingkah lakunya menyimpang dari ajaran agama dan mengabaikan etika dalam menjalankan bisnisnya. Dalam hal ini menyebabkan tumbuhnya gejala kurangnya rasa solidaritas, tanggung jawab sosial, tingkat kejujuran, saling curiga dan sulit percaya kepada seorang pengusaha jika behubungan pertama kali. Kepercayaan akan terbentuk setelah melakukan transaksi berkali kali. Namun ada saja pembeli yang mencari peluang unuk mengembalikan barangnya padahal tidak cacad, melainkan barang tersebut karena tidak laku dipasar setelah terjadi hubungan dagang yang lancar beberapa kali dan sudah saling percaya.

Etika pengembalian barang oleh konsumen yang tidak etis dengan melakukan pengembalian produk yang karena tidak laku terjual atau cacad. tentu membawa dampak negatif bagi para penjual. Oleh karena itu, banyak toko yang lain telah menerapkan sistem kebijakan pengembalian barang (return policy) dengan tujuan mengurangi resiko dari fenomena ‘pengembalian penipuan’ oleh konsumen. Kebijakan pengembalian produk yang diberlakukan pada umumnya berisi tentang kriteria bentuk kerusakan yang tidak ditoleransi, prosedur pengembalian barang, dan keterbatasan jangka waktu pengembalian (biasanya) terhitung sejak produk diterima

pembeli, pertanggung jawaban biaya pengiriman, dan sebagainya, yang tentunya masing-masing toko memiliki ketentuan yang berbeda-beda.

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin yang berada di jl. Handayani Kel. Pemurus Baru. Toko sembako Alfi Ghina ini menjual berbagai macam bahan pokok makanan seperti beras, telur, minyak, susu, gula pasir, garam, dan lain-lain. Toko sembako Alfi Ghina ini terkenal dengan harga yang murah karena jual beli disitu bisa secara grosir dan eceran dan pemilik tokonya yang ramah.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan pada pemilik toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin yang berinisial SI, ia mengatakan bahwa:

dalam jual beli grosiran di toko saya ini, saya mengutamakan kebutuhan pembeli. Banyak pembeli yang datang dan membeli secara grosiran barang-barang saya seperti beras, telur, susu, minyak goreng, gula, garam, dan lain-lain. Apabila mereka datang, maka saya memperlihatkan merek bahan pokok makanan yang mereka inginkan dan memperlihatkan kemasannya atau kada luarsanya barang tersebut. Beberapa pembeli, ada yang teliti dan ada juga yang kurang teliti. Awalnya mereka memeriksa secara keseluruhan barang tersebut (bahan pokok makanan) yang dibelinya, namun setelah 5 sampai 6 kali mereka membeli, ada yang hanya memesan via telepon atau WA (Whats App) agar dikirimkan langsung kerumah si pembeli dan untuk pembayarannya bisa berupa transfer atau bayar di tempat setelah barang sampai. Hal ini dilakukan supaya meminimalisir biaya-biaya yang timbul seperti biaya

transportasi pembeli ke Lokasi penjual barang grosiran. Nah disini masalahnya, ada beberapa pembeli yang menelpon kembali setelah beberapa hari, bahwa beberapa barang (bahan pokok makanan) yang mereka terima rusak, seperti kemasan rusak, telur yang busuk, dan ada juga barang yang sudah tidak kadaluarsa dan ada yang tidak sesuai merek yang diinginkan pembeli. Sebagai penjual pastinya tidak ingin kehilangan pelanggan, maka terpaksa saya harus mengganti barang (bahan pokok makanan) tersebut dan mengirimkan kembali barang yang mengalami kerusakan ataupun sudah kadaluarsa.

Hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa penjual barang grosiran dalam menjual barangnya menggunakan akad secara umum. Tapi, akad ini memiliki masalah yakni pembelinya tidak melihat barangnya langsung di toko kemungkinan barangnya tersebut tidak sesuai dengan keinginan si pembeli.

Dari kondisi diatas, Penjual berupaya menerima *return* yang diajukan pembeli dalam jual beli grosiran. Ini merupakan bentuk asas tolong menolong yang diberikan penjual kepada pembeli dengan tujuan merawat pembeli agar tetap menjadi pelanggan. Apabila penjual barang grosiran tidak melayani *return* yang diajukan pembeli barang grosiran, maka pembeli akan beralih ke penjual lain.

Disisi lain, biasanya apabila penjual telah berupaya menerima *return* akibat cacat berat yang diajukan pembeli grosiran, namun ada pembeli yang

kadang nakal dan tidak sesuai etika bisnis Islam karena mengembalikan barangnya tidak sama pada saat ia membeli diawal dan bukan karena cacat barang tersebut, tetapi karena barang tersebut tidak laku di pasaran. Padahal dalam perjanjian awal harusnya barang yang dikembalikan adalah barang yang cacat khususnya cacat berat dan bukan karena barang tidak laku di pasaran. Demikianlah beberapa masalah dalam etika pengembalian barang pada toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin.

Berdasarkan hasil observasi awal tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang etika pengembalian barang di toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin hasil penelitian ini akan penulis tuangkan dalam sebuah skripsi dengan judul, *“Etika pengembalian barang di toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin”*

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang menjadi bahasan dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimana etika pengembalian barang oleh pembeli di toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pembeli mengembalikan barang di toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui etika pengembalian barang di toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pembeli mengembalikan barang tersebut di toko Sembako Alfi Ghina Banjarmasin.

### **D. Kegunaan penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak yang terlibat didalamnya. Diantaranya adalah :

1. Bagi teoritis diharapkan penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi masyarakat yang ada di desa mengenai ekonomi syariah dan juga sebagai sumbangan pemikiran mengenai pengembangan penelitian yang sudah ada.
2. Bagi peneliti sebagai pengembangan teori yang sudah didapat selama di bangku kuliah dan sebagai latihan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

3. Menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.

#### **E. Definisi Operasional**

1. Etika adalah nilai moral dan norma yang menjadi pedoman, baik bagi suatu individu maupun suatu kelompok, dalam mengatur tindakan atau perilaku. Etika berarti ilmu mengenai baik dan buruknya manusia (moral). Etika yang dimaksud dalam penelitian ini ialah ketika pembeli mengembalikan barang yang sudah dibelinya di toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin dengan beberapa alasannya seperti barang yang cacad, rusak, dan juga ada yang mengembalikan barang dikarenakan barangnya tidak laku di pasar.
2. Pembelian barang ialah sebuah kegiatan untuk memenuhi barang maupun jasa, dengan cara menukarkan sejumlah uang yang bernilai sama dengan perolehan barang dan jasa. Pembelian barang yang dimaksud di penelitian ini ialah pelanggan yang membeli barang di toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin berupa bahan pokok makanan seperti beras, telur, gula, minyak goreng, garam, susu, dan lain-lain.
3. Toko sembako Alfi Ghina merupakan tempat penjualan bahan pokok makanan yang terletak di Banjarmasin tepatnya di jalan Handayani Kel. Pemurus Baru yang mana toko ini berada di pinggir jalan toko ini

memanfaatkan keadaan suasana di pinggir jalan ini banyaknya lewat kendaraan dan pengusaha umkm disekitar sini dan banyaknya juga dari ibu rumah tangga disitu, sehingga banyak yang membeli bahan pokok makanan di toko Alfi Ghina sini tanpa harus pergi kepasar lagi.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelaahan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Peneliti menemukan beberapa tulisan yang berhubungan dengan yang diteliti adalah sebagai berikut :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Heri Irawan (2017) yang berjudul “Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Pedagang Sembako Di Pasar Sentral Sinjai” hasil penelitian ini ialah mayoritas pedagang sembako yang ada di Pasar Sentral Sinjai telah memahami dan menerapkan etika bisnis Islam seperti yang dicontohkan oleh Rasulullah saw dalam berdagang. Hal ini dapat dilihat dari indikator pedagang sembako tentang memahami etika bisnis hingga mencapai 19 orang atau 95% dan pedagang sembako melaksanakan sikap kejujuran mencapai hingga 19 orang dari 20 informan atau 95%. Namun masih ada terdapat pedagang sembako yang kurang memahami secara teori dan tidak menerapkan etika bisnis karena istilah etika bisnis yang menjadi asing bagi mereka serta minimnya informasi tentang etika bisnis karena rendahnya pendidikan yang mereka miliki dan diasumsikan pula bahwa mereka sudah terbiasa dengan perdagangan yang hanya memprioritaskan

profit atau keuntungan dunia semata dan tidak memikirkan keberkahan atau keuntungan akhirat dalam berbisnis.

Hasil penelitian ini ialah mayoritas pedagang sembako yang ada di Pasar Sentral Sinjai telah memahami dan menerapkan etika bisnis Islam seperti yang dicontohkan oleh Rasulullah saw dalam berdagang. Hal ini dapat dilihat dari indikator pedagang sembako tentang memahami etika bisnis hingga mencapai 19 orang atau 95% dan pedagang sembako melaksanakan sikap kejujuran mencapai hingga 19 orang dari 20 informan atau 95%. Namun masih terdapat pedagang sembako yang kurang paham secara teori dan tidak menerapkan etika bisnis karena istilah etika bisnis yang menjadi asing bagi mereka serta minimnya informasi tentang etika bisnis karena rendahnya pendidikan yang mereka miliki dan diasumsikan pula bahwa mereka sudah terbiasa dengan perdagangan yang hanya memprioritaskan profit atau keuntungan dunia semata dan tidak memikirkan keberkahan atau keuntungan akhirat dalam berbisnis.

Perbedaan dan kesamaan dari penelitian ini ialah sama-sama meneliti tentang usaha mikro kecil menengah (UMKM), dan yang membedakan disini ialah peneliti melakukan penelitian di toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian di pasar sentral binjai.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Daris Aly Nasrudin (2019) Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Praktik Jual Beli Di Pasar Tamansari Sambit Ponorogo. Setelah melakukan pengumpulan data dan analisis dapat

disimpulkan: (1) Dalam praktik jual beli para pedagang di Pasar Tamansari telah menerapkan prinsip etika bisnis Islam yaitu prinsip kesatuan, kehendak bebas, tanggung jawab dan ihsan. Namun, dalam prinsip keseimbangan dan kebenaran pedagang belum menerapkan karena masih adanya pedagang yang melakukan kecurangan dalam takaran barang dan tidak transparan dalam hal mutu barang. (2) Dalam pembentukan harga telah menerapkan seluruh prinsip etika bisnis Islam ditunjukkan dengan tidak adanya diskriminasi harga, pembentukan harga disesuaikan dengan harga pasar, kebebasan menawar harga, membentuk harga sesuai dengan kualitas, pedagang berlaku transparan kepada pembeli tentang harga barang yang disesuaikan dengan kualitas suatu barang dan tidak ada unsur paksaan kepada pembeli untuk menyetujui harga. (3) Kearifan lokal dalam etika jual beli yang dapat dikembangkan yakni ketika pedagang menawarkan barang dengan penuh keakraban kepada calon pembelinya.

Hasil penelitian ini ialah setelah melakukan pengumpulan data dan analisis dapat disimpulkan: (1) Dalam praktik jual beli para pedagang di Pasar Taman sari telah menerapkan prinsip etika bisnis Islam yaitu prinsip kesatuan, kehendak bebas, tanggung jawab dan ihsan. Namun, dalam prinsip keseimbangan dan kebenaran pedagang belum menerapkan karena masih adanya pedagang yang melakukan kecurangan dalam takaran barang dan tidak transparan dalam hal mutu barang. (2) Dalam pembentukan harga telah menerapkan seluruh prinsip etika bisnis Islam ditunjukkan dengan tidak adanya diskriminasi harga, pembentukan harga disesuaikan dengan harga

pasar, kebebasan menawar harga, membentuk harga sesuai dengan kualitas, pedagang berlaku transparan kepada pembeli tentang harga barang yang disesuaikan dengan kualitas suatu barang dan tidak ada unsure paksaan kepada pembeli untuk menyetujui harga. (3) Kearifan lokal dalam etika jual beli yang dapat dikembangkan yakni ketika pedagang menawarkan barang dengan penuh keakraban kepada calon pembelinya. Sedangkan antar pedagang satu dengan lainnya tidak ada rasa iri karena mereka menganggap sebagai kawan bukan lawan.

Perbedaan dan kesamaan dari penelitian ini ialah sama-sama meneliti tentang UMKM (usaha mikro kecil menengah) dan juga penelitiannya tentang etika bisnis juga yang jadi pembedanya di penelitian terdahulu ini melakukan penelitian tentang analisis etika bisnis Islam terhadap praktik jual beli, sedangkan penelitian saya tentang etika pengembalian barang pada toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Firdaus Zulipiabri (2021) dengan judul “Pengembalian Barang dalam Jual Beli Grosir Perspektif Hak Khiyar” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Bagaimanakah pengembalian barang dalam jual beli grosir pada Toko Distributor Kaos Polos Koze Kelurahan Kebun Ros Kota Bengkulu, 2) Bagaimanakah pengembalian barang dalam jual beli grosir pada Toko Distributor Kaos Polos Koze Kelurahan Kebun Ros Kota Bengkulu ditinjau dari perspektif hak Khiyar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dilakukan di Toko Distributor Kaos Polos Koze Kelurahan Kebun Ros Kota Bengkulu dengan

teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Pengembalian barang di Toko Distributor Kaos Polos Koze Kelurahan Kebun Ros Kota Bengkulu ini mensyaratkan adanya kecacatan pada barang dan pengembaliannya maksimal satu hari setelah barang tersebut sampai ke tangan konsumen, 2) Pengembalian barang dalam jual beli grosir di Toko Distributor Kaos Polos Koze Kelurahan Kebun Ros Kota Bengkulu ini sudah memberikan hak khiyar kepada konsumennya, yaitu khiyar aib dan khiyar syarat.

Perbedaan dan kesamaan dari penelitian ini ialah sama-meneliti tentang pengembalian barang dan yang membedakannya disini ialah penelitian terdahulu ini pengembalian barangnya berupa baju sedangkan penelitian saya pengembalian barangnya berupa sembako.

Keempat penelitian yang dilakukan oleh Ruslang Muslimin Kara (2020) dengan judul Etika Bisnis E-commerce shopee berdasarkan maqashid syariah dalam mewujudkan keberlangsungan bisnis penelitian ini membahas tentang etika bisnis e-commerce shopee berbasis maqashid syariah dalam mewujudkan bisnis kontinuitas. Etika bisnis adalah dasar dari bisnis kontemporer karena pembeli dan penjual tidak bertemu secara pribadi. Menjaga kepercayaan dua pihak, syarat mutlak untuk online trading dan penting menerapkan etika bisnis berdasarkan maqashid syariah.

Hasil penelitian ini ialah Pada penerapan maqashid syariah, Pertama, menjaga agama, Shopee berusaha menjaga agama pelanggan dengan tidak melakukan hal-hal yang melanggar agama. Kedua, menjaga jiwa baik seller maupun pembeli dilakukan dengan diterapkannya aturan tidak menjual barang yang membahayakan hidup pelanggan. Ketiga, menjaga akal, Shopee sudah memenuhi kewajiban untuk menjaga akal pembeli. Adanya larangan menjual minuman keras, dan segala sesuatu yang memabukkan. Keempat, menjaga keturunan, Shopee telah mengeluarkan aturan ketat mengenai larangan menjual barang-barang yang mengundang seks dan menjurus ke perbuatan asusila. Kelima, menjaga harta, Shopee melarang seller menjual barang yang tidak bermanfaat dan pengembalian barang jika terdapat kecacatan.

Perbedaan dan kesamaan dari penelitian ini ialah penelitian terdahulu ini sama-sama membahas tentang etika bisnis islam dan perbedaannya ialah di penelitian terdahulu ini jual belinya secara online sedangkan penelitian saya transaksi jual belinya tidak secara online.

Kelima penelitian yang dilakukan oleh Bambang Suyadi (2017) dengan judul Kepuasan Konsumen Di Pasar Mimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo penelitian ini membahas tentang untuk mengetahui pengaruh etika bisnis UD. Sumber Jaya terhadap kepuasan konsumen di pasar Mimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode purposive area yaitu UD. Sumber Jaya di pasar Mimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo. Sedangkan penentuan responden menggunakan populasi sebesar 210 dan diambil sampel sebanyak

68 responden. Metode pengumpulan data menggunakan metode angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis inferensial dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian ini ialah menunjukkan bahwa etika bisnis UD. Sumber Jaya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di pasar Mimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo. Hal tersebut diperkuat oleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa etika bisnis berpengaruh sebesar 68% terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen yang diukur dengan melakukan pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut kemulut.

Perbedaan dan kesamaan dari penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang etika bisnis Islam, sedangkan perbedaannya ialah di penelitian terdahulu ini membahas tentang kepuasan konsumen di pasar mimbaan sedangkan penelitian saya tentang etika pengembalian barang oleh pembeli.

Keenam penelitian yang dilakukan oleh parmujianto (2020) dengan judul Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Usaha Swalayan (Studi di Kompondren Al-Yasini Mart) penelitian ini membahas tentang Keikutsertaan kaum muslimin di dalam dunia usaha, tentu bukanlah suatu hal yang baru. Bahkan sebelum Islam datang, Bangsa Quraisy telah terbiasa mengadakan perjalanan terutama untuk berniaga ke wilayah Negeri Syam (Suriyah) pada musim panas dan ke Negeri Yaman pada musim dingin. Kebiasaan tersebut

didukung dengan kondisi geografis Makkah yang sangat gersang, tandus berbatuan yang tidak mungkin hidup dari sektor agraris (pertanian) melainkan harus mengembangkan sektor bisnis (perdagangan) dan peternakan. Dalam perjalanan berbisnis, mereka mendapat jaminan keamanan dari penguasa-penguasa negeri yang dilaluinya. Etika bisnis dalam Islam memegang peranan yang semakin urgent jika seseorang atau sekelompok orang memegang peranan yang menentukan nasib usaha lain, atau masyarakat yang lebih luas, dan mereka inilah yang disebut pemimpin atau lapisan kepemimpinan di dunia bisnis. Karenanya, sudah sama-sama faham, bahwa reputasi Rasulullah Muhammad SAW dalam dunia bisnis, seperti yang dilaporkan (antara lain) oleh Muhaddits Abdul Razzaq, tidak diragukan lagi.

Hasil dari penelitian ini ialah Penerapan Etika bisnis Islam yang ada di Swalayan AlYasini Mart (AM) sudah sesuai dengan kaidah-kaidah etika bisnis Islam yang dibenarkan oleh ajaran Islam. Swalayan Al-Yasini Mart (AM) dalam memenuhi target bisnis selalu mengedepankan layanan yang prima, agar para konsumen/ pelanggan tetap merasa nyaman dan puas dalam memanfaatkan produk-produk yang dimiliki AM.

Perbedaan dan kesamaan dari penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang etika bisnis Islam akan tetapi perbedaannya ialah penerapan etika bisnis Islamnya itu pada usaha Swalayan sedangkan penelitian saya penerapan etikanya pada pembeli bagaimana etika dia mengembalikan barang kepada toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika penulisan dalam skripsi ini akan dibagi menjadi lima bab yaitu:

Bab I adalah pendahuluan, dalam bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang menggambarkan garis besar pokok pembahasan skripsi secara menyeluruh.

Bab II adalah merupakan landasan teori yang menggambarkan secara umum dan syariah teori-teori yang akan dibahas tentang Etika Pengembalian Barang di Toko Sembako Alfi Ghina Banjarmasin.

Bab III adalah metode Penelitian, dalam bab ini berisi tentang metode yang dilakukan dalam penelitian, yaitu meliputi jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode penulisan.

Bab IV adalah laporan hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, serta analisa data dan pembahasan mengenai Etika Pengembalian Barang di Toko Sembako Alfi Ghina Banjarmasin.

Bab V adalah penutup, dalam bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian, saran-saran yang dapat dijadikan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya dan keterbatasan penelitian.