

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

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

##### **1. Gambaran Umum Toko Ekspor**

Toko Ekspor berdiri sejak tahun 2005, dibangun oleh Bapak H. Muhammad Thamrin, kelahiran tanggal 30 Desember 1939. Beralamat di Jalan Pangeran Samudra No.29 B, Kel. Kertak Baru Ulu, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Pada tahun 2008 Bapak H. Muhammad Thamrin meninggal dunia. Setelah itu Toko Ekspor, dikelola oleh Bapak H. Ikhwan Fikriani, sampai sekarang. Bapak H. Ikhwan merupakan penerus usaha keluarga. Toko Ekspor memiliki karyawan sebanyak 7 orang.

Toko Ekspor pada sebelumnya, usaha ini hanya menjual berbagai macam tas dan senapan angin. Kemudian pada saat dikelola oleh penerus, maka bapak H. Ikhwan mencoba menjual alat olahraga dan alat musik. Karena sedikit persaingan bisnis maka usaha sekarang berjalan dengan lancar dan menguntungkan. Hal ini lah yang membuat usaha Toko Ekspor menetapkan menjual alat olahraga dan alat musik. Hingga sekarang bisnis tersebut masih berjalan dan memiliki banyak pelanggan tetap dari dalam dan luar daerah.

Toko Ekspor menjual berbagai macam alat-alat olahraga dan alat musik. Alat olahraga yang dijual seperti sepatu futsal dan bola, raket, bola basket, bola sepak, bola badminton, dan lain-lain. Ada juga alat musik yang dijual seperti gitar,

pianika, rebana, dan aksesoris musik, seperti senar gitar, dan lainnya. Toko Ekspor ini yang sangat dominan dijual ialah alat-alat olahraga.

## **2. Deskripsi Hasil Wawancara**

Sumber data dalam penelitian ini adalah informan, yaitu pemilik Toko Ekspor, yaitu Bapak H. Ikhwan Fikriani yang berumur 52 tahun. Pada saat penelitian, Bapak H. Ikhwan bersedia untuk menjadi informan serta menandatangani surat persetujuan menjadi informan. Berikut ini deskripsi wawancara dengan pemilik Toko Ekspor :

Sebagai seorang pedagang, dalam usaha yang dijalankan pasti mempunyai strategi-strategi dalam menjalankan usaha. Strategi pertama dalam menarik minat pelanggan atau pembeli di Toko Ekspor yaitu dengan memberikan kualitas yang memuaskan dan terjamin harga yang terjangkau tanpa harus menjatuhkan harga pasaran, serta memberikan opsi ke pelanggan dengan menawarkan barang-barang yang dijual ditoko ini. Penerapan daya saing harga pada toko Ekspor sudah memiliki harga jual yang cukup murah dan terjangkau oleh masyarakat. Kualitas barang yang dijual jangan diragukan lagi, karena kualitas barang pada toko Ekspor sudah standar yang baik. Supplier Toko Ekspor terdapat diluar pulau Kalimantan atau berada di pulau jawa.

Persaingan dengan toko-toko yang lain, Toko Ekspor tidak akan merendahkan toko-toko atau pesaing yang lain karena yang paling utama toko Ekspor mengutamakan kejujuran, dan saling membantu antar toko. Apabila toko Ekspor kehabisan stok barang ditoko yang dicari pelanggan, maka kami akan

memberikan saran yang baik untuk pelanggan untuk mencari ke beberapa toko pesaing, karena ini merupakan kepuasan pelanggan untuk mengikat pelanggan. Agar tidak kehilangan pelanggan kami mengutamakan etika seperti komunikasi terhadap pelanggan dengan baik dan ikhlas serta murah senyum.

Beberapa prinsip-prinsip untuk karyawan dalam menghadapi persaingan, yaitu kejujuran, saling percaya antara satu sama lain, sikap tanggung jawab, menghargai lingkungan, disiplin, berkomunikasi yang baik. Alhamdulillah, etika atau prinsip ini sudah dilaksanakan oleh semua karyawan toko Eksport. Namun apabila karyawan tidak melaksanakan, maka ada kuensi-kuensi yang berlaku seperti teguran dan bisa juga diberikan sanksi. Karyawan toko eksport juga diberikan upah sesuai standar, Serta akan diberikan bonus kepada karyawan apabila penjualan sangat banyak pembelinya.

Toko Eksport juga memberikan kebebasan kepada karyawan apabila ingin izin tetapi dengan alasan yang jelas. Untuk keterlambatan datang saat bekerja, apabila tidak ada alasan yang jelas maka akan dipotong gaji, hal ini untuk kedisiplinan karyawan. Dengan menanamkan prinsip-prinsip ini kepada seluruh karyawan, maka bisnis pada toko ini dapat menumbuhkan persaingan yang adil dan saling menghargai serta menguntungkan semua pihak yang terlibat.

Setiap usaha pasti ada kelebihan dan kekurangan serta hambatan yang dialami dalam berdagang. Pada Toko Eksport kelebihan yang dimiliki yaitu Alhamdulillah sampai saat ini pelanggan-pelanggan Toko Eksport masih setia untuk membeli barang-barang yang dijual ditoko ini. Kekurangan yang dialami pada toko ini yaitu terkendala pada stok barang dari supplier. Hambatan yang dialami pada toko ini

ialah keterlambatan kiriman dari supplier, kelangkaan barang pada supplier, dan kenaikan harga pada barang yang minat pembelinya sangat tinggi. Hal ini terpaksa memberlakukan kepada pelanggan toko Eksport untuk melakukan penjualan terbatas tiap konsumen dan bisa juga mengakibatkan harga naik secara mendadak tanpa pemberitahuan.

Pada umumnya toko Eksport melakukan pemasaran kepada semua kalangan yang ingin membeli peralatan olahraga dan alat musik. Tidak ada sasaran yang signifikan dalam pemasaran, tetapi ada sasaran yang dikhususkan seperti para atlet, pecinta olahraga, dan sekolah-sekolah. Toko Eksport juga melayani pengadaan barang alat olahraga dan alat musik.

Barang yang dijual terjadi kerusakan atau exp maka Toko Eksport dapat mengganti atau ditukar dengan barang yang baru. Ada beberapa barang yang masih bisa diretur ke pabrik dalam jangka waktu 6 bulan, dan ada beberapa barang yang tidak bisa diretur. Barang yang tidak bisa diretur hal ini akan dicek dulu kualitas barangnya, apabila masih bisa digunakan maka toko Eksport akan tetap menjual barang tersebut dengan catatan memberitahukan kondisi fisik barang tersebut kepada konsumen atau pelanggan dengan harga yang berbeda. Barang-barang yang tidak kunjung terjual dalam waktu lama maka toko Eksport akan menjual dengan memberikan diskon, atau mengobral barang tersebut. Bisa juga diberikan cuma-cuma kepada pelanggan setiap pembelian barang tertentu.

Sejak berdirinya Toko Eksport strategi-strategi pemasaran dan menghadapi persaingan bisnis ini, sudah diterapkan dari awal usaha ini dibangun. Maka hal ini tetap dipertahankan agar usaha toko Eksport tetap berjalan dengan baik.

Sekilas deskripsi wawancara dengan pemilik Toko Eksport Banjarmasin. Dari hasil deskripsi ini maka penulis bisa menangkap poin-poin penting yang penulis teliti dalam Strategi persaingan usaha, yaitu dalam melakukan bisnis hal utama yang diterapkan ialah etika atau perilaku yang baik.

## **B. Analisis Data**

### **1. Analisis Strategi Persaingan Usaha Pada Toko Eksport Banjarmasin.**

Persaingan usaha merupakan suatu 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 (Akhmad Mujahidin, 2007, hal. 27). Tingkat persaingan di dunia bisnis menuntut setiap pemasar untuk mampu melaksanakan kegiatan pemasarannya dengan efektif dan efisien. Kegiatan pemasaran tersebut harus sesuai dengan kepentingan pemasar dan kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Usaha alat olahraga dan alat musik, merupakan usaha yang sangat diminati para masyarakat. Tidak terlalu banyak orang-orang yang membuka usaha jenis usaha ini, dikarenakan modal awal yang lumayan besar. Seperti umumnya para usaha penjual alat olahraga dan alat musik, memiliki strategi dalam bersaing untuk melakukan penjualan. Hal ini sangat penting dikarenakan, jumlah peminat usaha ini dan persaingan dalam mencari pelanggan, sehingga hasil yang akan diperoleh para usaha ini bisa maksimal. Disisi lain dalam persaingan usaha, seseorang harus

selalu memiliki rasa semangat bersaing dan melakukan pengembangan penjualan untuk menarik peminat dengan cara mempromosikan.

Toko Eksport menjual alat-alat olahraga dan alat-alat musik. Secara umum persaingan di Toko Eksport Banjarmasin tersebut sudah cukup sehat. Ada beberapa faktor gambaran persaingan usaha yang terjadi pada Toko Eksport Banjarmasin, yaitu:

1. Persaingan Barang

Dalam persaingan, barang merupakan hal yang sangat penting dalam memenangkan persaingan. Toko Eksport berupaya meningkatkan mutu barang yang akan dijual, agar menarik minat konsumen untuk mendapatkan keuntungan. Kualitas yang dijual oleh Toko Eksport sudah memenuhi kriteria, yang diharapkan tidak terjadi kekecewaan pelanggan saat membeli barang tersebut. Hal ini merupakan strategi Toko Eksport dalam mengutamakan kualitas barang yang akan dijual.

2. Persaingan Harga

Segala sesuatu mengenai harga sangat berpengaruh terhadap segi penjualan maupun keuntungan. Strategi yang diterapkan oleh Toko Eksport ialah berupaya menawarkan barang-barang dengan harga yang terjangkau dengan kualitas barang yang baik, serta memberikan diskon untuk pembelian barang yang banyak.

3. Persaingan Pelayanan

Pelayanan pada Toko Eksport sudah sangat baik. Para karyawan di toko ini sudah diterapkan untuk beretika menurut syariat Islam, yaitu Berkata

dengan jujur, ramah, tidak menyakitkan perasaan pelanggan dan lain-lain.

Hal ini merupakan strategi agar pelayanan Toko Eksport menarik hati pembeli.

Berdasarkan Analisa diatas, maka strategi persaingan usaha, sudah diterapkan oleh Toko Eksport. Berbagai cara untuk menarik minat pembeli yang dilakukan oleh Toko Eksport, hal yang paling utama ialah pelayanan kepada pembeli, harga yang terjangkau, dan mutu produk yang dijual sesuai kriteria.

## **2. Analisis strategi persaingan usaha pada Toko Eksport ditinjau dari etika bisnis islam.**

Persaingan sering dianggap negatif karena mementingkan kepentingan sendiri. Menurut Natasya (2004), istilah persaingan lebih baik diganti dengan istilah "*economic freedom*" (kebebasan ekonomi) dalam menggambarkan atau mendukung tujuan positif dari proses persaingan. Oleh sebab itu, pengertian persaingan usaha dalam pengertian yang positif dan independen sebagai jawaban terhadap upaya dalam segi keuntungan untuk menarik pembeli agar mencapai untung. Etika dalam bisnis sangat penting, karena bisnis tidak hanya mengejar keuntungan, tetapi semua bentuk kegiatan dalam pemasaran barang dan jasa yang dibutuhkan oleh orang-orang, baik melalui perdagangan atau bentuk lainnya.

Etika dapat didefinisikan sebagai konsep moral yang membedakan antara yang baik dan yang buruk serta memutuskan apa yang harus tidak boleh dilakukan seseorang. Al-Quran memerintahkan manusia untuk bertindak jujur, tulus, ikhlas, dan benar dalam setiap langkah untuk berusaha. Islam mewajibkan untuk setiap berdagang dilakukan dengan jujur dan terbuka, serta tidak membenarkan segala

bentuk penipuan, kebohongan, serta eksploitasi. Hal 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.

Toko ekspor sudah memahami dan menerapkan secara maksimal dalam menjalani usahanya. Ada beberapa prinsip etika bisnis islam menurut Istiqomah (2022), yaitu :

#### 1) Prinsip Tauhid

Konsep tauhid dapat diartikan baik dalam dimensi vertikal maupun horizontal. Kedua dimensi ini menghubungkan sinergi antara Tuhan dengan hamba-Nya, dan antara hamba dengan hamba lainnya. Prinsip tauhid juga dapat diartikan bahwa makhluk hidup harus tunduk sepenuhnya, taat dan berserah diri sepenuhnya pada apa pun yang menjadi kehendak-Nya. Bentuk penyerahan diri yang dilakukan oleh para pedagang bermacam-macam baik berupa menjalankan sholat, berdoa dan juga bersedekah. Dalam ilmu ekonomi, tauhid meyakinkan pelaku ekonomi bahwa harta hanya milik Allah SWT semata. Tauhid cukup untuk percaya hanya pada satu Tuhan. Tauhid merupakan sistem yang harus diterapkan dalam pengelolaan kehidupan ini.

Hal ini, prinsip tauhid dikemukakan oleh pemilik toko ekspor yang mengatakan “tidak setiap hari toko selalu banyak pembeli, kadang usaha ada sepi dari pembeli, hal ini tidak sangat memberatkan kepada saya,



karena saya yakin bahwa rezeki sudah dibagi dan diatur oleh Allah SWT, karena kami sudah berusaha untuk menjual barang agar laku”.

Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa usaha Toko Eksport Banjarmasin Sebagian penghasilan atau rezeki yang didapat disedekahkan serta percaya adanya Tuhan yang sudah mengatur membagi rezeki, sehingga toko eksport sudah menerapkan prinsip tauhid dengan baik.

## 2) Prinsip Keseimbangan / keadilan

Prinsip keseimbangan 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 bidang 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 usaha toko Eksport Banjarmasin dari segi keseimbangan tidak menawarkan harga dibawah harga modal, hal ini agar tidak merusak harga pasaran. Pada saat menawarkan barang tidak pernah membeda-bedakan dari segi harga kepada para pembeli. Kami akan menawarkan sesuai minat pembeli serta ada beberapa pilihan kualitas barang tersebut dengan harga yang berbeda.

Dapat disimpulkan bahwa prinsip keseimbangan merupakan prinsip yang adil dalam menentukan kebijakan. Para pembeli mendapat keadilan berupa informasi yang jelas terhadap suatu barang yang ingin dibeli, serta tidak membeda-bedakan pembeli dari segi harga maupun kualitas barang tersebut. Hal ini lah yang diterapkan oleh usaha Toko Eksport Banjarmasin.

### 3) Prinsip Kehendak bebas

Kehendak bebas menurut Islam memiliki tempatnya sendiri. Kebebasan manusia yang dimiliki itu terbatas, dan kebebasan yang tidak terbatas adalah milik Allah SWT. Membangun mekanisme perdagangan yang sehat, dalam konsep kegiatan ekonomi yaitu pada kesejahteraan seluruh umat Islam. Muslim yang beriman kepada Allah selalu mengabaikan larangan-Nya yaitu larangan monopoli, penipuan, dan riba. Oleh karena itu prinsip kehendak bebas erat kaitannya dengan kesatuan serta keseimbangan.

Prinsip kehendak bebas pada usaha toko eksport penjual tidak pernah memaksa pembeli untuk membeli barangnya. Para pembeli dapat memilih dan menentukan sendiri barang yang ingin dibeli sesuai keinginan pembeli tanpa adanya paksaan. Karyawan toko akan menjelaskan suatu barang yang ditanyakan oleh pembeli. Para pembeli tinggal memilih barang apa saja yang ingin dibeli sesuai keinginannya, dan pihak toko tidak akan memaksa mereka yang penting sudah menjelaskan atau menawarkan

barang ke pembeli. Hal ini sangat diterapkan oleh usaha toko eksport karena “kebebasan memilih” adalah hak semua orang.

#### 4) Prinsip Pertanggung Jawaban

Tanggung jawab dari sudut etika bisnis yaitu sesuatu yang diperdagangkan dari segi kualitas barang ketika ada komplain dari pembeli, para pedagang menghargai dan menganggapnya sebagai masukan supaya lebih baik dalam berdagang. Hal ini sudah diterapkan oleh toko eksport, sebagai penjual bertanggung jawab atas kualitas barang dagangan yang akan dijual. Seandainya ada komplain barang dari pembeli kami melayani return atau pengembalian barang. Ini merupakan tanggung jawab toko kami yang kurang berkenan di mata pembeli. Disini kami tetap memberikan pelayanan dan kualitas yang baik untuk para pembeli.

Dapat disimpulkan bahwa perilaku tanggung jawab pada toko eksport sangat penting dan sudah diterapkan, karena hal ini sangat menarik pembeli untuk menjadi langganan toko mereka. Tanggung jawab ini tidak hanya terletak pada sesama manusia, tetapi juga pada Allah SWT.

#### 5) Prinsip Kebenaran

Kebenaran merupakan unsur kejujuran. Dalam dunia bisnis, kejujuran merupakan salah satu kunci untuk membangun kepercayaan antara pembeli dan penjual. Jujur dan benar akan membuat pembeli percaya pada barang dari penjual. 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 dagangannya.

Toko eksport ini sebelum melakukan transaksi dengan pembeli, para karyawan selalu memberikan informasi tentang kondisi barang yang dicari oleh pembeli. Toko ini menerapkan agar pembeli tidak merasa dirugikan. Akan tetapi, transaksi tetap 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, serta membuat mereka datang kembali untuk datang berbelanja di toko ini.

Toko Eksport Banjarmasin sudah menjaga lingkungan sesuai dengan etika bisnis Islam yang benar. Toko eksport juga sudah menghadapi strategi persaingan usaha melalui beberapa indikator yaitu, persaingan barang, persaingan harga dan persaingan pelayanan. Prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang diajarkan oleh Rasulullah SAW yaitu prinsip tauhid, prinsip keseimbangan / keadilan, prinsip kehendak bebas, prinsip tanggung jawab dan prinsip kebenaran.