

Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Peningkatan Penjualan Di Toko Alat Tulis Kantor Paper One Palembang

Sabrina Nur Anisa^{1*}, Zuul Fitriani Umari², Abdullah Sahroni³

¹⁻³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

*Korespondensi Penulis : sabrinanura05@gmail.com

Abstract; This study discusses the implementation of Islamic business ethics in increasing sales at the Paper One Stationery Store in Palembang. The background of this research is based on the importance of applying Islamic business ethical values, such as honesty, justice, social responsibility, and compliance with the law, in maintaining sustainability and enhancing business image. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation to understand how the application of Islamic business ethics can influence the store's sales levels. One of the issues highlighted in this study is the store's low rating on Google Reviews, which may affect customer trust and reduce purchase interest. The results show that the implementation of Islamic business ethics at Paper One Store plays an important role in building customer loyalty and improving business reputation. Strategies implemented include improving service quality, price transparency, and a friendly and honest attitude in serving customers. With consistent application of Islamic business ethics, the store can improve its image and increase its competitiveness in the market. This research is expected to serve as a reference for other business actors in adopting the principles of Islamic business ethics to support sustainable and blessed business growth.

Keywords: Islamic Business Ethics; Sales Improvement; Customer Loyalty; Stationery

Abstrak; Penelitian ini membahas Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Peningkatan Penjualan di Toko Alat Tulis Kantor Paper One Palembang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam, seperti kejujuran, keadilan, tanggung jawab sosial, dan kepatuhan terhadap hukum, dalam menjaga keberlanjutan dan meningkatkan citra bisnis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memahami bagaimana penerapan etika bisnis Islam dapat mempengaruhi tingkat penjualan di toko tersebut. Salah satu permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah rendahnya rating toko di Google Ulasan, yang dapat berdampak pada kepercayaan pelanggan dan menurunkan minat pembelian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi etika bisnis Islam di Toko Paper One berperan penting dalam membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan reputasi bisnis. Strategi yang diterapkan mencakup peningkatan kualitas layanan, transparansi harga, serta sikap ramah dan jujur dalam melayani pelanggan. Dengan penerapan etika bisnis Islam yang konsisten, toko ini dapat memperbaiki citranya dan meningkatkan daya saingnya di pasar. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pelaku usaha lain dalam mengadopsi prinsip-prinsip etika bisnis Islam untuk mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dan berkah.

Kata kunci: Etika Bisnis Islam; Peningkatan Penjualan; Loyalitas Pelanggan; Toko Alat Tulis.

1. LATAR BELAKANG

Dalam dunia bisnis modern, keberhasilan suatu usaha tidak ditentukan oleh kemampuan manajerial dan strategi pemasaran, tetapi juga oleh penerapan prinsip-prinsip etika. Etika bisnis menjadi landasan penting dalam menciptakan hubungan yang adil dan harmonis antara pelaku usaha dengan konsumen, mitra kerja, dan masyarakat. Dalam perspektif Islam, etika bisnis menekankan pada nilai-nilai seperti kejujuran, keadilan, tanggung jawab sosial, dan larangan terhadap praktik-praktik yang merugikan, seperti riba dan gharar. Penerapan nilai-nilai ini diyakini dapat mendukung keberlanjutan usaha serta

meningkatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen.

Toko Paper One di Palembang merupakan salah satu unit usaha yang bergerak dalam bidang penjualan alat tulis kantor dan jasa fotokopi. Dalam praktiknya, toko ini menghadapi tantangan dari sisi penilaian konsumen, yang tercermin dari ulasan Google dengan rating yang cenderung rendah. Beberapa komentar mengkritik pelayanan yang kurang ramah, harga yang tidak kompetitif, hingga inkonsistensi jam operasional. Kondisi ini dapat memengaruhi reputasi dan menurunkan minat beli konsumen, yang pada akhirnya berdampak pada penjualan.

Di sisi lain, penerapan etika bisnis Islam menjadi salah satu pendekatan strategis untuk membangun kembali citra usaha serta meningkatkan performa penjualan. Prinsip-prinsip seperti kejujuran dalam pelayanan, keadilan harga, tanggung jawab terhadap konsumen, dan kepatuhan terhadap aturan menjadi bagian dari transformasi yang dilakukan oleh Toko Paper One. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implementasi etika bisnis Islam berkontribusi dalam peningkatan penjualan di toko tersebut, serta dampaknya terhadap reputasi dan pertumbuhan usaha secara berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Gross Profit Margin (GPM)

Gross Profit Margin (GPM) adalah rasio keuangan yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan dari aktivitas penjualan. GPM dihitung dengan membandingkan laba kotor terhadap total penjualan, dan mencerminkan efisiensi operasional serta kualitas manajemen dalam mengelola biaya produksi dan harga jual. Menurut Ridwan & Fajar, margin yang tinggi mengindikasikan potensi keuntungan yang besar dan model bisnis yang sehat. Sementara itu, Sutrisno dan Werner R. Murhadi menyatakan bahwa margin keuntungan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba bersih yang proporsional terhadap penjualan. Dalam konteks bisnis ritel seperti toko alat tulis, peningkatan GPM dapat dicapai dengan meningkatkan volume penjualan, menekan biaya operasional, serta mempertahankan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pendekatan etis dalam berbisnis, seperti yang ditawarkan dalam kerangka etika bisnis Islam, menjadi salah satu faktor pendukung tercapainya margin keuntungan yang optimal.

Etika Bisnis

Etika berasal dari kata Yunani *ethos* yang berarti kebiasaan, dan dalam konteks filosofis merujuk pada studi mengenai nilai, moralitas, serta prinsip tentang benar dan salah. Etika membentuk dasar moral individu dan mencerminkan cara berpikir serta perilaku seseorang, termasuk dalam konteks bisnis. Menurut Aristoteles, etika adalah sarana untuk mencapai

kebahagiaan dan kesejahteraan melalui kebiasaan baik. Sedangkan Immanuel Kant menekankan etika sebagai kewajiban moral yang bersifat universal dan rasional.

Dalam dunia usaha, etika bisnis berarti pelaksanaan aktivitas bisnis yang berlandaskan pada nilai-nilai moral, norma sosial, dan tanggung jawab terhadap sesama. Etika bisnis tidak hanya bertujuan memaksimalkan keuntungan, tetapi juga memastikan operasional perusahaan tidak merugikan pihak lain dan berjalan sesuai dengan norma yang berlaku.

Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam adalah seperangkat prinsip moral dan nilai-nilai yang berakar dari ajaran Islam, yang mengatur tata cara berdagang secara adil, jujur, dan bertanggung jawab. Dalam pandangan Islam, bisnis bukan sekadar aktivitas ekonomi, melainkan bagian dari ibadah yang harus dilandasi niat yang tulus dan dijalankan sesuai syariat untuk meraih keberkahan serta kesejahteraan bersama.

Etika bisnis Islam memberikan pedoman agar pelaku usaha tidak hanya fokus pada keuntungan duniawi, tetapi juga memperhatikan dampak sosial dan spiritual dari aktivitas usahanya. Bisnis yang sesuai syariah mendorong keadilan, transparansi, dan kedulian terhadap sesama.

Adapun Etika bisnis Islam mencakup tujuh prinsip utama sebagai berikut :

- A. Tauhid : Menyadari bahwa seluruh aktivitas, termasuk ekonomi, merupakan bentuk pengabdian kepada Allah SWT.
- B. Kejujuran (Shiddiq) : Tidak menipuatau menyembunyikan fakta demi keuntungan.
- C. Keadilan (Adil) : Memberikan hak secara proporsional kepada semua pihak yang terlibat dalam transaksi.
- D. Amanah (Tanggung jawab) : Menepati janji, menjaga kualitas, dan bertindak dengan integritas.
- E. Kebebasan yang Bertanggung Jawab : Berdagang secara sah dan halal, menghindari riba, gharar (ketidakjelasan), dan maysir (perjudian).
- F. Kerelaan (Ridha) : Transaksi dilakukan dengan persetujuan kedua belah pihak.
- G. Maslahah (Kemanfaatan) : Bisnis membawa manfaat bagi masyarakat dan tidak merusak lingkungan.

Implementasi Etika Bisnis

Etika bisnis Islam memiliki peran sentral dalam membentuk tata kelola usaha yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga menjunjung tinggi nilai moral, tanggung

jawab sosial, dan keberkahan. Implementasi etika ini dapat diterapkan baik pada skala usaha kecil maupun perusahaan besar, dengan orientasi untuk menciptakan transaksi yang adil, transparan, dan sesuai syariat.

Implementasi Etika Bisnis pada Usaha Bisnis

Pelaku usaha kecil, seperti pedagang dan pemilik toko, perlu menerapkan prinsip-prinsip etika Islam dalam aktivitas bisnisnya. Beberapa bentuk implementasi yang esensial meliputi:

- A. Kejujuran dalam menyampaikan kondisi produk kepada konsumen, tanpa menutup-nutupi kekurangan atau cacat barang.
- B. Berlaku adil kepada seluruh pelanggan tanpa diskriminasi, termasuk dalam hal pelayanan dan penetapan harga.
- C. Menepati janji serta tidak melakukan kecurangan, terutama dalam era digital yang menuntut transparansi.
- D. Melayani dengan rendah hati, membangun komunikasi positif yang mencerminkan akhlak mulia dalam Islam.
- E. Menentukan harga yang adil, dengan mengambil keuntungan yang wajar dan tidak menekan konsumen.

Penerapan nilai-nilai tersebut mencerminkan integritas dan kredibilitas pelaku usaha, yang akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap produk maupun jasa yang ditawarkan.

Implementasi Etika Bisnis pada Usaha Bisnis

Perusahaan berskala lebih besar juga diharapkan menerapkan prinsip etika Islam dalam seluruh aspek operasionalnya. Beberapa bentuk implementasinya antara lain:

- A. Menjaga kejujuran dan integritas dalam praktik bisnis dan menjalin hubungan yang sehat dengan mitra serta pelanggan.
- B. Menghargai hak asasi manusia, seperti memberikan upah layak, lingkungan kerja yang aman, dan menghormati privasi konsumen.
- C. Menjaga kerahasiaan informasi, baik data internal perusahaan maupun informasi pribadi konsumen dan karyawan.
- D. Melaksanakan tanggung jawab sosial, seperti berpartisipasi dalam kegiatan komunitas, pelestarian lingkungan, dan pemberdayaan masyarakat.
- E. Menjaga kelestarian lingkungan dengan mengurangi dampak negatif dari limbah industri dan penggunaan sumber daya secara bijak.

Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, perusahaan tidak hanya memenuhi aspek

hukum dan regulasi, tetapi juga membangun citra yang kuat sebagai organisasi yang bertanggung jawab secara moral dan spiritual.

Peningkatan Penjualan

Peningkatan penjualan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja usaha. Tujuan dari peningkatan penjualan adalah untuk memperoleh laba maksimal, memperluas pangsa pasar, serta menjaga keberlangsungan usaha. Dalam konteks toko alat tulis, peningkatan penjualan dapat dicapai melalui strategi pelayanan yang baik, pemenuhan kebutuhan pelanggan, dan penawaran produk yang berkualitas.

Menurut Basu Swastha, penjualan merupakan kombinasi antara ilmu dan seni dalam memengaruhi orang untuk membeli produk. Oleh karena itu, strategi peningkatan penjualan tidak hanya bergantung pada harga dan promosi, tetapi juga pada nilai-nilai etika yang diterapkan oleh pelaku usaha. Etika bisnis Islam, dalam hal ini, memberikan kerangka kerja yang ideal untuk menciptakan proses penjualan yang tidak hanya menguntungkan secara ekonomi, tetapi juga bermakna secara sosial dan spiritual.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penentu utama dalam mendorong penjualan. Indikator layanan berkualitas meliputi *tangibles* (sarana dan prasarana yang memadai), *empathy* (perhatian personal kepada pelanggan), *responsiveness* (tanggapan cepat terhadap permintaan atau keluhan), serta *reliability* (konsistensi dan ketepatan layanan yang dijanjikan). Kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan potensi terjadinya pembelian ulang, rekomendasi dari mulut ke mulut, serta membentuk citra positif perusahaan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan yang bertujuan untuk menggali secara mendalam implementasi etika bisnis Islam dalam peningkatan penjualan di Toko Alat Tulis Kantor Paper One Palembang. Data diperoleh melalui wawancara langsung dengan enam informan, yakni pemilik dan karyawan toko, serta didukung oleh observasi dan dokumentasi di lokasi penelitian yang beralamat di Jalan Bambang Utomo No. 1B, Palembang. Sumber data dibagi menjadi data primer dan sekunder; data primer dikumpulkan dari interaksi langsung di lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur relevan seperti jurnal, buku, dan sumber daring.

Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang dilakukan secara simultan selama proses penelitian berlangsung. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial yang kompleks secara utuh, serta menginterpretasikan bagaimana penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dapat memengaruhi peningkatan performa penjualan toko

secara berkelanjut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Etika Bisnis Islam di Toko Paper One

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi etika bisnis Islam dalam kegiatan usaha dan peningkatan penjualan di Toko Paper One Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa toko ini telah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam secara menyeluruh, meliputi nilai kejujuran, keadilan, amanah, tanggung jawab, kebebasan, serta aspek tauhid. Penerapan prinsip-prinsip tersebut tercermin dalam praktik transaksi sehari-hari, pelayanan kepada konsumen, pengelolaan harga dan kualitas produk, serta perhatian terhadap kesejahteraan karyawan.

A. Kejujuran dan Transparansi

Pegawai selalu memberikan penjelasan yang jujur dan terbuka mengenai fungsi, harga, dan kualitas produk. Berdasarkan hasil wawancara berikut ini :

“Kami selalu berkomitmen untuk menyampaikan data yang tepat dan terpercaya tentang produk kepada pelanggan.” (Shinta, 12 Maret 2025) *“Saya akan menjelaskan secara terbuka jika ada pembeli yang menanyakan tentang perbedaan fungsi di antara produk-produk tersebut.”* (Shinta)

Dari aspek kejujuran, karyawan secara konsisten memberikan informasi yang transparan mengenai fungsi, kondisi, dan harga produk. Hal ini membangun kepercayaan konsumen yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong pembelian berulang.

B. Keadilan

Semua pelanggan dilayani secara setara tanpa diskriminasi. Berdasarkan hasil wawancara berikut ini :

“Setiap pembeli akan diperlakukan dengan penghormatan dan layanan yang setara.” (Santi, 12 Maret 2025)

Dalam prinsip keadilan, tidak ada perbedaan layanan antara pelanggan lama dan baru, besar maupun kecil pembeliannya. Semua dilayani dengan sopan dan setara, sesuai dengan nilai-nilai Islam yang mengedepankan persamaan dan keadilan dalam muamalah.

C. Amanah

Tanggung jawab dalam percetakan dan penyampaian kualitas produk dijaga dengan baik. *“Saya berusaha keras untuk menyelesaikan pekerjaan cetakan saya tepat waktu sesuai jadwal.”* (Linda, 12 Maret 2025)

Prinsip amanah dan tanggung jawab sosial juga tercermin dari komitmen pemilik toko

dalam menjaga kualitas barang, memenuhi kewajiban terhadap karyawan, serta memberikan sumbangan kepada lembaga pendidikan. Selain itu, keterbukaan harga dan kualitas menjadi standar tetap yang diterapkan dalam proses jual beli, sehingga menghindarkan toko dari praktik gharar dan riba yang dilarang dalam Islam.

Tanggapan mengenai permasalahan Rating pada Google Profil

Meskipun telah memberikan pelayanan maksimal, toko Paper One tetap menerima beberapa ulasan negatif di Google. Tanggapan yang diberikan pegawai menunjukkan komitmen terhadap perbaikan. Berikut wawancaranya :

“Langkah pertama saya adalah menerima kritik dengan sikap terbuka, meminta maaf, dan menjelaskan kembali produk. Kami tidak menutup mata akan komentar-komentar negatif.” (Shinta, 12 Maret 2025)

Dalam menghadapi tantangan berupa penilaian negatif di Google, pihak toko merespons dengan pendekatan etis, terbuka terhadap kritik, dan memperbaiki pelayanan. Strategi seperti meminta maaf, menjelaskan ulang produk, dan pemberian insentif ulasan positif secara jujur menjadi bentuk tanggung jawab toko terhadap konsumen. Strategi ini menunjukkan bahwa etika bisnis Islam tidak hanya menjadi pedoman moral, tetapi juga menjadi pendekatan strategis dalam menjaga reputasi dan meningkatkan daya saing usaha.

Peningkatan Penjualan di Toko Paper One

Implementasi prinsip-prinsip tersebut berdampak langsung terhadap peningkatan penjualan. Hal ini terlihat dari bertambahnya jumlah pelanggan, perluasan toko, dan kemitraan dengan toko-toko kecil di sekitarnya. Selain itu, lingkungan kerja yang adil dan harmonis turut mendorong produktivitas karyawan, yang secara tidak langsung memperkuat kualitas pelayanan kepada konsumen. Dengan demikian, penerapan etika bisnis Islam di Toko Paper One terbukti berkontribusi terhadap pertumbuhan usaha secara signifikan. Nilai-nilai Islam dalam praktik bisnis tidak hanya menciptakan transaksi yang sah secara syariah, tetapi juga mampu meningkatkan kepercayaan publik, memperkuat loyalitas pelanggan, dan mendukung keberlangsungan bisnis dalam jangka panjang.

Indikator Etika Bisnis

Penelitian ini selaras dengan teori etika bisnis Islam yang menyatakan bahwa bisnis yang dilakukan berdasarkan nilai tauhid akan memprioritaskan kebaikan tidak hanya untuk pemilik modal, tetapi juga bagi konsumen, pekerja, dan lingkungan sekitar. Penerapan nilai-nilai seperti al-‘adl (keadilan) dan al-sidq (kejujuran) dalam praktik bisnis membawa hasil yang nyata, seperti peningkatan loyalitas pelanggan, penguatan reputasi, dan pertumbuhan pendapatan.

Tauhid

Penerapan nilai tauhid di Toko Paper One tercermin dari komitmen untuk tetap menjalankan ibadah shalat di tengah aktivitas bisnis. Pelaksanaan ibadah dilakukan secara bergiliran oleh para karyawan agar tidak mengganggu pelayanan kepada konsumen. berdasarkan wancara berikut ini:

“Tidak ditutup untuk sementara waktu, tetapi setiap karyawan mengambil giliran untuk melakukan shalat sambil menunggu antrian.” (Yenni Meilanti, pemilik toko – 12 Maret 2025)

Kejujuran

Kejujuran menjadi nilai utama dalam pelayanan kepada pelanggan. Setiap informasi produk dijelaskan secara terbuka, mulai dari fungsi, kualitas, hingga harga, guna menghindari penyesatan informasi. berdasarkan wancara berikut ini:

“Saya selalu menerapkan sikap jujur sepanjang waktu operasional toko ketika berinteraksi dengan pembeli.” (Linda Tri Anggraini, karyawan – 12 Maret 2025)

“Saya akan menjelaskan secara terbuka jika ada pembeli yang menanyakan tentang perbedaan fungsi di antara produk-produk tersebut.” (Dwi Shinta Arianti, karyawan – 12 Maret 2025)

Keadilan (Al-‘Adl)

Karyawan Toko Paper One menjunjung tinggi prinsip keadilan dalam melayani seluruh pelanggan tanpa membedakan latar belakang agama, etnis, atau status pembeli. berdasarkan wancara berikut ini:

“Saya menyediakan pelayanan yang berkualitas dan sopan kepada setiap pelanggan tanpa membedakan antara etnis, agama, atau ras.” (Santi Kurnia Sari, karyawan – 12 Maret 2025)

Amanah

Setiap pegawai diberi tanggung jawab sesuai bidangnya dan dituntut untuk bekerja dengan jujur serta profesional. Amanah ini diterapkan dalam ketepatan waktu pelayanan serta pelaporan jika terjadi kendala teknis. berdasarkan wancara berikut ini:

“Saya berusaha keras untuk menyelesaikan pekerjaan cetakan tepat waktu. Jika ada kendala sistem, kami langsung menghubungi pemilik untuk mencari solusi.” (Linda Tri Anggraini, karyawan bagian percetakan – 12 Maret 2025)

Kebebasan

Toko Paper One memiliki kebebasan dalam menetapkan harga jual produk, namun tetap memperhatikan prinsip keadilan dan menghindari praktik riba. Harga ditentukan sesuai

kualitas dan manfaat barang. berdasarkan wancara berikut ini:

“Pemilik usaha diberikan hak untuk menentukan harga, tetapi tetap mengikuti ajaran Islam dengan tidak adanya unsur riba, dan harga harus sesuai mutu produk.”

(Aldi Saputra, bagian stok – 12 Maret 2025)

Pembahasan

Implementasi Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam pada Toko Paper One Palembang

A. Prinsip Kejujuran

Karyawan Paper One menganggap kejujuran sebagai fondasi utama dalam menjalankan usaha. Dalam wawancara, Linda Tri Anggraini menyampaikan bahwa kejujuran penting untuk membangun kepercayaan pelanggan. Kejujuran ini diwujudkan dengan memberi informasi yang benar, tidak melebih-lebihkan manfaat produk, dan menjaga kepuasan pelanggan agar mereka mau kembali dan merekomendasikan toko kepada orang lain.

B. Prinsip Keadilan

Karyawan tidak membedakan pelanggan berdasarkan status sosial, jenis kelamin, atau agama. Semua konsumen diperlakukan sama, baik yang membeli sedikit maupun banyak. Keadilan diterapkan dalam pelayanan yang ramah, harga yang transparan, serta kebebasan konsumen untuk mencoba produk terlebih dahulu.

C. Prinsip Amanah dan Tanggung Jawab Sosial

Paper One menjaga kualitas produk melalui pengecekan rutin. Jika barang rusak karena kesalahan karyawan, maka barang tersebut dijual dengan harga diskon sebagai bentuk tanggung jawab. Aldi, staf gudang, menyampaikan bahwa barang rusak akan dikembalikan ke agen. Selain itu, pemilik toko juga bertanggung jawab kepada karyawan dengan memberikan gaji dan bonus tepat waktu, serta berpartisipasi dalam kegiatan sosial seperti donasi alat tulis ke sekolah (wawancara dengan Riska).

D. Prinsip Kebebasan yang Terbatas oleh Syariat

Paper One menghindari unsur riba, gharar, dan maysir. Harga ditetapkan secara wajar berdasarkan kualitas dan biaya produksi. Konsumen dapat mencoba barang sebelum membeli, seperti disampaikan oleh Santi (staf bagian penjualan), untuk menghindari ketidakpastian (gharar).

Semua prinsip etika bisnis Islam diterapkan dalam operasional toko, seperti kejujuran, keadilan, amanah, tanggung jawab sosial, dan kebebasan yang dibatasi oleh syariat. Hal ini menjadikan Paper One tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga keberkahan usaha.

Implementasi Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam pada Toko Paper One Palembang

Untuk meningkatkan rating ulasan Google yang berkontribusi terhadap penjualan dan reputasi toko, Paper One menyadari pentingnya peran Google sebagai media promosi utama di era digital, terutama bagi usaha lokal. Ulasan positif dari pelanggan menjadi tolak ukur kualitas layanan dan produk yang ditawarkan, serta mampu meningkatkan kepercayaan konsumen baru sebelum memutuskan berbelanja. Namun, tantangan muncul dari ulasan negatif yang seringkali disebabkan oleh kesalahpahaman antara staf dan pelanggan, seperti disampaikan oleh Santi dalam wawancara. Untuk mengatasinya, toko mengatur ulang sistem pelayanan dengan memprioritaskan pelanggan yang datang lebih dulu dan memperbaiki komunikasi agar tidak terjadi kesan diskriminatif. Dalam kasus keluhan, staf akan mengevaluasi apakah kesalahan berasal dari pembeli atau dari internal toko; jika kesalahan dari karyawan, mereka diminta untuk bertanggung jawab, meminta maaf, dan mengganti barang tersebut sebagaimana dijelaskan oleh Riska. Sebagai strategi aktif, toko memberikan diskon kepada pelanggan yang bersedia menulis ulasan jujur di Google, sebagaimana diungkap oleh Linda. Upaya ini tidak hanya memperbaiki citra toko, tetapi juga meningkatkan kemungkinan Paper One muncul di hasil pencarian, yang memperluas jangkauan pasar. Selain itu, toko terus menjaga hubungan baik dengan pelanggan, baik melalui pelayanan langsung maupun media sosial, serta mendorong loyalitas konsumen dengan program insentif seperti potongan harga. Pendekatan strategis yang mengedepankan pelayanan berkualitas, komunikasi efektif, dan respon cepat terhadap keluhan terbukti mendukung peningkatan ulasan positif dan menjadi fondasi untuk pertumbuhan bisnis jangka panjang.

Identifikasi Perkembangan Usaha dari Segi Pendapatan dan Reputasi

Penerapan prinsip etika bisnis Islam seperti kejujuran, keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab sosial di Toko Paper One Palembang terbukti memberikan dampak positif terhadap perkembangan usaha dari segi pendapatan maupun reputasi. Prinsip-prinsip ini dijalankan sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan hadist, dengan tujuan membangun kepercayaan konsumen serta memperkuat citra usaha. Sikap jujur dan adil kepada pelanggan meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen yang kemudian berdampak pada peningkatan pembelian ulang dan promosi dari mulut ke mulut.

Transparansi dalam penetapan harga, kualitas produk, serta konsistensi dalam pemeriksaan barang setiap minggu juga memperkuat integritas toko di mata pelanggan. Berawal dari ruko kecil dengan modal Rp5.000.000, toko ini berkembang pesat dengan menambah variasi produk dan layanan seperti jilid, fotokopi, dan laminating. Kini, Paper One bahkan menjalankan peran sebagai semi agen untuk warung kecil di sekitarnya, menandakan adanya ekspansi yang signifikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-

prinsip etika Islam secara menyeluruh bukan hanya menjauhi praktik riba sebagaimana dilarang dalam QS. Al-Baqarah: 275, tetapi juga berperan besar dalam menciptakan stabilitas usaha dan peningkatan margin keuntungan.

Hal ini selaras dengan teori profit margin menurut Sutrisno yang menyatakan bahwa laba perusahaan dapat ditingkatkan melalui praktik bisnis yang beretika dan strategi pelayanan yang matang. Berbeda dengan penelitian sebelumnya oleh Putri Deflyanty (2024) yang fokus pada strategi pengembangan usaha secara umum, penelitian ini menekankan bagaimana nilai-nilai etika Islam secara praktis mampu mendorong peningkatan penjualan dan mempertahankan reputasi bisnis secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan yang sudah diperoleh, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- A. Toko Alat Tulis Kantor Paper One Palembang menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam seperti kejujuran, keadilan, amanah, tanggung jawab sosial, dan kebebasan berusaha. Penerapan nilai-nilai ini tercermin dalam transparansi informasi produk, pelayanan yang adil tanpa diskriminasi, serta partisipasi dalam kegiatan sosial. Hal ini membentuk kepercayaan dan loyalitas pelanggan, yang berdampak positif pada citra usaha dan kinerja penjualan.
- B. Nilai ulasan yang rendah di Google memberikan pengaruh terhadap kepercayaan konsumen baru. Toko mengadopsi strategi responsif, seperti meningkatkan kualitas pelayanan dan memberi insentif kepada pelanggan yang bersedia memberikan ulasan positif. Pendekatan ini efektif dalam membangun reputasi digital yang lebih baik dan mendorong peningkatan jumlah pelanggan.
- C. Penerapan etika bisnis Islam secara konsisten berdampak pada peningkatan pendapatan, pertumbuhan volume penjualan, perluasan area usaha, serta bertambahnya mitra dagang seperti warung kelontong. Hal ini tidak hanya mencerminkan perkembangan bisnis yang berkelanjutan, tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif dalam menghadapi persaingan pasar.

DAFTAR REFERENSI

- Abbas, Muchlis, Asnia Minarti, and Umrah T, „Pengaruh Promosi Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Toko Sulawesi Soppeng“, 5.April (2022), pp. 49–56
- Ahmad, „Berikut Beberapa Etika Berdagang Dalam Islam“, *Lampung.Nu.or.Id*, 2025,p.1<<https://lampung.nu.or.id/keislaman/berikut-beberapa-etika-berdagang-dalam-islam-I5KUR>> [accessed 2 March 2025].
- Angraini,LindaTri,„Wawancara Bersama Karyawan Toko Paper One“
- Anita, „Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Strategi Pemasaran PT. ToyotaHadjI Kalla Kota

- Parepare" (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020)
- Annas, Mohamah, Sumari Mawardi, and Mun'im Munif, „Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Marketing Toko Ausath Mart Putra Pondok Pesantren Darussalam Blok Agung Banyuwangi”, *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, 2.I (2021), pp. 1–20
- Anshari, khairil, „Penerapan Etika Bisnis Syariah Pada CV Arfa Sundari Jaya Medan”, *Tansiq: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6.1(2022), pp.17–26
- Aprianti, Riska, „Wawancara Bersama Karyawan Toko Paper One”
- Arianti, Dwi Shinta, „Wawancara Bersama Karyawan Toko Paper One”
- Artrisdyanti, Revlina Octavia, „Informan Dan Key Informan: Pengertian, Cara Menemukan, Dan Contoh”, *Kompas.Com*, 2023, p.1
<<https://www.kompas.com/skola/read/2023/03/08/110000969/informan-dan-key-informan--pengertian-cara-menemukan-dan-contoh?page=all>> [accessed 5 February 2025]
- Astuti, indah dwi, „Penetapan Harga Fotokopi Di Arthur Jaya Prespektif Etika Bisnis Islam” (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2024)
- Athfal, Afriadi Muflikhul, „Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada PT . Lestari Jaya Kebasen Banyumas) Jurusan Ekonomi Syari “ Ah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam”, 2016
- Berita Hari Ini, „Profit Margin: Pengertian, Jenis, Dan Rumus Menghitungnya”, 2022, p.1<<https://kumparan.com/berita-hari-ini/profit-margin-pengertian-jenis-dan-rumus-menghitungnya-1yMHjhgV61z>> [accessed 3 March 2025]
- Deflyanty, Putri, „Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Strategi Di Barokah Print”, *El-Fata: Journal of Sharia Economics and Islamic Education*, 03.01 (2024)
- Hafid, Nurhafriyanti, „Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Toko Heijab Store Makassar.” (Universitas Muhammadiyah Makasar, 2024)
- Julius, Niko, „Pengertian Etika Bisnis Secara Umum”, 12 Maret, 2017
<<https://nikojulius.com/pengertian-etika-bisnis-sekara-umum/>> [accessed 6 November 2024]
- KabarHarian, „Profit Margin: Pengertian, Manfaat, Dan Jenis-Jenis”, 2022, p.1
<https://kumparan.com/kabar-harian/profit-margin-pengertian-manfaat-dan-jenis-jenis-1yMKoWXafQ7>
- Kresna, Toriqh Rintaka Widya Gusti, Haeruddin, and Edy Budiman, „Aplikasi Sistem Manajemen Barang Pada Toko Alat Tulis Kantor Di Toko Siswa 13”, *Prosiding SAKTI (Seminar Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi)*, 2.1 (2017), pp. 274–80
<<http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/SAKTI/article/view/272/pdf>>
- Lestari, Warni, Sitti Musyahidah, and Rabaniah Istiqamah, „Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Usaha Percetakan Pada CV . Tinta Kaili Dalam”, *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1.1 (2019), pp. 64–84
- Muallif, „Pengertian Etika Menurut Ahli”, *Universitas Islam Nur Lampung*, 2022, p.1<<https://an-nur.ac.id/pengertian-etika-menurut-ahli/>> [accessed 11 December 2024]
- Muthmainnah, „Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Pada Pedagang Di Pasar Tradisional Peunayong Banda Aceh”, 2019
- Mutia, Dewi, „Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Strategi Pemasaran Produk Gadai Dan Cicilan Emas (Studi Pada Nasabah BSI KCP Pringsewu)”, 2023.
- Noor, Atikah, „Penerapan Etika Bisnis Dalam Melakukan Transaksi Penjualan CV. Percetakan Citra Medan Menurut Perspektif Etika Ekonomi Islam”, *Cemara Journal*, 1.4(2023), p. 19
- Norhayati, N Arizal, and Efrita Soviyanti, „Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Arifin Ahmad Pekan Baru”, *Jurnal Manajemen*

Lancang Kuning, 1.1 (2023), pp. 1–6

Nugroho,ahmadsetyo, „DampakMarketingIslamidalamMeningkatkanVolume Pendapatan Pada Usaha Fotocopy (Studi Kasus JS Fotocopy Dan PrintBanjar Rejo Batanghari Lampung Timur)“ (Institut Agama Islam Negeri Metro, 2023)

Nurhaliza, Ananda Veri, „Strategi Produk Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Pada Toko Eny Kabupaten Ngawi Berdasarkan Perspektif Etika BisnisIslam“(InstitutAgamaIslamNegeriPonorogo,2023)
<<http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/25535>>

PPM SoM, „Etika Bisnis: Pengertian, Tujuan Dan Contoh“, 29 SEPTEMBER, 2024
<<https://ppmschool.ac.id/etika-bisnis/>> [accessed 6 November 2024]

Rasyiddin, Ahmad, Budi Dharma, and Febri Sari Siahaan, „Perbandingan Keuangan Berdasarkan Teori-Teori Laba Secara Kualitatif“, *Jurnal Eksishum*, 1.2 (2022), pp. 1–5

Redaksi,„PenerapanEtikaBisnisDalamPerusahaan“,2023,p.1
<<https://www.beritaterbit.com/penerapan-etika-bisnis-dalam-perusahaan>>[accessed 11 December 2024]

Rijali,Ahmad,„AnalisisDataKualitatif“,*JurnalAlhadharah*,17.33(2018),pp.81–95

SahabatPegadaian,„5ManfaatEtikaBisnisBagiPerusahaan“,2023,p.1
<<https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/inspirasi/manfaat-etika-bisnis-bagi-perusahaan>> [accessed 11 December 2024]

Santoso, Harjo, Muhammad Muchlis, Purnama Sari, and Siti Nurhalita, „Peran E- Commerce Dalam Peningkatan Pendapatan Ke Ripik Singkong Cinta Di KabupatenLangkatDitinjauDariEtikaBisnisIslam“, *JurnalPenelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1.4 (2022), pp. 241–51, doi:10.55606/jekombis.v1i4.962

Saputra, Aldi, „Wawancara Bersama Karyawan Toko Paper One“
Sari,SantiKurnia,„WawancaraBersamaKaryawanTokoPaperOne“

Serunting, muhammad ismail ali, „Strategi Penetapan Harga ATK CV. Putra PelangiBerkahMenurutPerspektifEkonomiIslam“(universitasislamnegeri raden fatah, 2017)

Togodly,Elisabet,HennyStientjeTaro, andTinnekeMeyskeTumbel,„Pengaruh Promosi Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Koperasi Serba Usaha Baliem Arabica Di Kabupaten Jayawijaya Elisabet“, *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2.1 (2022), pp. 1–8

University,Binus,„EtikaBisnis:Pengertian,Contoh,DanImplementasi“,2023,1<<https://binus.ac.id/malang/2024/01/etika-bisnis-pengertian-contoh-dan-implementasi/>>[accessed11December2024]

Wibawa, Lafaila, Aisyah Amalia, Adam Alfino Ramadoni, Khoirul Muhammad Huda, Fakhrudin Alimi, and Ayu Lucy Larassaty, „Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kompetensi Kinerja Karyawan Di Pt. Jalur Nugraha Ekakurir Counter Agen Park Royal Sidoarjo“, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9.2 (2022), pp. 19–24.

Wikipedia, „Etika Bisnis“, 2024,
<https://id.wikipedia.org/wiki/Etika_bisnis#Referensi>[accessed11December2024]

Wikipedia bahasa Indonesia,„Peningkatan“,2024,p.1<<https://id.wikipedia.org/wiki/Peningkatan>>[accessed11December2024]