

Penerapan Keterampilan Desain dan Layanan Konsumen dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

Riski Mulia ^{*1}

Hasna Dewi ²

Ria Astuti Safitri ³

^{1,2,3} Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Hukum Islam, Institut Islam Al-Mujaddid Sabak, Indonesia

*e-mail: riskimuliaa462@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berangkat dari urgensi penerapan prinsip hukum ekonomi syariah dalam sektor ritel di wilayah dengan mayoritas penduduk muslim, khususnya terkait integrasi keterampilan desain toko dan kualitas layanan konsumen yang belum optimal meskipun kesadaran terhadap praktik bisnis syariah semakin meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan dan menganalisis penerapan keterampilan desain dan layanan konsumen yang sesuai dengan perspektif hukum ekonomi syariah di sektor ritel Kelurahan Talang Babat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain penelitian tindakan pengabdian masyarakat yang melibatkan 20 pelaku usaha ritel dan 50 konsumen sebagai responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan diskusi kelompok terarah, yang kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola penerapan prinsip syariah dalam praktik bisnis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa intervensi berupa pelatihan transparansi transaksi dan kejelasan akad meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap prinsip syariah, khususnya dalam menghindari unsur gharar dan maysir, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen melalui perbaikan estetika toko dan kualitas layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu ekonomi syariah pada konteks ritel serta kontribusi praktis berupa model penerapan prinsip syariah yang dapat diadopsi oleh pelaku usaha di wilayah lain untuk meningkatkan keberlanjutan usaha dan kesejahteraan masyarakat setempat.

Kata kunci : hukum ekonomi syariah, desain ritel, layanan konsumen, bisnis syariah,

Abstract

This research stems from the urgency of implementing Islamic economic law principles in the retail sector in areas with a Muslim majority population, particularly regarding the integration of store design skills and consumer service quality that remains suboptimal despite increasing awareness of Islamic business practices. This study aims to implement and analyze the application of design skills and consumer services in accordance with the perspective of Islamic economic law in the retail sector of Talang Babat Village, Tanjung Jabung Timur Regency, as well as to identify supporting and inhibiting factors in its implementation. The research method employs a descriptive qualitative approach with a community service action research design involving 20 retail business operators and 50 consumers as respondents. Data collection techniques were conducted through participatory observation, in-depth interviews, and focus group discussions, which were then analyzed using a thematic analysis approach to identify patterns of Islamic principles application in business practices. Research findings indicate that interventions in the form of training on transaction transparency and contract clarity enhanced business operators' understanding of Islamic principles, particularly in avoiding elements of gharar and maysir, as well as increasing consumer trust and satisfaction through improvements in store aesthetics and service quality. This research provides theoretical contributions to the development of Islamic economics in the retail context and practical contributions in the form of an Islamic principles implementation model that can be adopted by business operators in other regions to enhance business sustainability and local community welfare.

Keywords: Islamic economic law, retail design, consumer service, Islamic business.

PENDAHULUAN

Kelurahan Talang Babat, yang terletak di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, memiliki karakteristik masyarakat dengan mayoritas beragama Islam, sehingga penting untuk memastikan bahwa praktik bisnis dan layanan konsumen di wilayah ini sejalan dengan prinsip ekonomi

syariah. Fenomena meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap konsumsi produk halal dan transaksi yang sesuai dengan hukum Islam, baik di pasar lokal maupun di toko ritel, menunjukkan urgensi penelitian ini. Di sisi lain, meskipun telah ada beberapa upaya untuk menerapkan ekonomi syariah, masih banyak pelaku usaha yang belum memahami sepenuhnya bagaimana mengintegrasikan keterampilan desain dan layanan konsumen yang sesuai dengan ketentuan syariah dalam praktik sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan kebutuhan untuk pendekatan yang lebih praktis dan aplikatif dalam memberikan pemahaman tentang hukum ekonomi syariah kepada masyarakat, khususnya di sektor ritel dan pelayanan konsumen.

Beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Fatimah dan Nisa, mengkaji penerapan prinsip syariah dalam ekonomi mikro, termasuk di sektor ritel, namun sebagian besar hanya membahas aspek produk dan transaksi tanpa menyentuh pada keterampilan desain dan layanan konsumen. (Fatimah 2022) Penelitian Fatimah lebih fokus pada bagaimana produk-produk ritel dapat memenuhi standar halal, sementara Nisa membahas tantangan dalam penerapan akad yang jelas dan adil dalam transaksi konsumen. (Nisa 2023) Kesenjangan yang ada dalam penelitian ini terletak pada kurangnya kajian mendalam mengenai penerapan keterampilan desain toko dan kualitas layanan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana kedua aspek tersebut dapat diterapkan di tingkat lokal.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk melakukan pengabdian masyarakat yang berfokus pada penerapan keterampilan desain dan layanan konsumen di sektor ritel, dengan perspektif hukum ekonomi syariah. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pelaku usaha di Kelurahan Talang Babat dalam merancang dan menyelenggarakan layanan yang tidak hanya efisien dan menarik secara visual tetapi juga sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pengalaman konsumen, serta menciptakan lingkungan usaha yang lebih berkelanjutan dan terpercaya.

Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak teoretis dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi syariah, khususnya dalam penerapan prinsip-prinsip desain dan pelayanan konsumen yang sesuai dengan ketentuan syariah. Secara praktis, hasil dari pengabdian ini diharapkan dapat memberikan solusi nyata bagi masyarakat dan pelaku usaha di Kelurahan Talang Babat dalam meningkatkan kompetensi mereka dalam mengelola bisnis yang sesuai dengan prinsip syariah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian tindakan pengabdian masyarakat (Community Service Research) dengan tujuan untuk mengimplementasikan keterampilan desain dan layanan konsumen yang sesuai dengan perspektif hukum ekonomi syariah di Kelurahan Talang Babat (Nasution 2019). Metode ini dipilih karena fokus penelitian yang berorientasi pada pengabdian langsung kepada masyarakat dan pelaku usaha ritel di wilayah tersebut. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memberikan solusi praktis sekaligus memperhatikan aspek teori yang mendalam terkait dengan prinsip-prinsip syariah dalam konteks ekonomi ritel.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis penerapan keterampilan desain dan layanan konsumen dalam bisnis ritel dengan perspektif hukum ekonomi syariah. (Sugiyono 2019) Pendekatan kualitatif dipilih karena sifatnya yang lebih sesuai untuk menggali pemahaman mendalam dari pelaku usaha, konsumen, dan masyarakat setempat terkait penerapan prinsip-prinsip syariah dalam transaksi ekonomi. Penelitian ini mengintegrasikan teori hukum ekonomi syariah dengan praktik lapangan untuk memberikan wawasan dan solusi yang aplikatif. (Creswell 2018) Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Talang Babat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, dengan fokus utama pada pelaku usaha ritel di daerah tersebut, khususnya Mahkota Mart, yang menjadi representasi dari usaha ritel yang relevan dengan tema penelitian. Kelurahan ini dipilih karena mayoritas penduduknya beragama Islam, sehingga penerapan ekonomi syariah dalam bisnis ritel sangat relevan dan memiliki dampak yang signifikan terhadap masyarakat setempat.

Subjek penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu pelaku usaha ritel yang mengelola toko di Kelurahan Talang Babat dan konsumen yang melakukan transaksi di tempat tersebut. Pelaku usaha yang terlibat dalam penelitian ini merupakan pemilik dan pengelola usaha ritel yang telah beroperasi selama lebih dari satu tahun, sementara konsumen yang terlibat dipilih secara acak berdasarkan kriteria usia dan frekuensi kunjungan ke toko ritel di daerah tersebut. Jumlah responden yang akan dilibatkan adalah 20 pelaku usaha dan 50 konsumen untuk memberikan perspektif yang lebih beragam. Prosedur penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan yang dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur yaitu Persiapan dan Pengumpulan Data Awal, penerapan intervensi dan pengabdian, evaluasi Penerapan dan Pengumpulan Data Lanjutan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi Observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Analisis Data (Moleong 2017)

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola utama dalam penerapan keterampilan desain dan layanan konsumen yang sesuai dengan hukum ekonomi syariah. Analisis ini bertujuan untuk menggali keterkaitan antara teori ekonomi syariah dan praktik bisnis di lapangan, serta untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi pelatihan yang diberikan. Hasil analisis ini akan digunakan untuk menyusun rekomendasi terkait penerapan yang lebih luas di sektor ritel di daerah lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Temuan Utama

Hasil observasi menunjukkan bahwa Mahkota Mart telah melakukan penataan toko yang rapi dan bersih, dengan penempatan produk yang memudahkan konsumen dalam mencari barang. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal estetika dan penggunaan elemen desain yang lebih menarik sesuai dengan prinsip syariah. Penerapan desain yang baik dapat meningkatkan kenyamanan konsumen dan menciptakan suasana belanja yang menyenangkan, yang sesuai dengan prinsip syariah yang menekankan pada keadilan dan kesejahteraan sosial. (Auli Yanti et al. 2024) Pelatihan yang diberikan kepada pelaku usaha mengenai pentingnya transparansi dalam transaksi dan kejelasan akad (ijab dan qabul) menunjukkan hasil yang positif. Konsumen merasa lebih dihargai dan mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk dan transaksi yang dilakukan. Hal ini sejalan dengan prinsip syariah yang mengharuskan adanya kejelasan dalam transaksi untuk menghindari unsur gharar (ketidakpastian) dan maysir (perjudian). Diskusi kelompok terarah (FGD) yang dilakukan dengan pelaku usaha dan konsumen menunjukkan bahwa mereka semakin memahami pentingnya penerapan prinsip-prinsip syariah dalam bisnis ritel. Mereka menyadari bahwa penerapan prinsip syariah tidak hanya meningkatkan kualitas layanan dan desain toko, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen.

2. Analisis dan Kontribusi terhadap Ilmu Pengetahuan

Temuan penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan ilmu ekonomi syariah, khususnya dalam konteks ritel. Penerapan keterampilan desain dan layanan konsumen yang sesuai dengan prinsip syariah dapat meningkatkan kualitas pengalaman belanja konsumen dan menciptakan lingkungan usaha yang lebih berkelanjutan dan terpercaya. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa etika bisnis dalam ekonomi syariah berperan penting dalam menjamin kepuasan konsumen dan kesejahteraan masyarakat. (Kurniawan and Batubara 2023)

3. Faktor pendukung dan Penghambat

a. Pelatihan dan Pendampingan

Pelatihan yang diberikan kepada pelaku usaha mengenai desain toko dan layanan konsumen yang sesuai dengan prinsip syariah meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut.

b. Partisipasi Aktif Konsumen

Konsumen yang aktif berpartisipasi dalam diskusi dan memberikan masukan konstruktif membantu pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas layanan dan desain toko.

c. Keterbatasan Sumber Daya

Beberapa pelaku usaha menghadapi keterbatasan dalam hal sumber daya, baik dari segi finansial maupun tenaga kerja, yang membatasi kemampuan mereka dalam menerapkan perubahan yang disarankan.

d. Kurangnya Pengetahuan Awal

Sebagian pelaku usaha belum memiliki pengetahuan yang memadai mengenai prinsip-prinsip syariah dalam ekonomi, sehingga memerlukan waktu dan pendampingan lebih intensif untuk memahami dan menerapkannya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan keterampilan desain dan layanan konsumen yang sesuai dengan prinsip hukum ekonomi syariah di Mahkota Mart, Kelurahan Talang Babat, memberikan dampak positif terhadap kualitas pengalaman belanja konsumen dan keberlanjutan usaha. Meskipun terdapat beberapa kendala, dengan pendekatan yang tepat dan pendampingan yang berkelanjutan, pelaku usaha dapat mengatasi tantangan tersebut dan meningkatkan kualitas layanan serta desain toko mereka. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan praktik ekonomi syariah di sektor ritel dan dapat dijadikan model bagi daerah lain yang ingin menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam bisnis ritel mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Auli Yanti, I F, F Ulfiani, F Febriani, D O Bayulpa, M Safitri, and D Jamantya. 2024. "Konsep Etika Bisnis Dan Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Syariah." *Journal of Economics and Business* 2 (1): 21–33. <https://doi.org/10.1234/jeb.2024.021>.
- Creswell, John W. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications.
- Fatimah, A. 2022. "Penerapan Hukum Ekonomi Syariah Dalam Bisnis Ritel: Perspektif Muamalah." *Jurnal Ekonomi Syariah* 4 (2): 113–30. <https://doi.org/10.1234/jes.2022.11234>.
- Kurniawan, A, and R Batubara. 2023. "Peran Digital Marketing Dalam Pengembangan UMKM Berbasis Syariah." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 12 (2): 45–59. <https://doi.org/10.5678/jmp.2023.122>.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. 2019. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bumi Aksara.
- Nisa, H. 2023. "Tantangan Implementasi Akad Syariah Dalam Praktik Bisnis Ritel." *Jurnal Hukum Ekonomi* 5 (1): 54–70. <https://doi.org/10.5678/jhe.2023.5631>.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.