


Evaluasi Layanan Toko Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam

Nur Anggraini^{1*}, Daud², Siti Fatimah³

^{1,2,3}Institut Islam Al-Mujaddid Sabak, Jl. Pematang Pasir, Parit Culum II, Kec. Muara Sabak Barat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Jambi

E-mail: Nuranggraini43@gmail.com

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1460>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 02 June 2025

Revised: 14 June 2025

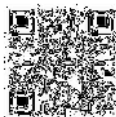
Accepted: 27 June 2025

Kata Kunci:

Pelayanan, Kualitas
Pelayanan, Ekonomi Islam

Keywords:

Service, Service Quality,
Islamic Economics



ABSTRACT

Persaingan dalam dunia bisnis menjadi faktor penentu keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan. Perusahaan yang tidak mampu mengikuti dinamika pasar akan tersingkir, sedangkan perusahaan yang inovatif dan mampu memuaskan pelanggan akan memenangkan persaingan dan terus berkembang. Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumen. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas menjadi faktor penting yang harus dijaga dan ditingkatkan oleh setiap pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan karyawan, khususnya dalam perspektif ekonomi Islam, pada Toko Dua Putri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi pemilik toko, karyawan, serta konsumen yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memahami penerapan prinsip-prinsip Islam dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Toko Dua Putri telah mencerminkan nilai-nilai Islam seperti tolong-menolong (ta'awun), memberi kemudahan (at-taysir), persamaan (musawah), dan kekeluargaan (ukhuwah).

Competition in the business world is a determining factor for the success or failure of a company. Companies that are unable to follow market dynamics will be eliminated, while companies that are innovative and able to satisfy customers will win the competition and continue to grow. Customer satisfaction is the main key in creating long-term relationships between companies and consumers. Therefore, quality service is an important factor that must be maintained and improved by every business actor. This study aims to determine the quality of employee service, especially from an Islamic economic perspective, at Toko Dua Putri. This study uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Informants in this study include shop owners, employees, and consumers who are directly involved in service activities. The data obtained are then analyzed descriptively to understand the application of Islamic principles in service. The results of the study indicate that the services provided by Toko Dua Putri employees have reflected Islamic values such as mutual assistance (ta'awun), providing convenience (at-taysir), equality (musawah), and kinship (ukhuwah).



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

How to Cite: Nur Anggraini, et al (2025). Evaluasi Layanan Toko Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam, 3(4) 5566-5571. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1460>

PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia bisnis saat ini berkembang dengan sangat pesat (Sari and Setiyana 2020). Kondisi ini menuntut setiap pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi

mempertahankan eksistensi usahanya di tengah persaingan yang semakin ketat. Pelayanan yang baik bukan sekadar aktivitas teknis, tetapi merupakan bentuk tanggung jawab moral kepada konsumen yang telah mempercayakan kebutuhannya pada suatu usaha. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Konsumen tidak hanya menilai produk berdasarkan kualitas fisik, harga, atau merek, melainkan juga menilai bagaimana cara perusahaan atau toko memperlakukan mereka (Amir 2022). Pelayanan yang tidak ramah, kurang efisien, atau tidak profesional dapat berdampak buruk terhadap citra usaha dan menurunkan loyalitas konsumen, bahkan memicu penyebaran informasi negatif yang merugikan bisnis secara jangka panjang.

Kepuasan konsumen berkaitan erat dengan persepsi mereka terhadap nilai yang diterima dari produk maupun layanan yang diberikan. Konsumen yang merasa dihargai dan dilayani dengan baik cenderung membangun hubungan emosional yang kuat dengan perusahaan, melakukan pembelian ulang, dan merekomendasikannya kepada orang lain (Syahwi and Pantawis 2021). Sebaliknya, konsumen yang tidak puas cenderung mengungkapkan ketidakpuasannya kepada lingkungan sosialnya, yang secara tidak langsung merugikan usaha dari sisi reputasi. Dalam hal ini, pelayanan menjadi elemen strategis dalam membentuk hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Silvia and Arifiansyah 2023). Pelayanan yang baik tidak hanya menyangkut kecepatan dan ketepatan, tetapi juga mencakup komunikasi yang sopan, sikap yang ramah, dan kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan dengan baik.

Islam sebagai agama yang sempurna memberikan pedoman menyeluruh dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas ekonomi dan bisnis. Prinsip-prinsip ekonomi Islam menekankan nilai keadilan, kejujuran, tanggung jawab, dan saling ridha dalam setiap transaksi (Hermawan, Maylani, and Mulyana 2021). Pelayanan dalam perspektif ekonomi Islam bukan hanya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian kepada Allah SWT, yang menuntut integritas dan moralitas dalam setiap tindakan bisnis. Nilai-nilai tersebut tercermin dalam berbagai ayat Al-Qur'an, seperti dalam QS. Al-Isra' ayat 34 yang mengajarkan pentingnya berbicara dengan sopan santun agar tidak menimbulkan perselisihan, serta QS. An-Nisa' ayat 29 yang menegaskan pentingnya melakukan transaksi berdasarkan kerelaan dan menghindari praktik-praktik yang merugikan pihak lain. Melalui ayat-ayat ini, Islam menempatkan pelayanan bukan hanya sebagai kewajiban profesional, tetapi juga sebagai bentuk ibadah yang memiliki dimensi spiritual.

Aktivitas bisnis yang dijalankan sesuai prinsip Islam akan memberikan keberkahan bagi pelakunya (Jubaedah, Dermawan, and Burhanudin 2025). Hal ini menuntut pelaku usaha untuk tidak hanya fokus pada aspek keuntungan finansial semata, tetapi juga mempertimbangkan nilai etika dan tanggung jawab sosial. Pelayanan yang baik dalam kaca mata Islam harus mencerminkan nilai-nilai akhlakul karimah, seperti kejujuran, keramahan, dan empati terhadap kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap praktik pelayanan dalam suatu usaha perlu dilakukan tidak hanya dengan indikator umum seperti efisiensi dan kepuasan pelanggan, tetapi juga melalui pendekatan yang mengedepankan prinsip-prinsip syariah (Fata 2024).

Toko Dua Putri yang berlokasi di Kelurahan Parit Culum 1, Kecamatan Muara Sabak Barat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, merupakan salah satu contoh usaha ritel yang menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan optimal kepada konsumennya. Sejumlah kendala ditemukan dalam praktik pelayanan di toko ini, di antaranya antrean panjang akibat keterbatasan jumlah kasir, miskomunikasi antar karyawan yang berdampak pada kesalahan pengelolaan stok, penataan barang yang tidak efisien, serta sikap beberapa karyawan yang kurang profesional dalam melayani pelanggan (Salsabila et al. 2025). Kondisi-kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan konsumen dan memberikan citra negatif terhadap toko, terutama dalam lingkungan masyarakat yang semakin selektif dalam memilih tempat berbelanja.

Permasalahan yang terjadi di Toko Dua Putri menunjukkan pentingnya dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya ditinjau dari prinsip-prinsip ekonomi Islam. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah mencerminkan nilai-nilai Islami, serta dapat menjadi dasar perbaikan layanan di masa mendatang. Berdasarkan pemikiran tersebut, penelitian ini dilakukan dengan mengangkat judul "Evaluasi Layanan Toko Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam."

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lokasi untuk memahami secara mendalam realitas sosial yang terjadi (Lestari and Jubaedah 2023). Peneliti melakukan observasi langsung terhadap interaksi sosial dan kualitas pelayanan di Toko Dua Putri, yang berada di Kelurahan Parit Culum 1 Kecamatan Muara Sabak Barat, dalam perspektif ekonomi Islam. Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan mendeskripsikan secara terperinci berbagai aspek pelayanan yang diberikan toko tersebut terhadap konsumennya. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data dan secara aktif berinteraksi dengan informan yang terdiri dari pemilik toko, karyawan, dan pelanggan.

Desain penelitian ini disusun dalam lima tahap: perencanaan, observasi awal, pelaksanaan lapangan, analisis data, dan pengolahan serta penarikan kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi, dengan fokus pada kualitas layanan toko dalam perspektif Islam. Analisis data dilakukan secara induktif melalui tiga tahapan: reduksi data untuk menyaring informasi penting, penyajian data dalam bentuk naratif yang sistematis, serta penarikan kesimpulan dari fakta-fakta lapangan yang ditemukan (Haryono 2023). Proses ini dilakukan untuk menghasilkan pemahaman yang menyeluruh dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan referensi yang relevan (Husnullail and Jailani 2024). Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan dan waktu berbeda guna memastikan konsistensi dan validitas informasi. Selain itu, dokumentasi dan rekaman hasil wawancara digunakan sebagai bukti pendukung atas temuan penelitian. Pemeriksaan keabsahan ini penting untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan memenuhi kaidah ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Dengan metode ini, peneliti berharap dapat menyajikan gambaran yang objektif dan komprehensif mengenai kualitas pelayanan Toko Dua Putri dari perspektif ekonomi Islam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum dan Kondisi Toko Dua Putri

Toko Dua Putri merupakan toko sembako grosiran dan eceran yang berdiri sejak tahun 2006 di Kelurahan Parit Culum 1, Kecamatan Muara Sabak Barat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Jambi. Lokasi toko ini cukup strategis karena berada di pinggir jalan dan dekat pertigaan yang ramai dilalui masyarakat. Awal berdirinya toko ini cukup menantang, karena pemiliknya mengalami kesulitan membangun kepercayaan masyarakat setempat, yang cenderung memilih berbelanja pada penduduk asli. Dengan modal awal Rp 8.000.000, pemilik hanya mampu membeli stok dalam jumlah terbatas dan menjalankan operasional toko secara mandiri bersama orang tuanya. Seiring waktu, toko ini berkembang dan direnovasi secara bertahap hingga menjadi toko yang lebih besar, dengan jam operasional dari pukul 07.00 hingga 21.00 WIB.

Toko Dua Putri menyediakan kebutuhan pokok yang dibutuhkan masyarakat sehari-hari, seperti beras, gula pasir, minyak goreng, margarin, telur ayam, susu, dan garam. Toko ini mengusung visi "Melayani dengan sepenuh hati" dengan misi menyediakan tempat belanja yang nyaman, pelayanan karyawan yang amanah, serta produk yang lengkap. Struktur organisasinya sangat sederhana, hanya terdiri dari kepala toko (pemilik) dan karyawan yang membantu di bidang pelayanan. Segala pengelolaan toko, baik keuangan maupun pengadaan barang, langsung dikendalikan oleh pemilik. Prinsip kerja yang dijunjung tinggi oleh pemilik meliputi kejujuran, ketekunan, kesabaran, dan bekerja sebagai bentuk ibadah, yang menjadi dasar operasional harian toko.

Dari hasil penelitian lapangan, peneliti menemukan beberapa karakteristik unik dalam manajemen toko, terutama dalam proses penerimaan barang yang dilakukan secara teliti. Barang yang datang akan dicek dan dicocokkan dengan nota pembelian, lalu dicentang satu per satu sebelum dimasukkan ke kantong belanjaan. Meski sistem ini menunjukkan kehati-hatian, toko menghadapi kendala operasional seperti antrian panjang akibat hanya dua kasir yang tersedia. Hal ini menyebabkan waktu tunggu pembeli cukup lama, terutama saat toko ramai. Selain itu, masih ditemukan beberapa penataan barang yang kurang rapi dan tidak sistematis, meskipun lahan parkir toko tergolong luas dan cukup memadai.

Dari segi sumber daya manusia, jumlah karyawan di Toko Dua Putri bersifat fluktuatif dan tidak tetap, tergantung kebutuhan dan kondisi toko. Pencarian karyawan dilakukan dengan cara konvensional

seperti memasang pengumuman, dan gaji yang diberikan bervariasi, di mana karyawan lama cenderung menerima upah yang lebih besar. Sistem kerja yang sederhana, namun cukup bergantung pada pemilik, menunjukkan bahwa pengelolaan toko masih bersifat sentralistik. Meski demikian, keberlangsungan toko hingga saat ini menandakan adanya komitmen kuat dari pemilik dalam menjalankan prinsip bisnisnya. Penemuan ini menunjukkan bahwa pelayanan dan manajemen yang berbasis kejujuran dan ketekunan tetap dapat menjadi kekuatan dalam mempertahankan usaha di tengah dinamika pasar lokal.

Pembahasan

Pelayanan yang diberikan oleh Toko Dua Putri di Kelurahan Parit Culum 1 mencerminkan bagaimana kualitas pelayanan menjadi landasan utama dalam operasional sebuah usaha ritel. Dalam konteks ini, pelayanan tidak hanya mencakup interaksi langsung antara karyawan dan konsumen, melainkan juga meliputi sistem, aturan kerja, serta sikap profesional yang diimplementasikan oleh para pekerja saat menjalankan tugas-tugas mereka. Aturan yang diberlakukan dalam toko ini turut mengatur penampilan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta prosedur kerja. Kualitas pelayanan yang baik di Toko Dua Putri digunakan tidak hanya sebagai tolok ukur keberhasilan kerja, namun juga sebagai pedoman hukum jika terjadi pelanggaran serta sebagai sarana menciptakan disiplin dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Pelayanan dianggap berkualitas jika mampu memenuhi harapan konsumen, sebab pada akhirnya konsumenlah yang menjadi pihak yang paling mampu menilai kepuasan terhadap layanan yang mereka terima (Prahendratno et al. 2023).

Penilaian kualitas pelayanan umumnya mengacu pada lima dimensi utama, yakni keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan aspek fisik (tangibles). Dalam aspek keandalan, Toko Dua Putri menunjukkan performa yang cukup positif meskipun belum sepenuhnya optimal. Keandalan diartikan sebagai kemampuan toko untuk menyediakan pelayanan secara akurat dan konsisten sesuai janji. Beberapa konsumen menyatakan bahwa pelayanan cukup cepat dan tepat sasaran, terutama dalam penggunaan alat bantu dan akurasi pelayanan. Namun, dalam kondisi toko yang ramai, pelayanan menjadi kurang maksimal. Antrian panjang dan keterbatasan jumlah kasir mengakibatkan keterlambatan pelayanan. Kendati demikian, konsumen tetap menilai bahwa sebagian besar karyawan telah menunjukkan itikad baik dalam memberikan pelayanan, meski masih perlu peningkatan dalam pengelolaan waktu dan kecepatan kerja.

Dimensi ketanggapan menjadi salah satu aspek penting dalam menilai pelayanan karena mencerminkan kesiapan dan kesungguhan karyawan dalam merespons kebutuhan serta keluhan pelanggan. Di Toko Dua Putri, ketanggapan karyawan cukup baik ditandai dengan adanya upaya untuk tetap menjaga antrian pelayanan secara berurutan, serta kesiapan menerima dan menindaklanjuti masukan dari konsumen. Adanya penerapan prinsip 3S (senyum, sapa, salam) turut menjadi upaya yang menunjukkan bahwa toko ini berusaha menjaga kualitas hubungan interpersonal antara karyawan dan pelanggan. Informasi dari kepala toko dan beberapa pelanggan tetap menunjukkan bahwa pelayanan cenderung ramah dan komunikatif, meski terdapat beberapa keluhan terhadap durasi pelayanan saat toko dalam kondisi penuh pengunjung (Yolanda, Mas'ud, and Hasanah 2022).

Toko Dua Putri belum memiliki sistem yang kuat terkait pemberian jaminan atas produk ataupun pelayanan. Meskipun demikian, toko tetap bersikap tanggap terhadap keluhan pelanggan, termasuk pengembalian barang yang rusak atau kadaluarsa. Namun, absennya jaminan formal menjadi salah satu kelemahan yang dapat mengurangi tingkat kepercayaan konsumen dalam jangka panjang. Jaminan yang baik mencakup kesopanan, wawasan, serta rasa aman yang diberikan kepada konsumen, sehingga pelayanan menjadi tidak hanya sekadar transaksi ekonomi tetapi juga relasi yang berlandaskan rasa saling percaya. Dalam hal ini, meskipun tidak terdapat jaminan tertulis, penanganan keluhan yang cepat tetap menunjukkan keseriusan toko dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

Salah satu aspek pelayanan yang sangat menentukan keberhasilan sebuah toko adalah empati. Dimensi ini berbicara mengenai perhatian personal yang diberikan karyawan kepada pelanggan, termasuk kesediaan memahami kebutuhan, keluhan, serta keinginan masing-masing konsumen. Toko Dua Putri dinilai telah berhasil menjaga hubungan yang baik dengan konsumennya dalam aspek ini. Konsumen merasa tidak dibeda-bedakan, bahkan pelanggan yang hanya membeli dalam jumlah kecil tetap mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan. Hal ini menunjukkan bahwa empati dijadikan landasan dalam interaksi antara karyawan dan pelanggan. Kepedulian karyawan terhadap keluhan pelanggan menjadi bagian dari proses evaluasi pelayanan di tingkat internal, yang secara tidak langsung menciptakan sistem perbaikan berkelanjutan dalam lingkungan kerja.

Dimensi terakhir yang juga penting adalah tangibles atau aspek fisik dari pelayanan. Hal ini mencakup tampilan toko, kelengkapan fasilitas, serta kebersihan dan keteraturan lingkungan toko. Toko Dua Putri telah menyediakan fasilitas fisik yang memadai seperti area parkir yang luas, gudang untuk stok barang, dan lorong belanja yang ditata rapi sesuai kategori produk. Penampilan karyawan yang sopan dan bersih juga menambah kesan profesional terhadap pelayanan yang diberikan. Walau demikian, ruang gudang yang sempit dan penataan stok yang belum optimal masih menjadi catatan yang perlu diperbaiki agar proses operasional dan kenyamanan kerja karyawan dapat lebih ditingkatkan (Simanjuntak and Sitio 2021). Beberapa pelanggan mengapresiasi kenyamanan ruang belanja, namun tetap ada yang menyoroti kerapian di beberapa bagian lorong toko (Ridwan and Prihastono 2022).

Kualitas pelayanan yang diterapkan di Toko Dua Putri secara keseluruhan telah mencerminkan upaya yang baik dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Dimensi-dimensi pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, dan empati telah dijalankan dengan baik meski masih memerlukan perbaikan pada aspek jaminan dan pengelolaan sarana fisik. Standar operasional pelayanan yang diterapkan di Toko Dua Putri juga menunjukkan adanya kesadaran sistematis dalam membangun interaksi positif antara karyawan dan pelanggan. SOP yang dilakukan meliputi sikap dasar seperti tatap, senyum, dan sapa, serta sejumlah tahapan pelayanan saat transaksi, seperti menyebutkan nama, menanyakan kartu member, menawarkan promo, hingga mengucapkan salam perpisahan. Langkah-langkah ini tidak hanya memperlihatkan kesopanan dan keramahan, namun juga memberikan kesan profesionalisme dalam setiap interaksi. (Marsela and Hartiningtyas 2022).

Pelayanan di Toko Dua Putri dinilai telah sejalan dengan prinsip-prinsip dasar etika pelayanan yang bersumber dari ajaran agama. Profesionalisme atau *fathanaah* tergambar dari upaya karyawan dalam bekerja dengan tanggung jawab dan disiplin. Karyawan menghadapi masalah dan keluhan dengan bijak serta penuh kesungguhan. Kemampuan untuk menerima kesalahan dan memperbaiki diri menjadi bukti nyata bahwa nilai-nilai profesional telah diterapkan secara kontekstual. Kesopanan dan keramahan atau *tabligh* juga menjadi karakteristik utama pelayanan di toko ini. Karyawan dibekali dengan pelatihan perilaku, serta memiliki kesadaran untuk berkomunikasi secara santun dan penuh empati. Hal ini terlihat dari interaksi harian mereka yang senantiasa ramah dan terbuka terhadap berbagai kebutuhan konsumen.

Secara umum, pelayanan yang dilakukan Toko Dua Putri tidak hanya mengacu pada prinsip manajemen pelayanan modern, tetapi juga telah menerapkan nilai-nilai luhur dalam ajaran Islam. Nilai-nilai seperti kejujuran, tanggung jawab, kepercayaan, dan kesantunan menjadi fondasi moral yang memperkuat praktik pelayanan di lapangan. Implementasi nilai-nilai ini menjadi kunci dalam menciptakan relasi yang harmonis antara penjual dan pembeli, serta memperkuat loyalitas konsumen terhadap toko. Dengan kata lain, keberhasilan pelayanan di Toko Dua Putri tidak hanya terletak pada sistem atau fasilitas fisik semata, melainkan juga pada internalisasi nilai-nilai spiritual dan etika Islam yang diaplikasikan dalam praktik kerja sehari-hari.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sikap dan perilaku menjadi aspek utama dalam memberikan pelayanan yang baik. Hal ini karena sikap dan perilaku mencerminkan kepribadian individu serta citra dari Toko Dua Putri. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan, sarana, dan pengalaman pelanggan. Selain itu, faktor internal dan eksternal turut berperan penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Penerapan prinsip-prinsip Islam dalam pelayanan, seperti kejujuran, keramahan, dan prinsip-prinsip lainnya, terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan membuat mereka merasa nyaman saat berbelanja. Pelayanan Toko Dua Putri jika ditinjau dari prinsip-prinsip Islam sudah dilaksanakan dengan cukup baik, meskipun masih ada beberapa hal yang belum maksimal. Prinsip tolong-menolong (*ta'awun*), memberi kemudahan (*at-taysir*), persamaan (*musawah*), dan kekeluargaan (*ukhuwah*) sudah diterapkan oleh para karyawan, meskipun pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal. Secara umum, pelayanan di Toko Dua Putri telah mencerminkan nilai-nilai Islam yang mampu membentuk hubungan yang baik antara karyawan dan konsumen serta memberikan pengalaman berbelanja yang lebih menyenangkan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Amir, Hamzah. 2022. "Kegiatan Bisnis Dalam Era Globalisasi Dan Dampak Perubahan Teknologi Pada Bisnis." *Jurnal Fokal Penelitian Manajemen & Sekretari* 1(1):48–55.
- Fata, Zainol. 2024. "Analisis Etika Produksi Islami: Tinjauan Prinsip-Prinsip Dan Praktik Produksi Berdasarkan Nilai-Nilai Islami." *Islamic Economics And Finance Journal* 2(2):75–86.
- Haryono, Eko. 2023. "Metodologi Penelitian Kualitatif Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam." *An-Nuur* 13(2).
- Hermawan, Yanto, Dina Maylani, and Mumuh Mulyana. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Smartphone Samsung Di Bogor."
- Husnullail, M., and M. Syahrani Jailani. 2024. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah." *Jurnal Genta Mulia* 15(2):70–78.
- Jubaedah, Dedah, Muhammad Jagat Dermawan, and Bunbun Muhamad Burhanudin. 2025. "Etika Bisnis Prespektif Islam Secara Umum Dan Khusus." *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi* 1(1):7–21.
- Lestari, Putri Sri, and Dedah Jubaedah. 2023. "Prinsip-Prinsip Umum Etika Bisnis Islam." *J-Alif : Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Budaya Islam* 8(2):220. doi: 10.35329/jalif.v8i2.4514.
- Marsela, Ratna, and Lativa Hartiningtyas. 2022. "Analisis Lingkungan Kerja Dan Tata Ruang Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Meubel Permata Wood Desa Kates Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung." *SOSEBI: Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial, Ekonomi, Dan Bisnis Islam* 2(1):29–52.
- Prahendratno, Antonius, Rafik Darmansyah, Nurdjanah Hamid, Junitasari Junitasari, Rahmat Junaidi, Musran Munizu, Adi Prasetyo, Budi Utami, Ervina Waty, and Audy Thuda. 2023. *Pengantar Manajemen: Konsep Dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ridwan, Ahmad, and Endro Prihastono. 2022. "Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Kenyamanan Kerja Karyawan Dengan Metode Hazard Identification Risk Assessment and Risk Control (HIRARC)(Studi Kasus Di PT. Dupantex Pekalongan)." *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri* 20(1):40–53.
- Salsabila, Nasywa, Chika Sucita, Avrilia Avrilia, and Mahdalena Mahdalena. 2025. "Evaluasi Kelayakan Bisnis Syariah: Strategi Untuk Memulai Usaha Yang Sesuai Dengan Prinsip Islam." *Jurnal Intelek Insan Cendikia* 2(5):8054–62.
- Sari, Cut Devi Maulida, and Rusma Setiyana. 2020. "Sosialisasi Digital Marketing Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (Umkh)." *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Darma Bakti Teuku Umar* 2(1):63–73.
- Silvia, Ranata, and Rully Arifiansyah. 2023. "Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cillo Coffee." *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 3(2):662–75.
- Simanjuntak, Trinovela, and Vera Sylvia Saragi Sitio. 2021. "Pengaruh Knowledge Sharing Dan Employee Engagement Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Narma Toserba, Narogong Bogor." *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen* 2(1):42–54.
- Syahwi, Muhammad, and Setyo Pantawis. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome." *ECONBANK: Journal of Economics and Banking* 3(2):150–63.
- Yolanda, Vina, Riduan Mas'ud, and Shofia Mauizotun Hasanah. 2022. "Pengaruh Teknologi Keuangan Dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik." *Jurnal Iqtishaduna* 13(1):63–83.