



## ETIKA BISNIS ISLAM PADA PRAKTIK OPERASIONAL INDOMARET KOTA SURABAYA

Vina Fauziyah<sup>a\*</sup>, Mustofa<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, [vinaaffz@gmail.com](mailto:vinaaffz@gmail.com), Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

<sup>b</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, [mustofa@uinsa.ac.id](mailto:mustofa@uinsa.ac.id), Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

\* Penulis Korespondensi: Vina Fauziyah

### ABSTRACT

*Indomaret, as a modern retail network in Surabaya, operates under a Standard Operating Procedure (SOP) that regulates cashier services, inventory management, employee governance, and customer facilities. This study aims to examine the extent to which these operational practices align with Islamic business ethics, particularly the principles of shidq (honesty), 'adl (justice), amanah (trustworthiness), mas'uliyah (responsibility), and maslahah (public benefit). The research employed a descriptive qualitative approach through observation, interviews, and documentation. The findings reveal that Indomaret's operations attempt to apply Islamic ethics by ensuring price transparency, equal service for all customers, responsible inventory management, regulatory compliance, and limited CSR initiatives. Nevertheless, implementation remains inconsistent due to varying standards across outlets, limited social contributions, and a dominant profit-oriented approach. Moreover, the Surabaya City Government's free parking policy at minimarkets has not been fully effective, as illegal parking attendants continue to impose charges on customers. The study concludes that while Islamic business ethics principles are being applied, stronger internal monitoring, employee ethics training, and collaboration with local authorities are required to ensure that Indomaret's operational practices fully comply with Islamic values and contribute to public welfare.*

**.Keywords:** *Islamic business ethics; Indomaret; Operations; Free parking; Modern retail*

### Abstrak

Operasional Indomaret sebagai jaringan ritel modern di Kota Surabaya dijalankan melalui *Standard Operating Procedure (SOP)* yang mengatur pelayanan kasir, pengelolaan inventaris, tata kelola karyawan, serta penyediaan fasilitas bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah sejauh mana praktik operasional tersebut selaras dengan prinsip etika bisnis Islam, khususnya terkait penerapan nilai *shidq* (kejujuran), *'adl* (keadilan), *amanah* (dapat dipercaya), *mas'uliyah* (tanggung jawab), dan *maslahah* (kemanfaatan). Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa operasional Indomaret sudah berupaya menerapkan etika Islam melalui transparansi harga, pelayanan setara bagi seluruh konsumen, pengelolaan inventaris yang bertanggung jawab, kepatuhan pada regulasi, serta program CSR terbatas. Namun, implementasi di lapangan belum sepenuhnya konsisten karena masih terdapat perbedaan standar antar gerai, keterbatasan kontribusi sosial, dan dominasi orientasi profit. Selain itu, kebijakan parkir gratis yang ditetapkan Pemerintah Kota Surabaya pada minimarket juga belum efektif, sebab masih ada juru parkir liar yang membebani konsumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun nilai-nilai etika bisnis Islam telah diterapkan, pengawasan internal, edukasi karyawan, dan kolaborasi dengan pemerintah perlu diperkuat agar praktik operasional Indomaret benar-benar sesuai dengan prinsip syariah dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat.

**Kata Kunci:** Etika Bisnis Islam; Operasional; Parkir Gratis; Ritel modern.

### 1. PENDAHULUAN

Etika memiliki peran penting dalam dunia bisnis karena menjadi landasan bagi pembentukan kepribadian, sikap, dan perilaku pelaku usaha [1]. Dalam konteks sosial, etika berfungsi sebagai seperangkat aturan atau

pedoman yang mengarahkan individu pada perilaku terpuji yang wajib ditaati. Bisnis sendiri dipahami sebagai aktivitas ekonomi yang dilakukan secara individu maupun kelompok untuk menyediakan barang dan jasa demi memperoleh keuntungan, di mana wirausahawan atau *entrepreneur* menjadi pihak yang berani mengambil risiko dalam menjalankan aktivitas tersebut[2]. Dalam hal ini agama Islam menjadi agama yang diturunkan Allah Swt. untuk mengatur keteraturan hubungan manusia dengan Tuhan, dirinya, dan sesamanya, sehingga prinsip-prinsipnya dapat dijadikan dasar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bisnis.

Etika bisnis dipandang sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan tindakan baik dan buruk, benar dan salah, sekaligus menjadi acuan bagi pelaku bisnis dalam bertransaksi, bersikap, dan membangun relasi demi tercapainya tujuan usaha yang berkelanjutan[3],[4]. Etika bisnis juga dapat dimaknai sebagai upaya penerapan nilai-nilai agama, penerapan kode etik profesi, serta penyesuaian sistem ekonomi agar sejalan dengan norma moral dan kebutuhan praktis dunia usaha. Dengan demikian, penerapan etika bisnis bukan hanya menjadi tuntutan moral, tetapi juga merupakan instrumen penting untuk mewujudkan praktik bisnis yang adil, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kemaslahatan.[5], [6].

Sebagai jaringan ritel modern, Indomaret memiliki lebih dari 200 gerai di Surabaya yang tersebar hampir di seluruh kecamatan dan menjadi salah satu pusat perbelanjaan kebutuhan sehari-hari masyarakat perkotaan[7]. Operasional di setiap cabangnya dilaksanakan berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang meliputi pelayanan pelanggan, transaksi kasir, pengelolaan inventaris barang, serta standar penampilan karyawan. Proses pelayanan dilakukan dengan memberikan akses terbuka kepada konsumen untuk memilih barang, dibantu pramuniaga jika diperlukan, kemudian diproses melalui kasir yang bertugas memastikan nominal pembayaran jelas, uang kembalian tepat, dan struk belanja diserahkan. Dari sisi inventaris, sistem barcode scanner digunakan untuk menjaga akurasi stok, serta barang kadaluarsa ditarik agar tidak merugikan konsumen. Selain itu, karyawan diwajibkan menjaga kebersihan, kerapian seragam, dan etika komunikasi agar pelayanan tetap profesional[8].

Salah satu kebijakan yang menjadi masalah adalah lahan parkir di Kota Surabaya baru-baru ini menarik perhatian sebagai bagian dari implementasi kebijakan publik yang berdampak langsung pada operasional minimarket seperti Indomaret. Pemerintah Kota Surabaya telah menegaskan bahwa area parkir toko modern atau minimarket di seluruh kota tidak boleh dipungut biaya alias gratis. Kebijakan ini juga diiringi kewajiban bagi pengelola toko untuk menyediakan juru parkir (jukir) resmi yang dipekerjakan oleh perusahaan tersebut, bukan dari pihak luar atau jukir liar[9]. Kewajiban tersebut diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) No. 3 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perparkiran, serta Peraturan Wali Kota (Perwal) terkait perdagangan dan perindustrian sebagai turunan pelaksanaannya. Kebijakan ini juga diperkuat melalui Surat Edaran Pemkot yang memerintahkan agar tempat usaha kena pajak parkir menyediakan jukir gratis dan tidak melakukan pungutan biaya parkir terhadap pengunjung. Bagi yang tidak mematuhi, izin usaha dapat dicabut[10].

Dalam perspektif etika bisnis Islam, SOP Indomaret tersebut memiliki relevansi yang signifikan. Nilai *shiddiq* tercermin dalam keharusan kasir menyampaikan informasi transaksi secara jujur dan transparan. Prinsip *'adl* hadir dalam pelayanan yang nondiskriminatif terhadap semua konsumen, sedangkan amanah terlihat dalam kewajiban kasir mengelola kas kecil serta menyetorkan hasil penjualan secara akuntabel. Selanjutnya, nilai tanggung jawab diwujudkan dalam menjaga mutu barang, kebersihan toko, serta kenyamanan pelanggan. Terakhir, orientasi pada masalah tercermin dalam pelayanan yang tidak hanya menguntungkan perusahaan, tetapi juga menghadirkan manfaat sosial melalui kenyamanan belanja dan program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang diimplementasikan di Surabaya.

Dengan demikian, kajian etika bisnis Islam dalam praktik operasional Indomaret Kota Surabaya menjadi penting untuk melihat sejauh mana nilai-nilai syariah dapat terintegrasi dalam sistem bisnis ritel modern. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis sekaligus praktis, terutama dalam mengkaji model bisnis yang tidak hanya mengejar profitabilitas, tetapi juga menjunjung tinggi nilai moral, keadilan, dan keberlanjutan sosial.

## 1. TINJAUAN PUSTAKA

### 1.1. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam merupakan seperangkat nilai moral yang bersumber dari Al-Qur'an dan hadis untuk mengatur aktivitas ekonomi agar sejalan dengan prinsip keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab. Menurut Zahra dkk. (2022), etika bisnis Islam tidak hanya dipahami sebatas kepatuhan terhadap aturan hukum, tetapi juga menuntut pengamalan nilai-nilai universal seperti *shidq* (kejujuran), *'adl* (keadilan), serta amanah dalam

seluruh transaksi bisnis. Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman utama agar kegiatan usaha tidak hanya mengejar keuntungan materi, tetapi juga membawa keberkahan dan kebermanfaatn sosial[6].

### 2.1.2 Penerapan Etika Bisnis pada Sektor Usaha

Penerapan etika bisnis Islam telah menjadi perhatian dalam berbagai sektor usaha karena dinilai mampu menjaga keseimbangan antara kepentingan profit dengan tanggung jawab sosial. Prinsip-prinsip dasar seperti kejujuran (*shidq*), keadilan (*'adl*), amanah, tanggung jawab (*mas'uliyah*), dan orientasi pada *maslahah* menjadi pedoman penting dalam menjalankan aktivitas bisnis. Dalam konteks usaha mikro dan kecil, penelitian Ghozali dkk. (2024) menunjukkan bahwa pengusaha kuliner yang menerapkan empat sifat Nabi Muhammad SAW, yaitu *shiddiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah*, tidak hanya mampu menjaga kepercayaan konsumen, tetapi juga memperoleh keberkahan dalam keberlangsungan usahanya. Hal ini membuktikan bahwa prinsip etika Islam dapat menjadi kekuatan kompetitif yang membedakan suatu usaha dari praktik bisnis lain yang hanya berorientasi pada keuntungan semata.

Penelitian Kristiani dkk. (2024) menegaskan bahwa etika bisnis Islam tetap relevan dalam praktik bisnis kontemporer yang semakin kompleks. Menurut mereka, nilai-nilai seperti *al-'adl*, *shidq*, dan *mas'uliyah* mampu memberikan arah moral bagi pelaku usaha dalam menghadapi tantangan globalisasi, seperti persaingan yang ketat, perubahan perilaku konsumen, dan tuntutan digitalisasi. Dalam konteks ini, etika bisnis Islam tidak hanya berfungsi sebagai pedoman normatif, tetapi juga sebagai strategi praktis untuk menjaga keberlanjutan usaha di era modern. Dengan kata lain, etika bisnis Islam memberikan kerangka berpikir yang memungkinkan pelaku usaha tetap kompetitif tanpa harus mengorbankan nilai-nilai moral dan kemanusiaan.

Dalam sektor ritel modern, penelitian Rahman (2023) menekankan bahwa penerapan prinsip Islam dalam manajemen minimarket syariah, seperti transparansi harga, pelayanan yang adil, serta komitmen pada tanggung jawab sosial, berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini diperkuat oleh temuan Amin & Hidayati (2022) yang menyatakan bahwa SOP pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, seperti keterbukaan dalam informasi harga, kejujuran dalam transaksi, dan tanggung jawab dalam menjaga kualitas produk, mampu meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen secara signifikan. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa nilai-nilai Islam dapat diimplementasikan secara konkret dalam pengelolaan ritel modern, sehingga membentuk keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Namun demikian, praktik etika bisnis Islam di sektor ritel modern tidak selalu berjalan mulus. Sari & Lestari (2020) menyoroti adanya kesenjangan antara regulasi pemerintah terkait pelayanan publik dengan praktik bisnis ritel di lapangan. Banyak ritel modern masih menempatkan profit sebagai orientasi utama, sehingga aspek pelayanan publik dan nilai etika seringkali terabaikan. Misalnya, masih ditemukan kasus-kasus terkait promosi harga yang menyesatkan, kurang transparannya sistem diskon, hingga kebijakan parkir yang membebani konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam dalam ritel modern tidak hanya membutuhkan komitmen internal dari pihak perusahaan, tetapi juga harus diperkuat oleh regulasi eksternal yang mengikat dan diawasi secara konsisten.

Secara keseluruhan, literatur terdahulu menegaskan bahwa etika bisnis Islam dapat diterapkan dalam berbagai sektor usaha dengan hasil yang positif, baik pada usaha kecil maupun perusahaan besar. Namun, implementasinya di sektor ritel modern masih menghadapi tantangan berupa inkonsistensi praktik, lemahnya pengawasan, serta benturan antara orientasi profit dan nilai moral. Fakta inilah yang membuka ruang penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana nilai-nilai Islam benar-benar diintegrasikan ke dalam praktik operasional ritel modern, khususnya di Indomaret sebagai salah satu jaringan minimarket terbesar di Indonesia.

### 2.1.3 Gap Penelitian

Dari berbagai kajian terdahulu dapat dipahami bahwa etika bisnis Islam telah banyak diterapkan dan diteliti dalam beragam sektor usaha, mulai dari UMKM, kuliner, hingga wirausaha berbasis syariah. Penelitian-penelitian tersebut pada umumnya menekankan bagaimana nilai-nilai Islam, seperti *shidq*, *'adl*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah*, dapat meningkatkan kepercayaan konsumen, menjaga keberlangsungan usaha, dan menciptakan keberkahan dalam kegiatan bisnis. Namun, fokus kajian tersebut masih cenderung umum dan belum secara spesifik mengarah pada sektor ritel modern, yang justru memiliki peran penting dalam dinamika ekonomi perkotaan.

Sektor ritel modern, khususnya minimarket seperti Indomaret, memiliki karakteristik berbeda dibanding UMKM atau bisnis tradisional. Ritel modern beroperasi dengan SOP (Standard Operating Procedure) yang ketat, melibatkan jaringan distribusi yang luas, serta berinteraksi langsung dengan konsumen dalam skala besar setiap harinya. Interaksi yang intensif ini menjadikan ritel modern sebagai arena penting untuk menguji sejauh mana nilai-nilai etika bisnis Islam benar-benar diterapkan dalam praktik nyata. Akan tetapi, literatur yang secara eksplisit membahas penerapan etika bisnis Islam dalam ritel modern masih sangat terbatas, sehingga aspek ini menjadi celah penelitian yang relevan untuk digali lebih dalam.

Selain keterbatasan kajian pada ritel modern, penelitian yang menyoroti hubungan antara SOP perusahaan dengan kebijakan publik juga masih jarang ditemukan. Padahal, operasional ritel modern tidak hanya ditentukan oleh kebijakan internal perusahaan, tetapi juga oleh regulasi pemerintah daerah. Salah satu contoh nyata adalah kebijakan Pemerintah Kota Surabaya mengenai parkir gratis di gerai Indomaret, yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan konsumen. Namun, belum banyak penelitian yang mengaitkan kebijakan publik seperti ini dengan prinsip etika bisnis Islam, seperti keadilan (*'adl*), tanggung jawab (*mas'uliyah*), dan kemaslahatan (*maslahah*). Hal ini menandakan adanya ruang kosong dalam literatur yang penting untuk diisi.

Keterbatasan literatur tersebut menunjukkan bahwa meskipun ada banyak penelitian mengenai etika bisnis Islam, sebagian besar masih berfokus pada usaha kecil dan menengah, serta belum menyentuh secara rinci praktik ritel modern dengan kompleksitas SOP dan interaksinya dengan regulasi daerah. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji bagaimana prinsip etika bisnis Islam diterapkan dalam praktik operasional Indomaret di Kota Surabaya. Penelitian ini tidak hanya melihat aspek internal perusahaan, seperti pelayanan kasir, manajemen inventaris, dan etika karyawan, tetapi juga aspek eksternal berupa implementasi kebijakan parkir gratis yang ditetapkan oleh pemerintah kota.

Dengan menempatkan penelitian ini pada ruang kosong literatur tersebut, diharapkan hasil kajian dapat memberikan kontribusi akademis berupa penguatan teori etika bisnis Islam dalam konteks ritel modern, sekaligus kontribusi praktis berupa rekomendasi bagi perusahaan ritel dan pemerintah daerah untuk mewujudkan praktik bisnis yang lebih adil, transparan, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali fenomena sosial secara mendalam, khususnya terkait praktik operasional Indomaret di Surabaya dalam perspektif etika bisnis Islam. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif deskriptif berorientasi pada upaya memahami makna di balik perilaku, kebijakan, dan interaksi sosial, sehingga lebih menekankan kedalaman data dibanding kuantifikasi..

Objek penelitian difokuskan pada praktik operasional Indomaret di Kota Surabaya, meliputi pelayanan kasir, pengelolaan inventaris, etika komunikasi karyawan, serta implementasi kebijakan publik berupa parkir gratis. Data primer diperoleh melalui observasi langsung ke sejumlah gerai Indomaret, wawancara mendalam dengan karyawan dan konsumen, serta dokumentasi terkait SOP perusahaan dan regulasi pemerintah daerah. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles & Huberman, 2014). Dalam proses analisis, peneliti melakukan triangulasi sumber untuk meningkatkan validitas, dengan cara membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen resmi.

Metode ini relevan karena prinsip etika bisnis Islam bersifat normatif namun membutuhkan pengujian empiris dalam konteks dunia usaha. Creswell (2018) juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif deskriptif berfokus pada eksplorasi pengalaman, perilaku, dan proses sosial yang terjadi di lapangan, sehingga hasilnya mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai objek penelitian. Oleh karena itu, pendekatan ini relevan untuk mengungkap bagaimana prinsip-prinsip etika bisnis Islam seperti *shidq*, *'adl*, *amanah*, dan *maslahah*—diterapkan dalam operasional sehari-hari Indomaret, termasuk dalam implementasi kebijakan pelayanan parkir gratis oleh Pemerintah Kota Surabaya[11].

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Praktik Operasional Indomaret Kota Surabaya

Indomaret sebagai jaringan ritel modern di Kota Surabaya menjalankan aktivitasnya berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan secara terpusat oleh manajemen perusahaan. SOP ini mencakup berbagai aspek penting dalam operasional, mulai dari pelayanan kasir, pengelolaan inventaris, tata kelola karyawan, penataan toko, hingga penyediaan fasilitas pendukung yang menunjang kenyamanan

konsumen. Hasil observasi di beberapa gerai menunjukkan bahwa sebagian besar Indomaret telah menerapkan sistem pelayanan yang transparan, antara lain melalui penggunaan barcode scanner untuk memastikan harga sesuai label, keakuratan pemberian uang kembalian, serta kewajiban menyerahkan struk belanja kepada pelanggan sebagai bentuk transparansi transaksi. Hal ini menjadi indikator penting bahwa praktik operasional Indomaret sudah berupaya mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan ritel modern.

Selain itu, manajemen inventaris juga dijalankan secara terkomputerisasi untuk menjaga ketersediaan barang. Produk kebutuhan pokok ditempatkan di area yang mudah dijangkau konsumen, sedangkan produk dengan masa kedaluwarsa lebih singkat dirotasi agar segera habis terjual. Tata kelola karyawan pun diatur melalui kewajiban penggunaan seragam yang rapi, sikap ramah kepada konsumen, serta standar etika komunikasi yang jelas. Dari sisi fasilitas, gerai umumnya menyediakan ruang yang bersih, pendingin udara, hingga pencahayaan yang memadai, sehingga pengalaman berbelanja terasa nyaman dan efisien.

Namun demikian, implementasi SOP tidak selalu konsisten antar gerai. Berdasarkan wawancara dengan konsumen, masih ditemukan sejumlah masalah di lapangan. Beberapa cabang Indomaret terpantau menjual produk yang mendekati masa kedaluwarsa tanpa adanya tanda khusus atau diskon, sehingga berpotensi merugikan konsumen. Di beberapa gerai lain, pelayanan karyawan dirasakan kurang ramah, terutama dalam menghadapi antrian panjang di kasir. Kebersihan toko juga tidak selalu terjaga dengan baik, seperti rak yang berdebu, area kasir yang sempit, serta toilet karyawan yang kurang layak digunakan. Kondisi ini menandakan bahwa meskipun SOP telah disusun dengan baik di tingkat pusat, realisasinya masih menghadapi hambatan pada level implementasi di lapangan.

Kesenjangan antara aturan baku dengan praktik nyata tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, kurangnya pengawasan internal di masing-masing cabang, sehingga SOP tidak dijalankan secara disiplin oleh seluruh karyawan. Kedua, tingginya target penjualan membuat sebagian karyawan lebih fokus pada pencapaian profit dibanding menjaga kualitas pelayanan. Ketiga, rotasi karyawan yang cepat dan kurangnya pelatihan etika bisnis menyebabkan standar pelayanan tidak selalu terinternalisasi dengan baik. Menurut Rahman (2023), ketidakselarasan antara SOP dengan praktik operasional di ritel modern merupakan salah satu penyebab turunnya kepuasan pelanggan serta menurunnya tingkat kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Dengan demikian, meskipun praktik operasional Indomaret di Surabaya secara umum telah berjalan sesuai standar modern, masih terdapat ruang perbaikan yang perlu dilakukan. Konsistensi penerapan SOP di seluruh gerai menjadi tantangan penting agar kualitas pelayanan tetap seragam. Jika aspek ini diperkuat, maka Indomaret tidak hanya mampu mempertahankan citra sebagai ritel modern terkemuka, tetapi juga dapat lebih selaras dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang menekankan kejujuran (*shidq*), amanah, dan tanggung jawab (*mas'uliyah*) dalam setiap aktivitas muamalah.

#### 4.1.1 Implementasi Etika Bisnis Islam pada Operasional Indomaret

Jika ditinjau dari perspektif etika bisnis Islam, praktik operasional Indomaret di Kota Surabaya memperlihatkan sejumlah aspek yang relevan dengan prinsip syariah. Islam menekankan bahwa aktivitas bisnis tidak hanya berorientasi pada keuntungan (*profit oriented*), tetapi juga harus memuat nilai-nilai moral dan spiritual yang menjunjung tinggi keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab. Prinsip ini tercermin dalam operasional sehari-hari di Indomaret, meskipun penerapannya belum sepenuhnya optimal di semua gerai.

Prinsip kejujuran (*shidq*) menjadi dasar utama dalam setiap transaksi. Dalam praktiknya, kasir Indomaret diwajibkan untuk menyampaikan harga sesuai dengan label yang tertera pada produk dan sistem barcode. Struk belanja yang selalu diberikan kepada konsumen bukan sekadar bukti pembayaran, melainkan juga simbol transparansi perusahaan terhadap pelanggan. Transparansi ini penting untuk membangun kepercayaan jangka panjang, karena dalam Islam, kecurangan sekecil apa pun dalam timbangan, takaran, atau harga merupakan pelanggaran etika bisnis yang dikecam (QS. Al-Muthaffifin: 1–3).

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُواهُمْ أَوْ وَزَنُواهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾

"1. Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang.

2. Yaitu, orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi.

3. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi".

Prinsip keadilan (*'adl*) juga tampak dalam operasional Indomaret. Setiap konsumen diperlakukan sama, tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang sosial, jumlah pembelian, atau status keanggotaan. Harga produk ditetapkan seragam sesuai sistem pusat, sehingga tidak ada perbedaan perlakuan antar konsumen. Hal ini sesuai dengan konsep *'adl* yang menuntut kesetaraan dan perlakuan yang proporsional. Akan tetapi, masih ada keluhan dari konsumen mengenai antrean panjang di kasir atau keterbatasan stok produk promo, yang dalam perspektif Islam dapat dipandang sebagai kurang maksimalnya perusahaan dalam menjaga prinsip keadilan distribusi.

Prinsip amanah terwujud dalam tanggung jawab karyawan terhadap pengelolaan inventaris dan kas harian. Amanah dalam konteks bisnis mencakup ketelitian, kejujuran, dan kesungguhan dalam menjalankan tugas. Dalam praktiknya, kasir wajib mencatat setiap transaksi dengan akurat, sementara supervisor toko harus memastikan barang-barang kedaluwarsa segera ditarik dari rak. Namun, temuan di lapangan masih menunjukkan adanya toko yang lalai menyingkirkan produk hampir kedaluwarsa, yang berpotensi merugikan konsumen. Kondisi ini menandakan adanya celah dalam penerapan prinsip amanah, yang seharusnya dijalankan secara penuh agar bisnis tidak hanya menguntungkan perusahaan, tetapi juga memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat.

Prinsip tanggung jawab (*mas'uliyah*) menjadi aspek lain yang penting dalam operasional Indomaret. Perusahaan bertanggung jawab tidak hanya kepada pemegang saham, tetapi juga kepada konsumen, masyarakat sekitar, dan pemerintah. Wujud tanggung jawab ini terlihat dari kepatuhan Indomaret pada regulasi pemerintah, seperti aturan tentang jam operasional, kewajiban menampilkan label halal, serta penerapan standar kesehatan dan kebersihan toko. Dengan menjaga kebersihan lingkungan dan kenyamanan berbelanja, Indomaret menunjukkan upaya memenuhi tanggung jawab sosialnya. Namun, tanggung jawab ini belum sepenuhnya berjalan merata, karena masih ditemukan gerai yang abai dalam menjaga kenyamanan ruang belanja.

Prinsip kemaslahatan (*maslahah*) menjadi nilai tertinggi dalam etika bisnis Islam. Indomaret berupaya memberikan kemanfaatan bagi konsumen melalui program promo harga kebutuhan pokok, pemberian diskon tertentu, serta kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Misalnya, beberapa cabang berpartisipasi dalam kegiatan sosial masyarakat setempat atau memberikan bantuan pada momen-momen tertentu seperti bulan Ramadhan. Walaupun demikian, program CSR Indomaret masih bersifat terbatas dan belum menjadi strategi yang konsisten. Padahal, konsep *maslahah* menuntut agar setiap bisnis mampu menciptakan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat luas, bukan hanya mencari keuntungan finansial.

Dengan demikian, implementasi etika bisnis Islam dalam operasional Indomaret Surabaya dapat dikatakan sudah berjalan, tetapi masih menghadapi sejumlah keterbatasan. Nilai-nilai seperti *shidq*, *'adl*, *amanah*, *mas'uliyah*, dan *maslahah* sudah mulai diintegrasikan ke dalam SOP dan praktik pelayanan. Namun, inkonsistensi implementasi antar gerai, keterbatasan CSR, dan tantangan orientasi profit menunjukkan bahwa internalisasi etika bisnis Islam masih perlu diperkuat. Oleh karena itu, penguatan pelatihan etika bisnis Islam bagi karyawan serta pengawasan yang lebih ketat menjadi langkah penting untuk mewujudkan praktik bisnis yang selaras dengan nilai-nilai syariah.

#### 4.1.2 Kebijakan Pemkot Surabaya tentang Parkir Gratis

Salah satu aspek operasional Indomaret yang memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen adalah kebijakan parkir. Pemerintah Kota Surabaya melalui Peraturan Daerah (Perda) No. 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran, serta diperkuat oleh Surat Edaran Wali Kota Surabaya, mewajibkan agar lahan parkir di seluruh minimarket, termasuk Indomaret, tidak boleh dipungut biaya. Dengan kebijakan ini, konsumen berhak mendapatkan fasilitas parkir gratis sebagai bagian dari layanan standar minimarket. Penerapan kebijakan ini bertujuan untuk mengurangi beban konsumen, meningkatkan kenyamanan berbelanja, serta mencegah terjadinya praktik pungutan liar yang seringkali merugikan masyarakat.

Kebijakan parkir gratis tidak hanya berdampak pada konsumen, tetapi juga berimplikasi pada citra perusahaan. Dengan adanya aturan tersebut, Indomaret diharapkan mampu menghadirkan pengalaman berbelanja yang lebih positif, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan. Dari sisi etika bisnis Islam, kebijakan ini mencerminkan upaya pemerintah dalam menghadirkan keadilan (*'adl*), karena semua konsumen diperlakukan sama tanpa ada perbedaan tarif tambahan. Prinsip *amanah* juga terlihat, karena pihak manajemen diberi tanggung jawab untuk memastikan kebijakan ini benar-benar dijalankan di lapangan. Selain itu, aspek *maslahah* tampak jelas, karena kebijakan ini memberikan kemanfaatan nyata berupa pengurangan biaya bagi konsumen dan menciptakan rasa aman serta nyaman saat berbelanja.

Namun demikian, hasil observasi di beberapa gerai Indomaret Surabaya menunjukkan bahwa implementasi kebijakan parkir gratis ini belum sepenuhnya berjalan efektif. Masih ditemukan keberadaan juru parkir liar (jukir) yang tetap menarik biaya parkir dari konsumen, meskipun sudah ada aturan tegas yang melarang pungutan tersebut. Kondisi ini menimbulkan kekecewaan di kalangan konsumen, karena kebijakan yang seharusnya menghadirkan kenyamanan justru menambah beban. Dalam perspektif etika bisnis Islam, praktik ini menyalahi nilai *amanah* dan *'adl*, karena konsumen tidak memperoleh haknya sesuai aturan yang berlaku, serta menciptakan ketidakadilan bagi mereka yang dipaksa membayar.

Permasalahan jukir liar juga mencerminkan adanya tantangan dalam koordinasi antara pemerintah daerah, aparat penegak hukum, dan pihak manajemen Indomaret. Menurut Wicaksono (2021), lemahnya pengawasan dan penegakan regulasi menjadi faktor utama mengapa kebijakan parkir gratis sulit dijalankan sepenuhnya. Dalam banyak kasus, manajemen Indomaret enggan berkonfrontasi langsung dengan jukir liar karena khawatir akan menimbulkan konflik sosial di sekitar gerai. Akibatnya, konsumen yang dirugikan menjadi pihak yang menanggung konsekuensi dari lemahnya implementasi kebijakan publik ini.

Dari sisi ekonomi, keberadaan jukir liar juga menimbulkan praktik yang tidak sesuai prinsip syariah, karena pungutan dilakukan tanpa dasar hukum yang sah, sehingga tergolong dalam kategori gharar (ketidakjelasan) dan zalim (kezaliman). Hal ini berpotensi merusak kepercayaan konsumen terhadap Indomaret sebagai ritel modern. Dalam jangka panjang, jika permasalahan ini tidak segera ditangani, citra Indomaret sebagai penyedia layanan belanja yang nyaman dan terpercaya akan terancam.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan sinergi yang lebih kuat antara manajemen Indomaret dengan Pemerintah Kota Surabaya. Pengawasan internal harus ditingkatkan, misalnya dengan menunjuk petugas parkir resmi yang diberi identitas jelas dan digaji langsung oleh perusahaan. Di sisi lain, Pemkot Surabaya perlu meningkatkan pengawasan lapangan serta memberikan sanksi tegas terhadap jukir liar yang melanggar aturan. Dengan langkah-langkah ini, kebijakan parkir gratis dapat benar-benar terwujud sesuai tujuan awalnya, yaitu menciptakan kemaslahatan bagi masyarakat.

Dari perspektif etika bisnis Islam, keberhasilan implementasi kebijakan ini akan memperkuat reputasi Indomaret sebagai perusahaan yang menjalankan prinsip *shidq* (kejujuran), *'adl* (keadilan), *amanah* (dapat dipercaya), *mas'uliyah* (tanggung jawab), dan *maslahah* (kemanfaatan). Dengan begitu, Indomaret tidak hanya berfungsi sebagai entitas ekonomi, tetapi juga sebagai lembaga bisnis yang memberi manfaat sosial, sesuai dengan tuntunan syariah.

#### 4.1.3 Tantangan Implementasi Etika Bisnis Islam di Indomaret Surabaya

Penerapan etika bisnis Islam dalam praktik operasional Indomaret di Kota Surabaya secara umum sudah terlihat melalui transparansi harga, pelayanan yang relatif adil, hingga upaya menjaga tanggung jawab sosial. Namun, implementasi tersebut masih menghadapi berbagai tantangan yang cukup kompleks. Tantangan ini tidak hanya bersumber dari internal perusahaan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti lingkungan sosial, regulasi pemerintah, dan pola perilaku konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi antara prinsip-prinsip syariah dan praktik bisnis modern membutuhkan konsistensi, pengawasan, serta kesadaran kolektif dari semua pihak yang terlibat.

**Pertama, inkonsistensi penerapan SOP antar gerai:** Meskipun Indomaret telah memiliki SOP yang jelas dan terstandarisasi, pelaksanaannya sering kali berbeda-beda antar cabang. Ada gerai yang menjalankan SOP dengan baik, sementara di gerai lain masih ditemukan sejumlah pelanggaran, seperti penjualan produk mendekati masa kedaluwarsa tanpa penandaan khusus, pelayanan kasir yang kurang ramah, serta kebersihan toko yang tidak sesuai standar. Ketidakkonsistenan ini menandakan lemahnya pengawasan internal dan kurangnya internalisasi nilai *amanah* serta *mas'uliyah*. Menurut Huda & Fadilah (2020), kegagalan ritel modern dalam menerapkan etika bisnis Islam secara konsisten sering kali disebabkan oleh perbedaan kualitas sumber daya manusia (SDM) dan lemahnya pengawasan manajerial.

**Kedua, problematika kebijakan parkir gratis:** Pemerintah Kota Surabaya sudah menetapkan aturan bahwa parkir di minimarket, termasuk Indomaret, harus gratis sesuai dengan Perda No. 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak konsumen yang dipungut biaya parkir oleh juru parkir liar. Kondisi ini tidak hanya melanggar hukum positif, tetapi juga bertentangan dengan nilai *'adl* (keadilan) dan *amanah* dalam Islam. Konsumen merasa dirugikan karena hak mereka untuk memperoleh fasilitas gratis diabaikan. Menurut Wicaksono (2021), lemahnya pengawasan

pemerintah daerah dan sikap permisif perusahaan ritel terhadap keberadaan jukir liar menjadi faktor utama gagalnya implementasi kebijakan parkir gratis. Dari sudut pandang etika Islam, praktik ini mengarah pada bentuk kezaliman (*zulm*) karena merugikan pihak yang lebih lemah, yaitu konsumen.

**Ketiga, keterbatasan program CSR:** Indomaret di Surabaya memang telah menjalankan beberapa program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), seperti memberikan diskon kebutuhan pokok atau ikut mendukung kegiatan masyarakat setempat. Akan tetapi, program-program tersebut masih bersifat sporadis, terbatas pada momen tertentu, dan belum dirancang sebagai strategi jangka panjang yang berkelanjutan. Dalam etika bisnis Islam, prinsip *maslahah* menuntut agar sebuah perusahaan memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat, tidak hanya fokus pada kepentingan internal. Prasetyo & Yuliani (2021) menekankan bahwa kontribusi CSR di sektor ritel modern di Indonesia masih didominasi oleh program formalitas, bukan pendekatan substantif yang benar-benar meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Indomaret perlu memperluas cakupan CSR agar dampaknya lebih terasa dan berkesinambungan.

**Keempat, dominasi orientasi profit:** Sebagai bagian dari jaringan ritel nasional, orientasi utama Indomaret tetap pada pencapaian profit. Hal ini wajar dalam perspektif ekonomi modern, tetapi sering kali menimbulkan benturan dengan nilai moral dalam Islam. Misalnya, strategi promosi yang terkadang menimbulkan persepsi menyesatkan, kurangnya edukasi konsumen mengenai produk halal, serta minimnya transparansi dalam pengelolaan keuntungan. Dalam jangka panjang, dominasi profit tanpa keseimbangan etika dapat mengikis kepercayaan konsumen. Hasan (2019) menegaskan bahwa bisnis modern yang terlalu menekankan profitabilitas berisiko mengabaikan nilai-nilai moral, sehingga dibutuhkan integrasi etika Islam untuk menjaga keseimbangan antara keuntungan material dan keberkahan spiritual.

**Kelima, rendahnya literasi etika bisnis Islam di kalangan karyawan:** Salah satu tantangan lain yang cukup signifikan adalah minimnya pemahaman karyawan terhadap konsep etika bisnis Islam itu sendiri. Sebagian besar karyawan hanya memahami SOP teknis, tetapi belum sepenuhnya memahami nilai spiritual di balik aturan tersebut. Padahal, pemahaman mendalam mengenai nilai *shidq*, *'adl*, *amanah*, *mas'uliyah*, dan *maslahah* akan mendorong karyawan untuk bekerja tidak sekadar demi target penjualan, melainkan juga demi tanggung jawab moral dan ibadah. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan khusus tentang etika bisnis Islam dalam program pengembangan SDM Indomaret, agar prinsip syariah benar-benar terinternalisasi dalam budaya perusahaan.

Dengan berbagai tantangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi etika bisnis Islam di Indomaret Surabaya masih menghadapi hambatan yang bersifat struktural maupun kultural. Hambatan struktural meliputi lemahnya pengawasan internal, dominasi orientasi profit, serta kebijakan yang belum konsisten ditegakkan. Sementara hambatan kultural muncul dari rendahnya pemahaman karyawan mengenai etika bisnis Islam dan tekanan lingkungan sosial seperti keberadaan jukir liar. Oleh karena itu, solusi yang dapat ditempuh mencakup peningkatan pengawasan internal, penyusunan strategi CSR berkelanjutan, edukasi etika bagi karyawan, serta kolaborasi aktif dengan pemerintah daerah untuk menegakkan regulasi.

Dengan perbaikan tersebut, Indomaret di Surabaya berpeluang besar untuk menjadi contoh praktik ritel modern yang tidak hanya mengutamakan keuntungan, tetapi juga selaras dengan prinsip etika Islam. Hal ini akan memperkuat kepercayaan konsumen, meningkatkan citra perusahaan, serta menciptakan keberkahan dalam setiap aktivitas bisnis yang dijalankan.

## 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa praktik operasional Indomaret di Kota Surabaya telah dijalankan dengan mengacu pada *Standard Operating Procedure (SOP)* perusahaan, yang mencakup pelayanan kasir, pengelolaan inventaris, tata kelola karyawan, serta penyediaan fasilitas pendukung. Pelaksanaan SOP tersebut pada umumnya berjalan baik, ditunjukkan dengan transparansi harga melalui barcode scanner, keakuratan kembalian, dan pemberian struk belanja sebagai bukti transaksi. Akan tetapi, realitas di lapangan menunjukkan adanya ketidakkonsistenan antar gerai, seperti masih ditemukannya produk mendekati masa kedaluwarsa, pelayanan karyawan yang kurang ramah, dan kebersihan toko yang belum optimal.

Jika ditinjau dari perspektif etika bisnis Islam, operasional Indomaret sudah mencerminkan prinsip-prinsip *shidq* (kejujuran), *'adl* (keadilan), *amanah* (dapat dipercaya), *mas'uliyah* (tanggung jawab), dan *maslahah* (kemanfaatan). Nilai-nilai tersebut tampak dalam transparansi transaksi, pelayanan yang nondiskriminatif,

pengelolaan inventaris yang bertanggung jawab, kepatuhan terhadap regulasi, serta upaya memberikan manfaat kepada masyarakat melalui program CSR sederhana. Namun demikian, internalisasi nilai etika Islam tersebut belum merata di semua cabang, sehingga masih ditemukan praktik yang tidak sesuai dengan prinsip syariah.

Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya mengenai parkir gratis di minimarket juga pada dasarnya selaras dengan etika bisnis Islam karena berorientasi pada keadilan, amanah, dan kemaslahatan. Meski demikian, implementasinya belum berjalan optimal akibat keberadaan juru parkir liar yang tetap melakukan pungutan, sehingga merugikan konsumen dan mencederai prinsip etika Islam. Tantangan lain yang dihadapi dalam penerapan etika bisnis Islam di Indomaret Surabaya mencakup inkonsistensi pelaksanaan SOP, lemahnya pengawasan terhadap kebijakan publik, keterbatasan program CSR, dominasi orientasi profit, serta rendahnya literasi etika bisnis Islam di kalangan karyawan.

Berdasarkan temuan tersebut, saran yang dapat diajukan adalah perlunya pengawasan internal yang lebih ketat agar SOP benar-benar dijalankan konsisten di semua gerai. Manajemen Indomaret juga disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan karyawan yang tidak hanya menekankan aspek teknis, tetapi juga menanamkan nilai-nilai etika bisnis Islam agar lebih terinternalisasi dalam budaya kerja. Pemerintah Kota Surabaya perlu memperkuat pengawasan kebijakan parkir gratis dengan melibatkan aparat terkait dan memberikan sanksi tegas kepada pihak yang melanggar. Di sisi lain, Indomaret diharapkan dapat memperluas program CSR agar lebih strategis dan berkelanjutan sehingga manfaatnya benar-benar dirasakan masyarakat. Untuk penelitian selanjutnya, kajian serupa dapat diperluas pada ritel modern lain di berbagai kota agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang penerapan etika bisnis Islam dalam industri ritel modern di Indonesia.

#### Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Apresiasi khusus diberikan kepada manajemen Indomaret cabang Surabaya yang telah memberikan akses untuk observasi, Pemerintah Kota Surabaya yang menyediakan informasi mengenai kebijakan parkir gratis, serta dosen pembimbing dan rekan-rekan akademisi yang telah memberikan masukan berharga. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, praktik bisnis ritel modern, serta penerapan nilai-nilai etika Islam dalam dunia usaha.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. . Kadir, *Hukum bisnis syariah dalam Alquran*. Jakarta: Amzah, 2013.
- [2] Sudaryono, *Pengantar Bisnis - Teori dan Contoh Kasus* . Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2015.
- [3] M. Saifullah and W. W. Walisongo, “ETIKA BISNIS ISLAMIS DALAM PRAKTEK BISNIS RASULULLAH,” *Walisongo: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, vol. 19, no. 1, pp. 127–156, Jun. 2011, doi: 10.21580/WS.19.1.215.
- [4] A. Y. Marzuqi and A. B. Latif, “MANAJEMEN LABA DALAM TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM,” *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, vol. 7, no. 1, Mar. 2010, doi: 10.34001/JDEB.V7I1.121.
- [5] D. P. Kristiani, F. Reni, L. Nurlaila, and M. Abdillah, “Etika bisnis dalam perspektif Islam: Implikasi untuk praktek kontemporer,” *Co-creation.*, vol. 3, no. 2, pp. 66–75, Sep. 2024, doi: 10.55904/COCREATION.V3I2.1239.
- [6] Sufiani Zahra, A. Anggie Zabrina Arief, Muh. Afta Noer, Aulia Ananda Putri, and Supriadi, “Etika dan Akhlak Dalam Bisnis Islam,” *TAFALUQUH*, vol. 7, no. 1, pp. 16–33, Jun. 2022, doi: 10.70032/FWFVTQ54.
- [7] “Tentang Kami – Indomaret.” Accessed: Sep. 23, 2025. [Online]. Available: <https://www.indomaret.co.id/tentang-kami/>
- [8] “SOP Indomaret | PDF.” Accessed: Sep. 23, 2025. [Online]. Available: <https://id.scribd.com/document/566102230/SOP-Indomaret?>
- [9] “Pemerintah Kota Surabaya.” Accessed: Sep. 23, 2025. [Online]. Available: <https://surabaya.go.id/id/berita/23870/parkir-toko-modern-di-surabaya-gratis-wali-kota-eri-tegaskan-pengusaha-komitmen-sediakan-jukir-resmi?>
- [10] “Pemkot Surabaya Akan Wajibkan Tempat Usaha Kena Pajak Parkir Sediakan Jukir Gratis - Suara Surabaya.” Accessed: Sep. 23, 2025. [Online]. Available:

- <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2025/pemkot-surabaya-akan-wajibkan-tempat-usaha-kena-pajak-parkir-sediakan-jukir-gratis/>
- [11] J. W. . Creswell and J. David. Creswell, *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. London: SAGE Publications, Inc., 2018.