

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, seperti kemudahan berkomunikasi melalui perangkat ponsel, masyarakat semakin canggih. Peningkatan penggunaan ponsel oleh banyak orang juga berdampak pada meningkatnya permintaan pulsa. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh sebagian orang untuk memulai bisnis jual beli pulsa dan paket data. Beberapa menjadikannya sebagai pekerjaan utama, sementara yang lain hanya sebagai sumber pendapatan tambahan, termasuk di antaranya mahasiswa.¹ Salah satu aplikasi yang digunakan adalah aplikasi Agen Pulsa, aplikasi ini merupakan salah satu layanan untuk berbisnis yang menawarkan produk pulsa dengan harga termurah dan terlengkap.²

Selain pulsa, aplikasi agen pulsa ini juga menawarkan produk lainnya seperti paket data, token listrik atau layanan pembayaran tagihan lainnya kepada konsumen melalui perangkat mobile. Aplikasi ini memfasilitasi pembelian layanan telekomunikasi atau pembayaran tagihan dengan lebih mudah dan cepat, dengan beberapa fitur tambahan seperti laporan penjualan dan catatan hutang. Dengan menggunakan aplikasi agen pulsa, mitra dapat menjual pulsa dengan modal yang minim, sebab

¹Qibtiyah, (pengguna aplikasi Agen Pulsa), *wawancara*, Agen Pulsa, 15 Februari 2024.

²Detail Agen Pulsa Termurah, <https://play.google.com/store/apps/details?id=web.id.isipulsa.appkita>, diakses pada tanggal 7 Januari 2024.

minimal deposit untuk penambahan saldo akun hanya Rp. 50.000 untuk pembayarannya sendiri dapat menggunakan transfer bank dan gerai minimarket.

Aplikasi agen pulsa ini memiliki banyak pengguna, baik pria maupun wanita, yang tertarik memulai bisnis salah satunya adalah Qibticell yang berada di Desa Malingmati Kecamatan Tambakrejo Kabupaten Bojonegoro. Namun, dalam aplikasi ini terdapat elemen yang memanfaatkan kesalahan konsumen atau mitra saat melakukan pengisian saldo untuk keuntungan perusahaan yaitu dengan memberikan ulasan bintang 5 pada *google play store*.

Ulasan adalah memberikan nilai atau pendapat terhadap suatu layanan atau produk.³ Aturan ini berlaku untuk pengguna aplikasi yang melakukan kesalahan saat mengisi saldo di luar nominal yang ditentukan. Semakin banyak kesalahan yang terjadi, penilaian aplikasi ini di Google Play Store akan semakin positif. Meskipun seharusnya aplikasi ini mendapat ulasan bintang 4 sesuai kapasitasnya, meminta ulasan bintang 5 tidak sesuai dengan kapasitas sebenarnya. Dalam menjalankan bisnis, penting untuk mematuhi aturan yang telah ditetapkan dalam Islam, sehinggamencari keuntungan tidak dilakukan dengan menghalalkan segala cara.

Etika adalah seperangkat prinsip moral yang membedakan antara yang baik dan yang buruk, bersifat normatif, dan berperan dalam

³ Qibtiyah, (Pengguna Aplikasi Agen Pulsa), *Wawancara*, Agen Pulsa, 15 Februari 2024.

menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh seseorang.⁴ Etika bisnis Islam memiliki peran penting dalam dunia bisnis karena membantu mengendalikan persaingan agar tetap sesuai dengan norma-norma yang ada. Etika pada dasarnya adalah moral atau standar yang berkaitan dengan benar atau salahnya suatu perbuatan, termasuk tindakan yang dilakukan dalam konteks bisnis.

Bisnis yang etis adalah bisnis yang tidak merusak lingkungan, karena kerusakan lingkungan dalam jangka panjang akan menyebabkan masalah bagi perusahaan. Tujuan etika bisnis adalah untuk meningkatkan keyakinan moral seseorang, sehingga individu tersebut percaya pada diri sendiri.⁵ Dengan demikian, seseorang akan melakukan kegiatan bisnis bukan hanya untuk mencari keuntungan semata, melainkan juga untuk mencari ridha Allah SWT. Hal ini dilakukan dengan cara yang baik, yang mementingkan kepentingan dan kepuasan konsumen, tanpa melakukan kecurangan atau tindakan-tindakan yang dapat merugikan dan mengecewakan konsumen.

Salah satu isu yang muncul dalam bisnis modern adalah praktik perusahaan yang memanfaatkan kesalahan konsumen untuk keuntungan mereka. Dalam berbisnis, harus selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik, namun tidak menghalalkan segala cara.⁶ Kesalahan dalam bisnis adalah hal yang umum terjadi karena setiap orang atau perusahaan tidak

⁴ Rafik Isa Baekum, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 03

⁵ Simorangkir, *Etika Bisnis Jabatan dan Perbankan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 30.

⁶ Ismail Yusanto, M. Karebat Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 93.

luput dari melakukan kesalahan. Kesalahan berasal dari berbagai faktor seperti pengambilan keputusan yang kurang tepat, kurangnya perencanaan atau bahkan masalah komunikasi.

Dalam kasus tersebut, terjadi pemanfaatan situasi oleh aplikasi agen pulsa terkait masalah pengisian saldo yang tidak masuk. Setelah distributor melaporkan kesalahan transfer kepada admin aplikasi, diketahui bahwa masalah terjadi karena kesalahan jumlah transfer yang tidak sesuai dengan kode unik yang telah ditetapkan. Admin aplikasi menawarkan solusi dengan memproses dana secara manual dalam waktu sekitar 24 jam. Namun, beberapa menit kemudian, aplikasi memberitahukan bahwa proses tersebut dapat dipercepat jika distributor memberikan ulasan bintang 5 pada aplikasi tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi menggunakan kebutuhan mendesak distributor untuk keuntungan mereka sendiri, melalui pemanfaatan ulasan positif sebagai imbalan untuk penanganan masalah yang seharusnya dilakukan tanpa mempengaruhi ulasan pengguna.

Dikarenakan di dalam etika bisnis Islam menurut Naqvi memuat beberapa prinsip-prinsip etika bisnis Islam yaitu Tauhid (*Unity*), keseimbangan (*Equilibrium*), kehendak bebas (*Free Will*), dan tanggung jawab (*Responsibility*) maka dari itu apabila dilihat dari hasil observasi sementara yang peneliti lakukan, dapat di peroleh kesimpulan sementara bahwasannya dalam konteks etika bisnis Islam, meminta ulasan bintang 5 sebagai imbalan atas penyelesaian cepat masalah dapat menimbulkan

spekulasi jika tidak dijelaskan dengan transparan kepada pengguna. akan tetapi jika pihak aplikasi terbuka maka hal itu tidak masalah

Sesuai pemaparan latarbelakang diatas, maka penulis tertarik mengangkat judul **“Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Kesalahan Pengisian Saldo pada Aplikasi Agen Pulsa untuk Menaikkan Rating.”**

B. Definisi Operasioanal

Untuk menjaga agar tidak salah dalam memahami judul skripsi “Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap kesalahan pengisian saldo pada aplikasi agen pulsa untuk menaikkan *rating*”, maka perlu penjelasan terlebih dahulu mengenai istilah yang digunakan pada judul tersebut.

1. Tinjauan adalah hasil kegiatan meninjau, pandangan, pendapat (setelah menyelidiki atau mempelajari).⁷
2. Etika Bisnis Islam adalah aturan-aturan bisnis yang berhubungan erat dengan prinsip dan norma yang berlaku didalam masyarakat guna memebrikan rasa nyaman dan aman bagi pihak-pihak yang melakukan aktivitas bisnis, dimna didalamnya terdapat aspek hukum, kepemilian, pengelolaan dan pendistribusian harta.⁸
3. Pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara, atau tindakan yang menjadikan sesuatu bermanfaat. Istilah pemanfaatan berasal dari kata

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, “*Tinjauan*”<https://kbbikemendikbud.go.id/entri/tinjauan>, diakses pada 13 Desember 2023.

⁸ H. Fakhry Zamzam, Havis Aravik, *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), h. 4.

dasar manfaat yang berarti penggunaan, dengan dasar awalan pe dan akhiran an yang berarti proses atau tindakan pemanfaatan.⁹

4. Saldo adalah jumlah uang atau nilai elektronik yang yang tersedia untuk digunakan dalam melakukan transaksi.
5. Rating adalah penilaian yang diberikan untuk mengevaluasi kualitas atau layanan menggunakan bentuk simbol bintang terhadap aplikasi yang mereka unduh di *Google Play*.¹⁰

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan penelitian mengenai Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Kesalahan Pengisian Saldo pada Aplikasi Agen Pulsa untuk Menaikkan *Rating* penulis dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah
 - a. Adanya pengguna aplikasi yang terpaksa dalam memberikan *review* bintang 5 di *Google Play Store*.
 - b. Rating adalah proses dimana pengguna aplikasi atau pengunjung toko digital *Google Play Store* memberikan penilaian atau evaluasi terhadap aplikasi yang mereka unduh. Seharusnya ulasan atau penilaian pada layanan ini dilakukan oleh pengguna dengan sesuai tingkat kepuasan pelanggan.

⁹ Poerwadarminta W.J.S, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h. 125.

¹⁰ Arif Wicaksana, *Hukum Dagang*, (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Trisakti, 2010), h.21.

- c. Review dengan memanfaatkan kesalahan seperti ini bersifat fiktif untuk menarik kepercayaan calon pengguna.
- d. Adanya ketidakpastian mengenai kualitas dan keaslian rating aplikasi.

2. Batasan Masalah

Dari identifikasi permasalahan tersebut dan agar uraian observasi tidak melebar, maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

- a. Penelitian tentang praktik pemanfaatan kesalahan mitra oleh aplikasi agen pulsa untuk menaikkan rating di *Google play*.
- b. Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Kesalahan Pengisian Saldo pada Aplikasi Agen Pulsa untuk Menaikkan *Rating*.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang penulis bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik pemanfaatan kesalahan agen pada aplikasi agen pulsa untuk menaikkan *rating*?
2. Bagaimana Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Kesalahan Pengisian Saldo pada Aplikasi Agen Pulsa untuk Menaikkan *Rating*?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana praktik pemanfaatan kesalahan agen oleh aplikasi agen pulsa untuk menaikkan *rating*
2. Untuk mengetahui bagaimana Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Pemanfaatan Kesalahan Pengisian Saldo pada Aplikasi Agen Pulsa untuk Menaikkan *Rating*

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaannya adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dan kontribusi pemikiran terhadap studi etika bisnis Islam secara umum dan pada fikih muamalah khususnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

- 1) Memberikan pengalaman belajar konkret melalui kegiatan penelitian.
- 2) Meningkatkan kemampuan berpikir logis dalam melaksanakan penelitian, menganalisis dan merumuskan temuan.

3) Menambah penambahan ilmiah tentang hukum bisnis Islam terkait penggunaan aplikasi agen pulsa dan pemanfaatan kesalahan agen untuk meningkatkan peringkat.

b. Bagi pengguna aplikasi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi pembelajaran dan dapat memberikan informasi terhadap pengguna aplikasi agen pulsa.

G. Penelitian Terdahulu

Setiap penulisan skripsi diperlukan telaah literatur ada penelitian-penelitian terdahulu. Hal ini dilakukan agar penelitian yang ditulis oleh peneliti tidak dianggap *plagiarisme* dan pengulangan kembali. Sejauh ini penulis temukan beberapa penelitian terdahulu yang bisa dijadikan pijakan awal dalam penulisan skripsi ini. Penelitian-penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut:

No	Nama, Fakultas dan Tahun	Judul Penulisan	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Lailatus Sa'diyah, Fakultas Syariah, Unugiri	Tinjauan Hukum Islam terhadap jual beli jasa feedback	Berdasarkan Analisis Menurut Tinjauan Hukum Bisnis	Penelitian ini ama-sama membahas tentang ulasan atau review.

	Bojonegoro, 2020.	(ulasan) instan di Bukalapak.com.	Islam Terhadap Jual Beli Jasa Feedback (Ulasan) Instan di Bukalapak.com menggunakan teori ijarah yaitu jika ulasan instan itu sudah sesuai dengan fakta maka termasuk kedalam ijarah shohihah tetapi ketika tidak sesuai fakta maka termasuk bentuk dusta dan menjadi ijarah fasid karena <i>mu'jar alaih</i> tidak	Adapun perbedaan pada penelitian ini adalah fokus pada hukum transaksi jual beli <i>feedback</i> sedangkan yang akan penulis lakukan berfokus pada praktik pemanfaatan kesalahan agen pulsa untuk menaikkan rating di <i>google play</i> .
--	-------------------	-----------------------------------	---	--

			<p><i>muntafa'an</i></p> <p><i>syar'an</i>, padahal syaratnya</p> <p><i>mu'jar alaih</i> itu harus</p> <p><i>muntafa'an</i></p> <p><i>syar'an</i>.</p>	
2.	Final Galuh, Fakultas Syariah, IAIN Surakarta, 2023.	Tinjauan etika bisnis Islam Terhadap praktik jua beli makanan tanpa mencantumkan harga.	<p>Akad jual beli dalam Fiqh Muamalah di Grojokan Sewu memenuhi rukun dan syarat jual beli namun dianggap kurang sempurna karena tidak mencantumkan harga, yang menyebabkan ketidakjelasan bagi pembeli. Dari perspektif</p>	<p>Penelitian di Grojokan Sewu berfokus pada praktik jual beli lokal, sementara penelitian tentang aplikasi agen pulsa membahas praktik digital yang mempengaruhi ulasan dan rating aplikasi. Dengan demikian, meski</p>

			<p>etika bisnis Islam, praktik ini sesuai dengan <i>prinsip customer oriented</i>, transparansi, persaingan sehat, dan <i>fairness</i>. Ketidaktransparanan ini tidak dianggap sebagai niat untuk menipu, melainkan sebagai bagian dari kebiasaan setempat.</p>	<p>kedua penelitian berhubungan dengan etika bisnis Islam, fokus, konteks, dan dampak etis dari praktik yang diteliti sangat berbeda.</p>
3.	Rena Yolanda Firdausa dan Akhmad	Tinjauan etika bisnis islam terhadap jual beli <i>rejected</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik jual beli bumbu	Kedua penelitian berkaitan dengan etika bisnis

	<p>Yusup, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, 2021.</p>	<p>bumbu mie instan</p>	<p>mie instan <i>rejected</i> belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam. Beberapa penjual masih tidak jujur mengenai kualitas produk, yang bertentangan dengan prinsip keseimbangan, kebebasan berkehendak, dan tanggung jawab.</p>	<p>Islam, fokus, konteks, dan dampak etis dari praktik yang diteliti sangat berbeda. Penelitian tentang bumbu mie instan menunjukkan masalah tidak jujur dalam praktik jual beli tradisional, sementara penelitian tentang aplikasi agen pulsa mengungkapkan pemanfaatan kesalahan pengguna dalam konteks digital</p>
--	--	-----------------------------	---	---

				untuk meningkatkan rating aplikasi secara tidak etis.
--	--	--	--	---

H. Kerangka Teori

1. Etika Bisnis Islam

a. Pengertian Etika

Definisi Etika Bisnis Islam secara umum adalah perilaku bisnis yang sesuai dengan nilai-nilai syariah, menekankan kepatuhan terhadap halal dan haram.¹¹ Etika Bisnis bukanlah aturan hukum yang mengikat, namun menjadi panduan penting dalam mengatur aktivitas bisnis, mempertimbangkan peran bisnis dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan melibatkan berbagai elemen seperti pemasok, pelanggan, distributor dan lainnya.¹²

Etika dalam bisnis telah diterima oleh anggota kelompok bisnis dan pihak terkait lainnya.¹³ Hal ini menjadi pedoman untuk mencapai tujuan bisnis, seperti meningkatkan kesadaran akan dimensi etis dalam setiap perilaku bisnis, memperkenalkan argument normal dalam bidang ekonomi dan bisnis serta cara

¹¹ Miftahur Rahman Hakim dan Edy Purwanto, *Etika Bisnis Islam Pedagang Batik*, (Pekalongan: NEM, 2020), h. 4.

¹² Buchari alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 7.

¹³ Agus Arijanto, *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h. 2.

penyusunannya, serta membantu menentukan sikap moral yang sesuai dalam menjalankan profesi.

b. Prinsip-prinsip Etika Bisnis

Menurut Naqvi prinsip etika bisnis Islam, sebagai berikut:

1. Tauhid (*Unity*)

Konsep tauhid (dimensi vertikal) mengindikasikan bahwa Allah SWT telah menetapkan batasan tertentu untuk tindakan manusia sebagai khalifah di bumi, agar tindakan tersebut memberikan manfaat kepada seseorang tanpa merugikan hak-hak individu lain. Dengan menggabungkan aspek religius dengan aspek kehidupan lainnya, seperti ekonomi, manusia akan merasakan bahwa setiap aktivitasnya selalu diawasi. Hal ini termasuk dalam kegiatan ekonomi, sehingga pelaku bisnis tidak akan mudah menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan oleh-Nya. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan kebutuhan etika yang didukung oleh tauhid untuk meningkatkan kesadaran manusia terhadap insting altruistik, baik kepada sesama manusia maupun lingkungannya. Ini menunjukkan bahwa konsep tauhid memiliki pengaruh yang sangat mendalam terhadap kehidupan seorang Muslim.¹⁴

2. Keseimbangan

¹⁴ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Dalam Prespektif Islam*, (Malang: Penerbit UIN Malang Press, 2007), h. 11.

Dalam konteks aktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam menekankan pentingnya menjaga keseimbangan dengan cara berbuat adil, termasuk terhadap pihak-pihak yang mungkin tidak disukai. Allah SWT memerintahkan kepada semua hamba-Nya untuk menerapkan prinsip keadilan dalam setiap tindakan mereka. Islam sangat menganjurkan praktik keadilan dalam bisnis dan melarang tindakan curang atau kedzaliman. Rasulullah SAW diutus oleh Allah untuk menegakkan prinsip keadilan. Orang yang melakukan kecurangan, seperti meminta takaran penuh dari orang lain tetapi mengurangi takaran ketika memberikan kepada orang lain, mengalami kerugian besar.

Kecurangan dalam bisnis dapat menyebabkan kehancuran, karena kepercayaan adalah kunci keberhasilan bisnis. Al-Qur'an memerintahkan umat Islam untuk menimbang dan mengukur secara akurat dan menghindari segala bentuk kecurangan, termasuk pengurangan dalam takaran dan timbangan..¹⁵ Oleh karena itu, tindakan yang meminta ulasan palsu sebagai syarat untuk mendapatkan layanan tidak selaras dengan prinsip-prinsip tersebut.

3. Kehendak Bebas

Konsep kehendak bebas dalam dunia bisnis diimplementasikan dengan menghindari sikap monopolistik

¹⁵ ART Astuti, *Etika Bisnis Islam (kasus-kasus kontemporer)*, (Sulawesi Selatan: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022).

dan memberikan kebebasan untuk melakukan transaksi formal seperti jual beli, sewa, tabungan, investasi, dan kerjasama, selama semua aktivitas tersebut berada dalam koridor hukum halal dan haram. Selain itu, prinsip kehendak bebas juga menuntut agar tidak ada pihak yang dipaksa untuk terlibat dalam transaksi bisnis.¹⁶

4. Tanggung Jawab

Merupakan bentuk pertanggungjawaban atas setiap tindakan. Manusia diberikan kebebasan untuk membuat keputusan sesuai kehendaknya, namun mereka juga diharapkan untuk bertanggung jawab atas keputusan yang diambil tersebut. Tanggung jawab ini tidak hanya berlaku di hadapan sesama manusia, tetapi juga di hadapan Allah SWT pada hari kiamat. Dalam konteks bisnis, tanggung jawab meliputi upaya untuk memperbaiki lingkungan ekonomi dan sosial. Oleh karena itu, perhatian terhadap tingkat konsumsi harus dilakukan dari berbagai aspek, baik pada tingkat mikro maupun makro.

I. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara-cara di mana data dalam suatu penelitian ditemukan, dieksplorasi, diproses, dan didiskusikan.¹⁷ Dalam menguraikan permasalahan dalam Tinjauan Hukum Bisnis Islam Terhadap Kesalahan Pengisian Saldo pada Aplikasi Agen Pulsa untuk Menaikan

¹⁶ Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 11.

¹⁷ Ida Bagoes Mantra, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 20-32.

Rating peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, keyakinan, persepsi, dan pemikiran individu dan kelompok orang. Beberapa deskripsinya digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada kesimpulan.¹⁸ Supaya dapat memperoleh hasil yang dapat dipertanggung jawabkan, maka penulis menguraikan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan (*Field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara sistematis berdasarkan data-data yang sesuai di lapangan, masyarakat sekitar, lembaga-lembaga komersial seperti organisasi, dll.¹⁹ Peneliti mengumpulkan data dengan cara dan berinteraksi dengan pengguna aplikasi Agen Pulsa di tempat penelitian.

2. Sumber Data

Untuk memudahkan mengidentifikasi data maka penulis mengklasifikasikan menjadi dua sumber data, antara lain:

a. Sumber Data Primer

¹⁸ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), h. 66.

¹⁹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1989), h.19.

Sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh dari data-data yang didapat langsung dari lapangan.²⁰ Dalam hal ini data primernya adalah hasil penelitian baik observasi maupun wawancara yang meliputi wawancara dengan agen bri link, pengguna.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sebuah sumber data yang memang perlu dikumpulkan peneliti untuk memperkuat penelitian dari sumber petama. Bisa pula disebutkan data yang dimaksud adalah data dalam bentuk dokumen-dokumen misalnya buku-buku, surat kabar berisikan karya ilmiah seperti bahan pustaka, jurnal dan lain sebagainya serta apapun bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada beberapa metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data yang diperlukan, yaitu:

a. Observasi

Metode observasi adalah bagian dalam pengumpulan data, observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Metode ini dilakukan guna memperoleh data tentang pemanfaatan kesalahan agen untuk menaikkan *rating*.

b. Wawancara

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, (Jakarta: Rineka Cipta, Cet. 2, 1998), h. 14.

Wawancara adalah tanya jawab antar pencari informasi dan sumber informasi. Untuk mendapatkan informasi, maka penulis melakukan wawancara dengan agen bri link, pengguna aplikasi agen pulsa.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjektif peneliti, namun melalui dokumen. Dokumentasi bisa berwujud tulisan, gambar dan karya-karya dari seseorang.

4. Teknik Pengolahan Data

Data yang sudah terkumpul kemudian diolah, pengolahan data umumnya dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut ini:

- a. Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan, karena kemungkinan data yang terkumpul itu tidak logis dan meragukan.
- b. Sistematik data adalah menempatkan data menurut kerangka sistematik pembahasan berdasarkan urutan masalah.

J. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang penelitian ini, secara lengkap dijelaskan dalam sistematika pembahasan. Berikut susunannya yang terdiri dari lima bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan menguraikan tentang latar belakang masalah,

definisi operasional, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Kerangka Teoritis, pada bab ini terdapat literatur teori Etika Bisnis Islam yang digunakan dalam pemanfaatan kesalahan mitra untuk menaikkan *rating* di *google play* yaitu menguraikan tentang teori Etika Bisnis Islam. Teori Etika Bisnis Islam yang meliputi definisi etika bisnis Islam, dasar hukum etika bisnis Islam, prinsip etika bisnis Islam, panduan Rasulullah.

BAB III Deskripsi Lapangan, memaparkan data temuan peneliti yang didapatkan, sejarah dan gambaran umum *Qibticell*, gambaran umum aplikasi dan praktik transaksi pengisian saldo.

BAB IV Temuan dan Analisis Data mengenai Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap pemanfaatan kesalahan pengisian saldo pada aplikasi agen pulsa untuk menaikkan *rating*, bab ini berisi subjek dan objek etika bisnis.

BAB V Penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

UNUGIRI