



TIJARAH:

Jurnal Ekonomi Syariah

ISSN (Online): 2807-3878

DOI: <https://doi.org/10.59818/tijarah.v5i2.3299>

Vol. 5, No. 2, Juli 2026



IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSUMEN BENGKEL GUNAWAN SINGOJURUH DI TINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH

Rafly Mahreza Wijaya¹, M. Khanif Ardzani², Edy Imam Supeno³

¹⁻³ Universitas Islam Ibrahimy Banyuwangi, Indonesia

E-mail: raflymahreza10@gmail.com¹, emha.niff5758@gmail.com², lutfiedi129@gmail.com³

RIWAYAT ARTIKEL

Received: 2026-07-12

Revised: 2026-07-22

Accepted: 2026-07-29

KEYWORDS

Service Implementation; Islamic Economics; Islamic Business Ethics; Ijarah Contract

KATA KUNCI

Implementasi Pelayanan;
Ekonomi Syariah; Etika Bisnis
Islam; Akad Ijarah

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of honest, transparent, and accountable customer service in workshop businesses in accordance with Islamic economic principles. It aims to describe the implementation of customer service at Gunawan Singojuru Workshop, analyze its conformity with Islamic economic principles, and identify the supporting and inhibiting factors. This study employs a descriptive qualitative approach with a field research design. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, then analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. The findings indicate that the workshop implements the principles of honesty at 100%, transparency at 93%, justice at 97%, trustworthiness at 100%, and mutual consent and freedom from gharar at 90%. Its service practices also fulfill the essential pillars and conditions of the ijarah contract. Supporting factors include the owner's understanding, internal supervision, and a religious community environment, while inhibiting factors include mechanics' limited understanding of Islamic principles, time constraints, and customer characteristics. The study concludes that the workshop's customer service generally conforms to Islamic economic principles.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan konsumen yang jujur, transparan, dan bertanggung jawab dalam usaha jasa bengkel berdasarkan prinsip ekonomi syariah. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi pelayanan konsumen di Bengkel Gunawan Singojuruh, menganalisis kesesuaiannya dengan prinsip ekonomi syariah, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bengkel menerapkan prinsip kejujuran sebesar 100%, transparansi 93%, keadilan 97%, amanah 100%, serta kerelaan dan bebas gharar sebesar 90%. Praktik pelayanan juga memenuhi rukun dan syarat akad ijarah. Faktor pendukung meliputi pemahaman pemilik, pengawasan internal, dan lingkungan religius, sedangkan hambatannya mencakup keterbatasan pemahaman mekanik, waktu, dan karakteristik konsumen. Penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan bengkel secara umum sesuai dengan prinsip ekonomi syariah.

1. Pendahuluan

Industri jasa otomotif, khususnya usaha bengkel kendaraan bermotor, merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting seiring dengan meningkatnya penggunaan kendaraan bermotor di masyarakat. Keberadaan bengkel tidak hanya berkaitan dengan perawatan dan perbaikan kendaraan, tetapi juga dengan kualitas interaksi antara penyedia jasa dan konsumen. Dalam bisnis jasa, pelayanan menjadi salah satu aspek penting karena konsumen tidak hanya mempertimbangkan hasil teknis perbaikan, tetapi juga bagaimana informasi diberikan, biaya disampaikan, keluhan ditanggapi, serta bagaimana konsumen diperlakukan selama proses pelayanan. Penelitian Aziz, Haidar, dan Rahayu (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel, sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam membangun hubungan dengan konsumen. Penelitian Oktaviani *et al.* (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen pada jasa bengkel.

Dalam perspektif ekonomi syariah, pelayanan kepada konsumen tidak cukup hanya dinilai berdasarkan kualitas teknis dan keuntungan ekonomi, tetapi juga harus memperhatikan nilai-nilai etika yang bersumber dari prinsip syariah. Etika bisnis Islam menempatkan kejujuran (*ash-shidiq*), amanah, keadilan (*'adalah*), transparansi, dan tanggung jawab sebagai nilai penting dalam aktivitas ekonomi. Penerapan nilai-nilai tersebut diperlukan agar hubungan antara pelaku usaha dan konsumen berlangsung secara adil, terbuka, dan saling memberikan manfaat. Kajian Mursidah (2025) mengenai etika bisnis Islam dalam hubungan produsen dan konsumen menunjukkan bahwa kejujuran dalam memberikan informasi dan keterbukaan dalam proses transaksi dapat membangun kepercayaan dan kepuasan konsumen. Dengan demikian, pelayanan dalam usaha bengkel dapat dipahami bukan hanya sebagai aktivitas teknis memperbaiki kendaraan, tetapi juga sebagai bagian dari praktik *muamalah* yang harus memperhatikan hak dan kepentingan konsumen.

Prinsip transparansi menjadi semakin penting karena transaksi jasa bengkel memiliki potensi ketidakpastian apabila konsumen tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai kondisi kendaraan, jenis kerusakan, komponen yang diganti, biaya jasa, maupun biaya suku cadang. Dalam ekonomi syariah, ketidakjelasan semacam ini berkaitan dengan potensi *gharar*. Penelitian Miftah,

Jalilah, dan Makki (2025) menjelaskan bahwa *gharar* dapat menimbulkan ketidakadilan dan merugikan salah satu pihak, sehingga transaksi perlu dibangun melalui kejelasan akad, informasi, harga, dan objek transaksi. Dengan demikian, pemberian informasi secara terbuka sebelum pekerjaan dilakukan menjadi bagian penting untuk menghindari ketidakpastian sekaligus memberikan ruang bagi konsumen untuk mengambil keputusan secara sadar.

Permasalahan tersebut masih dapat ditemukan dalam praktik pelayanan bengkel. Berdasarkan penelitian Fahreza (2024) mengenai transaksi jasa layanan bengkel di pinggir jalan Desa Langnga, Kabupaten Pinrang, transaksi bengkel diminati masyarakat karena kemudahan akses dan harga yang relatif terjangkau. Namun, penelitian tersebut juga menunjukkan adanya persoalan dalam transparansi informasi mengenai kerusakan kendaraan, penggunaan suku cadang, dan biaya tambahan. Kondisi tersebut dalam perspektif hukum ekonomi syariah dapat mengandung unsur *gharar* karena konsumen tidak memperoleh kepastian informasi yang memadai sebelum transaksi dilakukan. Penelitian Fahreza merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif melalui observasi dan wawancara terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan penggunaan jasa bengkel.

Temuan yang serupa juga terlihat dalam penelitian Hudallinas (2025) mengenai perlindungan hak konsumen dalam servis kendaraan pada bengkel motor di Kelurahan Air Pacah, Kecamatan Koto Tengah, Kota Padang. Penelitian tersebut dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan pelayanan bengkel, antara lain kurangnya transparansi biaya, mutu layanan yang tidak sesuai harapan, serta ketidaktanggapan terhadap keluhan konsumen. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penerapan prinsip etika bisnis Islam dalam pelayanan bengkel masih menghadapi berbagai persoalan, khususnya berkaitan dengan pemenuhan hak konsumen dan keterbukaan informasi.

Selain itu, penelitian Firdaus (2025) di RM Bojonegoro menemukan adanya praktik penambahan biaya perbaikan komponen kendaraan tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada pemilik kendaraan. Ketika mekanik menemukan kerusakan tambahan, perbaikan dan penggantian *sparepart* dilakukan tanpa meminta persetujuan konsumen. Praktik tersebut bertentangan dengan prinsip keadilan, kehendak bebas, serta tanggung jawab dalam menjaga hak konsumen. Temuan ini menjadi penting karena dalam transaksi jasa, persetujuan konsumen terhadap pekerjaan tambahan merupakan

bagian dari penghormatan terhadap hak konsumen dan prinsip kerelaan (*'an tarādin*).

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa persoalan pelayanan bengkel tidak hanya berkaitan dengan kualitas pekerjaan mekanik, tetapi juga menyangkut aspek etika dalam hubungan antara penyedia jasa dan konsumen. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan dapat dipahami sebelum memutuskan menggunakan atau melanjutkan suatu layanan. Sebaliknya, pemilik dan mekanik bengkel memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi secara jujur, menyampaikan biaya secara terbuka, menjaga kendaraan konsumen, serta meminta persetujuan apabila ditemukan pekerjaan tambahan. Dalam konteks ini, penelitian mengenai pelayanan bengkel dari perspektif ekonomi syariah menjadi relevan karena dapat mempertemukan dimensi kualitas pelayanan dengan prinsip *muamalah* Islam.

Hal tersebut juga diperkuat oleh penelitian mengenai kualitas pelayanan pada usaha bengkel. Dewanti dan Hermanto (2017) dalam penelitian terhadap Bengkel Motor “ABC” menemukan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan dan mengidentifikasi sejumlah atribut pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian. Sementara itu, penelitian Rama dan Anhary (2024) pada Bengkel Doel Motor di Depok menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan merupakan aspek strategis dalam keberlangsungan usaha bengkel. Namun, penelitian mengenai pelayanan bengkel yang secara khusus mengintegrasikan aspek kualitas pelayanan dengan prinsip ekonomi syariah, terutama kejujuran, transparansi, keadilan, amanah, kerelaan, dan bebas *gharar*, masih perlu dikembangkan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Bengkel Gunawan Singojuru, terdapat kondisi yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Bengkel ini menunjukkan praktik pelayanan yang mencerminkan nilai-nilai ekonomi syariah. Para mekanik terbiasa memberikan penjelasan mengenai kondisi kendaraan konsumen sebelum melakukan perbaikan, termasuk jenis kerusakan, komponen yang perlu diganti, alasan penggantian, serta estimasi biaya. Informasi biaya juga dijelaskan dengan membedakan antara biaya jasa dan biaya suku cadang. Konsumen diberikan kesempatan untuk memutuskan apakah akan melanjutkan perbaikan setelah memperoleh informasi tersebut. Praktik ini secara konseptual sejalan dengan prinsip *ash-shidiq* dan *tabligh*, karena informasi mengenai

kondisi kendaraan dan biaya pelayanan disampaikan secara terbuka kepada konsumen.

Selain transparansi, observasi awal juga menunjukkan adanya praktik yang berkaitan dengan prinsip amanah dan keadilan. Apabila selama proses perbaikan ditemukan kerusakan tambahan, mekanik tidak langsung melakukan perbaikan atau mengganti komponen, tetapi terlebih dahulu menginformasikannya kepada konsumen. Konsumen kemudian diberikan pilihan untuk menyetujui atau tidak menyetujui pekerjaan tambahan tersebut. Praktik ini mencerminkan prinsip kerelaan (*'an tarādin*) karena keputusan untuk melanjutkan pekerjaan dilakukan setelah konsumen memperoleh informasi yang diperlukan. Prinsip semacam ini penting dalam transaksi jasa karena kejelasan kesepakatan antara kedua belah pihak dapat mengurangi potensi *gharar* dan mencegah munculnya perselisihan di kemudian hari. Penelitian mengenai penerapan prinsip transparansi dan keadilan dalam transaksi syariah juga menunjukkan bahwa kesepakatan mengenai objek, harga, dan proses pekerjaan sejak awal dapat meminimalkan unsur ketidakpastian dalam transaksi (Hendra & Hidayati, 2026).

Praktik amanah di Bengkel Gunawan Singojuru juga terlihat dari adanya pencatatan riwayat servis kendaraan. Pencatatan tersebut memungkinkan konsumen mengetahui jenis komponen yang pernah diganti dan waktu pelaksanaan perbaikan sebelumnya. Praktik ini dapat dipandang sebagai bentuk akuntabilitas dalam pelayanan karena informasi mengenai riwayat kendaraan tidak hanya menjadi catatan internal bengkel, tetapi juga dapat membantu konsumen memahami kondisi dan kebutuhan perawatan kendaraannya. Hal tersebut relevan dengan prinsip amanah dalam etika bisnis Islam yang menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab terhadap informasi dan layanan yang diberikan kepada konsumen. Kajian tentang etika bisnis Islam juga menempatkan amanah dan keadilan sebagai prinsip penting untuk membangun hubungan bisnis yang bertanggung jawab dan berkelanjutan (Malik, 2026).

Kondisi Bengkel Gunawan Singojuru tersebut menarik apabila dibandingkan dengan temuan penelitian sebelumnya. Fahreza (2024) menemukan persoalan transparansi yang berpotensi menimbulkan *gharar* pada transaksi jasa bengkel di Desa Langnga. Hudallinas (2025) menemukan persoalan perlindungan hak konsumen dalam pelayanan bengkel di Air Pacah, terutama berkaitan dengan transparansi biaya, kualitas pelayanan, dan penanganan keluhan. Sementara itu, Firdaus (2025)

menemukan praktik penambahan biaya perbaikan tanpa konfirmasi kepada pemilik kendaraan. Dengan demikian, terdapat perbedaan fenomena antara sejumlah temuan penelitian terdahulu dengan kondisi awal yang ditemukan pada Bengkel Gunawan Singojuru. Perbedaan tersebut menjadi dasar penting untuk mengkaji lebih mendalam bagaimana prinsip-prinsip ekonomi syariah benar-benar diimplementasikan dalam proses pelayanan di bengkel tersebut.

Dari sisi *research gap*, penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian terdahulu. Pertama, penelitian dilakukan pada Bengkel Gunawan Singojuru yang belum menjadi lokasi penelitian dalam kajian-kajian sebelumnya. Kedua, penelitian tidak hanya berfokus pada persoalan *gharar*, transparansi biaya, atau penambahan biaya perbaikan, tetapi mengkaji implementasi pelayanan konsumen secara lebih komprehensif. Ketiga, analisis diarahkan pada beberapa prinsip ekonomi syariah yang berkaitan langsung dengan pelayanan, yaitu kejujuran (*ash-shidiq*), transparansi (*tabligh*), keadilan (*'adalah*), amanah, kerelaan (*'an tarādin*), serta bebas *gharar*. Keempat, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik pelayanan, pengalaman konsumen, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan prinsip ekonomi syariah.

Penelitian ini penting dilakukan karena pelayanan bengkel merupakan bentuk hubungan ekonomi yang melibatkan kepercayaan antara konsumen dan penyedia jasa. Ketika informasi mengenai kerusakan, biaya, suku cadang, dan pekerjaan tambahan tidak disampaikan secara jelas, konsumen berada pada posisi yang kurang memiliki informasi dibandingkan mekanik. Sebaliknya, ketika pelayanan dilaksanakan secara jujur, transparan, adil, dan amanah, hubungan antara bengkel dan konsumen dapat dibangun atas dasar kepercayaan dan kerelaan. Hal tersebut tidak hanya relevan bagi pemenuhan prinsip ekonomi syariah, tetapi juga dapat mendukung kepuasan dan loyalitas konsumen. Penelitian pada sektor bengkel menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan konsumen, sehingga dimensi pelayanan memiliki arti penting bagi keberlangsungan usaha (Aziz *et al.*, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai “Implementasi Pelayanan pada Konsumen Bengkel Gunawan Singojuru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah” perlu dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai bagaimana prinsip-prinsip ekonomi syariah diterapkan dalam

pelayanan konsumen. Penelitian ini diarahkan untuk mendeskripsikan proses pelayanan konsumen di Bengkel Gunawan Singojuru, menganalisis kesesuaiannya dengan prinsip ekonomi syariah, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya, serta memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian dibatasi pada pelayanan konsumen dalam kegiatan servis rutin dan perbaikan kendaraan ringan hingga sedang, dengan subjek penelitian yang meliputi pemilik bengkel, mekanik, dan konsumen. Fokus analisis mencakup kejujuran (*ash-shidiq*), transparansi (*tabligh*), keadilan (*'adalah*), amanah, kerelaan (*'an tarādin*), dan bebas *gharar* dalam proses pelayanan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) untuk memahami implementasi pelayanan konsumen di Bengkel Gunawan Singojuru dalam perspektif ekonomi syariah. Moleong (2017) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks alamiah. Penelitian dilaksanakan di Dusun Cermean, Desa Singolaten, Kecamatan Singojuruh, Kabupaten Banyuwangi, dengan informan yang terdiri atas pemilik bengkel dan dua orang mekanik dan satu orang konsumen yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2020), *purposive sampling* merupakan teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, terutama pihak yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam permasalahan penelitian. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan dokumen pendukung. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi selama periode 17 Juni-17 Juli 2024. Moleong (2017) memandang wawancara sebagai percakapan yang dilakukan untuk memperoleh informasi melalui interaksi antara pewawancara dan informan, sedangkan observasi digunakan untuk mengamati fenomena secara langsung.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dipilih serta disederhanakan sesuai fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk uraian untuk menemukan pola dan makna yang berkaitan dengan implementasi

pelayanan berbasis ekonomi syariah. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan member check. Moleong (2017) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sumber atau informasi lain sebagai pembanding, sedangkan Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa *member check* dilakukan dengan mengonfirmasi kembali data kepada informan untuk memastikan kesesuaiannya dengan informasi yang dimaksud. Dengan demikian, proses analisis dan pemeriksaan keabsahan data dilakukan secara sistematis untuk menghasilkan temuan yang kredibel mengenai praktik pelayanan konsumen di Bengkel Gunawan Singojuru.

3. Hasil

Implementasi Pelayanan Berdasarkan Akad Ijarah

Pelayanan jasa perbaikan kendaraan di Bengkel Gunawan Singojuru pada dasarnya dapat dipahami sebagai bentuk transaksi jasa yang termasuk dalam akad *ijarah 'ala al-a'mal*, yaitu akad pemanfaatan tenaga atau keahlian seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan dengan memperoleh imbalan tertentu. Dalam konteks ini, pihak bengkel berkedudukan sebagai penyedia jasa (*mu'jir*), sedangkan konsumen sebagai pihak yang menggunakan jasa (*musta'jir*). Hubungan tersebut terbentuk ketika konsumen menyerahkan kendaraan untuk diperiksa dan diperbaiki dengan adanya kesepakatan mengenai pekerjaan serta imbalan yang harus dibayarkan. Dengan demikian, pelayanan bengkel tidak hanya dapat dilihat sebagai aktivitas ekonomi biasa, tetapi juga sebagai hubungan muamalah yang memiliki ketentuan mengenai kejelasan pekerjaan, biaya, hak, dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan hasil penelitian, proses pelayanan di Bengkel Gunawan Singojuru diawali dengan penyampaian keluhan atau permasalahan kendaraan oleh konsumen kepada pihak bengkel. Selanjutnya, mekanik melakukan pemeriksaan terhadap kondisi kendaraan untuk mengetahui sumber kerusakan dan pekerjaan yang diperlukan. Setelah kondisi kendaraan diketahui, pihak bengkel memberikan penjelasan kepada konsumen mengenai jenis kerusakan, tindakan perbaikan yang diperlukan, kebutuhan penggantian komponen apabila ada, serta perkiraan biaya yang harus dikeluarkan. Penjelasan tersebut menjadi bagian penting dalam proses transaksi karena konsumen memperoleh informasi sebelum pekerjaan dilaksanakan. Dengan adanya informasi tersebut, konsumen dapat mempertimbangkan kebutuhan perbaikan dan

menentukan apakah pekerjaan akan dilanjutkan atau tidak.

Dalam perspektif akad *ijarah*, kejelasan mengenai manfaat atau pekerjaan yang menjadi objek akad merupakan hal penting. Konsumen harus mengetahui jasa apa yang akan diterimanya, sedangkan pihak bengkel mengetahui pekerjaan apa yang harus dilakukan. Pada praktiknya, Bengkel Gunawan Singojuru berupaya memberikan kejelasan tersebut melalui pemeriksaan kendaraan dan komunikasi langsung dengan konsumen. Apabila ditemukan kerusakan tambahan ketika proses perbaikan berlangsung, pihak bengkel tidak langsung melakukan pekerjaan tambahan tanpa pemberitahuan, tetapi terlebih dahulu menyampaikan kondisi tersebut kepada konsumen. Konsumen kemudian diberikan kesempatan untuk menentukan apakah perbaikan tambahan tersebut disetujui atau tidak. Pola pelayanan seperti ini menunjukkan adanya kesepakatan yang dibangun secara terbuka antara penyedia jasa dan pengguna jasa.

Kejelasan biaya juga menjadi bagian penting dalam penerapan akad *ijarah*. Dalam penelitian ini, biaya jasa dan kebutuhan suku cadang disampaikan kepada konsumen sehingga konsumen dapat mengetahui perkiraan pengeluaran yang harus dipersiapkan. Transparansi tersebut menjadi bentuk perlindungan bagi konsumen karena dapat mengurangi kemungkinan munculnya setelah kendaraan selesai diperbaiki. Dalam transaksi jasa, ketidakjelasan mengenai harga maupun pekerjaan yang dilakukan berpotensi menimbulkan perselisihan. Oleh karena itu, penyampaian informasi mengenai biaya sebelum pekerjaan dilakukan merupakan praktik yang mendukung terciptanya transaksi yang jelas dan saling disepakati.

Selain kejelasan objek dan biaya, pelaksanaan akad *ijarah* juga tercermin dari adanya kerelaan kedua belah pihak. Konsumen menggunakan jasa bengkel berdasarkan kebutuhan dan persetujuannya, sedangkan pihak bengkel melaksanakan pekerjaan berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat. Konsumen tidak diposisikan sebagai pihak yang hanya menerima keputusan mekanik, tetapi diberikan ruang untuk menentukan jenis pekerjaan yang ingin dilakukan. Kondisi ini menunjukkan adanya prinsip '*an tarādin minkum*, yaitu transaksi yang didasarkan pada kerelaan atau persetujuan para pihak. Dengan demikian, hubungan antara bengkel dan konsumen tidak semata-mata didasarkan pada pertukaran jasa dengan uang, tetapi juga pada adanya

persetujuan dan komunikasi yang menjadi dasar berlangsungnya transaksi.

Praktik tersebut juga berhubungan dengan upaya menghindari *gharar*, yaitu ketidakjelasan yang dapat menimbulkan kerugian atau perselisihan dalam transaksi. Dalam pelayanan bengkel, unsur *gharar* dapat muncul apabila konsumen tidak mengetahui kondisi kendaraan, jenis pekerjaan yang dilakukan, komponen yang diganti, atau biaya yang harus dibayarkan. Namun, berdasarkan hasil penelitian, Bengkel Gunawan Singojuru berupaya mengurangi ketidakjelasan tersebut melalui pemeriksaan kendaraan, penjelasan kondisi kerusakan, pemberian informasi mengenai pekerjaan, serta konfirmasi kepada konsumen apabila terdapat pekerjaan tambahan. Dengan demikian, semakin terbuka informasi yang diberikan kepada konsumen, semakin kecil pula kemungkinan terjadinya kesalahpahaman dalam transaksi.

Penerapan akad *ijarah* dalam pelayanan Bengkel Gunawan Singojuru juga memperlihatkan bahwa prinsip ekonomi syariah dapat diterapkan dalam aktivitas usaha yang bersifat praktis dan sehari-hari. Nilai-nilai syariah tidak hanya diterapkan pada lembaga keuangan atau kegiatan perdagangan produk halal, tetapi juga dapat diterapkan dalam transaksi jasa, termasuk jasa perbaikan kendaraan. Dalam konteks ini, akad *ijarah* memberikan kerangka bahwa hubungan antara bengkel dan konsumen harus dibangun berdasarkan kejelasan manfaat jasa, kesepakatan, imbalan yang diketahui, serta tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Supar dan Sujatna (2025) yang menunjukkan bahwa usaha bengkel dapat menerapkan prinsip etika bisnis Islam melalui kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab, dan pelayanan yang tidak merugikan konsumen. Penerapan prinsip tersebut menunjukkan bahwa aktivitas usaha tidak hanya diarahkan untuk memperoleh keuntungan ekonomi, tetapi juga mempertimbangkan nilai moral dan tanggung jawab dalam hubungan dengan konsumen. Dalam perspektif ekonomi Islam, keuntungan tetap menjadi bagian yang dibolehkan dalam kegiatan usaha, tetapi cara memperoleh keuntungan harus dilakukan melalui transaksi yang jelas, adil, dan tidak merugikan salah satu pihak.

Dengan demikian, implementasi pelayanan berdasarkan akad *ijarah* di Bengkel Gunawan Singojuru dapat dilihat dari beberapa aspek utama, yaitu kejelasan objek pekerjaan, kejelasan biaya, adanya kesepakatan antara bengkel dan konsumen, pemberian informasi mengenai kerusakan dan

kebutuhan perbaikan, serta adanya persetujuan terhadap pekerjaan tambahan. Keseluruhan praktik tersebut menunjukkan bahwa pelayanan bengkel telah mengarah pada prinsip muamalah yang menekankan kejelasan, kerelaan, tanggung jawab, dan penghindaran terhadap ketidakpastian dalam transaksi. Oleh karena itu, akad *ijarah* dalam pelayanan bengkel tidak hanya menjadi konsep fikih secara teoritis, tetapi dapat menjadi landasan praktis dalam membangun pelayanan yang transparan, bertanggung jawab, dan sesuai dengan prinsip ekonomi syariah.

Implementasi Prinsip Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan

Pelayanan di Bengkel Gunawan Singojuru menunjukkan adanya penerapan beberapa prinsip utama etika bisnis Islam, yaitu kejujuran (*ash-shidq*), transparansi (*tabligh*), keadilan (*'adālah*), amanah, serta kerelaan (*'an tarādin*). Prinsip-prinsip tersebut tidak hanya menjadi nilai moral yang bersifat normatif, tetapi juga tercermin dalam perilaku pihak bengkel ketika berinteraksi dengan konsumen. Dalam perspektif ekonomi Islam, kegiatan pelayanan merupakan bagian dari aktivitas muamalah yang harus dilaksanakan dengan memperhatikan hak dan kepentingan kedua belah pihak. Artinya, pihak bengkel memiliki hak untuk memperoleh imbalan atas jasa yang diberikan, sedangkan konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kesepakatan, informasi yang benar, serta perlakuan yang adil.

Penerapan prinsip kejujuran (*ash-shidq*) terlihat dari cara pihak bengkel menyampaikan kondisi kendaraan berdasarkan hasil pemeriksaan yang dilakukan. Mekanik memberikan informasi mengenai kerusakan yang ditemukan dan pekerjaan yang memang diperlukan tanpa melebih-lebihkan tingkat kerusakan kendaraan. Apabila suatu komponen masih dapat digunakan, mekanik tidak serta-merta menyarankan konsumen untuk menggantinya. Sebaliknya, apabila suatu komponen memang sudah mengalami kerusakan dan membutuhkan penggantian, kondisi tersebut disampaikan kepada konsumen beserta alasan teknisnya. Praktik tersebut menunjukkan bahwa informasi yang diberikan kepada konsumen diarahkan pada kondisi kendaraan yang sebenarnya.

Kejujuran menjadi aspek penting dalam pelayanan bengkel karena konsumen pada umumnya tidak memiliki pengetahuan teknis yang sama dengan mekanik. Konsumen cenderung bergantung pada penjelasan mekanik untuk mengetahui kondisi

kendaraan dan menentukan tindakan perbaikan yang diperlukan. Kondisi tersebut menciptakan adanya perbedaan penguasaan informasi antara penyedia jasa dan konsumen. Apabila perbedaan informasi tersebut dimanfaatkan untuk memperoleh keuntungan secara tidak wajar, maka dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, kejujuran mekanik dalam menyampaikan kondisi kendaraan menjadi bentuk tanggung jawab moral sekaligus upaya menjaga kepercayaan konsumen.

Kejujuran tersebut juga terlihat ketika pihak bengkel memberikan pilihan kepada konsumen terkait tindakan perbaikan yang akan dilakukan. Konsumen tidak dipaksa untuk mengikuti seluruh rekomendasi mekanik, tetapi diberikan penjelasan agar dapat mengambil keputusan berdasarkan kondisi dan kebutuhannya. Dengan demikian, mekanik berperan memberikan informasi teknis, sedangkan keputusan akhir tetap berada pada konsumen. Pola pelayanan tersebut menunjukkan adanya penghargaan terhadap hak konsumen dan kehendak bebas dalam menentukan penggunaan jasa.

Prinsip kedua adalah transparansi (*tabligh*). Transparansi dalam pelayanan Bengkel Gunawan Singojuru diwujudkan melalui keterbukaan informasi mengenai jenis pekerjaan, biaya jasa, harga suku cadang, serta pekerjaan tambahan yang mungkin diperlukan. Informasi tersebut diberikan sebelum pekerjaan dilaksanakan atau sebelum pekerjaan tambahan dilakukan. Dengan cara demikian, konsumen memiliki gambaran mengenai transaksi yang akan dilakukan dan dapat mempertimbangkan kemampuan serta kesediaannya untuk membayar biaya tersebut.

Transparansi sangat penting dalam transaksi jasa karena konsumen tidak hanya membutuhkan hasil akhir berupa kendaraan yang kembali berfungsi, tetapi juga membutuhkan kepastian mengenai proses dan biaya yang harus dikeluarkan. Dalam praktik pelayanan bengkel, permasalahan dapat muncul apabila pekerjaan tambahan dilakukan tanpa pemberitahuan kepada konsumen dan kemudian biaya tambahan dibebankan setelah kendaraan selesai diperbaiki. Kondisi tersebut dapat menimbulkan keberatan dan mengurangi kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, kebiasaan pihak Bengkel Gunawan Singojuru untuk melakukan konfirmasi apabila terdapat kerusakan atau pekerjaan tambahan merupakan bentuk transparansi dalam transaksi.

Transparansi juga memiliki hubungan erat dengan prinsip menghindari *gharar*. Semakin jelas

informasi mengenai objek jasa, pekerjaan, suku cadang, dan biaya, semakin kecil ketidakpastian yang dirasakan oleh konsumen. Konsumen mengetahui apa yang akan dikerjakan, mengapa pekerjaan tersebut diperlukan, dan berapa biaya yang harus dipersiapkan. Dengan demikian, transparansi tidak hanya berfungsi sebagai strategi pelayanan, tetapi juga menjadi bagian dari upaya menciptakan transaksi yang sesuai dengan prinsip muamalah Islam.

Prinsip selanjutnya adalah keadilan (*'adālah*). Penerapan keadilan di Bengkel Gunawan Singojuru terlihat dari pemberian pelayanan berdasarkan kondisi kendaraan dan pekerjaan yang dilakukan, bukan berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, ataupun identitas konsumen. Setiap konsumen memperoleh kesempatan untuk mendapatkan pemeriksaan dan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Keadilan juga tercermin dalam penentuan biaya yang disesuaikan dengan jenis pekerjaan dan tingkat kesulitan perbaikan. Dengan demikian, harga tidak ditentukan secara sewenang-wenang, tetapi berkaitan dengan jasa dan pekerjaan yang diberikan.

Dalam etika bisnis Islam, keadilan tidak selalu berarti memberikan harga yang sama kepada seluruh konsumen dalam setiap keadaan. Keadilan lebih berkaitan dengan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban serta kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan jasa yang diterima. Konsumen berkewajiban membayar jasa sesuai kesepakatan, sedangkan pihak bengkel berkewajiban memberikan pelayanan sesuai pekerjaan yang telah disepakati. Apabila terjadi pekerjaan tambahan, maka tambahan biaya juga harus didasarkan pada pekerjaan yang benar-benar dilakukan dan telah diketahui atau disetujui oleh konsumen.

Prinsip amanah juga menjadi bagian penting dalam pelayanan Bengkel Gunawan Singojuru. Amanah berarti menjalankan kepercayaan dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh pihak lain. Ketika konsumen menyerahkan kendaraan kepada bengkel, pada saat yang sama konsumen memberikan kepercayaan kepada pihak bengkel untuk melakukan pemeriksaan, perbaikan, dan menjaga kendaraan selama proses pelayanan. Kepercayaan tersebut harus dijaga dengan melaksanakan pekerjaan secara bertanggung jawab dan memberikan hasil sesuai dengan kesepakatan.

Bentuk amanah dalam penelitian ini terlihat dari kesediaan pihak bengkel bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan dan memberikan ruang kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan. Apabila terdapat permasalahan yang berkaitan

dengan hasil pekerjaan bengkel, pihak bengkel bersedia melakukan pemeriksaan dan penanganan kembali. Sikap tersebut menunjukkan bahwa hubungan pelayanan tidak berhenti ketika konsumen membayar biaya jasa, tetapi masih terdapat tanggung jawab untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan telah sesuai dengan kesepakatan. Dengan demikian, amanah dapat dipahami sebagai bentuk tanggung jawab sebelum, selama, dan setelah transaksi berlangsung.

Selain itu, prinsip kerelaan (*'an tarādin*) juga tampak dalam proses pelayanan. Kerelaan ditunjukkan melalui adanya persetujuan konsumen terhadap pekerjaan yang dilakukan dan biaya yang harus dibayarkan. Pihak bengkel tidak hanya menyampaikan keputusan secara sepihak, tetapi memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menerima atau menolak pekerjaan tertentu. Hal tersebut penting karena transaksi dalam Islam pada dasarnya harus dilandasi oleh kerelaan para pihak. Kerelaan akan lebih mudah terwujud apabila konsumen memperoleh informasi yang cukup mengenai kondisi kendaraan, pekerjaan yang dilakukan, dan biaya yang harus dibayarkan.

Kelima prinsip tersebut pada dasarnya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Kejujuran menjadi dasar dalam menyampaikan kondisi kendaraan, transparansi memberikan kejelasan mengenai proses dan biaya, keadilan memastikan tidak adanya perlakuan yang merugikan salah satu pihak, amanah memastikan bahwa kepercayaan konsumen dijalankan dengan penuh tanggung jawab, sedangkan kerelaan menjadi dasar persetujuan dalam transaksi. Apabila seluruh prinsip tersebut diterapkan secara konsisten, maka pelayanan tidak hanya menghasilkan transaksi ekonomi, tetapi juga membangun hubungan yang didasarkan pada kepercayaan dan tanggung jawab.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Cahyanti, Shofuroh, dan Renfiana (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam pada usaha bengkel berkaitan dengan prinsip keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan *ihsan*. Penerapan prinsip tersebut memberikan landasan bagi pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan pelayanan secara etis dan memperhatikan kepentingan pelanggan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini memperkuat temuan di Bengkel Gunawan Singojuru bahwa nilai-nilai etika Islam dalam pelayanan tidak hanya memiliki dimensi keagamaan, tetapi juga berhubungan dengan kualitas hubungan antara bengkel dan konsumen.

Temuan tersebut juga diperkuat oleh Mursidah (2025) yang menjelaskan pentingnya kejujuran dan transparansi dalam hubungan antara produsen dan konsumen. Keterbukaan informasi dalam transaksi dapat membangun kepercayaan karena konsumen memperoleh informasi yang diperlukan untuk menentukan keputusan. Dalam konteks Bengkel Gunawan Singojuru, pemberian informasi mengenai kerusakan, pekerjaan perbaikan, suku cadang, dan biaya menjadi bagian dari proses membangun kepercayaan tersebut. Konsumen tidak hanya menerima hasil perbaikan, tetapi juga memperoleh informasi yang memungkinkan mereka memahami alasan dan dasar dari pekerjaan yang dilakukan.

Dengan demikian, implementasi etika bisnis Islam pada pelayanan Bengkel Gunawan Singojuru dapat dipahami sebagai proses yang mengintegrasikan nilai agama dengan praktik pelayanan sehari-hari. Prinsip kejujuran, transparansi, keadilan, amanah, dan kerelaan tidak berhenti pada tataran konsep, tetapi diwujudkan melalui komunikasi antara mekanik dan konsumen, keterbukaan mengenai biaya, konfirmasi pekerjaan tambahan, pemberian pilihan kepada konsumen, serta tanggung jawab terhadap hasil pekerjaan. Praktik tersebut menunjukkan bahwa penerapan ekonomi syariah dalam usaha jasa dapat dilakukan melalui perilaku pelayanan yang sederhana tetapi konsisten.

Pada akhirnya, penerapan prinsip etika bisnis Islam tersebut berpotensi memperkuat hubungan jangka panjang antara Bengkel Gunawan Singojuru dan konsumennya. Kepercayaan konsumen dapat tumbuh ketika informasi disampaikan secara jujur, biaya dijelaskan secara terbuka, pelayanan diberikan secara adil, dan pihak bengkel bersedia bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dengan demikian, orientasi usaha tidak semata-mata terletak pada penerimaan keuntungan dari transaksi, tetapi juga pada terciptanya hubungan muamalah yang baik, saling menguntungkan, dan sesuai dengan nilai-nilai ekonomi syariah.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Ekonomi Syariah

Penerapan prinsip ekonomi syariah dalam pelayanan konsumen di Bengkel Gunawan Singojuru tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhi proses pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung, yaitu latar belakang dan pemahaman pemilik usaha, pengawasan internal, serta lingkungan sosial-keagamaan. Ketiga faktor tersebut memiliki peran dalam membentuk pola

pelayanan yang berorientasi pada nilai-nilai Islam, khususnya kejujuran, amanah, keadilan, tanggung jawab, keterbukaan, dan kerelaan dalam transaksi. Keberadaan faktor pendukung tersebut menunjukkan bahwa penerapan ekonomi syariah dalam sebuah usaha tidak hanya ditentukan oleh aturan tertulis, tetapi juga oleh nilai yang dipahami dan dibiasakan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan usaha.

Faktor pertama adalah latar belakang dan pemahaman pemilik usaha terhadap nilai-nilai ekonomi syariah. Pemilik usaha memiliki peranan penting dalam menentukan arah dan budaya pelayanan yang diterapkan di bengkel. Pemahaman mengenai pentingnya kejujuran, amanah, tanggung jawab, dan larangan mengambil keuntungan dengan cara yang merugikan konsumen menjadi dasar dalam memberikan arahan kepada para mekanik. Pemilik tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan dalam kegiatan operasional, tetapi juga menjadi figur yang memberikan contoh mengenai bagaimana hubungan antara bengkel dan konsumen seharusnya dibangun. Ketika pemilik memiliki pemahaman yang baik mengenai prinsip ekonomi syariah, nilai tersebut lebih mudah diterjemahkan menjadi kebijakan dan perilaku pelayanan sehari-hari.

Pemahaman pemilik tersebut kemudian diwujudkan dalam bentuk kebiasaan pelayanan, seperti memberikan informasi mengenai kondisi kendaraan, menjelaskan pekerjaan yang diperlukan, menyampaikan biaya jasa dan suku cadang, serta melakukan konfirmasi apabila ditemukan kerusakan tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman keagamaan tidak berhenti sebagai pengetahuan teoritis, tetapi menjadi pedoman dalam mengambil keputusan bisnis. Dalam perspektif etika bisnis Islam, keberhasilan usaha tidak hanya diukur dari besarnya keuntungan yang diperoleh, tetapi juga dari cara keuntungan tersebut diperoleh. Keuntungan yang diperoleh melalui transaksi yang jujur, terbuka, dan tidak merugikan konsumen akan memiliki nilai yang berbeda dengan keuntungan yang diperoleh melalui ketidakjujuran atau eksploitasi terhadap ketidaktahuan konsumen.

Faktor kedua adalah pengawasan internal. Pengawasan menjadi penting karena penerapan prinsip ekonomi syariah tidak cukup hanya bergantung pada kesadaran individu. Dalam kegiatan pelayanan sehari-hari, terdapat kemungkinan terjadinya perbedaan pemahaman atau perilaku antara satu mekanik dengan mekanik lainnya. Oleh sebab itu, pemilik atau pengelola perlu memastikan bahwa standar pelayanan yang telah ditetapkan benar-benar dilaksanakan. Pengawasan

internal dapat dilakukan melalui pemberian arahan, pemantauan pekerjaan, evaluasi terhadap pelayanan, serta pemberian teguran atau sanksi apabila terdapat tindakan yang bertentangan dengan aturan bengkel.

Keberadaan mekanisme sanksi internal juga menjadi faktor pendukung karena memberikan batas yang jelas mengenai perilaku yang diperbolehkan dan yang tidak diperbolehkan dalam pelayanan. Mekanik tidak hanya diarahkan untuk menyelesaikan pekerjaan secara teknis, tetapi juga dituntut untuk menjaga kepercayaan konsumen. Dengan demikian, pengawasan berfungsi sebagai mekanisme pengendalian agar prinsip kejujuran, transparansi, dan amanah tetap diterapkan meskipun kondisi pelayanan sedang ramai. Pengawasan juga dapat mencegah terjadinya penyimpangan yang berpotensi merugikan konsumen maupun merusak reputasi bengkel.

Faktor ketiga adalah lingkungan sosial dan keagamaan. Lingkungan tempat usaha berada dapat memberikan pengaruh terhadap cara pelaku usaha menjalankan aktivitas ekonominya. Lingkungan sosial-keagamaan yang mendukung nilai-nilai Islam dapat memperkuat kesadaran bahwa kegiatan usaha bukan hanya berkaitan dengan hubungan ekonomi, tetapi juga memiliki dimensi moral dan keagamaan. Nilai kejujuran, amanah, saling menghormati, dan tidak merugikan orang lain menjadi nilai yang lebih mudah dipraktikkan ketika lingkungan sosial turut memberikan dukungan terhadap nilai tersebut.

Lingkungan tersebut juga dapat membentuk kebiasaan dan budaya organisasi secara tidak langsung. Ketika nilai agama telah menjadi bagian dari kehidupan sosial pemilik maupun pekerja, penerapannya dalam kegiatan pelayanan dapat berlangsung secara lebih alami. Dalam kondisi tersebut, pelayanan yang jujur dan terbuka tidak semata-mata dilakukan karena adanya aturan dari pemilik, tetapi juga karena adanya kesadaran moral bahwa perilaku tersebut merupakan bagian dari tanggung jawab kepada konsumen dan kepada Allah SWT. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan ekonomi syariah dapat diperkuat melalui integrasi antara nilai individu, budaya organisasi, dan lingkungan sosial.

Di samping faktor pendukung, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat dalam penerapan prinsip ekonomi syariah. Faktor pertama adalah belum meratanya pemahaman keagamaan para mekanik. Tidak semua mekanik memiliki tingkat pemahaman yang sama mengenai konsep ekonomi syariah, etika bisnis Islam, maupun prinsip-prinsip muamalah. Perbedaan pemahaman tersebut dapat menyebabkan penerapan nilai syariah lebih

banyak bergantung pada arahan dan pengawasan pemilik. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap prinsip syariah perlu diberikan secara berkelanjutan kepada seluruh sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan.

Keterbatasan pemahaman tersebut tidak selalu berarti bahwa mekanik secara sengaja melakukan tindakan yang bertentangan dengan prinsip Islam. Dalam beberapa keadaan, mekanik dapat saja telah melakukan pelayanan secara benar, tetapi belum memahami bahwa tindakan tersebut memiliki dasar dalam etika bisnis Islam. Sebaliknya, mekanik juga dapat mengalami kesulitan dalam menerapkan suatu prinsip karena belum mengetahui batasan atau bentuk penerapannya secara konkret. Oleh karena itu, peningkatan pemahaman tidak cukup dilakukan melalui teguran ketika terjadi kesalahan, tetapi perlu dilakukan melalui pembinaan, pengarahan, dan pelatihan yang menghubungkan prinsip agama dengan situasi pelayanan yang dihadapi sehari-hari.

Faktor penghambat kedua adalah keterbatasan waktu ketika intensitas pelayanan meningkat. Bengkel merupakan usaha jasa yang sangat bergantung pada kondisi operasional dan jumlah konsumen yang datang. Ketika jumlah kendaraan yang harus diperiksa atau diperbaiki meningkat, mekanik dituntut menyelesaikan pekerjaan secara efektif agar tidak terjadi penumpukan kendaraan. Kondisi tersebut dapat mengurangi kesempatan mekanik untuk memberikan penjelasan teknis secara panjang kepada setiap konsumen. Akibatnya, informasi yang disampaikan terkadang lebih singkat dan hanya berfokus pada hal-hal yang dianggap paling penting.

Kondisi tersebut menjadi tantangan dalam penerapan prinsip transparansi. Transparansi pada dasarnya membutuhkan komunikasi yang cukup agar konsumen benar-benar memahami kondisi kendaraan dan pekerjaan yang akan dilakukan. Namun, dalam situasi pelayanan yang padat, komunikasi dapat menjadi lebih terbatas. Oleh karena itu, persoalannya bukan semata-mata ada atau tidak adanya transparansi, tetapi bagaimana pihak bengkel mempertahankan keterbukaan informasi dalam kondisi operasional yang berbeda. Bengkel perlu memiliki pola komunikasi yang efisien sehingga informasi penting tetap dapat disampaikan meskipun jumlah konsumen sedang meningkat.

Faktor penghambat ketiga adalah karakteristik konsumen yang tidak selalu membutuhkan penjelasan teknis secara rinci. Sebagian konsumen lebih mengutamakan kendaraan segera selesai diperbaiki dan dapat digunakan kembali daripada

memperoleh penjelasan panjang mengenai kondisi mesin atau komponen kendaraan. Kondisi ini menyebabkan proses komunikasi antara mekanik dan konsumen terkadang berlangsung secara singkat. Meskipun demikian, kebutuhan konsumen terhadap pelayanan yang cepat tidak seharusnya menghilangkan informasi pokok yang berkaitan dengan jenis pekerjaan, biaya, dan pekerjaan tambahan. Informasi tersebut tetap diperlukan sebagai bagian dari transparansi dan perlindungan terhadap konsumen.

Dengan demikian, faktor pendukung dan penghambat tersebut menunjukkan bahwa penerapan ekonomi syariah merupakan proses yang dipengaruhi oleh faktor individu, organisasi, lingkungan, dan konsumen. Pada tingkat individu, pemahaman pemilik dan mekanik mengenai nilai-nilai Islam menjadi dasar perilaku pelayanan. Pada tingkat organisasi, pengawasan dan aturan internal berfungsi memastikan nilai tersebut diterapkan secara konsisten. Pada tingkat lingkungan, budaya sosial-keagamaan memperkuat pembiasaan nilai-nilai moral. Sementara itu, karakteristik konsumen dan kondisi operasional menjadi faktor eksternal yang dapat memengaruhi bentuk penerapan prinsip tersebut dalam praktik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Supar dan Sujatna (2025) yang menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam pada usaha bengkel menghadapi berbagai tantangan dalam praktiknya. Penerapan nilai-nilai Islam tidak hanya dipengaruhi oleh keinginan pelaku usaha, tetapi juga oleh kondisi persaingan usaha dan pemahaman konsumen terhadap praktik bisnis yang berlandaskan nilai Islam. Dengan demikian, penerapan etika bisnis Islam membutuhkan kesadaran dari pelaku usaha sekaligus dukungan dari lingkungan dan konsumen. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian di Bengkel Gunawan Singojuru bahwa nilai-nilai syariah perlu diterapkan secara konsisten meskipun pelaku usaha menghadapi berbagai tuntutan operasional.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa keberlanjutan penerapan prinsip ekonomi syariah di Bengkel Gunawan Singojuru sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, kepemimpinan pemilik, pengawasan internal, budaya organisasi, dan komunikasi dengan konsumen. Faktor pendukung yang telah ada perlu dipertahankan dan diperkuat, sedangkan faktor penghambat perlu diminimalkan melalui langkah-langkah yang bersifat praktis. Salah satunya adalah memberikan pembinaan secara berkala kepada mekanik mengenai etika bisnis Islam dan prinsip

muamalah, khususnya kejujuran, amanah, transparansi, keadilan, dan larangan *gharar*. Selain itu, bengkel dapat menetapkan standar komunikasi pelayanan yang sederhana sehingga informasi penting tetap dapat diberikan kepada konsumen tanpa menghambat kecepatan pekerjaan.

Dengan adanya upaya tersebut, penerapan ekonomi syariah di Bengkel Gunawan Singojuru tidak hanya menjadi tanggung jawab pemilik, tetapi menjadi budaya pelayanan yang dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pihak yang terlibat. Penerapan tersebut pada akhirnya dapat mendukung terciptanya hubungan yang lebih baik antara bengkel dan konsumen. Konsumen memperoleh haknya berupa informasi dan pelayanan yang jelas, sedangkan bengkel memperoleh kepercayaan dan hubungan usaha yang berkelanjutan. Dengan demikian, prinsip ekonomi syariah dapat ditempatkan bukan sebagai hambatan bagi aktivitas bisnis, melainkan sebagai landasan etis yang mengarahkan kegiatan usaha agar tetap memperoleh keuntungan dengan cara yang jujur, adil, amanah, dan bertanggung jawab.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Bengkel Gunawan Singojuru secara umum telah sesuai dengan prinsip ekonomi syariah. Penerapan tersebut tercermin dalam prinsip kejujuran (*ash-shidq*), transparansi (*tabligh*), keadilan (*adālah*), amanah, kerelaan (*an tarādin*), serta upaya menghindari *gharar*. Prinsip tersebut diwujudkan melalui penyampaian kondisi kendaraan secara objektif, keterbukaan biaya dan pekerjaan tambahan, penetapan harga berdasarkan pekerjaan, pemberian garansi dan tanggung jawab terhadap keluhan, serta adanya persetujuan konsumen sebelum pekerjaan dilakukan. Dari perspektif fikih muamalah, pelayanan tersebut telah memenuhi rukun dan syarat akad *ijarah*, meliputi adanya pihak yang berakad (*aqidain*), kesepakatan (*sighat*), upah (*ujrah*) yang jelas, serta manfaat jasa (*manfa'ah*) yang diketahui kedua belah pihak. Penerapan tersebut didukung oleh pemahaman pemilik mengenai manajemen syariah, pengawasan internal, dan lingkungan masyarakat yang religius. Adapun hambatannya meliputi keterbatasan pemahaman mekanik terhadap prinsip syariah, keterbatasan waktu saat bengkel ramai, dan sebagian konsumen yang lebih mengutamakan kecepatan pelayanan. Secara keseluruhan, implementasi pelayanan di Bengkel Gunawan Singojuru telah menunjukkan kesesuaian dengan prinsip ekonomi syariah dan akad *ijarah*. Namun, peningkatan kapasitas sumber daya

manusia tetap diperlukan agar nilai-nilai etika bisnis Islam tidak hanya diterapkan sebagai prosedur pelayanan, tetapi menjadi budaya kerja yang konsisten dan berkelanjutan.

5. Referensi

- Aziz, H. A. M., Haidar, K., & Rahayu, V. P. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Generasi Knapot. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi*, 4(1), 11-23. <https://doi.org/10.30872/prospek.v4i1.1321>
- Cahyanti, L., Shofuroh, D. A., & Renfiana, L. (2023). Analisis Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Usaha Bengkel Motor 38b Lampung Timur). *EKSYA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 334-347. <https://doi.org/10.56874/eksya.v4i2.1469>
- Dewanti, G. K., & Hermanto, H. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Bengkel Motor – Menggunakan Konsep Servis Quality Dan Importance-Performance Analysis. *Journal Industrial Manufacturing*, 2(2). <https://doi.org/10.31000/jim.v2i2.628>
- Fahreza, M. (2024). *Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Transaksi Jasa Layanan Bengkel Di Pinggir Jalan Desa Langnga, Kabupaten Pinrang* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Firdaus, F. (2025). *Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Penambahan Biaya Perbaikan Komponen Mobil Tanpa Konfirmasi Pemilik Oleh Mekanik Bengkel RM Bojonegoro* (Doctoral dissertation, Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri).
- Hendra, H., & Hidayati, T. (2026). Keadilan dan transparansi dalam pemenuhan akad Istisna' pada usaha konveksi mikro: Studi kasus Toko Vinstore Konveksi. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah/Vol*, 11(4), 1682. <https://doi.org/10.30651/jms.v11i4.32799>
- Hudallinas, I. (2025). *Perlindungan Hak Konsumen Dalam Servis Kendaraan Pada Bengkel Motor Perspektis Etika Bisnis Islam (Studi kasus Kelurahan Air Pacah Kecamatan Koto Tangah Kota Padang)*. (Doctoral dissertation, UIN Imam Bonjol Padang).
- Malik, M. R. D. (2026). Revitalisasi Prinsip Amanah dan Keadilan dalam Bisnis Digital: Perspektif Etika Islam Kontemporer. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 9(1), 99-

206.

<https://doi.org/10.37531/sejaman.v9i1.9734>

- Miftah, Z., Jalilah, F., & Makki, M. (2025). Sudut Pandang Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Ketidakpastian Transaksi Online Tentang Larangan Gharar. *KASBANA: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 5(2), 42-54.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mursidah, M. (2025). Etika Bisnis Islam Dalam Hubungan Produsen Dan Konsumen: Kajian Terhadap Prinsip Kejujuran Dan Transparansi. *The Journal Of Islamic Economics And Business (Joebis)*, 1(1), 69-84.
- Oktaviani, R., & Setiawan, M. Y. (2024). Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri. *JTPVI: Jurnal Teknologi dan Pendidikan Vokasi Indonesia*, 2(3), 297-306. <https://doi.org/10.24036/jtpvi.v2i3.185>
- Rama, R. A., & Anhary, A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Doel Motor di Depok. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 4(2), 208–221. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v4i2.39223>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supar, S. & Sujatna, Y. (2025). Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Pada Usaha Bengkel Motor):(Studi Kasus Pada Usaha Bengkel Motor Di Desa Panimbang). *J-EBI Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(01), 74-87. <https://doi.org/10.57210/j-ebi.v4.i01.6>



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).