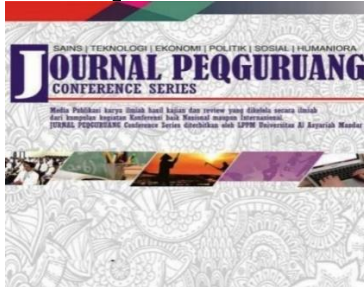


### Graphical abstract



## ANALISIS SISTEM PELAYANAN PT. MIRACLECOCONESIA GROUP DI TINJAU DARI PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

<sup>1</sup>\*Alamsyah Alibas, <sup>2</sup>Muh. Nuzur, <sup>3</sup>Suardi kaco, <sup>4</sup>Hajriana  
<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Al Asyariah Mandar.

\*Corresponding author

[Alamsyahalibas003@gmail.com](mailto:Alamsyahalibas003@gmail.com)

### Abstract

This study aims to: 1) find out how the service system carried out by PT. Miraclecoconesia Group, so that it runs as expected by PT. Miraclecoconesia Group and 2) how the mechanism implemented by PT. Miraclecoconesia group is in accordance with the perspective of Islamic economics. The type of research used is descriptive qualitative research. The location of the research is at PT. Miraclecoconesia group. This study uses qualitative methodology and field research. Data collection techniques are obtained from the results of observations, interviews and documentation. Based on the results of research and interviews that the author has conducted about the service system of PT. Miraclecoconesia group reviewed from the perspective of Islamic business ethics, the conclusions are as follows: PT. Miraclecoconesia Group has a structured export service system that covers five main aspects: processing export documents, transportation and logistics, product packaging and labeling, payment systems, and negotiations and international business relations. PT. Miraclecoconesia Group has implemented a service system based on Islamic business ethics. In line with the values contained in Surah Al-Mutaffifin verses 1-3, this company shows a high commitment in avoiding all forms of fraud and trying to maintain fairness in transactions, which at the same time strengthens the image of PT. Miraclecoconesia Group as an ethical business entity that is oriented towards Islamic values.

**Keywords:** *Islamic Business Ethics, Export, PT. Miraclecoconesia Group, Sharia Economics.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang dilakukan PT. Miraclecoconesia Group, agar berjalan sebagai yang diharapkan PT. Miraclecoconesia Group dan 2) bagaimana mekanisme yang diterapkan PT. Miraclecoconesia group agar sesuai dengan perspektif ekonomi Islam. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Lokasi penelitian di PT. Miraclecoconesia group. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah penulis lakukan tentang sistem pelayanan PT. Miraclecoconesia group di tinjau dari perspektif etika bisnis islam maka kesimpulannya sebagai berikut: PT. Miraclecoconesia Group memiliki sistem pelayanan ekspor yang terstruktur dengan mencakup lima aspek utama: pengurusan dokumen ekspor, pengangkutan dan logistik, pengemasan dan pelabelan produk, sistem pembayaran, serta negosiasi dan hubungan bisnis internasional. PT. Miraclecoconesia Group telah menerapkan sistem pelayanan berbasis etika bisnis Islam. Selaras dengan nilai-nilai yang dikandung dalam Surah Al-Mutaffifin ayat 1-3, perusahaan ini menunjukkan komitmen tinggi dalam menghindari segala bentuk kecurangan dan berupaya menjaga keadilan dalam transaksi, yang sekaligus memperkuat citra PT. Miraclecoconesia Group sebagai entitas bisnis yang beretika dan berorientasi pada nilai-nilai Islam.

**Kata kunci:** *Etika Bisnis Islam, Ekspor, PT. Miraclecoconesia Group, Ekonomi Syariah.*

### Article history

DOI: 10.35329/jp.v8i1.6404

Received : 16-04-2026/ Received in revised form : 29-04-2026/ Accepted : 13-05-2026

## 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi nasional Indonesia adalah Suasana bisnis di Indonesia telah menjadi sangat kompetitif dan, oleh karena itu, perlu didukung oleh etika bisnis Islam. Saat ini, banyak orang di Indonesia telah mulai terjun ke dunia bisnis. Banyak dari pengusaha baru ini belum memutuskan bisnis terbaik untuk didirikan dan apakah bisnis apa pun saat ini layak di Indonesia.

Bisnis telah memberikan kontribusi besar terhadap evolusi, ekonomi, masyarakat, dan budaya kemajuan. Di sisi lain, bisnis juga menanggung akibat dari aktivitas bisnis. Perusahaan dalam lingkungan bisnis saat ini harus benar-benar memperhatikan pelanggan mereka jika ingin tetap berkelanjutan. Layanan yang berkualitas tidak hanya membuat pelanggan senang tetapi juga membuat mereka lebih loyal dan meningkatkan reputasi perusahaan. Hal ini menyebabkan banyak perusahaan bersaing untuk mendapatkan sistem yang efektif dan efisien guna menarik dan mempertahankan pelanggan. (Dharma Nurhalim, 2023) Bisnis adalah aktivitas yang melibatkan pertukaran barang atau jasa dengan uang atau nilai, dengan tujuan memperoleh laba yang menopang kehidupan. (Gijoh, 2021)

Bisnis dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan, dari berbagai jenis bisnis, salah satunya adalah jual beli. Allah SWT memerintahkan jual beli agar manusia memperoleh kemudahan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan manusia berbeda-beda, untuk memenuhi kebutuhan tersebut seseorang tidak dapat memberikan sesuatu tanpa mendapatkan imbalan atau imbalan apa pun, sehingga diperlukan hubungan interaksi dengan manusia lain yang dapat diwujudkan melalui jual beli. Allah SWT memerintahkan jual beli agar manusia memperoleh kemudahan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. (Utami & Nurayuni, 2022) Manusia mempunyai kebutuhan yang berbeda, untuk memenuhi kebutuhan tersebut seseorang tidak mungkin memberi tanpa ada imbalan. Dengan demikian, diperlukan hubungan interaksi antar sesama manusia, salah satu sarananya adalah dengan jalan melakukan jual beli. Jual beli merupakan suatu perjanjian tukar menukar benda ataupun barang antara kedua belah pihak. Satu pihak menerima benda atau barang dan pihak lain menerimanya sesuai perjanjian atau keterangan yang dibenarkan serta disepakati. (Rahayu et al., 2023) Oleh sebab itu jual beli diperbolehkan dalam agama Islam selama masih dalam batasan tertentu serta berpegang dalam aturan syariat Islam.

Aktivitas bisnis merupakan bagian tak terpisahkan dari sistem ekonomi yang mencerminkan upaya manusia dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidup. Kegiatan ini mencakup pemanfaatan sumber daya manusia, sumber daya alam, serta berbagai aspek lingkungan lainnya. Dalam praktik jual beli, kualitas pelayanan memegang peran penting dalam membentuk dinamika interaksi perdagangan. Oleh karena itu, penerapan sistem pelayanan yang baik diperlukan

sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang tepat dalam menjalankan usaha.

Dalam pandangan Islam, pelayanan terhadap pelanggan bukan semata-mata bagian dari strategi bisnis, melainkan juga bernilai ibadah dan mencerminkan tanggung jawab sosial seorang Muslim. Hukum Islam merupakan hukum yang bersifat praktis yang digali secara sungguh-sungguh dengan pemahaman mendalam oleh mujtahid terhadap Al-Qur'an dan hadis. (Ardi, 2024) Etika bisnis dalam Islam menekankan pentingnya moralitas, seperti sikap jujur (shiddiq), dapat dipercaya (amanah), kecakapan dan profesionalisme (fathanah), serta kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan (tafa'ud). Penerapan prinsip-prinsip tersebut bertujuan agar sistem pelayanan tidak hanya berfokus pada keuntungan ekonomi, melainkan juga mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat secara luas.

Etika bisnis Islam merujuk pada seperangkat prinsip dan perilaku dalam kegiatan usaha yang mencakup berbagai bentuk keuntungan yang diperoleh. Meskipun tidak terdapat batasan dalam jumlah kepemilikan tersebut, Islam memberikan ketentuan tegas mengenai cara perolehannya dan bagaimana harta itu digunakan, yakni harus sesuai dengan ketentuan halal dan haram. Dengan demikian, praktik bisnis harus dijalankan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadis.

Etika itu sendiri berkaitan dengan kebiasaan dan perilaku yang dianggap baik dalam kehidupan, baik secara individu maupun dalam suatu komunitas. Nilai-nilai etis ini berkembang sebagai bagian dari budaya dan norma sosial. (Maulida et al., 2024)

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang dilakukan PT. Miraclecoonesia Group, agar berjalan sebagai yang diharapkan PT. Miraclecoonesia Group 2) mekanisme yang diterapkan PT. Miraclecoonesia group agar sesuai dengan perspektif ekonomi Islam.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, serta pengumpulan dokumen yang relevan. Pendekatan yang digunakan dalam kajian ini adalah pendekatan hukum Islam, yang bertujuan untuk menganalisis objek penelitian berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas dua kategori utama, yaitu: (1) data primer, yang diperoleh langsung dari narasumber atau objek penelitian; dan (2) data sekunder, yang diperoleh dari literatur, arsip, atau sumber lain yang mendukung.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai sistem pelayanan yang dilakukan PT Miraclecoonesia Group mencakup beberapa aspek untuk memberikan kepuasan bagi pengunjung dan mengulang menggunakan jasa dari produsen tersebut. Beberapa aspek sistem layanan yang diterapkan oleh PT. Miraclecoonesia group antara lain:

### 1. Pengurusan dokumen ekspor

Tanpa kelengkapan dokumen ekspor yang tepat, pengiriman barang dapat tertunda atau bahkan ditolak oleh otoritas negara tujuan. (Widhiastuti & Srimeliani, 2024) Sistem pelayanan pada PT. Miraclecoonesia group dimulai pada saat pengurusan dokumen ekspor. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Koko Sasongko selaku Manager Operasional atau Kepala Divisi Pelayanan di PT. Miraclecoonesia group.

“Di PT. Miraclecoonesia Group, pelayanan dimulai saat pengurusan dokumen ekspor yang dilakukan sejak ada permintaan dari tim penjualan internasional. Prosesnya melibatkan beberapa tahapan, seperti pengecekan dokumen legalitas, pengajuan permohonan ekspor ke instansi terkait seperti Bea Cukai, dan penyusunan dokumen.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Manager Operasional atau Kepala Divisi Pelayanan di PT. Miraclecoonesia group bahwa perusahaan memiliki sistem pelayanan ekspor yang terstruktur dan profesional. Proses pelayanan dimulai sejak adanya permintaan dari tim penjualan internasional, lalu dilanjutkan dengan tahapan penting seperti pengecekan dokumen legalitas, pengajuan permohonan ekspor ke instansi terkait seperti Bea Cukai. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kepatuhan hukum, efisiensi operasional, serta pelayanan yang optimal kepada mitra bisnis internasional.

Dalam konteks tata kelola ekonomi dan bisnis, termasuk pengurusan dokumen ekspor, menekankan pentingnya struktur administratif dan regulasi (kekuasaan) yang dijalankan dengan dasar nilai-nilai agama (kejujuran, amanah, dan keadilan). Sistem dokumentasi yang rapi, transparan, dan sesuai syariat akan mencegah kecurangan dan korupsi, menjaga masalah publik dan reputasi negara, dan mewujudkan stabilitas ekonomi yang berkelanjutan. Dengan demikian, pengelolaan administrasi ekspor bukan hanya isu teknis, tetapi juga tanggung jawab moral dan religius.

### 2. Pengangkutan dan logistik

Pengangkutan logistik adalah proses integral dalam sistem logistik yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pergerakan barang tujuan dengan tujuan konsumen secara tepat waktu dan efisien. (Yunani & Widijawan, 2020) Bapak Koko Sasongko selaku Manager Operasional atau Kepala Divisi Pelayanan di PT. Miraclecoonesia group, lanjut mengatakan :

“Untuk pengangkutan dan logistik ekspor, kami mengikuti alur yang cukup ketat karena menyangkut ketepatan waktu dan kepuasan buyer. Sistem pelayanan kami dimulai dari proses perencanaan pengiriman, pemilihan mitra logistik, dan penjadwalan kontainer, hingga monitoring pengangkutan ke pelabuhan dan pelacakan pengiriman internasional.”

### 3. Pengemasan dan pelabelan produk

Pengemasan dan pelabelan produk ekspor merupakan elemen penting dalam memastikan kualitas, keamanan, dan kepatuhan terhadap regulasi internasional. Bapak Koko Sasongko selaku Manager Operasional atau Kepala Divisi Pelayanan di PT. Miraclecoonesia group, lanjut mengatakan:

“Untuk pengemasan dan pelabelan produk ekspor, kami memiliki SOP yang cukup ketat, karena setiap negara tujuan memiliki standar dan regulasi yang berbeda. Kami memulai dari pengecekan jenis produk, lalu menentukan jenis kemasan sesuai kebutuhan buyer, dan memastikan label sudah sesuai dengan persyaratan negara tujuan. Kami memiliki standar dasar dari perusahaan, terutama terkait keamanan pangan dan daya tahan kemasan. Tapi, jika buyer memiliki permintaan khusus—misalnya desain label dalam bahasa lokal, penambahan informasi gizi, atau logo halal—kami sesuaikan.”

Pernyataan tersebut menggarisbawahi bahwa PT. Miraclecoonesia Group menjalankan proses pengemasan dan pelabelan produk ekspor dengan standar operasional yang ketat dan fleksibel, guna memenuhi regulasi internasional serta kebutuhan spesifik dari buyer. Proses dimulai dari pengecekan jenis produk, pemilihan kemasan yang sesuai, hingga verifikasi label agar sesuai dengan persyaratan negara tujuan. Perusahaan memiliki standar dasar yang mengutamakan keamanan pangan dan ketahanan kemasan, namun tetap terbuka untuk penyesuaian jika terdapat permintaan khusus dari buyer, seperti penggunaan bahasa lokal, informasi gizi tambahan, atau pencantuman logo halal. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kepatuhan regulasi internasional, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan global.

### 4. Sistem pembayaran

Sistem pembayaran produk ekspor merujuk pada mekanisme atau metode yang digunakan untuk mentransfer pembayaran. Sistem ini bertujuan untuk memastikan keamanan transaksi, mengurangi risiko keuangan, dan mengatur kewajiban serta tanggung jawab antara eksportir dan importir dalam perdagangan internasional. Bapak Koko Sasongko selaku Manager Operasional atau Kepala Divisi Pelayanan di PT. Miraclecoonesia group, lanjut mengatakan:

“Sistem pembayaran ekspor di PT. Miraclecoonesia Group menggunakan beberapa metode, tergantung kesepakatan dengan buyer. Kami di divisi pelayanan berperan dalam memastikan kesesuaian data antara dokumen ekspor dan instruksi pembayaran. Setelah dokumen seperti COO (Certificate of Origin) lengkap, kami akan serahkan ke bank untuk diproses. Tim pelayanan juga melakukan follow-up dengan buyer jika ada keterlambatan pembayaran. Kami meminimalisir risiko dengan memilih metode pembayaran yang aman seperti L/C, terutama untuk buyer baru. Selain itu, kami hanya bekerja sama dengan bank-bank yang punya reputasi internasional. Untuk

transaksi non-L/C, kami pastikan ada kontrak dan Purchase Order (PO) yang mengikat secara hukum.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa PT. Miraclecoonesia Group memiliki sistem pembayaran ekspor yang fleksibel namun tetap mengedepankan keamanan dan kepastian transaksi. Divisi pelayanan memainkan peran penting dalam memastikan kesesuaian data antara dokumen ekspor dan instruksi pembayaran, serta menangani proses administratif hingga pengajuan dokumen ke bank. Penggunaan metode pembayaran yang aman seperti Letter of Credit (L/C) untuk buyer baru mencerminkan upaya perusahaan dalam meminimalisir risiko keuangan, sementara kontrak dan Purchase Order (PO) digunakan untuk menjamin legalitas transaksi non-L/C. Komitmen untuk bekerja sama hanya dengan bank bereputasi internasional juga menunjukkan perhatian perusahaan terhadap kredibilitas dan keandalan dalam proses keuangan ekspor.

##### 5. Negosiasi dan hubungan bisnis internasional

Hubungan bisnis internasional merujuk pada interaksi dan kerjasama antara perusahaan atau entitas bisnis dari berbagai negara dalam berbagai aspek, seperti perdagangan, investasi, aliansi strategis, dan pengembangan pasar. (Tazkiya et al., 2021) Bapak Koko Sasongko selaku Manager Operasional atau Kepala Divisi Pelayanan di PT. Miraclecoonesia group, lanjut mengatakan:

“Negosiasi dan hubungan bisnis internasional, proses kami diawali dengan komunikasi awal, baik melalui email atau melalui agen penjual. Biasanya buyer mengajukan permintaan, baik mengenai produk, volume, atau spesifikasi. Setelah itu, kami melakukan analisis kebutuhan dan memberikan penawaran harga, yang dilengkapi dengan informasi tentang produk dan kapasitas pengiriman. permintaan harga yang terlalu rendah atau ketatnya persyaratan pengiriman adalah tantangan umum. Namun, kami selalu berusaha untuk mencari titik temu yang saling menguntungkan. Tim kami berfokus pada pencapaian win-win solution dalam setiap negosiasi. Kami juga sering melakukan diskusi dengan tim logistik untuk memastikan harga tetap kompetitif tanpa mengorbankan kualitas atau margin keuntungan yang wajar.”

Pernyataan tersebut mengungkapkan bahwa PT. Miraclecoonesia Group menjalankan proses negosiasi dan hubungan bisnis internasional dengan pendekatan yang sistematis dan berbasis komunikasi yang efektif, baik melalui email maupun agen penjual. Proses dimulai dengan memahami kebutuhan buyer terkait produk, volume, dan spesifikasi, kemudian diikuti dengan analisis dan penawaran harga yang transparan. Meskipun tantangan seperti permintaan harga yang rendah atau persyaratan pengiriman yang ketat sering muncul, perusahaan tetap berkomitmen untuk mencari

Solusi yang menguntungkan kedua pihak melalui negosiasi yang berorientasi pada win-win solution. Selain

itu, kerja sama erat dengan tim logistik memastikan bahwa harga tetap kompetitif tanpa mengorbankan kualitas produk atau margin keuntungan yang wajar, mencerminkan keseimbangan antara kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis perusahaan.

PT. Miraclecoonesia Group memiliki sistem pelayanan ekspor yang sangat terstruktur dan profesional, yang mencakup berbagai aspek mulai dari pengurusan dokumen ekspor, pengangkutan dan logistik, pengemasan dan pelabelan produk, hingga sistem pembayaran dan negosiasi bisnis internasional. Perusahaan menerapkan prosedur yang ketat untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi internasional serta menjaga kualitas dan ketepatan waktu dalam pengiriman produk. Dalam setiap proses, PT. Miraclecoonesia Group berfokus pada kepuasan pelanggan dengan menawarkan solusi yang saling menguntungkan dalam negosiasi, serta meminimalisir risiko melalui penggunaan metode pembayaran yang aman dan bekerja sama dengan bank-bank bereputasi internasional. Dengan pendekatan yang fleksibel namun terorganisir, perusahaan memastikan kualitas produk dan pelayanan tetap terjaga, yang mendukung hubungan bisnis yang baik dan berkelanjutan dengan mitra internasional.

Sistem pelayanan sesuai syariah adalah sistem pelayanan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip dan nilai-nilai Islam (syariah). Sistem ini tidak hanya berlaku di sektor keuangan seperti perbankan syariah, tetapi juga bisa diterapkan di berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, pariwisata, hingga pelayanan publik. (Nurhadi, 2020)

Kualitas pelayanan yang dibangun oleh suatu lembaga atau perusahaan tidak semata-mata ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga bertujuan untuk memperkuat standar perusahaan serta mendorong peningkatan kinerja para karyawannya. Dalam pelaksanaannya, orientasi pelayanan tidak hanya terbatas pada aspek material semata, melainkan juga dipraktikkan sebagai wujud dari nilai ibadah, terutama jika dikaitkan dengan prinsip-prinsip etika dalam Islam. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Ridwan selaku tokoh agama.

“Dalam Islam, pelayanan itu bukan sekadar urusan duniawi, tetapi juga bagian dari ibadah. Perusahaan dalam Islam bukan sekadar alat cari untung, tapi wadah untuk menebar maslahat. Maka, nilai-nilai harus memperhatikan kepuasan dan kejujuran. Ikhlas (niat karena Allah), pelayanan yang baik harus didasari niat untuk membantu sesama, bukan semata mencari keuntungan. Amanah (dapat dipercaya), pelaku layanan harus jujur dan tidak menipu. Amanah itu kunci, baik dalam produk maupun dalam janji.”

Sistem pelayanan berbasis syariah menawarkan pendekatan yang lebih holistik mengedepankan nilai-nilai spiritual seperti keikhlasan, kejujuran, dan tanggung jawab. Pernyataan tokoh agama tersebut memperkuat pandangan bahwa dalam Islam, pelayanan adalah bentuk pengabdian yang bernilai ibadah, di mana

perusahaan dipandang sebagai sarana untuk menebar manfaat bagi sesama, bukan semata alat pencetak laba. Dengan menjadikan prinsip seperti ikhlas dan amanah sebagai fondasi, perusahaan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan, tetapi juga membangun citra sebagai entitas yang beretika dan berorientasi pada maslahat, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap keberlanjutan usaha secara jangka panjang.

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-adakan fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. PT. Miraclecoonesia Group menunjukkan nilai kejujuran dalam pelayanannya melalui transparansi dalam menyampaikan kendala kepada pelanggan, serta kesiapan memberikan solusi.

2. Sikap bertanggung jawab dan dapat dipercaya (al-amanah) mencerminkan komitmen dalam menjalankan aktivitas usaha dengan penuh tanggung jawab serta integritas, sehingga dapat dipercaya oleh pihak lain dalam setiap aspek kegiatan bisnis.

PT. Miraclecoonesia Group menunjukkan nilai tanggung jawab yang tinggi melalui kesiapan dalam menangani kendala saat terjadi keterlambatan pengapalan dan menawarkan solusi alternatif. Sikap ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk tidak lepas tangan terhadap masalah, melainkan hadir secara aktif dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

3. Sikap tidak menipu (al-kadhib) merupakan salah satu nilai mulia dalam menjalankan aktivitas bisnis. Dalam praktiknya, seorang pelaku usaha dituntut untuk menjauhi segala bentuk penipuan. Hal ini sesuai dengan teladan Rasulullah SAW yang dalam seluruh kegiatan bisnis dan perdagangannya tidak pernah melakukan kecurangan atau tindakan yang merugikan pihak lain. PT. Miraclecoonesia Group menunjukkan nilai tidak menipu melalui transparansi mulai dari negosiasi harga, penyusunan dokumen ekspor. Kejelasan informasi, keterbukaan terhadap masukan, serta pemberian solusi yang jujur saat menghadapi kendala dalam membangun hubungan bisnis yang terpercaya dan berkelanjutan

4. Menepati janji dan menghindari kecurangan merupakan karakter penting yang harus dimiliki oleh seorang pelaku usaha. Sikap ini mencerminkan komitmen untuk menjaga kepercayaan, baik terhadap konsumen maupun terhadap rekan bisnis, serta menunjukkan integritas dalam menjalankan aktivitas perdagangan. PT. Miraclecoonesia Group menunjukkan nilai "menepati janji dan tidak curang" melalui komitmennya terhadap ketepatan waktu, dan penyelesaian masalah secara profesional. Proses bisnis yang dijalankan dengan integritas, termasuk dalam pengelolaan dokumen ekspor dan pembayaran, memperlihatkan bahwa perusahaan menjaga kepercayaan dan tidak terlibat dalam praktik curang, selalu berupaya memenuhi ekspektasi pelanggan dengan cara yang jujur dan terbuka.

5. Memberikan pelayanan dengan rendah hati (khidmah) merupakan wujud sikap yang ditandai dengan keramahan, kesopanan, ketulusan, serta sikap bersahaja dalam berinteraksi. Seseorang yang mengamalkan nilai ini akan tetap menunjukkan tanggung jawab yang tinggi, meskipun dalam sikapnya tercermin kelembutan, kesediaan untuk mengalah, dan ketulusan dalam melayani pihak lain. PT. Miraclecoonesia Group menunjukkan nilai ramah, sopan santun, dan profesionalisme yang konsisten dalam setiap interaksi dengan pelanggan dan mitra bisnis. Hal ini tercermin dalam pendekatan mereka yang selalu terbuka terhadap masukan, responsif terhadap keluhan, serta upaya untuk memberikan solusi yang memuaskan konsumen.

6. Tidak melupakan akhirat merupakan prinsip penting dalam etika bisnis Islam, di mana seorang pelaku usaha tidak boleh terlalu larut dalam mengejar keuntungan duniawi hingga mengabaikan kewajiban spiritual. Aktivitas bisnis hendaknya dijalankan secara seimbang, dengan tetap mengutamakan ibadah, seperti melaksanakan salat tepat waktu ketika waktunya telah tiba, sebagai bentuk kepatuhan kepada Allah SWT dan kesadaran akan tanggung jawab ukhrawi. (Feri Efendi et al., 2021)

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Miraclecoonesia Group menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam sistem pelayanannya, mengedepankan nilai-nilai spiritual dalam setiap aspek operasional bisnis. Pendekatan ini mencakup kejujuran, amanah. PT. Miraclecoonesia Group mengutamakan transparansi dalam komunikasi, komitmen untuk menepati janji, serta memberikan solusi yang adil dan sesuai dengan prinsip-prinsip etika yang kuat.

Sistem pelayanan berbasis syariah ini memperlihatkan bahwa perusahaan berusaha mencapai keuntungan duniawi akhirat. Hal ini tercermin dalam sikap ramah tamah dan profesionalisme yang dijaga dalam setiap interaksi dengan pelanggan, serta kesiapan perusahaan dalam menangani masalah dan memberikan solusi yang jujur dan transparan. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya membangun hubungan bisnis yang terpercaya, tetapi juga berusaha menciptakan dampak positif secara sosial dan spiritual.

Sebagaimana firman Allah SWT Q.S Al-Mutaffif :83/1-3.

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ وَإِذَا كَالُوا لَهُمْ أَوْ وَزَنُوا لَهُمْ يُخْسِرُونَ  
Terjemahnya:

"Celakalah orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang)! (Mereka adalah) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain, mereka minta dipenuhi. (Sebaliknya,) apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka kurangi."

Surah Al-Mutaffifin ayat 1-3 mengutuk keras perilaku curang dalam transaksi perdagangan, khususnya melakukan kecurangan ini disebut sebagai "mutaffifin," yang berasal dari kata "taff" yang berarti mengurangi atau mengurangi hak orang lain. Mereka ingin menerima hak mereka secara penuh, tetapi mengurangi hak orang lain. Allah menegaskan bahwa

mereka akan menghadapi balasan yang setimpal di akhirat.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada PT. Miraclecoonesia Group memiliki sistem pelayanan ekspor yang terstruktur, profesional, dan berlandaskan nilai-nilai etika bisnis Islam, dengan mencakup lima aspek utama: pengurusan dokumen ekspor, pengangkutan dan logistik, pengemasan dan pelabelan produk, sistem pembayaran, serta negosiasi dan hubungan bisnis internasional. Setiap tahap pelayanan dijalankan secara sistematis dan disesuaikan dengan kebutuhan buyer, mengedepankan kejujuran, ketepatan waktu, serta kepatuhan terhadap regulasi internasional. Selain itu, perusahaan juga memiliki sistem penanganan keluhan pelanggan yang responsif dan solutif, menjadikan keluhan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan layanan. Tanggapan positif dari pelanggan memperkuat bukti bahwa PT. Miraclecoonesia Group mampu menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan mitra internasional, sementara sikap proaktif dalam menghadapi kendala menunjukkan komitmen tinggi terhadap kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis jangka panjang.

PT. Miraclecoonesia Group telah menerapkan sistem pelayanan berbasis etika bisnis Islam secara menyeluruh, dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah seperti kejujuran, tanggung jawab spiritual terhadap akhirat. Hal ini tercermin dari kesigapan perusahaan dalam menghadapi masalah, keterbukaan dalam komunikasi, serta profesionalisme dalam pengelolaan dokumen dan hubungan ekspor. Selaras dengan nilai-nilai yang dikandung dalam Surah Al-Mutaffifin ayat 1–3, perusahaan ini menunjukkan komitmen tinggi dalam menghindari segala bentuk kecurangan dan berupaya menjaga keadilan dalam transaksi, yang sekaligus memperkuat citra PT. Miraclecoonesia Group sebagai entitas bisnis yang beretika dan berorientasi pada nilai-nilai Islam.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ardi, S. K. H. (2024). Pemikiran Gus Dur Tentang Akomodasi Hukum Islam Dan Kebudayaan. *Itiqadiah: Jurnal Hukum Dan Ilmu-Ilmu Kesyariahan*, 1(2), 125–140. <https://doi.org/10.63424/itiqadiah.v1i2.35>

Dharma Nurhalim, A. (2023). Pentingnya Etika Bisnis Sebagai Upaya dalam Kemajuan Perusahaan. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 14(2a), 11–20. <https://doi.org/10.47927/jikb.v14i2a.536>

Feri Efendi, T., Agustini, T., & Aslama, S. (2021). Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan (Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1774–1784. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>

Gijoh, L. G. G. (2021). Implementasi Hukum Dalam Kontrak Bisnis Internasional. *Lex Et Societatis*, 9(1), 111–119. <https://doi.org/10.35796/les.v9i1.32142>

Maulida, Novita, & Siti Femilivia Aisyah. (2024). Etika Bisnis Islam: Implementasi Prinsip Keadilan Dan Tanggung Jawab Dalam Ekonomi Syariah. *El-Iqthisadi Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Hukum Dan Syariah*, 6, 49–61. <https://doi.org/10.24252/el-iqthisady.vi.46740>

Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>

Rahayu, S. U., Sahrudin, S., & Ritonga, S. M. (2023). Analisis Jual Beli dalam Perspektif Islam. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 1171–1179. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i2.4841>

Tazkiya, A., Aldiansyah, M., Sonia, G., & Saparingga, H. S. (2021). Meraih Keberhasilan Negosiasi Bisnis Melalui Keterampilan Berkomunikasi. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 1(5), 345–358. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i5.74>

Utami, A., & Nurayuni, S. (2022). Alokasi Biaya Berdasarkan Produksi Dan Perannya Dalam Tujuan Bisnis (Literature Review Akuntansi Biaya). *Senakota (Seminar Nasional Ekonomi Dan Akuntansu)*, 1–11. <https://prosiding.senakota.nusaputra.ac.id/index.php/prosiding/article/view/47>

Widhiastuti, N. L. P., & Srimeliani, N. L. (2024). Pelatihan Pembuatan Dokumen Ekspor pada PT Pacific Express Cargo. *Jurnal Dehasen Mengabdi*, 3(1), 27–32. <https://doi.org/10.37676/jdm.v3i1.5723>

Yunani, A., & Widijawan, D. (2020). Logistik Dalam Beragam Perspektif: Evolusi Konsep, Praktek, dan Isu Kebijakan di Indonesia. *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(02), 52–59. <https://doi.org/10.46369/logistik.v10i02.1155>