LIBEROSIS
PREFIX DOI : 10.6734/LIBEROSIS.V2I2.3027
Online ISSN: 3026-7889
Jurnal Psikologi dan Bimbingan Konseling
Vol 16 No 4 Tahun 2025.

Bimbingan Islam dalam Penyelesaian Konflik Pelanggan (Pada Studi Fenomologi) Pada Pedagang di Yala Thailand

Magfhira Astari Putri [1)], Pertiwi Nurani [2)], Syaifullah Nur [3)]

Universitas Muhammadiyah Makassar
magfhiraastariputri1505@gmail.com , pertiwinurani@unismuh.ac.id
syaifullahnur@unismuh.ac.id

Abstract

This study investigates how Islamic guidance helps traders in Yala, Thailand, resolve conflicts with customers. The results of this study, which was conducted using qualitative methods and a phenomenological approach, show that Islamic guidance plays an important role in resolving conflicts with customers. This research is expected to help merchants, the government, and the community improve their quality of life and increase customer trust and loyalty if merchants apply Islamic principles in trading, such as being fair, honest, and patient.

***Keywords**: Stress, conflict, Islamic values, salespeople, Islamic guidance*

Abstrak

Studi ini menyelidiki bagaimana bimbingan Islam membantu pedagang di Yala, Thailand, menyelesaikan konflik dengan pelanggan. Hasil penelitian ini, yang dilakukan dengan metode kualitatif dan pendekatan fenomenologi, menunjukkan bahwa bimbingan Islam memainkan peran penting dalam penyelesaian konflik dengan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pedagang, pemerintah, dan masyarakat meningkatkan kualitas hidup dan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan jika pedagang menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam berdagang, seperti berlaku adil, jujur, dan sabar.

Kata kunci: Stress, konflik, nilai-nilai islam, penjual, bimbingan Islam

Article History
Received: November 2025
Reviewed: November 2025
Published: November 2025

Plagirism Checker No 77
DOI : Prefix DOI : 10.8734/Musytari.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Liberosis

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

PENDAHULUAN

Konflik antara pelanggan dan pedagang sering terjadi di berbagai tempat berdagang, termasuk di Yala, Thailand. Hal ini bisa menimbulkan dampak buruk bagi kedua belah pihak dan mengganggu ketenteraman masyarakat sekitar. Karena masyarakat Yala kebanyakan beragama Islam, menggunakan pendekatan penyelesaian masalah berdasarkan bimbingan agama Islam sangat tepat dan bisa jadi solusi yang baik, karena mengacu pada nilai-nilai keagamaan serta budaya setempat. Dalam pandangan Islam, bekerja adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan, dimulai dari niat bekerja . Niat ini bukan hanya mencari kekayaan di dunia, tetapi juga berusaha mendapatkan pahala untuk hari akhir nanti. Niat ini akan mempengaruhi usaha yang dilakukan seseorang. Jika niat bekerja dianggap sebagai ibadah, maka dalam usaha tersebut sudah ada dua tujuan, yaitu memenuhi kebutuhan Jasmani dan kebutuhan

LIBEROSIS
PREFIX DOI : 10.6734/LIBEROSIS.V2I2.3027
Online ISSN: 3026-7889
Jurnal Psikologi dan Bimbingan Konseling
Vol 16 No 4 Tahun 2025.

rohani, atau kebutuhan materi dan kebutuhan nonmateri. Tujuan bekerja bukan hanya untuk mencari kekayaan materi, tetapi usaha yang dilakukan tidak hanya dalam bentuk kekuatan fisik , tetapi juga kekuatan nonfisik seperti doa. Dengan demikian, hasil kerja itu adalah sikap bekerja yang diiringi rasa tawakal. Artinya, ketika seseorang sudah bekerja dengan segenap kemampuannya, dan hasilnya tidak sepenuhnya sesuai harapan, ia tetap menerima hasilnya dengan rasa syukur.[1]

Konflik adalah hal yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan manusia. Konflik merupakan bagian dari dinamika dan kenyataan yang dialami setiap orang serta bagian dari budaya sosial dan keterampilan profesional . Konflik adalah hal yang biasa dan sering terjadi di lembaga pendidikan seperti sekolah. Di dunia pendidikan, konflik sering terjadi dan dapat memberikan dampak besar terhadap lembaga pendidikan itu sendiri, serta terhadap anggota organisasi atau pegawai di dalamnya.

Secara umum, konflik adalah semua jenis interaksi yang saling bertentangan atau penuh permusuhan antara dua pihak atau lebih. Menurut Saiti, konflik berkaitan erat dengan motif, tujuan, keinginan, atau harapan dua individu atau kelompok yang tidak bisa bekerja sama. Ketidaksepakatan ini bisa terjadi karena perbedaan tujuan atau cara mencapai tujuan tersebut. Menurut Stepanova dkk., konflik adalah istilah yang mencakup berbagai kepentingan atau perbedaan pendapat, yang bisa terlihat dalam bentuk kontroversi, konflik kepentingan, persaingan kepentingan, atau hanya sekedar masalah.[2]

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara wawancara untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan. Peneliti memilih metode ini agar dapat membahas penerapan nilai - nilai Islam dalam cara menghadapi stres dan konflik yang terjadi antara penjual dan pelanggan yang tidak teratur. Semua data yang dikumpulkan fokus pada masalah stres dan konflik yang terjadi karena pelanggan sulit dikendalikan.

Penelitian fenomenologi mengupas peristiwa dalam kehidupan manusia dengan cara memahami pandangan dan perilaku masyarakat sesuai dengan cara berpikir dan menilai seseorang sendiri. Penelitian ini menjawab pertanyaan tentang wujud dan sifat keberadaan sesuatu, yang disebut masalah ontologis. Untuk mengumpulkan data , peneliti perlu bersabar, seperti yang dijelaskan oleh Creswell dalam prosedur "*Gaining Access and Making Rapport*" saat melakukan wawancara. Creswell menekankan bahwa dalam wawancara fenomenologis, peneliti harus memahami, terampil dalam mengajukan pertanyaan yang tepat, dan mempercayakan informan untuk menjelaskan makna pengalaman mereka. Ada empat prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif fenomenologi:

1. *Observation (from nonparticipant to participant),*
2. *Interviews (from semistructured to open-ended),*
3. *Documents (varying from private to public),*

[1] Yuvika Monika Pantouw, Ventje Tatimu, and Sofia A. P. Sambul, "Pengaruh Nilai Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Administrasi Bisnis* 9, no. 3 (2019): 85, https://doi.org/10.35797/jab.9.3.2019.25517.85-92.

[2] Ilham Fauzi and Kata Kunci, "Manajemen Konflik Dan Cara Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi Sekolah" 1, no. 1 (2023): 108–15.

LIBEROSIS
PREFIX DOI : 10.6734/LIBEROSIS.V2I2.3027
Online ISSN: 3026-7889
Jurnal Psikologi dan Bimbingan Konseling
Vol 16 No 4 Tahun 2025.

4. *Audio Visual Materials (include pictures, compact disks, and videotapes).*[3]

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan beberapa hal tentang jenis, sebab, dan cara pedagang di Yala, Thailand, menyelesaikan konflik dengan pelanggan berdasarkan bimbingan Islam. Data diperoleh dari wawancara mendalam dengan pedagang yang pernah mengalami konflik, serta pengamatan terhadap cara mereka berinteraksi dengan pelanggan yang susah diatur. Para pedagang mengatakan bahwa pelanggan yang sulit diatur cenderung bersikap ganas, tidak sabar, dan kadang-kadang tidak mematuhi aturan atau kesepakatan yang telah dibuat. Hal ini sering kali menyebabkan konflik yang mengganggu proses transaksi serta hubungan sosial antar pihak.

Pedagang ini memiliki latar belakang agama Islam dan sangat berkomitmen dalam menjalani ajaran agamanya. Dalam penelitian ini, dia diberi kesempatan untuk menceritakan pengalaman serta tantangan yang dihadapinya dalam berdagang, khususnya ketika menghadapi konflik dengan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pedagang menghadapi berbagai kesulitan dalam menjalankan usaha dagang, khususnya ketika berurusan dengan pelanggan yang sulit dikuasai. Salah satu contoh masalah yang terjadi adalah ketika seorang pelanggan meminta uang kembali karena barang yang dibeli tidak sesuai harapan. Pedagang merasa bahwa alasan pelanggan tersebut tidak terlalu kuat, namun tetap berusaha menyelesaikan masalah secara bijak dan baik.

Dalam menghadapi situasi seperti itu, pedagang mengacu pada ajaran Islam dalam mencari Solusi. Ia percaya bahwa agama Islam mengajarkan agar selalu jujur dan adil dalam berdagang, serta menyelesaikan masalah dengan cara yang tulus dan damai. Pedagang juga yakin bahwa dengan menerapkan prinsip Islam, ia bisa memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan reputasi bisnisnya. Dalam penelitian ini, juga ditemukan bahwa para pedagang memiliki beberapa cara untuk menghadapi masalah dengan pelanggan, antara lain:

1. Membawa dengar keluhan pelanggan dengan sabar dan teliti
2. Mencoba memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan
3. Memberikan penyelesaian yang adil dan jujur
4. Mencoba memperkuat kepercayaan yang ada dengan pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pedangang di Yala, Thailand dengan menerapkan nilai-nilai bimbingan Islam dalam menyelesaikan konflik yang ada disana antara pedangang dan pelanggan, khususnya pelanggan yang susah untuk diatur. Seperti yang diketahui Yala merupakan daerah dengan populasi Muslim mayoritas sama dengan Narathiwat, dan Phatani.

[3] Abdul Nasir et al., "Nilai-Nilai Gotong Royong Dalam Pernikahan Masyarakat Jawa Di KADISOBO, TRIMULYO, SLEMAN, DIY," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3, no. 5 (2023): 4445–51, https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0APendekatan.

LIBEROSIS
PREFIX DOI : 10.6734/LIBEROSIS.V2I2.3027
Online ISSN: 3026-7889
Jurnal Psikologi dan Bimbingan Konseling
Vol 16 No 4 Tahun 2025.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa bimbingan Islam bisa menjadi salah satu cara efektif untuk menyelesaikan masalah dengan pelanggan. Pedagang yang tekun menerapkan ajaran agama Islam dapat membangun kepercayaan dari pelanggan dan meningkatkan nama baik bisnisnya. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai-nilai Islam bisa menjadi dasar dalam berdagang, terutama saat menghadapi permasalahan dengan pelanggan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa bimbingan Islam memiliki peran penting dalam menyelesaikan masalah dengan pelanggan. Para pedagang yang mengikuti prinsip-prinsip Islam dalam berdagang, seperti bersikap adil, jujur, dan sabar, bisa meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan terhadap mereka. Karena itu, penting bagi para pedagang untuk memperdalam pemahaman mereka tentang prinsip-prinsip Islam dalam berdagang dan menerapkannya dalam kegiatan sehari-hari.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa dengan menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam berdagang, pedagang bisa membangun kepercayaan dan kesetiaan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi para pedagang, pemerintah, dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup serta memperkuat kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.

SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa bimbingan Islam memiliki peran yang sangat penting dalam menyelesaikan masalah atau konflik dengan para pelanggan. Karena itu, para pedagang perlu memperbaiki pemahaman mereka mengenai prinsip-prinsip Islam dalam berdagang, seperti bersikap adil, jujur, dan sabar. Dengan cara ini, mereka bisa meningkatkan rasa percaya dan kesetiaan pelanggan terhadap usaha mereka.

Untuk peneliti berikutnya, memperluas jumlah sampel penelitian serta menggunakan metode penelitian yang berbeda dapat membantu mendapatkan hasil yang lebih lengkap dan beragam. Selain itu, memfokuskan pada aspek lain dari bimbingan Islam, misalnya pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen, juga bisa menjadi topik penelitian yang menarik. Menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam berdagang juga bisa menjadi salah satu cara untuk meningkatkan rasa percaya dan kesetiaan pelanggan. Para pedagang bisa menerapkan prinsip-prinsip tersebut, seperti bersikap adil, jujur, dan sabar, guna memperkuat hubungan dengan pelanggan.

DAFTAR REFERENSI

Fauzi, Ilham, and Kata Kunci. “Manajemen Konflik Dan Cara Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi Sekolah” 1, no. 1 (2023): 108–15.

Nasir, Abdul, Nurjana, Khaf Shah, Rusdy Abdullah Sirodj, and M Win Afgani. “Nilai-Nilai Gotong Royong Dalam Pernikahan Masyarakat Jawa Di KADISOBO, TRIMULYO, SLEMAN, DIY.” *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3, no. 5 (2023): 4445–51. https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0APendekatan

Pantouw, Yuvika Monika, Ventje Tatimu, and Sofia A. P. Sambul. “Pengaruh Nilai Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.” *Jurnal Administrasi Bisnis* 9, no. 3 (2019): 85. https://doi.org/10.35797/jab.9.3.2019.25517.85-92