

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM USAHA  
RUMAH MAKAN  
(STUDI KASUS USAHA RUMAH MAKAN WONG SOLO  
BATOH, KEC. LUENG BATA KOTA BANDA ACEH)**



**Disusun Oleh :**

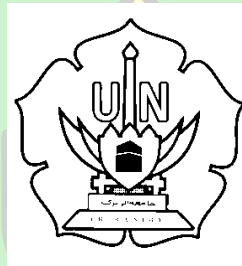
**DURATUN NAFIS  
NIM. 140602139**

**جامعة الرانيري  
AR - RANIRY**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2019M / 1440H**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM USAHA  
RUMAH MAKAN  
(STUDI KASUS USAHA RUMAH MAKAN WONG SOLO  
BATOH, KEC. LUENG BATA KOTA BANDA ACEH)**



**Disusun Oleh:**

**DURATUN NAFIS  
NIM. 140602139**

**جامعة الرانيري**

**AR - RANIRY**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2019M/1440H**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Duratun Nafis  
NIM : 140602139  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 15 Januari 2019

UIN  
AR - RANIRY

Yang Menyatakan



  
Duratun Nafis

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Ekonomi Syariah

Dengan Judul:

**Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)**

Disusun Oleh:

Duratun Nafis  
NIM: 140602139

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I

Dr. Zaki Fuzd. M. Ag  
NIP: 19640314 199203 1 003

Pembimbing II

Jalaluddin, ST., MA  
NIDN: 2030126502

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, ✓

Dr. Nilam Sari, M.Ag

NIP: 19710317 200801 2 007

**LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL**

SKRIPSI

Duratun Nafis  
NIM: 140602139

Dengan Judul:

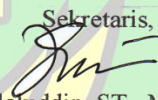
**Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan  
(Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng  
Bata Kota Banda Aceh)**

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan  
Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata I dalam bidang Ekonomi Syariah


Pada Hari/Tanggal: Kamis, 17 Januari 2019 M  
11 Jumadil-Awwal 1440 H

Banda Aceh  
Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi

Ketua,  
  
Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP: 19640314 199203 1 003


Sekretaris,  
  
Jalaluddin, ST., MA  
NIDN: 2030126502

Penguji I,  
  
Dr. Nur Baety Sofyan, Lc., MA  
NIP. 19820808 200901 2 009

Penguji II,  
  
Fakhurrizi, SE., MM  
NIP.19760525 200312 1 002



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

  
Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 19640314 199203 1 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@arraniry.ac.id](mailto:library@arraniry.ac.id)

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA  
ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Duratun Nafis

NIM : 140602139

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

E-mail : [Duratunnafisaz@gmail.com](mailto:Duratunnafisaz@gmail.com)

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  KKU  Skripsi  .....  
yang berjudul:

**Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata kota Banda Aceh)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada) Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 03 Februari 2019

Mengetahui,

Penulis

Duratun Nafis

Pembimbing I

Dr. Zaki Fuad, M.Ag

NIP: 19640314 199203 1 003

Pembimbing II

Jalaluddin, ST., MA

NIDN: 2030126502

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain” (QS. Al-Insyiraah [94]6-7).

Segala puji bagi Allah SWT zat yang maha sempurna kupersembahkan karya kecil ini sebagai tanda cinta dan kasih sayangku kepada kedua orang tua tercinta, terima kasih atas semua pendidikan yang diberikan sampai saat ini sehingga dapat membuatku mejadi pribadi yang lebih baik. Adik dan sahabat serta teman-teman terima kasih banyak telah memberi semangat dan doa untuk penyelesaian karya tulis ini.

AR - RANIRY

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)”. Shalawat serta salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nilam Sari, M. Ag dan Cut Dian Fitri, S.E., M.Si., Ak., CA selaku ketua dan sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry.
3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua Laboraturium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Hafidhah, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Prodi Ekonomi Syariah di Laboraturium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Zaki Fuad, M. Ag selaku pembimbing I dan Jalaluddin, ST., MA selaku pembimbing II yang telah banyak



meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya dalam membimbing penulis.

5. Dr. Nur Baety Sofyan, Lc., MA selaku penguji I dan Fakhrurrazi, SE., MM selaku penguji II yang telah memberikan saran-saran perbaikan demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Khairul Amri, S.E., M.Si selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan Program Studi Strata Satu (S1) Ekonomi Syariah serta segenap Dosen dan staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu kepada penulis.
7. Orang tua yang penulis cintai, Bapak Azhari dan Ibu Nurjannah, yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat serta dorongan kepada penulis hingga skripsi ini selesai. Tanpa do'a dari kedua orang tua mungkin penulis tidak bisa menyelesaikan skripsi ini. Saudara kandung penulis yaitu adik Machviratun Yusra dan Muhammad Achyar serta keluarga besar yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat terbaik Putri Narisa, S.Pd, Suri Nurhaliza, Lisa, Husna Etika, Widya Oktimi, Zahria Amalina, S.E, Miftahul Jannah, S.Pd, Nurfazilah dan sahabat-sahabat seperjuangan lainnya Program Studi Ekonomi Syariah

angkatan 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih ada kekurangan, oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 17 Januari 2019  
Penulis,

Duratun Nafis



## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	‘
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

## 2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

### 3. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

### 4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

#### a. *Ta marbutah* (ة) hidup

*Ta marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

#### b. *Ta marbutah* (ة) mati

*Ta marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*

*al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

## **ABSTRAK**

Nama : Duratun Nafis  
Nim : 140602139  
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
Judul : Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)  
Tanggal Sidang : 17 Januari 2019  
Pembimbing I : Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
Pembimbing II : Jalaluddin, ST., MA

Etika bisnis Islam adalah suatu ajaran untuk membedakan benar dan salah. Etika bisnis dalam Islam meliputi sikap jujur, amanah, cerdas, ramah dan komunikatif. Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh merupakan salah satu contoh usaha kuliner yang menerapkan etika bisnis secara Islam. Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh salah satu usaha dengan label *Halālān Ṭayyibān* yang menghadirkan produk halal dan baik serta lebih mengutamakan pelayanan kepada pelanggan setelah produk yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan etika bisnis Islam di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh dan kesesuaian antara etika bisnis islam dengan etika bisnis Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan pedekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa (1) Implementasi etika bisnis islam di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh sudah diterapkan dengan baik; (2) etika bisnis yang diterapkan Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh pada umumnya telah sesuai dengan etika bisnis yang diajarkan oleh Islam, walaupun tidak sempurna yang dilakukan oleh Rasulullah SAW.

**Kata Kunci:** Etika Bisnis Islam, Produk, Pelayanan, Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh.

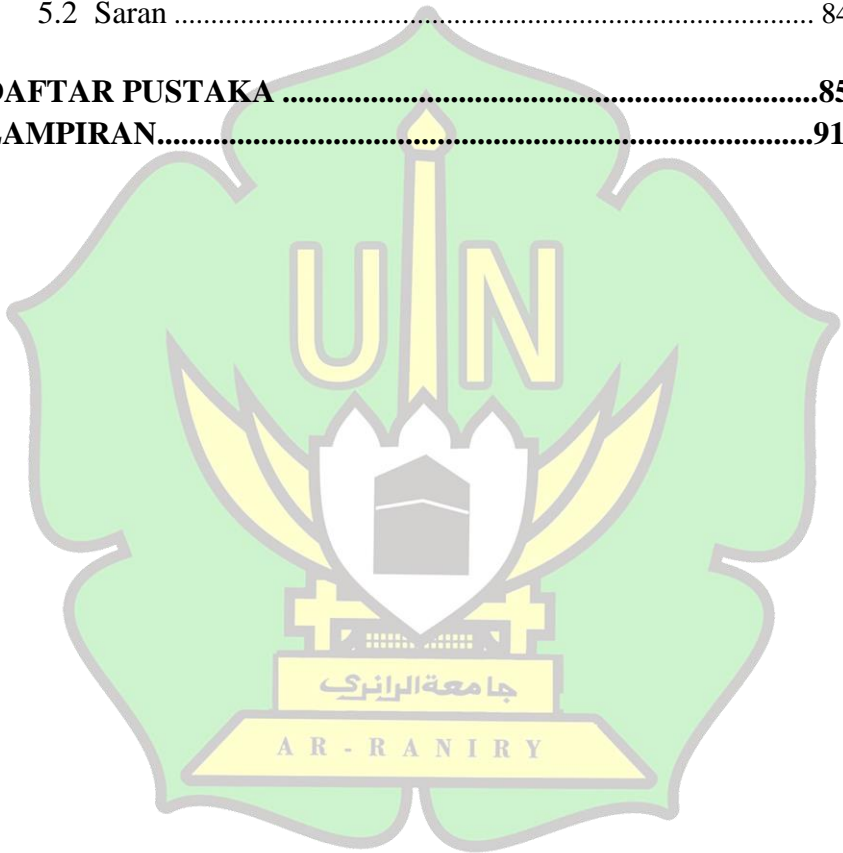
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat penelitian.....	6
1.5 Sistematika Pembahasan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Pengertian Etika dan Bisnis Islam .....	8
2.1.1 Tujuan Etika Bisnis .....	10
2.1.2 Bisnis dalam Al-Quran .....	11
2.2 Etika Bisnis Menurut Islam .....	13
2.2.1 Berani dan Kerja Keras .....	15
2.2.2 Kerja, Gaji dan Bayaran.....	16
2.2.3 Kejujuran dan Transparan.....	17
2.3 Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam .....	19
2.4 Kualitas Produk .....	24



2.4.1	Kualitas produk dalam Islam .....	26
2.4.2	Konsep Kualitas Produk.....	28
2.4.3	Kualitas Makanan .....	30
2.5	Pelayanan dan Kepedulian Kepada Pelanggan .....	33
2.5.1	Pengertian pelayanan .....	33
2.5.2	Dasar-dasar Pelayanan .....	36
2.5.3	Pelayanan dalam pandangan Islam .....	37
2.5.4	Kualitas Pelayanan.....	40
2.5.5	Konsep Kualitas Pelayanan.....	41
2.5.6	Pelayanan konsumen.....	43
2.6	Penelitian Terkait .....	44
2.7	Kerangka Pemikiran .....	50
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>52</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	52
3.2	Lokasi Penelitian .....	53
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	53
3.3.1	Subjek Penelitian .....	53
3.3.2	Objek Penelitian.....	53
3.4	Sumber Data .....	54
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6	Teknik Analisa Data .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>58</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.1	Sejarah Rumah Makan Wong Solo .....	58
4.1.2	Visi, Misi dan Tujuan.....	60
4.1.3	Struktur Organisasi Rumah Makan Wong Solo Batoh Cabang Batoh .....	61
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	62
4.2.1	Pemahaman Manager Rumah Wong Solo Cabang Batoh Mengenai Etika Bisnis Islam .....	62
4.3	Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Batoh .....	65
4.3.1	Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Kualitas Produk.....	74

4.3.2 Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Kualitas Pelayanan.....	78
4.4 Kesesuaian Antara Etika Bisnis Di Rumah Makan Wong Solo Cabang Batoh Dengan Etika Bisnis Menurut Islam	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	Halaman 48
-----------------------------------	---------------



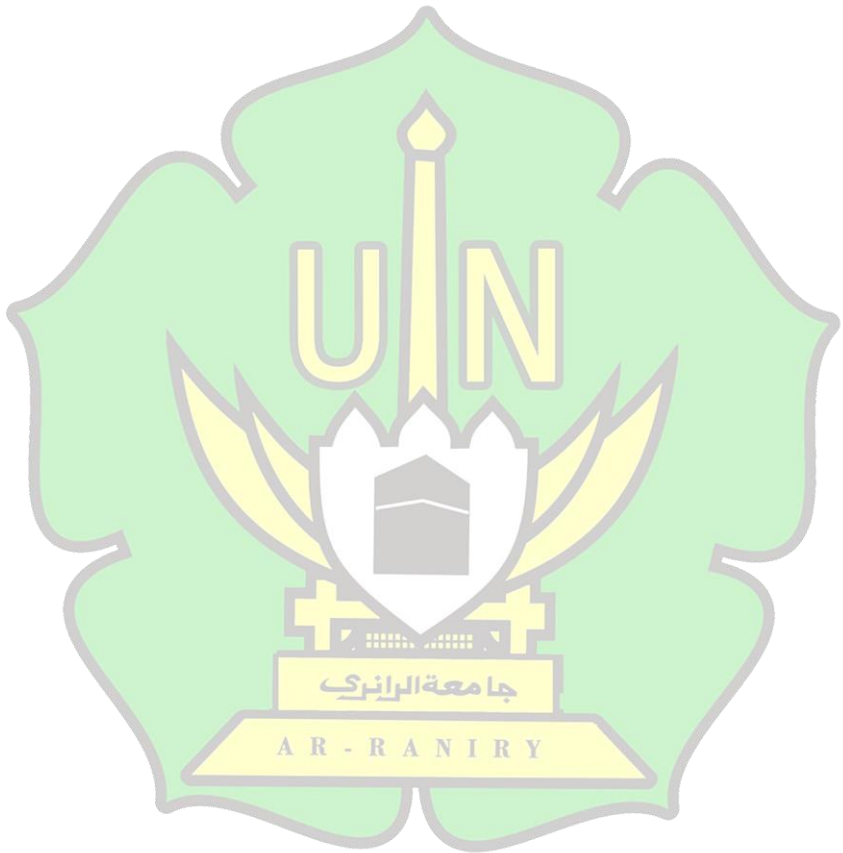
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi RM Wong Solo Cabang Batoh	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	91
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian .....	109
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian .....	112



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sesungguhnya dalam kehidupan sehari-hari manusia telah diatur dalam pandangan ajaran Islam untuk mengatur seluruh kehidupan manusia termasuk dalam kaitannya pelaksanaan perekonomian dan bisnis. Dalam Islam setiap muslim diwajibkan untuk berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan syariah (aturan) dalam setiap kehidupan termasuk didalamnya aturan usaha dan bisnis yang merupakan jalan dalam rangka mencari kehidupan sejahtera. Islam adalah agama sempurna yang memuat berbagai persoalan kehidupan yang termasuk kehidupan manusia, baik diungkapkan secara global maupun rinci, secara substantif ajaran Islam yang diturunkan Allah SWT kepada para Rasulullah SAW terbagi menjadi tiga bagian yakni aqidah, syariah dan akhlak (Januari, 2002:17).

Islam tidak membiarkan begitu saja seseorang bekerja sesuka hati untuk mencapai keinginannya dengan menghalalkan segala cara seperti melakukan penipuan, kecurangan, sumpah palsu, riba, menyuap dan perbuatan batil lainnya. Tetapi dalam Islam diberikan suatu batasan atau garis pemisah antara yang boleh dan yang tidak boleh, yang benar dan salah serta yang halal dan yang haram. Batasan atau garis pemisah inilah yang dikenal dengan istilah etika. Perilaku dalam berbisnis atau berdagang juga tidak luput dari

adanya nilai moral atau nilai etika bisnis. Hal ini penting bagi para pelaku bisnis untuk mengintegrasikan dimensi moral ke dalam kerangka atau ruang lingkup bisnis (Amalia, 2014).

Islam menempatkan bisnis sebagai cara yang terbaik untuk memperoleh harta serta kesejahteraan. Oleh sebab itu, bisnis dilakukan dengan cara yang baik tanpa adanya kecurangan, riba, rekayasa harga maupun menimbun barang. Perilaku seperti ini dapat menyebabkan terjadinya kezaliman dalam kehidupan masyarakat. Dalam era bisnis modern saat ini untuk menghadapi persaingan serta mewujudkan persaingan yang sehat dalam bisnis, etika bisnis digunakan untuk mengendalikan persaingan bisnis agar tidak menjauhi seluruh norma-norma bisnis yang ada. Etika bisnis juga dapat digunakan oleh para pelaku bisnis agar dapat berpikir, apakah dalam melaksanakan kegiatan bisnisnya, mengganggu kegiatan bisnis pelaku bisnis yang lain atau tidak (Susanti, 2017).

Perilaku bisnis yang benar menurut Mustaq Ahmad adalah yang sesuai dengan ajaran Alquran dan implementasinya tidak saja baik terhadap sesama manusia akan tetapi juga harus selalu dekat dengan Allah SWT. Setiap muslimin mengalami masalah yang sangat dilematis karena di dalam pikirannya ada semacam keresahan apakah praktek-praktek bisnis yang dilakukan telah benar menurut pandangan Islam. Banyak yang telah meninggalkan nilai-nilai atau etika Islam hanya untuk mencari laba sebesar-besarnya. Nilai-nilai Islam senantiasa menjadi landasan utamanya, siapa saja yang ingin bermuamalah diperbolehkan kecuali yang

dilarang. Dalam Islam nilai-nilai moralitas yang meliputi kejujuran, keadilan dan keterbukaan sangat diperlukan dan menjadi tanggung jawab bagi setiap pelaku bisnis, nilai-nilai tersebut merupakan cerminan dari keimanan seorang muslim kepada Allah SWT. Hal ini memberikan ruang gerak yang luas bagi umat Islam untuk melakukan aktivitas ekonominya sehingga dapat meningkatkan taraf hidupnya (Ahmad, 2006:113).

Islam menghalalkan jual beli termasuk juga bisnis, namun bagaimana seharusnya seorang muslim berusaha dalam dunia bisnis agar mendapatkan berkah dari Allah SWT di dunia maupun di akhirat. Aturan bisnis Islam menjelaskan berbagai hal yang harus dilakukan oleh para pebisnis muslim, diharapkan bisnis tersebut akan maju dan berkembang pesat karena selalu mendapatkan berkah dari Allah SWT. Disetiap kegiatan bisnis bukan hanya untuk mencapai tujuan bisnis itu sendiri seperti mendapatkan keuntungan yang besar, melainkan ingin menumbuhkan kedisiplinan dan nilai kejujuran dalam praktisi bisnis. Jika setiap praktisi bisnis menerapkan kedisiplinan dan mempunyai nilai kejujuran yang baik maka nilai perusahaan di mata masyarakat luas akan baik. Semakin besarnya kesadaran etika dalam berbisnis, kebaikan dan kesuksesan serta kemajuan suatu bisnis tergantung pada kesungguhan dan ketekunan para pelaku bisnis tersebut (Harahap, 2010:37).

Hal ini juga berlaku bagi bisnis rumah makan. Mengingat saat ini bisnis rumah makan semakin berkembang seiring dengan perkembangan jumlah besar gaya hidup yang ingin serba cepat



tersaji, karena semakin banyaknya usaha rumah makan dan persaingan yang semakin ketat dapat menyebabkan para pelaku bisnis rumah makan melakukan kecurangan dan hanya mementingkan keuntungan semata. Sedangkan dalam Islam telah dijelaskan tujuan dari bisnis tidak hanya mencari keuntungan sebesar-besarnya melainkan juga keberkahan.

Penerapan etika bisnis Islam tersebut juga harus mampu dilaksanakan dalam setiap aspek perekonomian termasuk dalam penyelenggaraan produksi dan pelayanan (Amalia, 2014). Tidak terkecuali penerapan etika bisnis Islam di rumah makan wong solo. Rumah Makan Wong Solo adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang kuliner makanan yang sudah berdiri pada tahun 1991, rumah makan ini sudah memiliki banyak cabang di beberapa kota besar di Indonesia salah satunya Rumah Makan Wong Solo Batoh yang terletak di Jl. H. Muhammad Hasan, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh. Rumah Makan Wong Solo merupakan salah satu usaha waralaba di Indonesia yang tangguh dengan falsafah Halālān Ṭayyibān menghadirkan produk yang halal dan baik yang lebih mengutamakan pelayanan kepada pelanggan setelah produk yang berkualitas. Disamping memberikan pelayanan yang maksimal Rumah Makan Wong Solo telah memiliki standarisasi bumbu, hingga kesamaan rasa diantara outlet bisa terjaga mutunya. Khususnya makanan khas utama dari Rumah Makan Wong Solo seperti menu ayam bakar dan ayam goreng.

Dari latar belakang diatas penulis melihat usaha yang begitu marak di Banda Aceh khususnya dengan label Ḥalālān Ṭayyibān penulis ingin meneliti apakah label yang disampaikan sesuai dalam implementasi etika bisnis Islam, oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana implementasi etika bisnis Islam pada Rumah Makan Wong Solo di Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh. Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, bahwa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan etika bisnis Islam pada Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh?
2. Bagaimana kesesuaian antara etika bisnis di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh dengan etika bisnis menurut Islam?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai tujuan yang harus diarahkan agar materinya tepat sasaran serta memudahkan dalam melakukan penelitian. Tujuan tersebut antara lain:

1. Untuk mengetahui penerapan etika bisnis pada Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh.

2. Untuk mengetahui kesesuaian etika bisnis di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh dengan etika bisnis menurut Islam.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

##### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian sebagai sarana bagi peneliti dalam membandingkan konsep-konsep yang telah dipelajari sebelumnya dengan prakteknya didunia bisnis dan perdagangan yang ada kaitanya dengan etika bisnis Islam.

##### **2. Manfaat bagi akademik**

Pengetahuan dalam Penerapan etika bisnis Islam serta sebagai masukan pada peneliti dimasa yang akan datang.

##### **3. Manfaat bagi perusahaan**

Sebagai masukan dan dapat dijadikan sebagai bahan agar lebih meningkatkan kinerja bisnis dengan mengembangkan etika bisnis Islam.

#### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Sistematika dari skripsi ini diatur sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Bagian-bagian tersebut diuraikan terlebih dahulu untuk mengetahui secara jelas tentang pentingnya penelitian ini dilakukan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan penjelasan dari beberapa teori yang dipakai untuk pelaksanaan penelitian dari berbagai sumber-sumber referensi buku dan jurnal yang terkait dalam penelitian ini, serta penelitian terkait yang menjadi landasan penulis untuk melakukan penelitian ini.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

## BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti mengenai etika bisnis yang digunakan Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh. Apakah sudah sesuai dengan etika bisnis dalam Islam.

## BAB V PENUTUP

Pada bagian bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari penulis.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Etika dan Bisnis Islam**

Etika pada dasarnya berpengaruh terhadap para pelaku bisnis, terutama dalam hal kepribadian, tindakan dan perilakunya (Fauzia, 2013:4). Etika berasal dari bahasa Yunani “*ethos*” yang berarti “adat istiadat” atau “kebiasaan”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (KBBI) kata etika dimaknai dengan ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Menurut Maryani dan Ludigdo, etika adalah aturan, norma atau pedoman yang mengatur perilaku manusia, baik harus dilakukan maupun ditinggalkan yang dianut oleh suatu golongan atau masyarakat (Pananrangi, 2017:96). Etika merupakan keyakinan mengenai tindakan yang benar dan yang salah, atau tindakan yang baik dan yang buruk, yang mempengaruhi hal lainnya (Sudrajat, 2017).

Menurut (Mardatillah, 2013), bisnis secara terminologi merupakan sebuah kegiatan atau usaha. Bisnis dapat pula diartikan sebagai aktivitas terpadu yang meliputi pertukaran barang, jasa atau uang yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dengan maksud untuk memperoleh manfaat dan keuntungan. Sedangkan menurut (Fauzia, 2013:3), Bisnis adalah pertukaran barang, jasa atau uang yang saling menguntungkan atau memberikan manfaat. Menurut arti dasarnya, bisnis memiliki makna sebagai “pembelian dan penjualan barang dan jasa”. Bisnis berlangsung karena adanya

kebergantungan antar individu, adanya peluang internasional, usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan standar hidup, dan lain sebagainya. Bisnis juga dipahami dengan suatu kegiatan usaha individu (privat) yang terorganisir atau melembaga, untuk menghasilkan dan menjual barang atau jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Bisnis dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan (*profit*), mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, pertumbuhan sosial, dan tanggung jawab sosial.

Etika bisnis adalah sebagai seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas. Dalam artian lain etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma di mana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi untuk mencapai tujuan bisnisnya dengan baik. Selain itu, etika bisnis juga berarti pemikiran atau refleksi tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis, yaitu refleksi tentang perbuatan baik, buruk, terpuji, tercela, benar, salah, wajar, tidak wajar, pantas, tidak pantas dari perilaku seseorang dalam berbisnis atau bekerja.

Etika bisnis Islam secara sederhana berarti mempelajari tentang mana yang baik atau buruk, benar atau salah dalam dunia bisnis berdasarkan kepada prinsip-prinsip moralitas. Moralitas di sini, sebagaimana telah dijelaskan yaitu aspek baik atau buruk, terpuji atau tercela, benar atau salah, wajar atau tidak wajar, pantas atau tidak pantas dari perilaku manusia. Kemudian dalam kajian

etika bisnis Islam susunan *adjective* di atas ditambah dengan halal dan haram (Faisal Badroen, 2006:15). Menurut (Ravai, 2012), etika bisnis adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya (yang tidak dibatasi), namun dibatasi dalam perolehan dan pendayaan hartanya (ada aturan halal dan haram). Dalam arti, pelaksanaan bisnis harus tetap berpegang pada ketentuan syariat (aturan dalam Al-Quran dan hadits). Dengan kata lain, syariat merupakan nilai utama yang menjadi teknis bagi pelaku kegiatan bisnis. Bisnis yang sehat adalah bisnis yang berdasarkan nilai-nilai etika, oleh karena itu seharusnya para pelaku bisnis memiliki kerangka etika bisnis sehingga dapat mengantarkan aktifitas bisnis yang berkah.

### **2.1.1 Tujuan Etika Bisnis**

Menurut (Faisal Badroen, 2002:22), tujuan etika bisnis adalah sebagai perangkat nilai tentang baik, buruk, benar, salah dalam dunia bisnis berdasarkan prinsip-prinsip moralitas, ada beberapa hal yang dikemukakan sebagai tujuan umum dari etika bisnis sebagai berikut:

- a. Menambahkan kesadaran akan adanya dimensi etika dalam bisnis.
- b. Memperkenalkan argumentasi-argumentasi moral dibidang ekonomi dan bisnis serta penyusunannya.
- c. Membantu untuk menentukan sikap moral yang tepat dalam menjalankan profesi.

### 2.1.2 Bisnis dalam Al-Quran

Bisnis dalam Al-Quran dijelaskan melalui kata *tijārah* yang mencakup dua makna, yaitu: pertama, perniagaan secara umum yang mencakup perniagaan antara manusia dengan Allah SWT. Ketika seseorang memilih petunjuk dari Allah, mencintai Allah SWT dan Rasul-Nya, berjuang di jalan-Nya dengan harta dan jiwa, membaca kitab Allah SWT, mendirikan shalat, menafkahkan sebagian rezekinya, maka itu adalah sebaik-baik perniagaan antara manusia dengan Allah SWT. Dalam salah satu ayat Al-Quran dijelaskan bahwa ketika seseorang melakukan petunjuk Allah SWT dengan kesesatan, maka ia termasuk orang yang tidak beruntung. Adapun makna dari *tijārah* yang kedua adalah perniagaan secara khusus, yang berarti perdagangan ataupun jual beli antar manusia. Beberapa ayat yang menerangkan tentang bagaimana bertransaksi yang adil di antara manusia terangkum dalam Al-Quran surah An-Nisa' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ  
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu*



*membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (Q.S. An-Nisa’ [4]: 29).*

Pada ayat yang lain juga terdapat dalam Al-Quran surah An-Nur [24] ayat 37:

رَجَالٌ لَا تُلْمِهِمْ بِحِازَةٍ وَلَا بَيْعٍ عَن ذِكْرِ اللَّهِ وَإِقَامِ الصَّلَاةِ  
وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ ۖ يَخَافُونَ يَوْمًا تَتَقَلَّبُ فِيهِ الْقُلُوبُ وَالْأَبْصَارُ

Artinya: *“Laki-laki yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan tidak (pula) oleh jual beli dari mengingat Allah, dan (dari) mendirikan shalat, dan (dari) membayarkan zakat. Mereka takut kepada suatu hari yang (di hari itu) hati dan penglihatan menjadi guncang” (Q.S. An-Nur [24]: 37).*

Pada Al-Quran surah An-Nisa’ adanya suatu perniagaan yang adil dan saling menguntungkan antara satu pihak dengan pihak yang lain dan motif dari suatu perniagaan hendaknya untuk beribadah, karena dalam surah An-Nur disebutkan bahwa seseorang ketika sedang bertransaksi hendaklah selalu mengingat Allah SWT, menegakkan shalat dan membayar zakat. Jadi, perniagaan dalam arti yang lebih khusus pun tidak akan pernah luput dari aktivitas untuk mengingat Allah SWT. Sehingga diharapkan hal ini bisa menjadi suatu kontrol bagi seorang peniaga dan pengusaha, agar selalu membuat kebaikan dan menjauhi perilaku yang merugikan dalam suatu aktivitas bisnis.

Dalam transaksi bisnis Islam, kepercayaan dimulai dengan pelaksanaan transaksi yang sesuai dengan Al-Quran dan Al-Hadis.

Segala pelaksanaan transaksi tersebut bertujuan untuk meniadakan angka penipuan, persengketaan, ataupun segala macam dampak negatif yang timbul dari suatu transaksi. Akad adalah salah satu awal mula terjadinya suatu transaksi bisnis, yang ketika akad dijalani dengan *fair*, maka akan menghasilkan *profit* (keuntungan materi) dan *benefit* (keuntungan non materi) yang halal dan berkah (Fauzia, 2013:7).

## 2.2 Etika Bisnis Menurut Islam

Etika bisnis lahir di Amerika pada tahun 1970-an kemudian meluas ke Eropa tahun 1980-an dan menjadi fenomena global di tahun 1990-an jika sebelumnya hanya para teolog dan ahli agama yang membicarakan masalah-masalah moral dari bisnis, sejumlah filsuf mulai terlibat dalam memikirkan masalah-masalah etis di sekitar bisnis, dan etika bisnis dianggap sebagai suatu tanggapan tepat atas krisis moral yang meliputi dunia bisnis di Amerika Serikat, akan tetapi ironisnya justru negara Amerika yang paling gigih menolak kesepakatan Bali pada pertemuan negara-negara dunia tahun 2007 di Bali. Pada saat sebagian besar negara-negara mempermasalahkan etika industri, negara-negara maju yang menjadi sumber penyebab *global warming* agar dibatasi, Amerika menolaknya.

Dalam agama Islam tampak pandangan positif terhadap perdagangan dan kegiatan ekonomis. Nabi Muhammad SAW adalah seorang pedagang, dan agama Islam disebarluaskan terutama melalui para pedagang muslim. Dalam Al-Quran terdapat

peringatan terhadap penyalahgunaan kekayaan, akan tetapi tidak melarang mencari kekayaan dengan cara halal .

Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 275:

... وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ

Artinya: “Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba” (Q.S. Al-Baqarah [2]: 275).

Islam menempatkan aktivitas perdagangan dalam posisi yang amat strategis di tengah kegiatan manusia mencari rezeki dan untuk memenuhi kehidupan. Hal ini dapat dilihat pada sabda Rasulullah SAW: “perhatikan olehmu sekalian perdagangan, sesungguhnya di dunia perdagangan itu ada sembilan dari sepuluh pintu rezeki”. Seorang pengusaha muslim berkewajiban untuk memegang teguh etika dan moral bisnis Islam yang mencakup akhlak mulia, Allah SWT akan melapangkan hatinya dan akan membukakan pintu rezeki di mana pintu rezeki akan terbuka dengan akhlak mulia tersebut, akhlak yang baik itu adalah modal dasar yang akan melahirkan praktik bisnis yang etis dan moralis. Salah satu dari akhlak yang baik dalam bisnis Islam adalah kejujuran, sebagian dari makna kejujuran adalah seorang pengusaha senantiasa terbuka dan transparan dalam jual belinya.

عَنْ ابْنِ مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ تَعَالَى عَنْهُ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَصَحْبِهِ وَسَلَّمَ قَالَ ; (إِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ، وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ، وَإِنَّ الرَّجُلَ لَيَصْدُقُ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ صِدْقًا، وَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ، وَإِنَّ

الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ، وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ، وَإِنَّ الرَّجُلَ لَيَكُذِبُ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ كَذَابًا) (رواه البخاري ومسلم)

Artinya: “Dari Ibn Mas’ud ra, Rasulullah SAW bersabda: *Sesungguhnya kejujuran akan menunjukkan kepada kebaikan, dan kebaikan itu akan menghantarkan kepada surga. Dan apabila seseorang selalu berlaku jujur maka akan di catat di sisi Allah sebagai orang yang jujur. Dan sesungguhnya bohong itu akan menunjukkan kepada kezaliman, dan kezaliman itu akan menghantarkan ke arah neraka. Seseorang yang terus menerus berbuat bohong akan ditulis oleh Allah sebagai pembohong.* (H.R. Bukhari Muslim).

Akhlik yang lainnya adalah *amānah*, Islam menginginkan seorang pebisnis muslim mempunyai hati yang tanggap dengan menjaganya, memenuhi hak-hak Allah dan manusia, serta menjaga muamalahnya dari unsur yang melampaui batas atau sia-sia (Noor, 2014:19-20)

### 2.2.1 Berani dan Kerja Keras

Berani dalam hal ini adalah berani mengambil risiko dan keputusan bisnis serta bekerja keras untuk mewujudkan apa yang telah diputuskan. Setiap usaha pasti terdapat risiko yang harus dihadapi. Seorang pebisnis hendaknya tanggap terhadap perubahan selera dan kebutuhan masyarakat serta menganalisis kejadian lapangan yang ada untuk segera mengambil keputusan mengenai langkah ke depan perusahaan. Setelah mengetahui langkah yang harus ditempuh, pebisnis bekerja semaksimal

mungkin untuk meraih apa yang diinginkan, dalam Islam bekerja merupakan kewajiban kedua setelah ibadah. Oleh karena itu apabila bekerja dilakukan dengan ikhlas maka bekerja pada suatu pekerjaan akan bernilai ibadah. Pada dasarnya apa yang kita lakukan pasti dimintai pertanggungjawaban oleh Allah SWT. Pebisnis muslim memang harus memiliki etos kerja yang tinggi untuk menghidupi diri sendiri dan orang-orang yang menjadi tanggung jawab (Izzati, 2015).

### 2.2.2 Kerja, Gaji dan Bayaran

Etika kerja dalam Islam mengharuskan bahwa gaji dan bayaran serta spesifikasi dari sebuah pekerjaan yang akan dikerjakan hendaknya jelas, disetujui pada saat mengadakan kesepakatan awal. Hal ini juga mengharuskan bahwa gaji yang telah ditentukan dan juga bayaran-bayaran yang lain hendaknya dibayarkan pada saat pekerjaan itu telah selesai tanpa ada sedikit pun penundaan dan pengurangan. Firman Allah SWT dalam Al-Quran surah An-Najmayat 39:

AR - RA

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى

Artinya: *“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”* (Q.S. An-Najm [53]: 39).

Juga di jelaskan adanya perbedaan di antara para pekerja atas dasar kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan terdapat dalam Al-Quran surah Al-‘Ahqaf ayat 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِمَّا عَمِلُوا ۖ وَيُؤْتَوْنَ بِمَا كَانُوا يَعْمَلُونَ (١٩)

Artinya: “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan” (Q.S. Al-‘Ahqaf [46]: 19).

Ini memberikan bukti bahwa gaji yang didapatkan oleh para pekerja tidak harus sama dan rata. Sesuai dengan etika kerja dalam Islam, seorang pekerja haruslah berlaku adil dan jujur terhadap apa yang menjadi tugas dan kerjanya. Orang yang mempekerjakan orang lain tidaklah dia melakukan kesewenang-wenangan pada mereka, dan gaji hendaknya ditentukan atas dasar konsultasi dan kesepakatan (Ahmad, 2006:101).

### 2.2.3 Kejujuran dan Transparan

Mencari dan mendapatkan orang yang jujur sangatlah sulit pada zaman sekarang, kejujuran menjadi barang yang langka. Kelangkaan itu kemudian membuat kejujuran menjadi mahal harganya, mahal untuk dibeli maupun mahal untuk dijual. Kejujuran juga mahal untuk dibeli atau dimiliki. Proses seleksi penerimaan karyawan tak jarang menuntut syarat kejujuran, bahkan tidak sedikit perusahaan yang melaksanakan pelatihan bagi karyawannya dimana memasukkan materi tentang kejujuran dan pelatihan tersebut mengeluarkan biaya yang tidak sedikit.

Di zaman sekarang banyak pebisnis yang rela berbohong untuk mendapatkan keuntungan. Mereka rela menjual kejujuran

untuk menggapai kekayaan, bukti-bukti tentang hal ini sudah sering kita liat setiap hari. Di pasar, banyak para pedagang kecil yang mengurangi timbangan untuk mendapatkan keuntungan lebih besar, dan ada juga produk-produk yang ternodai oleh ketidakjujuran pedagangnya mulai dari makanan, minuman, produk pertanian, perkebunan, obat-obatan, hingga ke produk-produk berteknologi tinggi. Ketidakjujuran tidak hanya terjadi pada produk yang dibuat, akan tetapi juga pada para pebisnis atau pedagang yang bersangkutan. Sering kali para pedagang itu menjual produk dengan kualitas buruk, tetapi dikatakan berkualitas baik. Ini sudah jelas menipu para pembeli, bagi para konsumen yang pandai mungkin mereka bisa membedakan barang yang berkualitas dan tidak berkualitas.

Sebagai seorang pebisnis muslim, wajib bagi kita untuk berkata jujur dalam berbisnis atau berdagang. Dalam agama Islam telah diperintahkan untuk berkata jujur, siapa pun orangnya. Baik tua muda, pria wanita, pengangguran, karyawan, pebisnis, atau apapun profesinya maka wajib berkata jujur, dan dalam berbisnis Rasulullah SAW selalu mengajarkan kita untuk jujur, baik kepada rekanan bisnis, terlebih kepada konsumen. Dalam Al-Quran Allah SWT memerintahkan kepada manusia untuk jujur, tulus/ikhlas dan benar dalam semua perjalanan hidupnya, dan ini sangat dituntut dalam bidang bisnis. Kejujuran bukan hanya diperintahkan, namun ia dinyatakan sebagai keharusan yang mutlak dan absolut. Islam juga memerintahkan setiap muslim untuk jujur, baik dalam

perkataan maupun perbuatan. Bentuk niat dari sebuah pekerjaan akan sangat menentukan takaran keikhlasan seseorang. Hal ini sesuai dengan yang dipraktekkanoleh Rasulullah SAW, beliau menjual barang dagangan dengan mengatakan modal yang sebenarnya. Apabila ingin menjadi seorang pebisnis jadilah pebisnis yang jujur, karena pebisnis muslim yang jujur akan dekat dengan Allah SWT. Dan Allah SWT akan memasukkannya ke dalam surga bersama orang-orang yang soleh (Ramdan, 2013:45-50).Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ  
التَّاجِرُ الْأَمِينُ لَصَدُوقٍ مَعَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ (رواه الترمذ

Artinya: Dari Abu Sa'id al-Khudzri r.a berkata, Rasulullah SAW bersabda: *“Pedagang yang terpercaya dan jujur akan dikumpulkan bersama Nabi, para sahabat dan orang-orang mati syahid”* (H.R. Al-Tirmidzi).

Penjelasan diatas sesuai dengan pernyataan (Ahmad, 2006:101), bahwasannya Allah SWT menjanjikan kebahagiaan bagi orang-orang yang melakukan bisnis dengan cara jujur dan terus terang.

### 2.3 Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam

Bisnis Islam meliputi ranah produksi, distribusi, maupun komsumsi dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan harta, barang dan jasa termasuk keuntungan yang diperoleh, tetapi dibatasi cara memperoleh dan pendayagunaan



yang dikenal dengan istilah halal dan haram, untuk menjadi pelaku bisnis yang sukses sesuai dengan maksud ajaran Islam yakni mendapatkan keuntungan dalam kehidupan dunia akhirat. Berawal dari urusan-urusan muamalah yang selalu berkaitan erat dengan perilaku manusia dalam kehidupan sehari-hari terkadang manusia berpikir semaunya, lupa diri dan tidak beretika dalam melakukan bisnis, sehingga terjadilah kezaliman ditengah masyarakat yang tidak terkendali. Maka konsep etika bisnis sangat sesuai untuk dijadikan pijakan dasar sehingga akan kembali tercipta keadilan dan kejujuran serta kebaikan pada masyarakat dan khususnya umat Islam. Oleh karenanya Nabi Muhammad SAW diutus oleh Allah SWT untuk menyempurnakan akhlak, sebagaimana Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ  
(رَوَاهُ أَحْمَدُ)

Artinya: Dari Abu Hurairah berkata Rasulullah SAW: “*Sesungguhnya aku diutus untuk menyempurnakan akhlak yang mulia*” (H.R. Ahmad).

Ketika peradaban bangsa Arab pada masa jahiliyah sangat jauh dari akhlak mulia, misalnya mereka saling melakukan pembunuhan, pelacuran dan mabuk-mabukan, serta usaha-usaha bisnis yang curang, dan manusia tidak lagi mengenal Allah SWT, maka Allah SWT mengutus Muhammad SAW sebagai Nabi dan Rasul untuk menjadi suri tauladan bagi sekutu alam, serta membuat

perubahan yang signifikan dibidang akhlak sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran surah al-Ahzab ayat 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ  
اللَّهَ كَثِيرًا (٢١)

Artinya: “*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah*” ( Q.S. Al-Ahzab [33]: 21).

Petunjuk Rasulullah SAW tentang etika bisnis ada empat hal yang menjadi kunci sukses dalam mengelola suatu bisnis, keempat hal tersebut merupakan sikap yang sangat penting dan menonjol dari Nabi Muhamad SAW dan sangat dikenal dikalangan ulama, namun masih jarang diimplementasikan khususnya dalam dunia bisnis. Sifat-sifat tersebut di antaranya:

a. *Siddīq* (jujur/Benar)

Jujur nilai dasar ialah prinsip-prinsip, nilai-nilai, ikhlas, terjamin, dan keseimbangan emosional adalah sikap yang sangat penting dalam hal bisnis. Sikap jujur berarti selalu melandaskan ucapan keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada berlawanan atau pertentangan yang disengaja antara ucapan dan perbuatan. Selalu bersikap jujur maka akan dicatat oleh Allah SWT sebagai seorang yang jujur.

Oleh sebab itu, salah satu karakter pebisnis yang penting dan di ridhai oleh Allah SWT ialah kejujuran. Begitu pentingnya kejujuran bagi kehidupan disegala aspek terutama dalam kegiatan bisnis yang berkaitan dengan orang lain. Seorang pebisnis yang jujur akan merasa bahagia kelak dia dapat berkumpul bersama para Nabi. sebagaimana dalam sebuah hadis Rasulullah SAW:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ التَّاجِرُ  
الْأَمِينُ لَصِدْقٍ مَعَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ (رواه الترمذی)

Artinya: Dari Abu Sa'id al-Khudzri r.a berkata, Rasulullah SAW bersabda: *“Pedagang yang jujur dan terpercaya akan dikumpulkan bersama Nabi, para sahabat dan orang-orang mati syahid”* (H.R. Al-Tirmidzi).

b. *Amānah* (Terpercaya)

Sikap *amānah* ialah nilai dasar terpercaya, dan nilai-nilai dalam berbisnisnya ialah adanya kepercayaan, bertanggung jawab, transparan dan tepat waktu sikap ini juga sangat dianjurkan dalam aktifitas bisnis, kejujuran dan *amānah* mempunyai hubungan yang sangat erat, karena jika seseorang telah berlaku jujur pastilah orang tersebut *amānah* (terpercaya). Maksud *amānah* adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak melebihi hak orang lain (Irawan,

2017). sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran surah An-Nisa' ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا (٥٨)

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat*” (Q.S. An-Nisa’ [4]: 58).

### c. *Faṭānah* (Cerdas)

*Faṭānah* berarti memiliki pengetahuan luas, nilai-nilai dalam bisnis memiliki visi, pemimpin yang cerdas mengerti akan suatu produk dan jasa serta dapat menjelaskannya, *faṭānah* dapat juga diartikan dengan kecerdikan atau kebijaksanaan. Sifat *faṭānah* dapat dinyatakan sebagai strategi hidup setiap muslim. Seorang muslim yang mempunyai kecerdasan dan kebijaksanaan, akan mementingkan persoalan akhirat dibanding dengan persoalan dunia. kecerdasan yang dimaksud di sini bukan hanya kecerdasan intelektual tapi juga kecerdasan emosional dan kecerdasan spritual seperti yang dikatakan Ary Ginanjar yaitu “kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap prilaku kegiatan, melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia seutuhnya dan memiliki pola pikiran *tauhid* serta berprinsip kerana Allah SWT.

#### d. *Tablīg* (Ramah dan Komunikatif)

Rasulullah SAW dikaruniai sifat *tablīg* untuk menyampaikan apa yang diterima dari Allah SWT untuk disampaikan kepada ummatnya dengan tidak mengurangi sedikitpun perintah yang diterimanya. Nilai dasarnya sifat *tablīg* ialah komunikatif dan nilai bisnisnya ialah dapat menyesuaikan diri, pebisnis yang cerdas, kerja tim, dan koordinasi. *Tablīg* artinya menyampaikan sesuatu. Hal ini berarti bahwa orang yang memiliki sifat *tablīg* harus komunikatif dan argumentatif. Jika kita dititipi *amānah* oleh orang lain maka harus disampaikan kepada orang yang berhak menerimanya, karena sudah menjadi kewajiban sebagai umat Nabi Muhammad SAW, seperti menyampaikan dan menerapkan sikap *tablīg* dalam segala aspek terutama dalam dunia bisnis (Rahmat, 2017).

#### 2.4 Kualitas Produk

Menurut Fandy Tjiptono dalam (Sari, 2015), Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Philips Kotler dalam (Suti, 2010), mengatakan bahwa produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan pada sebuah pasar untuk digunakan dan dikonsumsi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Anshori, 2013), Dalam suatu produk akan mempengaruhi sikap puas atau ketidakpuasan konsumen terhadap

produk atau jasa tertentu. Dengan adanya kualitas yang bagus dan terpercaya, produk akan tertanam dibenak konsumen karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk yang berkualitas.

Philips Kotler dalam (Sari, 2015), menyatakan bahwa kualitas produk merupakan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas produk bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen agar konsumen merasa puas setelah mengonsumsi produk tersebut. Konsumen yang merasa puas terhadap kualitas produk tertentu cenderung akan selalu mengonsumsi secara berulang-ulang dan tidak ingin mengonsumsi produk lain selama tidak ada produk yang berkualitas lebih baik dari produk tersebut.

Menurut Fandy Tjiptono dalam (Sari, 2015), produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, dipergunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.

Secara garis besar, tawaran produk bisa dikelompokkan dalam berbagai kriteria, produk bisa dibedakan menjadi 3 macam, yaitu:

1. Barang Tidak Tahan Lama (*Non- Durable Goods*)

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian.

## 2. Barang Tahan Lama (*Durable Goods*)

Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama atau berumur ekonomisnya lebih dari satu tahun.

## 3. Jasa (*Service*)

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

### **2.4.1 Kualitas produk dalam Islam**

Produk yang dipasarkan merupakan suatu yang sangat bagus dalam memenangkan persaingan apabila memiliki mutu atau kualitas yang tinggi. Sebaliknya produk yang mutunya rendah akan sukar untuk memperoleh citra dari para konsumen, oleh karena itu produk yang dihasilkan harus berkualitas tinggi (Ulla, 2016). Kualitas produk merupakan prioritas utama dalam sebuah produk, dimana produk jika tidak memiliki kualitas yang tinggi akan mengakibatkan kehancuran atau keterbelakangan dibandingkan produk pesaingnya (Yusat, 2016). Bagi pebisnis kualitas produk haruslah didasari dengan nilai kejujuran dan keadilan. Kualitas produk yang diberikan harus sesuai dengan yang ditawarkan, dalam Islam produk yang berkualitas yaitu produk yang berdaya guna secara moral bagi konsumennya. Dalam ekonomi Islam, produk yang dihasilkan perusahaan haruslah produk yang membawa manfaat bagi konsumen serta sesuai dengan ajaran Islam (Wasiyah, 2017).

Firman Allah SWT dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 168:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ  
عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Artinya: *“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”* ( Q.S. Al-Baqarah [2]: 168).

Dari ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk memproduksi barang harus memperhatikan kualitas produk sehingga nantinya produk tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik dan berkah.

Salah satu produk yang dapat dimanfaatkan dengan baik dan berkah adalah produk yang halal. Produk halal adalah produk yang memenuhi syarat kehalalan sesuai dengan syariat Islam, yaitu: (1) tidak mengandung babi dan bahan yang berasal dari babi. (2) tidak mengandung bahan-bahan yang diharamkan seperti bahan-bahan yang berasal dari organ manusia, darah, kotoran dan lain-lain. (3) semua bahan yang berasal dari hewan halal yang disembelih menurut tata syariat Islam. (4) semua tempat penyimpanan, penjualan, pengolahan, tempat pengelolaan dan transportasinya tidak boleh digunakan untuk babi. Jika pernah digunakan untuk babi atau barang yang tidak halal lainnya maka terlebih dahulu



harus dibersihkan dengan tata cara yang diatur menurut syariat Islam (5) semua makanan dan minuman yang tidak mengandung khamar (Nahrowi, 2014).

Produk halal yang menjadikonsumsi utama masyarakat merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi dalam regulasi bisnis sejak dari bahan baku, produksi, distribusi, hingga mengkonsumsinya. Produksi bahan makanan dari bahan olahan yang halal dalam hukum Islam digariskan dengan tegas. Hal ini mengandung arti setiap kegiatan produksi makanan harus berpegang kepada prinsip produk halal yang telah digariskan oleh syariat Islam. Prinsip produk makanan dan bahan olahan dalam hukum Islam menurut Abdul Manan, yaitu: 1) prinsip keadilan; 2) prinsip kebersihan; 3) prinsip kesederhanaan; 4) prinsip kemurahan hati; 5) prinsip moralitas. Makanan yang baik (*tayyib*) sebenarnya sangat berhubungan dengan pola konsumsi manusia, agar selalu memperhatikan makanan yang mengandung gizi, yang dapat mendukung kesehatan dan kelangsungan hidup (Mujiono, 2016).

#### **2.4.2 Konsep Kualitas Produk**

Konsumen memiliki sifat cepat bosan terhadap suatu produk yang telah lama mereka konsumsi. Sifat ini dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mencoba merebut pasar. Karena konsumen yang bosan akan lebih mudah mencoba mengonsumsi produk lain, dan jika kualitas atau mutu lebih baik dari produk sebelumnya maka kepuasan konsumen dapat berpindah. Philips Kotler menyatakan bahwa konsumen akan memilih produk yang

tersedia dimana-mana dan murah. Konsumen akan menyukai produk-produk yang menawarkan ciri paling bermutu, berkinerja atau inovatif (Sari, 2015). Produk-produk yang berkualitas dan harga yang terjangkau oleh konsumen serta dapat mengembangkan suatu produk yang bermanfaat dan inovatif sesuai dengan harapan konsumen dan kebutuhan pasar, sehingga kepuasan setelah mengkonsumsi dapat diperoleh serta akan membuat konsumen melakukan pembelian di masa yang akan datang atau pembelian berulang pada produk yang sama (Utama, 2016).

Berdasarkan teori Sumarwan dalam (Mayasari, 2011), menyatakan bahwa faktor utama yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, karena puas terhadap produk atau jasa tersebut. Selain itu (Hurriyati, 2005:152), menyatakan bahwa harga mempunyai peran penting dalam proses pengambilan keputusan. Peranan alokasi dari harga adalah membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi yang diharapkan berdasarkan kekuatan daya belinya. Dengan demikian adanya harga dapat

membantu para pembeli untuk memutuskan pembelinya pada berbagai jenis barang dan jasa. Pembeli akan membandingkan harga dari berbagai alternatif yang tersedia kemudian memutuskan alokasi dana yang dikehendaki.

### **2.4.3 Kualitas Makanan**

Kualitas tidak hanya terdapat pada barang atau jasa saja, akan tetapi juga termasuk dalam produk makanan. Pelanggan yang datang untuk mencari makanan tentu ingin membeli makanan yang berkualitas. Menurut Kotler dan Armstrong, kualitas produk adalah karakteristik dari produk atau jasa yang mampu menanggung janji atau memenuhi kebutuhan pelanggan (Rahmawati, 2010). Dalam penelitian ini yang dilihat adalah kualitas makanan, hal ini sesuai dengan pernyataan (Japarianto, 2012), bahwasannya kualitas makanan merupakan peran penting dalam pemutusan pembelian produk, sehingga dapat diketahui apabila kualitas makanan meningkat, maka pembelian akan meningkat juga.

Kualitas produk makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga akan lebih baik bila dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk makanan sebagai dasar strategi pemasaran. Dimensi kualitas makanan menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra “Service Quality and Satisfaction” adalah sebagai berikut:

a. Warna

Warna dari bahan-bahan makanan harus dikombinasikan supaya tidak terlihat pucat dan warnanya serasi. Kombinasi warna sangat membantu dalam selera makanan konsumen.

b. Penampilan

Ungkapan “look good enough to eat (terlihat enak untuk dimakan)” bukanlah suatu ungkapan yang berlebihan. Makanan harus terlihat baik saat berda di piring, dimana hal tersebut adalah suatu faktor yang penting. Kesegaran dan kebersihan dari makanan yang disajikan adalah contoh penting yang akan mempengaruhi penampilan makanan baik atau tidak untuk dinikmati.

c. Porsi

Dalam setiap penyajian makanan sudah ditentukan ukuran porsi standarnya .

d. Bentuk

Bentuk makanan menjadi peran penting dalam daya tarik. Bentuk makanan yang menarik bisa diperoleh lewat cara pemotongan bahan makanan yang bervariasi, misalnya wortel yang dipotong dengan bentuk potongan dadu digabungkan dengan selada yang dipotong tidak beraturan pada sayuran.

e. Temperatur

Konsumen menyukai variasi temperatur yang didapatkan dari makanan satu dengan lainnya. Temperatur juga bisa mempengaruhi rasa, misalnya rasa manis pada sebuah

makanan akan lebih terasa saat makanan tersebut masih hangat, sementara rasa asin pada sup akan kurang terasa pada saat sup masih panas.

f. Tekstur

Ada banyak tekstur makanan antara lain halus atau tidak, cair atau padat, keras atau lembut, kering atau lembab, serta bentuk makanan dapat dirasakan lewat tekanan dan gerakan dari indra perasa di mulut.

g. Aroma

Aroma adalah reaksi dari makanan yang akan mempengaruhi konsumen sebelum konsumen menikmati makanan, konsumen dapat mencium makanan tersebut.

h. Tingkat kematangan dan rasa

Titik perasa dari lidah adalah kemampuan mendeteksi dasar yaitu manis, asin, pahit. Dalam makanan tertentu empat rasa ini digabungkan sehingga menjadi satu rasa yang unik dan menarik untuk dinikmati (Rahmawati, 2017).

Peleg, Cronin dan preis dalam (Anshori, 2013), mengatakan bahwa kualitas produk makanan dapat dilihat dari segi:

a. Tampilan Fisik

Produk dilihat dari warna, hiasan, dan juga bentuknya. Warna yang menarik dan hiasan serta bentuk yang bagus mempunyai nilai jual yang tinggi. Contohnya: perpaduan warna yang terang mempunyai nilai jual lebih tinggi dibandingkan perpaduan warna gelap.

b. Kesesuaian atas spesifikasi

Kualitas dari produk yang di jual harus sesuai dengan yang dijanjikan. Produk yang ditawarkan mampu memberikan ukuran serta diameter yang sesuai dengan yang dijanjikan.

c. Variasi yang banyak

Variasi makanan/ cake yang banyak akan menarik untuk dilihat sehingga aspek ini menjadi alasan mengapa konsumen membeli produk tersebut.

## 2.5 Pelayanan dan Kepedulian Kepada Pelanggan

### 2.5.1 Pengertian pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik atau perusahaan kepada konsumen. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka (Ramadhani, 2015:24). Hal ini ditegaskan dalam Al-Quran surah Al-‘Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

Artinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”* ( Q.S. Al-‘Imran [3]: 159).

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan (Widiasanty, 2014). Sedangkan menurut Kotler dalam (Arianto, 2018), menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut (Barata, 2006:22-23), dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan eksternal, semua pihak yang bergerak dalam pemberian pelayanan yang bersifat komersil maupun non-komersil harus menyadari, bahwa keberadaan konsumen yang setia merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi lainnya. Dengan demikian, mereka harus menempatkan konsumen sebagai aset yang sangat berharga, karena dalam kenyataannya tidak akan ada satupun organisasi, terutama

perusahaan yang akan mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya.

Satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi/perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola pelayanan terbaik, antara lain dengan cara seperti berikut:

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya;
2. Menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya dan;
3. Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik.

Pelayanan yang baik sangat dibutuhkan bagi perkembangan suatu perusahaan. Pelayanan yang diberikan oleh pelaku bisnis dapat berupa keramahan, senyum kepada pelanggan dan berbicara dengan kata-kata yang sopan. Dari waktu ke waktu, masyarakat ingin untuk meningkatkan kualitas hidup dalam rangka mencapai kehidupan yang lebih sejahtera. Dengan demikian, kebutuhan dan keinginan masyarakat (konsumen/ pelanggan) terus berubah semakin meningkat, sehingga strategi dalam melayani pelanggan harus terus dikembangkan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya. Para penyedia layanan, terutama di bidang bisnis sangat memahami bahwa pelanggan membutuhkan pelayanan yang baik. Memuaskan pelanggan adalah keharusan, pelayanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga pebisnis seringkali



menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan. Jadi, di samping menonjolkan kualitas produk (barang dan jasa) sebagai wujud pelayanan, para pelaku bisnis juga menonjolkan pola pelayanan lain sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau pendekatan kepada pelanggannya, yang kemudian dikenal sebagai kepedulian terhadap pelanggan.

### **2.5.2 Dasar-dasar Pelayanan**

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak

perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal (Kasmir, 2008:19).

Abdalla Hanafy dan Hamid Salam adalah guru besar marketing dan Internasional Business di St. Cloud state University dan guru besar Business Administration di Mankata State University menurut Adiwarmam dalam (Aras, 2016), merumuskan etika pelayanan Islam sebagai berikut:

1. Etika untuk menyampaikan yang benar.
2. Etika untuk selalu dipercaya.
3. Etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas.
4. Bertanggung jawab dan amanah.
5. Penguasa ilmu pengetahuan dan,
6. Etika keadilan.

Apabila seorang pebisnis melaksanakan etika bisnis maka dia akan meraih kesuksesan dalam bisnis, sebaliknya apabila dia seorang pebisnis muslim dan berbisnis dengan berlabel Islam tapi meninggalkan etika bisnis, maka dia sulit mengembangkan bisnisnya.

### 2.5.3 Pelayanan dalam Pandangan Islam

Menurut Didin Hafidudin dan Hermawan Kartajaya dalam (Ramadhani, 2015), menyatakan bahwa terdapat beberapa nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

1. Profesional (*Faṭānah*)

Menurut Didin Hafidudin “Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan” Sifat profesionalisme digambarkan dalam Al-Quran surah Al-Isra’ ayat 84:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا (٨٤)

Artinya: “Katakanlah: “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing”. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya” (Q.S. Al-Isra’ [17]: 84).

Pada ayat diatas dijelaskan bahwa, seseorang yang bekerja sesuai dengan profesinya maka akan menghasilkan sesuatu yang baik bagi orang lain. Selain itu tidak melupakan akhirat ketika sedang menjalankan bisnisnya, tidak boleh terlalu menyibukkan diri semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

## 2. Kesopanan dan Keramahan (*Tablīg*)

Menurut (Sula, 2006:132), “*Tablīg* artinya komunikatif dan argumentatif” orang yang memiliki sifat *tablīg* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Al-Quran surah Ta ha ayat 44:

فَقُولَا لَهُ ۖ قَوْلًا لِّئِنَّا لَعَلَّهُ ۖ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ (٤٤)

Artinya: “maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”(Q.S. Ta ha [20]: 44).

Maksudnya, apabila melayani seseorang dengan sopan dan ramah maka orang yang dilayani akan merasa puas. Selain itu melayani dengan rendah hati yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

### 3. Jujur (*Ṣiddīq*)

Jujur artinya tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu, seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu

### 4. *Amānah*

*Amānah* berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Menurut M. Ismail Susanto dalam (Ramadhani, 2015), menyatakan bahwa *amānah* berarti terpercaya dan bertanggung jawab”. Allah berfirman dalam Al-Quran surah An-Nisa’ ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا (٥٨)

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat*” (QS. An- Nisa’ [4]: 58).

Ayat diatas menegaskan kepada setiap manusia untuk menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya. Sifat *amānah* harus dimiliki oleh setiap muslim. *Amānah* dapat diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan *Ihsan* (berbuat yang terbaik), termasuk yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

#### **2.5.4 Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml dalam (Musiroh, 2014). Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Khusaini, 2016).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan manfaat, diantaranya :

- a. Terjalinnnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan pelanggan.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan.
- c. Membentuk suatu rekomendasi yang menguntungkan bagi penyedia jasa.

Tingkat kepuasan pelanggan atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang didapatkan. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal.

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan yang seharusnya konsisten satu sama lainnya, yaitu persepsi pelanggan, produk dan pelayanan, dan proses. Ketiga orientasi ini dapat dibedakan dengan jelas bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

### **2.5.5 Konsep Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman dalam(Khusini, 2016), bahwa konsep kualitas pelayanan yang di harapkan dan dirasakan dapat

ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi antar konsumen, kebutuhan pribadi, pengalaman dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan yang membentuk adanya konsep kualitas pelayanan.

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu pelayanan. Konsep kualitas pelayanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus didalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori “*Quality*” yang dikemukakan oleh Marcel dalam (Khusini, 2016), bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan. Berdasarkan pengertian di atas terdapat tiga konsep kualitas pelayanan yaitu:

- a. Bermutu (*Quality Surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.

- b. Memuaskan (*Satisfactory Quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- c. Tidak bermutu (*Unacceptable Quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Uraian di atas menjadi suatu penilaian dalam menentukan berbagai macam pengukuran kualitas pelayanan.

### **2.5.6 Pelayanan konsumen**

Dengan berkembangnya perusahaan bidang jasa maka keberadaannya harus diperhatikan, salah satunya pada pelayanan terhadap pelanggan, merupakan salah satu kegiatan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumennya. Pelayanan konsumen adalah segala aktifitas yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kegunaan dari barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan demi tercapainya kepuasan konsumen. Fokus utama dari pelayanan kepada pelanggan adalah meyakinkan pelanggan bahwa mereka dapat menggunakan produk atau jasa dengan maksimal dan memperoleh nilai maksimum dari pembelian. Dari pelaksanaan pelayanan diperlukan faktor-faktor pendukung, yaitu seperti peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama untuk membantu dalam pekerjaan dan jasa (Kasmir, 2008: 21).

Crosby *et al* dalam (Setiawan, 2016), menyatakan bahwa kepercayaan juga diperlukan dalam kualitas pelayanan, yaitu:



## 1. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif, Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan.

### a. Pengalaman

Pengalaman adalah relevan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan, mengenai bisnis dan prestasi perusahaan dalam bidang perekonomian dan lain sebagainya. Pengalaman yang banyak dan menarik dalam bisnis akan membuat perusahaan lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

### b. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah proses dan hasil kerja perusahaan yang dapat dinilai oleh sebagian pelanggan atau masyarakat. Kualitas kerja yang tidak terbatas akan menghasilkan kepercayaan yang berkualitas.

### c. Kecerdasan Kemampuan

Kecerdasan kemampuan dapat mengelola masalah yang terjadi dalam perusahaan. Kecerdasan juga dapat membangun kepercayaan, karena tanpa didasari kecerdasan dapat menarik pelanggan dan mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan.

## 2.6 Penelitian Terkait

Dalam penyusunan skripsi ini sebelum mengadakan penelitian lebih lanjut, maka langkah yang ditempuh adalah mengkaji penelitian terdahulu. Maksud pengkajian ini adalah untuk

dapat mengetahui bahwa apa yang diteliti sekarang tidak sama dengan penelitian terdahulu. Oleh sebab itu, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti plagiasi, maka penulis mempertegaskan perbedaan antara masing-masing penelitian yang akan di bahas sebagai berikut:

Evi Susanti, Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Mebel Di CV Jati Karya Palembang, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2017. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa etika atau perilaku yang diterapkan oleh CV Jati Karya ini mayoritas mereka sudah menerapkan etika bisnis yang sesuai dengan ajaran Islam. Hal tersebut dapat dilihat pada masalah harga, produk dan kualitas barang yang mereka jual. Para pembeli di mebel CV Jati Karya ini mendapat harga yang ekonomis, tidak murah dan tidak mahal. Mengenai barangnya, pembeli mendapatkan barang yang berkualitas dan mutu terjamin, tidak ada yang menggunakan sumpah serta tidak pernah mengingkari dalam hal perjanjian, mereka juga ramah dan sopan terhadap pembeli sehingga para pembeli merasa puas dan nyaman untuk membeli barang dimebel ini. Namun belum seratus persen maksimal. Seperti masih ada karyawan/i yang kurang ramah dan sopan terhadap pembeli, barang yang terkadang masih ada cacat fisik namun akan di perbaiki bila kesalahan dari mebel itu sendiri.

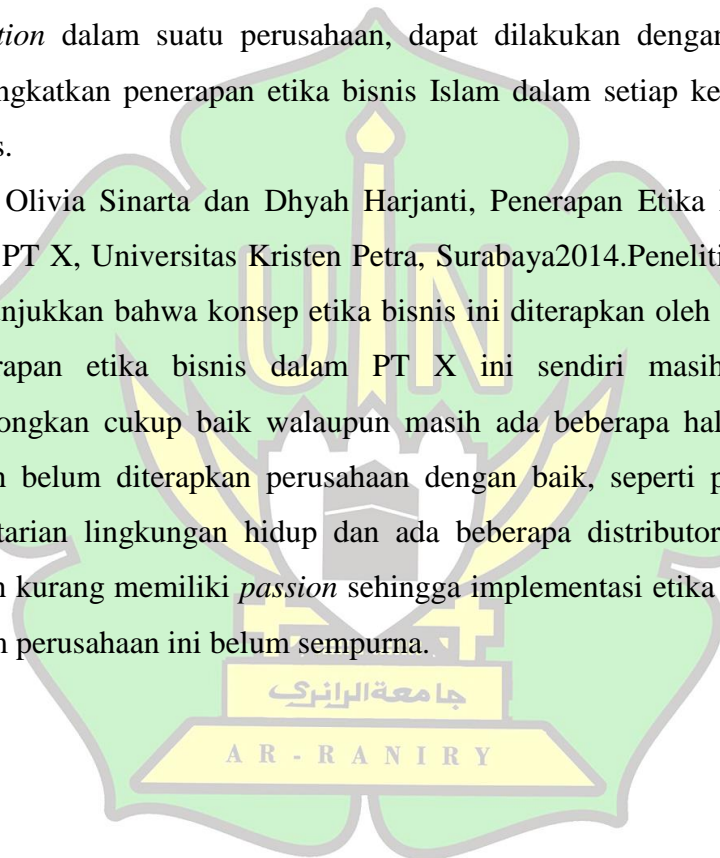
Irna Sari, Penerapan Etika Bisnis Bagi Pedagang Muslim Dalam Persaingan Usaha (Studi Pada Pasar Butung Makassar) Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017. Berdasarkan

hasil penelitian, Penerapan Etika Bisnis Bagi Pedagang Muslim Dalam Persaingan Usaha sudah berjalan karena dari hasil penelitian terhadap pedagang ada yang sudah mengetahui tentang etika dan menerapkannya dan ada juga yang mengetahui namun tidak menerapkannya. Persaingan usaha yang dilakukan pedagang di Pusat Grosir Butung Makassar dapat dikatakan persaingan yang jujur dan sehat karena para pedagang yakin bahwa rezeki telah diatur oleh Allah SWT dan masing-masing telah ada bagiannya. Oleh karena itu, para pedagang tidak selalu memikirkan persaingan dan menganggap bahwa dalam berdagang pasti ada untung rugi dan semua itu harus diterima resikonya.

Muhammad Faiz Rosyadi, Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Cabang Syariah) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang terlihat pada nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,725 yang berarti bahwa *customer retention* pengaruhnya dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen yaitu keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, kebenaran sebesar 72,5%, dan sisanya yaitu 27,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luarmodel penelitian ini. Secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel-variabel dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan dimana variabel tanggung jawab (*responsibility*) memiliki pengaruh terbesar dibandingkan variabel lain dalam penelitian ini, sedangkan variabel kebenaran memiliki pengaruh

paling rendah terhadap *customer retention*. Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel dalam penelitian ini yaitu keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, kebenaran, berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*. Oleh karena itu untuk meningkatkan *customer retention* dalam suatu perusahaan, dapat dilakukan dengan cara meningkatkan penerapan etika bisnis Islam dalam setiap kegiatan bisnis.

Olivia Sinarta dan Dhyah Harjanti, Penerapan Etika Bisnis Pada PT X, Universitas Kristen Petra, Surabaya 2014. Penelitian ini menunjukkan bahwa konsep etika bisnis ini diterapkan oleh PT X. Penerapan etika bisnis dalam PT X ini sendiri masih bisa digolongkan cukup baik walaupun masih ada beberapa hal yang masih belum diterapkan perusahaan dengan baik, seperti prinsip kelestarian lingkungan hidup dan ada beberapa distributor yang masih kurang memiliki *passion* sehingga implementasi etika bisnis dalam perusahaan ini belum sempurna.



**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terkait**

No	Jenis Referensi	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Skripsi	Evi Susanti	Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Mabel DI CV Jati Karya Palembang	Persamaannya yaitu menerapkan etika bisnis Islam, perbedaannya pada objek penelitian. Peneliti meneliti pada usaha Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh sedangkan Evi Susanti Pada Usaha Mebel.
2	Skripsi	Irna Sari	Penerapan Etika Bisnis Bagi Pedagang Muslim Dalam Persaingan Usaha (Studi Pada Pasar Butung Makassar).	Persamaannya yaitu menerapkan etika bisnis Islam dan nilai kejujuran, perbedaannya peneliti meneliti pada usaha Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh sedangkan Irna Sari dalam Persaingan Usaha.

Tabel 2.1 Lanjutan

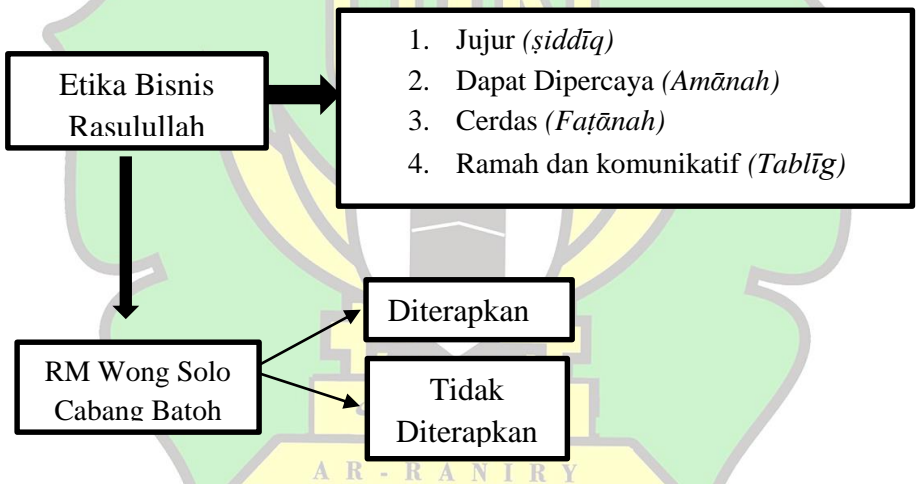
No	Jenis Referensi	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
3	Skripsi	Muhammad Faiz Rosyadi	Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Cabang Syariah)	Persamaannya yaitu membahas etika bisnis islam, perbedaannya peneliti meneliti Penerapan etika bisnis Islam dalam usaha Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh sedangkan Muhammad Faiz Rosyadi meneliti Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention.
4	Jurnal	Olivia Sinarta dan Dhyah Harjanti	Penerapan Etika Bisnis Pada PT X	Persamaannya yaitu menerapkan etika bisnis Islam, perbedaannya pada objek penelitian. Peneliti meneliti dalam usaha Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh sedangkan Olivia Sinarta dan Dhyah harjanti pada PT X.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan rata-rata penulis melihat implementasi etika bisnis Islam hanya dari penerapan nilai kejujuran, sedangkan dalam penelitian ini penulis akan melihat implementasi etika bisnis Islam

di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh berdasarkan penerapan ke empat sifat Rasulullah SAW yaitu *ṣiddīq* (kejujuran), *amānah* (dapat dipercaya), *tablīq* (ramah dan komunikatif), *faṭānah* (cerdas) tidak hanya dari nilai kejujuran dan implementasi etika bisnis Islam saja.

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Untuk memperoleh gambaran konkrit dalam penelitian lebih lanjut, maka peneliti mengembarkannya dalam bentuk kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka pemikiran**

Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang kuliner makanan/ rumah makan yang menggunakan bahan dasar ayam, dengan berbagai modifikasi

rasa yang sedemikian rupa sehingga mempunyai ciri khas produk yang berbeda dari pesaingnya. Etika bisnis Islam yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yaitu jujur (*ṣiddīq*), dapat dipercaya (*amānah*), ramah dan komunikatif (*tablīg*), dan cerdas (*faṭānah*). Inilah yang akan menjadi unsur pokok untuk mengukur praktik penerapan etika bisnis Islam apakah ada diterapkan atau tidak diterapkan di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh.





## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian studi deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti menekankan sifat realitas yang membangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dan subjek yang diteliti (Noor, 2012:33). Sedangkan menurut Taylor dan Bogdan dalam (Bagong, 2008:166) Pendekatan kualitatif dapat diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan data, tulisan, dan tingkah laku yang diamati dari orang-orang. Alasan digunakannya pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dikarenakan:

- a. Peneliti secara aktif berinteraksi secara pribadi dengan informan sehingga peneliti dapat melihat individu secara holistik (utuh), sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat.
- b. Penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara, melalui metode ini individu yang diteliti dapat diberi kesempatan agar secara sukarela mengajukan gagasan dan persepsinya.
- c. Penelitian ini bersifat naturalistik (sebagaimana adanya), artinya data yang diperoleh sesuai dengan fakta (hasil yang diperoleh).

## **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Makan Wong Solo Batoh, Jl.M.Hasan, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh.

## **3.3 Subjek dan Objek Penelitian**

### **3.3.1 Subjek Penelitian**

Penelitian ini tidak bertujuan untuk membuat generalisasi hasil penelitian. Hasil penelitian lebih bersifat kontekstual dan kasuitik, yang berlaku pada waktu dan tempat tertentu sewaktu penelitian dilakukan. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif tidak dikenal istilah sampel. Sampel pada penelitian kualitatif disebut informan atau subjek penelitian. Informan atau subjek yang dipilih untuk diwawancarai sesuai dengan tujuan penelitian (Kriyantono, 2008:161).

Subjek penelitian ini yaitu informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Yang menjadi informan atau subjek penelitian adalah karyawan Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh dan konsumen yang terdiri dari 1 orang *manager*, 1 orang karyawan dan 10 orang konsumen.

### **3.3.2 Objek Penelitian**

Fokus objek dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi etika bisnis Islam dirumah makan Wong Solo cabang Batoh.

### 3.4 Sumber Data

Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu hal yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode dan lain-lain (Hasan, 2002:113). Data penelitian dikumpulkan baik lewat instrumen pengumpulan data, observasi, wawancara maupun lewat data dokumentasi. Sumber data secara garis besar terbagi ke dalam dua bagian, yaitu:

- a. Data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang dapat berupa wawancara, observasi, maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya.
- b. Data sekunder yaitu jenis data yang diperoleh melalui beberapa literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah penelitian, seperti Al-Quran dan buku-buku hadis, jurnal, artikel dan buku-buku yang mengenai etika bisnis (Azwar,2005:56). Ketepatan dan kecermatan informasi mengenai subyek dan variabel penelitian tergantung pada strategi dan alat pengambilan data yang dipergunakan. Hal ini pada akhirnya akan ikut menentukan ketepatan hasil penelitian.

Menurut Loflad, sebagaimana yang dikutip oleh (Moleong, 2002:70) menyatakan bahwa *“sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data*

*tambahan seperti dokumen dan lain-lain*". Jadi, kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama dan dokumen atau sumber tertulis lainnya merupakan data tambahan.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, sumber dan pengaturan. Dalam penelitian perolehan data sangat luas serta mendalam, maka perlu diklasifikasikan upaya yang dilakukan dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

#### **1. Wawancara Mendalam**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini salah satunya dengan wawancara mendalam dengan informan yang dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut mengetahui dan dapat memberikan penjelasan tentang permasalahan yang peneliti kaji. Wawancara dilakukan dengan mengikuti petunjuk pedoman wawancara yang sebelumnya telah disajikan. Terdapat beberapa langkah yang dilakukan dalam wawancara di lokasi penelitian, seperti yang dikemukakan oleh Sanapiah Faisal dalam (Setiawan, 2018:90), Menetapkan informan.

- a. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan dibicarakan.

- b. Membuka dan menutur alur wawancara.
- c. Melangsungkan alur wawancara.
- d. Mengkonfirmasi ikhtiar hasil wawancara dengan mengakhirinya.
- e. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan.
- f. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara .

## 2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap subjek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi yang sebenarnya maupun dilakukan didalam situasi buatan, yang khusus diadakan. Observsi dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan, keramahan karyawan dan kualitas produk pada Usaha Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip buku, agenda dan lainnya. Dengan adanya dokumentasi ini penulis dapat mengumpulkan datadengan kategori pengklasifikasian bahan-bahan yang berhubungan dengan masalah-masalah yang diteliti (Kountur, 2012:13).

### 3.6 Teknik Analisa Data

penulis akan menganalisis data dengan menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan metode analisis deskriptif yaitu dengan cara merumuskan dan menafsirkan data yang diperoleh, menyusun dan mengklasifikasikan erta menganalisis dan menginterpretasikannya sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai keadaan perusahaan. Data yang di peroleh diklasifikasikan menurut fokus permasalahannya kemudian data tersebut diolah dan dianalisis berdasarkan tujuan penelitian, kemudian hasilnya akan disimpulkan (Sugiyono, 2013:45).



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Rumah Makan Wong Solo**

Rumah Makan Wong Solo pertama kali didirikan oleh Bapak Puspo Wardoyo pada Tahun 1991 di Medan Sumatera Utara tepatnya di Polonia Medan. Berawal dari berjualan kaki lima. Puspo Wardoyo pada saat itu berprofesi sebagai guru di Bagan Si Api-api. Selesai mengajar, sore harinya membuka usaha warung kaki lima dengan hanya menjual ayam bakar saja. Dengan modal awal Rp700.000 bersama istrinya Rini Purwanti yang juga seorang Sarjana Ekonomi lulusan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Puspo Wardoyo asli kelahiran Solo, tepatnya di daerah Kleco Karang Asem pada tahun 1957.

Pada awal memulai usahanya hanya dilakukan berdua dengan istrinya tersebut di pinggir jalan di daerah dekat Bandara Polonia Medan. Suatu hari ada seorang wartawan harian Waspada Medan makan di tempat tersebut, dan sambil makan terjadi dialog antara wartawan dengan Puspo Wardoyo. Tanpa sepengetahuan Puspo Wardoyo wartawan tersebut menerbitkannya pada harian Waspada, dengan judul “Sarjana Buka Ayam Bakar Kaki Lima”. Semenjak dimuat di koran tersebut jualanannya semakin ramai dikunjungi, dan semakin banyak pelanggannya. Akhirnya pihak Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Medan menawarkan kredit untuk

pengembangan usaha, dan diterima dengan senang hati oleh Puspo Wardoyo. Sehingga uang tersebut digunakan untuk membeli tanah di lokasi tersebut dan berdirilah Rumah Makan Wong Solo yang lebih besar dan permanen.

Dari waktu ke waktu kemajuan usaha rumah makan beliau semakin besar dan semakin luas di kenal oleh masyarakat di kota Medan, dan akhirnya di Medan didirikan Cabang di Jl. Gajah Mada No. 20, Medan (Yusri, 2016). Rumah Makan Wong Solo salah satu rumah makan tradisional besar yang bermoto *Ḥalālān Ṭayyibān* yang berarti halal dari segi makan dan baik dari segi aspek pengolahan dan pelayanan. Walaupun menggunakan ayam bakar dan nama Wong Solo bukan berarti menu yang ada adalah ayam bakar saja tetapi juga tersedia menu-menu yang lain seperti ikan dan sayuran. Menggunakan nama Wong Solo karena pemilik rumah makan ini adalah orang dari Kota Solo. Namun demikian menu yang ada adalah menu tradisional nusantara atau di ambil dari berbagai daerah di Indonesia. Disamping itu nilai lebih dari Rumah Makan Wong Solo adalah *Ḥalālān Ṭayyibān*, *ḥalālān* artinya produksi dari proses Rumah Makan Wong Solo adalah diperhatikan aspek kehalalan. *Ṭayyibān* (baik) artinya menu-menu yang disajikan berasal dari bahan-bahan yang segar (fresh) dan memiliki nilai gizi yang tinggi, disamping itu zakat 10% dari hasil usaha digunakan untuk hal-hal kemasyarakatan (Harnadi, 2017).

Pada tahun 1994, Puspo Wardoyo mulai mengembangkan usaha dengan cara bekerja sama pada lembaga keuangan PT Sarana



Sumut Ventura (SSUV). Kerja sama dengan SSUV diwujudkan dalam bentuk penyertaan modal untuk pembangunan usaha, antara lain untuk mendanai pembukaan cabang-cabang baru di beberapa lokasi di kota-kota besar di Indonesia, dengan membuka cabang di Solo, Surabaya, Denpasar, Malang, Yogyakarta dan seluruh kota-kota besar di Indonesia terutama Jakarta, Bandung, Bogor, dan sampai tahun 2005 hampir seluruh kota besar di Indonesia berdiri Rumah Makan Wong Solo mulai dari Aceh hingga Makasar. Rumah Makan Wong Solo juga terus bertekad untuk mengembangkan usahanya sampai di luar Negeri seperti Malaysia, Singapura dan Jeddah (Yusri, 2016). Adapun salah satu cabang Wong Solo yang ada di Banda Aceh terletak di Batoh Kec. Lueng Bata pertama didirikan pada bulan Agustus tahun 2013 yang terletak di Jl. H. M. Hasan, Kota Banda Aceh.

#### **4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan**

Untuk menunjang usahanya Rumah Makan Wong Solo memiliki visi dan misi sebagai berikut :

##### **Visi**

Untuk menjadikan bisnis rumah makan yang Islami, Profesional dan canggih.

##### **Misi**

1. Menyajikan produk-produk makanan halal untuk hidup yang lebih berkah dan berkualitas. Menghadirkan Pelayanan dengan Manajemen Islami yang professional, memuaskan, ramah, santun dengan pelayanan yang total.

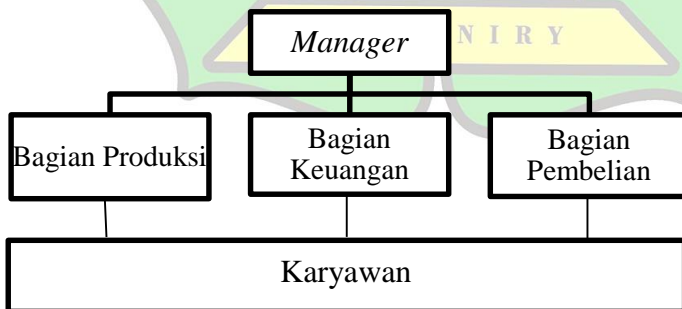
2. Terus mengembangkan usaha ke arah yang lebih baik lewat inovasi dan teknologi.
3. Meningkatkan efektifitas operasional dengan kualitas organisasi dan manajemen yang baik.

Tujuan dari Rumah Makan Wong Solo sendiri adalah :

Usaha profesional yang maju dan Islami dalam rangka terhindarnya insan Rumah Makan Wong Solo dari azab yang pedih dan bermanfaat bagi keluarga, masyarakat serta sukses dunia akhirat.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi Rumah Makan Wong Solo Batoh Cabang Batoh

Struktur organisasi rumah makan ini mengikuti sistem manajemen sederhana, manajemen yang dipimpin oleh seorang manager yaitu Bapak Fauzi Putra dengan membawahi tiga kepala bagian, masing-masing produksi, Keuangan, Pembelian, dari ketiga bagian tersebut membawahi 22 orang karyawan.



Sumber : RM Wong Solo

Gambar: 4.2. Struktur Organisasi RM Wong Solo Cabang Batoh

1. *Manager*: Bertanggung jawab terhadap semua aktivitas khususnya mengawasi pelayanan dan kualitas makanan yang ada di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh.
2. Bagian Produksi: Bertanggung jawab terhadap ketersediaan bahan baku untuk di olah menjadi menu siap saji, bagian produksi dibantu oleh 3 orang karyawan.
3. Bagian Keuangan: Bertanggung jawab atas pengaturan keuangan Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh, bagian keuangan dibantu oleh 1 orang karyawan yaitu kasir.
4. Bagian Pembelian: Bertanggung jawab atas pembelanjaan kebutuhan Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh, mulai dari bahan baku, bumbu, maupun perlengkapan lainnya. Bagian produksi dibantu oleh 3 orang karyawan.
5. Karyawan: Melaksanakan tugas masing-masing bagian yang telah ditugaskan oleh kepala bagian baik dalam produksi, keuangan, pembelian dan khusus untuk pelayanan dan kualitas makanan langsung dibawah kendali manajer dalam pelayanan dan kualitas makanan terhadap konsumen.

## **4.2 Deskripsi Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Pemahaman Manager Rumah Wong Solo Cabang Batoh Mengenai Etika Bisnis Islam**

Islam mengakui peranan pebisnis untuk mendapatkan keberuntungan yang besar, namun Islam membatasi cara mendapatkan keuntungan yang besar tersebut dengan tidak

melakukan kezaliman. Seorang pebisnis perlu memahami norma-norma etik (benar dan salah) sehingga tindakan yang dilakukan sudah sesuai dengan aturan dalam berbisnis salah satunya adalah dengan berlaku jujur. Seorang pebisnis juga harus mengetahui dan memahami bagaimana etika bisnis Rasulullah SAW dalam berdagang sehingga dapat memajukan bisnisnya.

Dari hasil penelitian mengenai pemahaman etika bisnis Islam di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh, dapat dilihat bahwa pemahaman *manager* mengenai etika bisnis Rasulullah SAW masih kurang, beliau hanya memahami secara garis besar saja, akan tetapi di setiap cabang Wong Solo mereka memiliki tim yang disebut dengan tim dakwah. Sehingga nuansa Islami dan nilai-nilai etika terjalankan di setiap cabang Rumah Makan Wong Solo, tidak heran jika setiap cabang Rumah Makan Wong Solo memiliki nuansa Islami yang sama karena sudah ada yang mengarahkan dan juga sudah ada aturan yang telah ditetapkan, hal ini dilakukan agar tidak terlepas dari etika dalam berbisnis.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Fauzi Saputra sebagai *Manager* di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Untuk sejauh itu belum hanya tahu secara umumnya saja, disini juga ada yang membimbing kita. Kita dibimbing oleh tim dakwah yaitu tim khusus untuk membimbing para karyawan di setiap cabang Rumah Makan Wong Solo. Untuk memantau nilai-nilai etika dan Islamiah di setiap Rumah Makan Wong Solo kita dipantau melalui foto seperti*

*melayani pelanggan, menjaga kebersihan dan lainnya. Disitu juga kita padat mengukur tingkat kejujuran kita”<sup>1</sup>*

Dalam usaha rumah makan etika dalam berbisnis memang harus diterapkan agar dapat menjalankan usahanya dengan baik dan benar, sehingga dapat menghindari terjadinya kecurangan. Oleh karena itu etika bisnis Islam perlu diterapkan di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bakap Fauzi Saputra sebagai *Manager* di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Menurut saya perlu, karena untuk mewujudkan brand halalan tayyiban kita harus menjalankan etika bisnis yang baik dan sesuai dengan ketentuan. Di sini kita juga di ajarkan bagaimana menjadi pedagang yang jujur, seperti adanya tim dakwah tadi”<sup>2</sup>*

Selain menerapkan etika dalam berbisnis, Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh juga mengajarkan kepada karyawannya untuk melakukan kegiatan rutin setiap harinya sebelum bekerja. Kegiatan itu meliputi membaca doa sebelum beraktivitas, shalat dhuha dan zikir bersama.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ilham Ramadhani sebagai karyawan di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Biasanya sebelum melakukan aktivitas kerja kami baca doa, terus shalat dhuha, dan zikir. Setelah itu baru kerja seperti biasanya, dan zuhur berjama'ah dengan cara ganti shift walaupun tidak semua tapi kami berusaha untuk selalu shalat*

---

<sup>1</sup>Wawancara dengan Fauzi Saputra, *Manager* Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

<sup>2</sup>Wawancara dengan Fauzi Saputra, *Manager* Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

*berjama'ah, kalau asar juga berjama'ah ditambah dengan membaca asmaul husna, magrib juga berjama'ah dan warung kita tutup sebentar, kemudian isya kita shalatnya saat warung tutup dan tetap berjama'ah, ditambah dengan zikir. Jadi disini rasanya kami diajarkan seperti di pesantren, makanya saya betah kerja disini sudah 3 tahun sampai sekarang".<sup>3</sup>*

### **4.3 Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Rumah Makan Wong Solo Cabang Batoh**

Bisnis kuliner adalah bisnis yang tidak pernah surut dari dunia bisnis, terlihat jelas dari banyaknya rumah makan saat ini. Hadirnya persaingan di dunia bisnis kuliner yang semakin padat membuat beberapa pebisnis rela melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan etika maupun norma bisnis yang ada, seperti dalam pembuatan produk makanan yang tidak higienis, tidak layak konsumsi dan harga yang terlalu mahal dengan kualitas produk yang tidak sesuai.

Keadaan ini mengharuskan para pebisnis harus mencari inovasi serta strategi untuk meningkatkan kualitas bisnisnya lebih dari yang lain seperti kualitas produk dan pelayanan. Kunci sukses dalam berbisnis terletak pada etika yang diterapkan dalam bisnis tersebut, dalam mengelola bisnisnya Rasulullah SAW memegang teguh empat faktor yang merupakan sifat-sifat beliau sehingga membawa keberkahan dalam bisnisnya. Sifat-sifat tersebut merupakan suri tauladan yang dapat diikuti oleh para pelaku bisnis

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan Ilham Ramadhani, Karyawan Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

agar bisnis yang digeluti tidak menyimpang dari etika Islam (Izzati, 2015).

Etika Islam meliputi seluruh kehidupan manusia. Pada umumnya dari keempat ini yang menjadi kunci sukses Nabi Muhammad SAW, sebagai seorang pebisnis yaitu: sifat *ṣiddīq*, *tablīg*, *amānah*, dan *faṭānah*. Keempat sifat tersebut merupakan sikap yang sangat penting dan menonjol dari Nabi Muhammad SAW dan sangat dikenal dikalangan ulama. Namun masih jarang diterapkan khususnya dalam dunia bisnis (Rahmat, 2017). Oleh karena itu peneliti mencoba menelusuri sejauh mana penerapan etika bisnis Islam yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW dalam berbisnis terhadap para pebisnis apakah sifat-sifat tersebut diterapkan atau tidak, selanjutnya dapat dilihat berdasarkan dari hasil penelitian yang peroleh dilapangan, dengan teknik observasi dan wawancara kepada para penjual khususnya di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh dan juga beberapa konsumen terkait dengan etika bisnis Islam yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW dalam berbisnis apakah sifat-sifat tersebut ada diterapkan atau tidak, oleh para pebisnis khususnya di Rumah Makan Wong Solo yang terletak di Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh. Adapun penjelasan masing-masing indikator sifat-sifat tersebut adalah sebagai berikut :

a. *Ṣiddīq* (Jujur/Benar)

*Ṣiddīq* merupakan salah satu sifat Rasulullah SAW yang memiliki arti jujur atau benar. Sifat jujur merupakan sikap yang

harus ada di dalam hati setiap pelaku bisnis, karena kejujuran merupakan cerminan dari Rasulullah SAW. Dalam Islam juga di ajarkan bahwa kejujuran merupakan syarat yang mendasar dalam kegiatan bisnis. Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh merupakan salah satu rumah makan yang bernuansa Islami, oleh karena itu mereka juga selalu menekankan kepada setiap karyawannya untuk selalu bersikap jujur, karena sikap jujur sangatlah penting untuk menjalankan suatu usaha, tidak hanya untuk menjalankan sebuah usaha namun sikap jujur juga harus tertanam dalam diri mereka. Dalam menjalankan suatu usaha tanpa di iringi kejujuran, maka keberkahan akan berkurang di sisi Allah SWT.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Fauzi Saputra sebagai *Manager* di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Disini kami selalu menekankan karyawan untuk bersikap jujur, karena sikap jujur juga salah satu sifat Rasulullah SAW. Saya sebagai Manager selalu memberikan nasehat kepada karyawan saya untuk berbuat baik dan benar jika mereka melakukan kesalahan. Disini bisa kita lihat segi kejujurannya seperti karyawan meminta pinjaman uang karena satu dan lain hal, dalam hal lain dapat kita lihat dari segi kesegaran bahan makanan yang digunakan karena kita sangat menjaga kepercayaan pelanggan”.*<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Wawancara dengan Fauzi Saputra, *Manager* Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.



Dalam pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa kejujuran merupakan hal yang paling utama bagi setiap pelaku bisnis, berlaku jujur dan berbuat yang benar tidak hanya dalam bekerja akan tetapi harus tertanam dalam diri kita masing-masing karena kejujuran merupakan salah satu sifat Rasulullah SAW dan dalam berbisnis sifat jujur dapat membawa keberkahan.

b. *Amānah* (terpercaya)

*Amānah* artinya dapat dipercaya, bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Setiap perbuatan yang dilakuka pasti menuntut adanya pertanggung jawaban, sifat *amānah* sangat diperlukan dalam dunia bisnis karena tanpa adanya kepercayaan dan tanggung jawab maka kehidupan bisnis akan hancur. Sifat *amānah* dan kejujuran juga mempunyai hubungan yang sangat erat karena orang yang jujur akan menjaga kepercayaan orang lain. Begitu juga halnya di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh mereka sangat menjaga *amānah* yang telah diberikan serta aturan, salah satunya yaitu dapat menjaga kepercayaan konsumen dengan menyajikan makanan yang berkualitas, memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen serta menjaga kebersihan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Fauzi Saputra sebagai *Manager* di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh, mengenai kepercayaan (*amānah*) yang telah diberikan:

*“Untuk kepercayaan yang pertama kita harus mempercayai kinerja sesama karyawan lebih dulu, karna kita bekerja dalam satu tim, jadi kepercayaan itu harus ada dalam diri kita. Terus kita disini harus menjalankan aturan yang telah ditentukan salah satunya memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen”.*<sup>5</sup>

Dalam pernyataan tersebut dapat di pahami bahwa sifat *amānah* sangat diperlukan dalam dunia bisnis karena dengan adanya sifat *amānah* pada diri masing-masing dapat melancarkan suatu usaha dan sifat *amānah* yang ditanamkan dalam bisnis akan menjaga kepercayaan konsumen.

### c. *Faṭānah* (Cerdas)

Di dunia bisnis berlaku jujur dan bijaksana belum sempurna jika tidak diimbangi dengan kecerdasan dalam mengelola suatu usaha. *Faṭānah* merupakan salah satu sifat Rasulullah SAW yang berarti cerdas dan memiliki pengetahuan yang luas. Sifat *faṭānah* dapat dikatakan sebagai strategi khusus untuk menghadapi ketatnya persaingan di dunia bisnis. Di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh sifat *faṭānah* juga sangat diperlukan dalam memajukan atau mengembangkan usahanya serta siap menghadapi persaingan yang bukan hanya rumit dan canggih tetapi juga mempunyai kecerdasan dalam mengatasi setiap masalah yang ada.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Fauzi Saputra sebagai *Manager* di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Fauzi Saputra, *Manager* Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

*“Disini kitadiajarkan bagaimana menghadapi persaingan saat ini dan kita juga diajarkan bagaimana menjadi seorang pemimpin yang bijaksana, profesional dalam berbisnis dan juga selalu mengingat Allah SWT, terus dalam usaha tidak hanya untuk mencari keuntungan tapi juga keberkahan”*.<sup>6</sup>

Dalam pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa sebagai seorang muslim sifat *faṭānah* harus kita miliki karena seseorang yang cerdas dan bijaksana akan mementingkan persoalan akhirat dibandingkan dengan persoalan dunia. Dalam hal lain kecerdasan spiritual juga sangat diperlukan di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh seperti dalam bentuk menjalankan shalat wajib, berdoa kepada Allah SWT dan melaksanakan shalat dhuha. Bagi karyawan Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh dalam menjalankan bisnis, berfikir secara logika saja tidak cukup. Seorang pebisnis muslim harus menerapkan amalan ibadah dalam setiap langkah perjalanan bisnisnya. Hal tersebut dikarenakan aktivitas bisnis tidak boleh mengganggu kegiatan ibadah kepada Allah SWT. Dengan kecerdasan spiritual pebisnis muslim tidak akan merasa resah dengan hal-hal yang sering melanda dunia bisnis misalnya kerugian, persaingan yang ketat dan lainnya. Pebisnis muslim harus mampu mencontohkan kecerdasan spiritual yang dimiliki oleh Rasulullah SAW, yaitu seperti mengawali bisnis dengan basmallah dan mengakhiri dengan hamdalah.

---

<sup>6</sup>Wawancara dengan Fauzi Saputra, *Manager* Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Fauzi Saputra sebagai *Manager* di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Sebelum bekerja biasanya shalat dhuha dan zikir, kemudian bekerja seperti biasanya. Zuhur shalat berjama’ah dengan berantian shift, asar berjama’ah ditambah dengan membaca Asmaul Husna. Magrib berjama’ah dan isya berjama’ah saat warung tutup ditambah dengan membaca zikir”*.<sup>7</sup>

Dalam pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa seluruh karyawan Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh telah memiliki kecerdasan spiritual meskipun tidak sesempurna Rasulullah SAW. Dengan kecerdasan yang dimiliki, maka karyawan Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh akan merasakan ketenangan hati dan setiap tingkah lakunya akan terjaga dari hal-hal yang menyimpang dari ajaran agama Islam. Sifat *fatānah* juga diperlukan dalam menghadapi keluhan atau kritikan yang disampaikan oleh para konsumen terhadap Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh, agar dalam menghadapinya pihak Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh dapat selalu memberikan solusi yang baik, profesional, bijaksana dalam memperbaikinya dengan semaksimal mungkin.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara Ilham Ramadhani sebagai karyawan di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Untuk keluhan atau saran pasti ada dan masih banyak kurangnya. Saya sebagai karyawan disini saya tanggapin keluhan atau saran dari pelanggan, dan hal tersebut saya*

---

<sup>7</sup>Wawancara dengan Fauzi Saputra, *Manager* Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

*sampaikan kepada kapten area nanti baru disampaikan ke pimpinan”*.<sup>8</sup>

Hal serupa juga di ungkapkan oleh bapak Fauzi Saputra sebagai *Manager* di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Kita sebagai manusia pastinya punya kesalahan dan kurangnya, dalam menanggapi keluhan konsumen kita cari jalan keluarnya dan semaksimal mungkin kita usahakan kedepannya agar lebih baik lagi, baik itu dalam pelayanan yang lambat, makanan yang di pesan tidak sesuai itu pasti ada, kita pihak Wong Solo akan memperbaiki untuk kedepannya”*.<sup>9</sup>

Dalam pernyataan diatas dapat dipahami bahwa seorang pebisnis harus memiliki sifat *faṭānah* salah satu contohnya yaitu seorang pebisnis harus bijaksana dan profesional serta mampu dalam menanggapi permasalahan yang ada pada bisnisnya.

#### *d. Tablīg*(Ramah dan Komunikatif)

Sifat *tablīg* artinya menyampaikan. Seorang pebisnis harus memiliki sifat *tablīg* karena seorang pebisnis harus menggunakan tutur kata yang sopan, bijaksana dan tepat sasaran kepada pelanggannya maupun rekan bisnisnya. Dalam Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh keramahan atau sifat *tablīg* merupakan suatu *skill* yang harus ada dalam diri setiap karyawan, karena dalam melayani konsumen harus memiliki komunikasi yang baik dan sopan.

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Ilham Ramadhani, Karyawan Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

<sup>9</sup>Wawancara dengan Fauzi Saputra, *Manager* Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ilham Ramadhani sebagai karyawan di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Komunikasi yang baik dan menjaga keramahan dengan konsumen itu suatu keharusan bagi kami agar para pelanggan yang datang merasa senang dan nyaman. Di Wong Solo ini juga sudah ada aturan bagaimana dalam melayani setiap pelanggannya”*.<sup>10</sup>

Dalam hal ini peneliti juga mewawancarai Riska sebagai konsumen Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh mengenai keramahan dan komunikatif yang diberikan pihak Wong Solo cabang Batoh kepada para konsumen:

*“Saya sebagai pelanggan di rumah makan ini merasa senang karena mereka dalam melayani selain sopan juga ramah, mereka juga menggunakan bahasa yang baik menurut saya”*.<sup>11</sup>

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Nanda sebagai konsumen di Rumah Makan Wong solo cabang Batoh:

*“Menurut saya mereka sudah menggunakan bahasa yang baik dalam melayani pelanggan, mereka juga ramah dan selalu tersenyum kepada pelanggan”*.<sup>12</sup>

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Liza sebagai konsumen di Rumah Makan Wong solo cabang Batoh:

---

<sup>10</sup>Wawancara dengan Ilham Ramadhani, Karyawan Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

<sup>11</sup>Wawancara dengan Riska, Konsumen Wong Solo cabang Batoh, 10 Desember 2018.

<sup>12</sup>Wawancara dengan Nanda, Konsumen Wong Solo cabang Batoh, 10 Desember 2018.

*“Karyawan Wong Solo dalam melayani sudah menggunakan bahasa yang sopan dan ramah”.*<sup>13</sup>

Dalam pernyataan di atas dapat dipahami bahwa seorang pebisnis harus selalu menjaga keramahan dan komunikatif agar dapat melancarkan bisnisnya dan dapat membuat para konsumennya merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **4.3.1. Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Kualitas Produk**

Sebuah produk bisa dikatakan berkualitas jika produk yang dihasilkan telah sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen dari produk yang dikonsumsi. Setiap produk yang dihasilkan harus jelas halal haramnya, baik atau tidak kualitasnya apabila dikonsumsi oleh masyarakat. Selain kualitas produk sebuah rumah makan haruslah memiliki cita rasa. Cita rasa merupakan salah satu modal utama dalam mengembangkan bisnis rumah makan. Cita rasa dapat memberikan kesan dan keinginan untuk merasakan masakan itu kembali, dalam bisnis rumah makan cita rasa dapat juga dikatakan sebagai salah satu bentuk kualitas, dan kualitas merupakan salah satu kunci sukses usaha. Sehingga cita rasa yang khas harus selalu ditonjolkan oleh setiap rumah makan agar dapat memberikan kesan di hati pelanggannya.

Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh merupakan salah satu rumah makan yang memiliki cita rasa yang khas dan

---

<sup>13</sup>Wawancara dengan Liza, Konsumen Wong Solo cabang Batoh, 12 Desember 2018.

memberikan contoh dalam penerapan manajemen berbasis Islam, dengan slogan yang dimiliki yaitu *Halālān Ṭayyibān* rumah makan ini berusaha menyediakan makanan yang halal dan baik. Seorang muslim hanya menjual barang-barang yang halal, memiliki kualitas yang baik, baik zatnya, cara produksinya maupun asal-usulnya. Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh menggunakan bahan makanan yang sangat layak pakai dan terjamin kehalalannya dan mereka selalu mengecek terlebih dahulu setiap bahan makanan sebelum digunakan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Fauzi Saputra sebagai *Manager* di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh mengenai kualitas produk dan bahan makanan yang digunakan:

*“Untuk kualitas produk dan bahan makanan insya Allah sudah terjamin mutu dan kehalalannya. Karena kita selalu mengecek setiap bahan makanan yang akan digunakan seperti memotong ayam harus menghadap kiblat dan kalau sayur di bersihkan dengan air yang mengalir, itu suatu keharusan yang harus kita lakukan dalam menjaga kebersihan dan kehalalan produk atau kualitas makanan”*.<sup>14</sup>

Rumah makan wong solo cabang Batoh juga sangat menjaga kualitas produk yang akan di sajikan kepada konsumen, karena bagi mereka menjaga kualitas makanan sangat penting sehingga bahan makanan yang digunakan selalu segar dan higienis, selain itu Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh juga sudah mendapatkan

---

<sup>14</sup>Wawancara dengan Fauzi Saputra, *Manager* Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.



serifikat halal dari MUI. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh bapak Fauzi Saputra sebagai *Manager* di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Dalam kualitas makanan kami memang sangat menjaganya, dan setiap harinya kami menggunakan bahan makanan yang baru dan segar. Dan insya Allah ayam, sayuran, nasi dan sambal selalu habis dan tidak ada yang sisa untuk besok. Dari situ kami menjaga kualitas makanan agar pelanggan merasa puas setiap datang kesini dan Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh juga udah ada sertifikat halal dari MUI”*.<sup>15</sup>

Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh juga berani dalam memberi slogan pada usaha bisnisnya yaitu *Ḥalālān Ṭayyibān*, karena mereka melihat dari penyajian bahan makanan yang mereka sajikan kepada konsumen sudah termasuk kedalam kriteria syariat Islam. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Fauzi Saputra sebagai *Manager* di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Dilihat dari standar kualitas makanannya sudah standar Ḥalālān Ṭayyibān, karena kalau sayuran seperti kangkung atau sejenisnya kita bersihinnya itu dengan air mengalir, kalau untuk ayam kita orang muslim ya harus menghadap ke kiblat dan di cucinya harus dengan air yang mengalir juga, maka dari situ kita berani melabel dengan slogan Ḥalālān Ṭayyibān karena mengelola bahan makanannya memang standar Islamiah”*.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>Wawancara dengan Fauzi Saputra, *Manager* Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

<sup>16</sup>Wawancara dengan Fauzi Saputra, *Manager* Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

Selain bahan makanan yang digunakan harus halal dan baik maka dalam penyajian makanan juga harus berkualitas, maka akan memberikan kesan baik dan tingkat kepercayaan pelanggan kepada kita. Karena ketika kita sudah memutuskan untuk membuka bisnis kuliner, maka sudah pasti yang pertama kita jual adalah kualitas makanannya.

Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan Nia sebagai konsumen di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Insya Allah saya yakinkalau makanan dan minuman disini terjamin kehalalannya. Karena setau saya disini bisa kita liat dari nuansa Islaminya dan slogannya juga halalan tayyiban, jadi saya rasa tidak mungkin mereka bohong soal makanan yang disajikan. Dan bisa kita lihat penyajian makanan disini bersih, tempatnya pun bersih dan makanannya juga enak. Saya selaku konsumen merasa nyaman dan puas dengan makanan disini”*.<sup>17</sup>

Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan Narisa sebagai konsumen di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Iya Insya Allah saya yakin, karena pada umumnya karyawan yang bekerja di tempat tersebut merupakan orang Islam, serta makanan yang disajikan merupakan makanan yang umum dikonsumsi oleh masyarakat”*.<sup>18</sup>

Dalam pernyataan diatas dapat dipahami bahwa dalam suatu usaha rumah makan kualitas makanan merupakan suatu hal yang harus di jaga dan mempunyai ciri khas yang berkualitas agar para

---

<sup>17</sup>Wawancara dengan Nia, Konsumen Wong Solo cabang Batoh, 10 Desember 2018.

<sup>18</sup>Wawancara dengan Narisa, Konsumen Wong Solo cabang Batoh, 12 Desember 2018.

konsumen yang datang dapat merasakan dan menikmati kualitas makanan yang di sajikan. Selain menjaga kualitas makanan, bahan yang di gunakan juga harus halal dan baik untuk dikonsumsi oleh masyarakat.

#### **4.3.2. Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Kualitas Pelayanan**

Memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen merupakan hal yang penting yang perlu diperhatikan karena secara langsung atau tidak, produk yang dihasilkan itu fokusnya kepada konsumen. Saat kita memberikan pelayanan atau melayani konsumen hendaknya bermurah hati seperti senyum, ramah kepada konsumen dan sopan santun sehingga selain konsumen menyukai produk yang kita jual, mereka juga merasakan kenyamanan dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan. Islam juga telah mengajarkan kita untuk selalu berbuat kebaikan kepada orang lain termasuk juga dalam berbisnis. Ketika suatu rumah makan sudah mampu dalam memberikan suatu hal yang lebih baik dan bermanfaat bagi konsumen, maka konsumen pasti akan memilih produk dan jasa yang ditawarkan. Sehingga suatu usaha rumah makan dapat menghadapi persaingan secara sehat tanpa melakukan kecurangan.

Sebagai rumah makan yang bernuansa Islami, maka pelayanan di Wong Solo cabang Batoh senantiasa dijalankan secara profesional Islam, artinya pelayanan yang dijalankan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pimpinan dan tidak lepas dari etika Islam. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara

dengan Ilham Ramadhani sebagai karyawan di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*"Untuk pelayanan yang kami berikan insha Allah sudah sesuai aturan, kadang juga ada kesilapan dari kami, yang namanya manusiapasti ada kesilapan dan kurangnya. Tapi kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk setiap pelanggan yang datang".<sup>19</sup>*

Pada usaha rumah makan salah satu hal terpenting yang harus diingat oleh pelaku bisnis dan para karyawan adalah memberikan pelayanan yang baik, karena pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dan tidak merasa dirugikan. Begitu juga dengan Rumah Makan Wong solo cabang Batoh, mereka selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk para konsumen, agar para konsumen yang datang merasa senang atas pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Nia sebagai konsumen di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*"Saya sebagai pelanggan disini merasa cukup senang atas pelayanan yang diberikan, disini selain makanannya yang enak mereka juga menyambut para pelanggan dengan senyuman".<sup>20</sup>*

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Riska sebagai konsumen di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*"Saya suka dengan pelayanan disini, selain itu disini nuansa Islaminya ada seperti mereka para pelayan perempuan*

---

<sup>19</sup>.Wawancara dengan Ilham Ramadhani, Karyawan Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

<sup>20</sup>Wawancara dengan Nia, Konsumen Wong Solo cabang Batoh, 10 Desember 2018.

*menggunakan pakaian yang menutup aurat dan makanan disini juga enak-enak“.*<sup>21</sup>

Hal ini juga ditambah oleh Nanda sebagai konsumen di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Saya suka dengan pelayanan disini, dan menurut saya pelayanan disini cukup baik. Dan mereka selalu menyambut pelanggan dengan senyuman dan keramahan mereka, dengan membawa menu makanan dan makanan yang kita pesan tidak terlalu lama”.*<sup>22</sup>

Hal ini juga ditambah oleh Nanda sebagai konsumen di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Pelayanan yang diberikan baik walaupun sedikit lambat tapi mereka melayaninya cukup baik”.*<sup>23</sup>

Selain memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, para karyawan juga tidak boleh meninggalkan shalat meskipun dalam keadaan sibuk. Hal ini yang selalu diterapkan oleh Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh kepada karyawannya. Sebanyak apapun dan sesibuk apapun solat jangan sampai mereka tinggalkan, karena shalat adalah tiang ibadah dan bekerja adalah bagian dari *jihād*.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ilham Ramadhani sebagai karyawan di RM Wong Solo cabang Batoh:

---

<sup>21</sup>Wawancara dengan Riska, Konsumen Wong Solo cabang Batoh, 10 Desember 2018.

<sup>22</sup>Wawancara dengan Nanda, Konsumen Wong Solo cabang Batoh, 10 Desember 2018.

<sup>23</sup>Wawancara dengan Sari, Konsumen Wong Solo cabang Batoh, 12 Desember 2018.

*“Untuk waktu khusus tidak ada, tapi kita disini setiap karyawan itu memang sangat diwajibkan untuk mengerjakan shalat. Terus kalau shalat kami berusaha untuk jama’ah, dan dalam melayani pelanggannya kami bergantian agar dapat berjama’ahnya. Dan menurut saya disini sebenarnya kita di didik bukan banyak kerjanya tapi banyak ibadahnya, dan kita setiap zuhur, asar, magrib dan insya, insha Allah selalu berjama’ah”*.<sup>24</sup>

Di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh juga memberikan fasilitas mushalla bagi konsumen agar konsumen yang datang di waktu shalat dapat melaksanakannya di tempat yang telah disediakan oleh pihak Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Nanda sebagai salah satu konsumen di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Disini ada mushallanya, bersih dan nyaman terus mukenanya juga bersih. Jadi waktu solat itu nyaman dan khusyu’ ”*.<sup>25</sup>

Dalam pernyataan diatas dapat dipahami bahwa sebuah usaha rumah makan tidak hanya kualitas makanan yang harus dijaga akan tetapi kualitas pelayanan juga harus di utamakan, karena konsumen yang datang tidak hanya menikmati kualitas makanan yang disajikan namun pelayanan yang diberikan juga akan berpengaruh terhadap kenyamanan para konsumen, memberikan pelayanan yang bagus dalam sebuah usaha akan membuat usaha tersebut dapat berjalan dengan baik.

---

<sup>24</sup>Wawancara dengan Ilham Ramadhani, Karyawan Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.

<sup>25</sup>Wawancara dengan Nanda, Konsumen Wong Solo cabang Batoh, 10 Desember 2018.

#### 4.4. Kesesuaian Antara Etika Bisnis Di Rumah Makan Wong Solo Cabang Batoh Dengan Etika Bisnis Menurut Islam

Halal dan baik merupakan dua unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam pangan yang dikonsumsi.

Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 168

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ  
عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Artinya: “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu” (QS. Al-Baqarah [2]168).

Halal merupakan pangan yang memenuhi syariat agama Islam, baik dari segi mutu, kesehatan, dan gizi. Untuk menyediakan makanan yang baik, berbagai sistem dan peraturan telah distandarkan dan diimplementasikan. Kebersihan, kesucian dan baik atau buruk sesuatu makanan dan barang yang digunakan oleh orang-orang Islam senantiasa terkait dengan hukum halal dan haram. Oleh karena itu umat Islam perlu mengetahui informasi yang jelas tentang halal dan haram dalam aspek makanan, minuman, dan berbagai jenis barang lainnya yang sering dikonsumsi oleh umat Islam (Nahrowi, 2014).

Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh merupakan rumah makan yang bernuansa Islami, dapat kita lihat dari kualitas makanan, pelayanan, tempat yang nyaman dan memiliki slogan Halālān Ṭayyibān yang diberikan menjadikan usaha rumah makan ini sukses dalam usaha bisnisnya, dan juga banyak di minati oleh masyarakat. Dalam usaha bisnis, Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh tidak terlepas dari nilai etika dalam berbisnis dan juga merupakan salah satu usaha rumah makan yang bernuansa Islami yang tidak terlepas dari ajaran agama Islam.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Fauzi Saputra sebagai *Manager* di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Rumah makan ini Insha Allah, tidak terlepas dari etika bisnis, karena selain kita disini juga ada tim dakwah yang dapat memberikan arahan terhadap setiap cabang Wong Solo, terbukti selain para karyawan yang memakai seragam muslimah disini juga banyak banner/tempelan seperti hadis-hadis dan lainnya yang dipasang didinding, ini juga dapat membuat konsumen yang datang memahami bagaimana Islama mengajar kita. Secara tidak langsung kita sudah menyampaikan melalui banner/tempelan yang ada, dan ini juga menjadi ilmu untuk kita. selain itu kami juga menggunakan bahan makanan yang segar dan berkualitas”*.<sup>26</sup>

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Niar sebagai konsumen di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

---

<sup>26</sup>Wawancara dengan Fauzi Saputra, *Manager* Wong Solo cabang Batoh, 7 Desember 2018.



*“Etika menurut Islam saya tidak terlalu paham akan tetapi sejauh ini etika para karyawan mencerminkan kepada kebaikan dengan bertutur kata yang sopan dan ramah kemudian tempat yang disediakan juga bersih karena kebersihan juga sebagian dari iman”.*<sup>27</sup>

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Riska sebagai konsumen di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh:

*“Menurut saya nuansa Islam yang ada di rumah makan ini sudah sesuai dengan nilai etika, pelayan perempuan berseragam muslimah dan juga banyak banner/tempelan Islaminya yang dipasang didinding”.*<sup>28</sup>

Dalam pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa seorang bisnis muslim dalam usahanya tidak terlepas dari nilai etika bisnis yang telah dicontohkan oleh Rasulullah SAW. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh bahwasannya pihak Wong Solo cabang Batoh sudah menerapkan nilai-nilai Islam dengan cara berdagang seperti Rasulullah SAW, meskipun tidak sempurna yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa makanan atau produk yang digunakan setiap harinya adalah bahan makanan atau produk yang baru, pihak Wong Solo cabang Batoh sangat menjaga kualitas makanannya untuk menjaga kepercayaan dari konsumennya selain itu pihak Wong Solo cabang Batoh juga selalu melayani konsumennya dengan baik dan ramah hal ini dilakukan agar para konsumennya merasa senang dan puas

---

<sup>27</sup>Wawancara dengan Niar, Konsumen Wong Solo cabang Batoh, 12 Desember 2018.

<sup>28</sup>Wawancara dengan Riska, Konsumen Wong Solo cabang Batoh, 10 Desember 2018.

atas pelayanan yang telah diberikan. Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh juga memberikan banner/tempelan yang mendukung nuansa Islami yang ada di Wong Solo cabang Batoh. Sehingga dapat kita katakan bahwa antara etika bisnis Islam dengan etika yang diterapkan di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh secara garis besar sudah sesuai dengan cara berdagang seperti Rasulullah SAW, walaupun tidak sempurna cara berdagang atau yang diajarkan oleh Rasulullah SAW.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Rumah Makan Wong Solo di Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi etika bisnis Islam pada Rumah makan Wong Solo cabang Batoh sudah diterapkan dengan cukup baik. Hal ini terbukti dari segi kejujuran, bertanggung jawab, cerdas, ramah dan komunikatif. Dapat dilihat juga dari segi karyawan yang menggunakan pakaian muslimah, melakukan kegiatan rutin sebelum bekerja, serta mewajibkan setiap karyawan untuk shalat berjama'ah dengan cara bergantian, membaca asmaul husna, dan berzikir. Rumah makan Wong Solo cabang Batoh juga menekankan kepada setiap karyawannya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Kemudian dilihat dari segi produk mereka setiap harinya menggunakan bahan makanan yang baru dan segar sehingga tidak diragukan lagi kualitas makanan yang ada di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh.
2. Etika bisnis yang dilakukan di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh pada umumnya telah sesuai dengan etika bisnis yang di contohkan oleh Rasulullah SAW, walaupun tidak sempurna cara bedagang seperti Rasulullah SAW,

sepertidalam menjaga kualitas makanan, melayani konsumen dengan ramah dan baik, tidak melupakan ibadah, melakukan kegiatan rutin setiap harinya sebelum bekerja, bekerja keras serta produk yang dijual tidak termasuk produk yang dilarang dalam Islam. Slogan *Ḥalālān Ṭayyibān* yang diberikan menjadikan usaha rumah makan ini sukses dalam usaha bisnisnya dan juga banyak di minati oleh masyarakat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diajukan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh semoga dapat mempertahankan prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang sudah sejak awal sudah diterapkan.
2. Bagi para pelaku bisnis atau calon pelaku bisnis, hendaknya jika ingin melakukan suatu bisnis perlu diperhatikan aturan yang ada, bukan hanya mengejar keuntungan dunia semata tetapi juga mengejar ridah Allah SWT agar mendapatkan keberkahan.
3. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya dapat dilakukan penelitian lanjutan mengenai etika bisnis Islam dengan menggunakan angket/ koesioner.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. (2006). *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta Timur: Pustaka Al-kautsar.
- Amalia, F. (2004). Etika Bisnis Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*.
- Anshori, M. M. (2013). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*.
- Aras, A. A. (2016). *Pengaruh Persepsi Etika Pelayanan Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Pada Kantor Samsat Di kota Maros*. Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedatoan Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*.
- Azwar, S. (2005). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bagong, S. D. (2008). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Faisal, B., dkk. (2006). *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana.
- Faisal, B., dkk (2002). *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana.
- Fauzia, I. Y. (2013). *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana.
- Harahap, S. (2010). *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Selemba Empat.

- Harnadi. (2017). *Value Chain Analysis Berdasarkan Prinsip Syariah Mewujudkan Good Corporate Governance (Studi Pda Rumah Makan Wong Solo Cabang Makassar)*. Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Hasan, I. (2002). *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, H. (2017). *Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Pedagang Sembako Di Pasar Sentral Sinjai*. Tesis. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Izzati, S. A. (2015). *Penerapan Etika Bisnis Islam Di Boombu Hot Resto Tegal*. Skripsi. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Janwari, A, D (2002). *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Japarianto, M. F. (2012). Analisa Keputusan Pengaruh Food Quality Dan Brand Image: Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's Di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Kasmir. (2008). *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Khusaini, A. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kountur, R. (2012). *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Kriyantono, R. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Perdana Media Grup.

- Mardatillah, A. (2013). *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam. JIS (Jurnal Ilmu Sosial)*.
- Mayasari, S. S. (2011). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mujiono, S. (2016). Perlindungan Konsumen: Regulasi Bisnis. *JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)*.
- Musiroh. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sriwedari Di Stasiun Solo Balapan Jurusan Solo-Yogyakarta (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Di Stasiun Solo Balapan)*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Nahrowi, R. D. (2014). Sertifikasi Halal Sebagai Penerapan Etika Bisnis Islami Dalam Upaya Perlindungan Bagi Konsumen Muslim, *Jurnal Ahkam*.
- Nia. (2008, 10 Desember). *Wawancara Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan*. Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata.
- Nanda. (2008, 10 Desember). *Wawancara Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan*. Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata.
- Noor, J. (2012). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Noor, Y. W. (2014). *Etika Ekonomi Dan Bisnis Perspektif Agama-agama Di Indonesia*. Globethies.net.

- Olivia, S. & Dhyah, H. (2014). *Penerapan Etika Bisnis Pada PT X*. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Pananrangi, A. R. (2017). *Etika Birokrat*. Makassar: CV Sah Media.
- Rahmat, M. A. (2017). *Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Bisnis Elektronik Di Bone Trade Center (BTC) Kabupaten Bone Kabupaten Bone*. Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Rahmawati, K. N. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedaibangsawan Klaten*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ramadhani, N. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank BRI Syariah Kantor Cabang Cimahi*. Skripsi. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- Ramdan, A. (2013). *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Riska. (2008, 10 Desember). *Wawancara Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan*. Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata. جامعة الباطنة
- Rivai, V. dkk., (2012). *Islamic Business And Economic Ethics*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rosyadi, M. F. (2012). *Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Cabang Syariah)*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



- Saputra, F. (2008, 7 Desember). *Wawancara Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan*. Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata.
- Sari, I. (2017). *Penerapan Etika Bisnis Bagi Pedagang Muslim Dalam Persaingan Usaha (Studi Pada Pasar Butung Makassar)*. Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Sari, S. W. (2015). *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di nDalem Ngabean Resto*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Setiawan, A. A. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Jejak.
- Setiawan, H. M. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal Of Management*.
- Sudrajat, E. B. (2017). *Bussiness Ethic and Good Governance Penerapan Good Corporate Pada PT Unilever Indonesia*. Skripsi. Jakarta: Universitas Macu Buana.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sula, H. K. (2006). *Syariah Marketing*. Jakarta: Mizan.
- Susanti, E. (2017). *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Mabel Di CV Jati Karya Palembang*. Skripsi. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Suti, I. (2010). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembeli Handphone Esia (Studi*

*Kasus Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*). Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Ulla, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Persepsi Harga Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Beli (Studi Kasus Pada Zahra Jasa Boga)*. Skripsi. Kudus: Stain Kudus.
- Utama, D. D. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Sim Card GSM Prabayar XL Di Kota Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wasiah, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Nasabah Memilih Tabungan IB Siaga Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo*. *Journal Of Economics*.
- Widiasanty, T. C., dkk. (2014). *Implementasi Kualitas Pelayanan Publik Perjanjian Satu Pintu Kepada Masyarakat Di Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara*. *Journal Administrave Reform*.
- Yusat, M. (2016). *Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Galigo Food Di Kota Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. - R A N I R Y
- Yusri, M. (2016). *Analisis Bauran Promosi Pada Ayam Bakar Wong Solo Bandung*. Skripsi. Bandung: Universitas Telkom.

## Lampiran 1. Pedoman Wawancara

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **Pedoman wawancara untuk manager**

1. Apakah anda sebagai manager mengetahui tentang etika bisnis Rasulullah?
2. Bagaimana pendapat anda apakah etika bisnis Islam perlu diterapkan disini RM Wong Solo?
3. Apakah menurut anda RM Wong Solo ini sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?
4. Apakah pihak Wong Solo menekankan kepada setiap karyawan untuk selalu bersikap jujur? Dan bagaimana karyawan Wong Solo menjaga amanah yang sudah diberikan?
5. Bagaimana menurut anda dalam memimpin karyawan yang ada di rumah makan ini?
6. Bagaimana cara pihak RM Wong Solo menanggapi keluhan/kritikan dari konsumen?
7. Bagaimana kualitas produk/bahan makanan yang digunakan apakah sudah sesuai dengan kriteria kehalalan? dan bagaimana RM Wong Solo dalam menjaga kualitas makanan? Apakah sudah mendapatkan sertifikat halalnya?
8. Dari segi apa RM Wong Solo berani melabelkan/memberikan slogan Halalan Tayyiban?
9. Apakah menurut anda RM Wong Solo sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?

### **Pedoman wawancara untuk karyawan**

1. Menurut anda apakah dalam pelayanan yang anda berikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan etika bisnis dalam Islam?
2. Apakah anda selalu menjaga keramahan saat melayani pelanggan yang datang?
3. Bagaimana cara pihak RM Wong Solo menanggapi keluhan/kritikan dari konsumen?
4. Adakah kegiatan yang dilakukan sebelum melakukan pekerjaan?
5. Apakah pihak Wong Solo memberikan waktu khusus bagi karyawan untuk melaksanakan shalat?

### **Pedoman wawancara untuk konsumen**

1. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh RM Wong Solo?
2. Apakah karyawan Wong Solo menggunakan bahasa yang sopan/ramah ketika melayani?
3. Apakah anda sebagai konsumen sudah yakin dengan tingkat kehalalan produk yang ada di RM Wong Solo?
4. Apakah menurut anda RM Wong Solo ini sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?
5. Apakah RM Wong Solo menyediakan fasilitas mushalla?

## TRANSKRIP WAWANCARA

1. Transkrip wawancara peneliti dengan *manager* RM Wong Solo cabang Batoh.

Nama : Fauzi Saputra  
 Jabatan : *Manager*  
 Hari/Tanggal : Jumat/ 7 Desember 2018  
 Pukul : 15:10 WIB  
 Tempat : RM Wong Solo, Batoh.

No.	Nama	Pertanyaan
1.	Peneliti	Apakah RM Wong Solo cabang Batoh sudah lama di buka pak?
	Pak Fauzi	Kalau cabang Batoh sudah di buka tahun 2013 bulan Agustus mbak, dan pertama kali didirikan itu di Medan tahun 1991 oleh Bapak Puspo Wardoyo.
2.	Peneliti	Berapa orang karyawan yang bekerja disini pak?
	Pak Fauzi	Ada 22 orang mbak.
3.	Peneliti	Apakah bapak mengetahui etika bisnis atau acara berdagang Rasulullah SAW?
	Pak Fauzi	Kalau sampai sana sih belum mbak, karena kita disini juga di bimbing oleh satu tim, yaitu tim dakwah. Setiap harinya kita tu di pantau melalui foto mbak. Foto itu kita kirim ke pusat.
4	Peneliti	Apakah menurut bapak etika bisnis Rasulullah perlu diterapkan RM Wong Solo?

No.	Nama	Pertanyaan
4	Pak Fauzi	Ya, menurut saya perlu mbak. Brand kita juga sudah Halalan Tayyiban, jadi untuk mewujudkannya perlu diterapkannya nilai etika tersebut. Dan kita kan disini di bimbing oleh tim dakwah juga mbak.
	Peneliti	Bagaimana bapak sebagai <i>manager</i> menekankan setiap karyawannya untuk bersikap jujur?
5	Pak Fauzi	Biasanya saya memberikan nasehat kepada mereka kalau mereka melakukan kesalahan. Dan saya bilang sama mereka kalau ada masalah atau butuh uang dan lainnya sampaikan aja. Dan kalau dalam penyajian makanan juga saya ingatkan kepada mereka untuk menggunakan bahan makanan yang baru.
	Peneliti	Bagaimana bapak dan karyawan disini menjaga amanah yang sudah diberikan oleh atasan?
6.	Pak Fauzi	Kita disini bekerja dalam satu tim, jadi kita tu harus percaya dengan kemampuan dari masing-masing. Dan dengan kepercayaan itulah kita dapat menjalankan aturan dan menjaga amanah yang sudah dititipkan ke kita disini mbak.
	Peneliti	Bagaimana bapak dalam memimpin karyawan disini?
7	Pak Fauzi	Kan kita disini dibantu oleh tim dakwah, untuk menjadi seorang pemimpin yang baik bagi bawahan kita. Dan dalam bekerja haruslah selalu mengingat Allah SWT, walaupun disini kita sibuk melayani setiap pelanggan

No	Nama	pertanyaan
8.	Peneliti	Apakah selama ini ada keluhan dari pelanggan? Dan menurut bapak bagaimana cara pihak Wong Solo dalam menanggapi keluhan/kritikan dari pelanggan?
	Pak Fauzi	Kalau keluhan atau kritikan dari pelanggan ya pasti ada mbak, seperti makanan yang di pesan gak sesuai, pelayanan yang lambat dan lainnya. Dan Insya Allah kita akan memperbaiki kesalahan dan lebih baik kedepannya.
9.	Peneliti	Apakah bahan makanan yang digunakan sudah sesuai dengan kriteria kehalalan pak?
	Pak Fauzi	Kalau bahan makanan insya Allah kita selalu menggunakan bahan makanan yang baru dan segar mbak. Dan inya Allah bahan makanan yang kami gunakan sudah terjamin kehalalannya. Seperti dalam memotong ayam itu kan kita harus menghadap ke arah kiblat, terus dalam membersihkan sayuran dan lainnya itu dengan air yang mengalir, itu salah satu kriterianya mbak.
10.	Peneliti	Bagaimana RM Wong Solo dalam menjaga kualitas makanan pak? Mungkin ada yang sisa untuk di jual besok.
	Pak Fauzi	Disini kalau makanannya insya Allah selalu habis mbak, gak ada yang sisa. Dan kalau ada yang sisa itu gak boleh lagi di jual untuk besok, karena udah aturan disini. Jadi dari situ bisa menjaga kualitas kualitasnya mbak.
11.	Peneliti	Apakah RM Wong Solo sudah ada sertifikat halal nya?
	Pak Fauzi	Insya Allah sudah ada mbak.

No	Nama	Pertanyaan
12.	Peneliti	Menurut bapak dari segi apa RM Wong Solo ini berani memberikan slogan halalan tayyiban pada usaha bisnisnya?
	Pak Fauzi	Diberikan slogan halalan tayyiban karena dilihat dari segi penyajian bahan makanan, seperti ayam di potong itu harus menghadap kiblat, sayurannya itu diberikan dengan air yang mengalir dan mengelola bahan makanannya itu inya Allah sudah sesuai dengan strandar Islamiah mbak.
13	Peneliti	Apakah menurut bapak RM Wong Solo ini bisa dikatakan sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?
		Insya Allah, karena kita berada dibawah aturan tim dakwah setiap cabang mbak. Karyawan disini diwajibkan berbusana muslim yang menutup auratnya sesuai dengan ajaran agama Islam. Terus disini kita juga ada tempelan gitu untuk menghidupkan nuansa Islaminya. Untuk bahan makanan kami selalu menggunakan bahan makanan yang baru dan segar untuk menjaga kualitas makanan yang diberikan kepada pelanggan.



2. Transkrip wawancara peneliti dengan karyawanRM Wong Solo cabang Batoh.

Nama : Ilham Ramadhani  
 Jabatan : Pelayan  
 Hari/Tanggal : Jumat/ 7 Desember 2018  
 Pukul : 15:35 WIB  
 Tempat : RM Wong Solo, Batoh.

No	Nama	Pertanyaan
1.	Peneliti	Apakah bapak sudah lama bekerja disini?
	Pak Ilham	Sudah mbak, sudah 3 tahun.
2.	Peneliti	Menurut bapak apakah pelayanan yang bapak berikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan etika bisnis dalam Islam?
	Pak Ilham	Insya Allah pelayanan yang saya berikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan aturan disini mbak. Walaupun sesekali ada juga kesilapan salah satu dari kami, ya kita manusia mbak. Tapi saya pribadi selalu usahakan yang terbaik mbak.
3.	Peneliti	Apakah bapak selalu menjaga keramahan saat melayani pelanggan yang datang?
	Pak Ilham	Ada mbak, disini aturannya memang harus menjaga keramahan dan melayani pelanggan dengan baik dan sopan mbak.
4	Peneliti	Menurut bapak bagaimana cara menanggapi keluhan/kritikan dari pelanggan?
	Pak Ilham	Kalau keluhan pasti ada mbak, kalau saya ya saya tanggapin sebisa saya. Terus saya sampaikan kepada kapten area, nanti baru disampaikan kepada pemimpin.

No	Nama	Pertanyaan
5.	Peneliti	Apakah ada kegiatan yang dilakukan sebelum melakukan pekerjaan?
	Pak Ilham	Ada mbak, kita disini sebelum kerja baca doa, shalat dhuha dan zikir, baru kerja. Kalau zuhur berjama'ah, tapi bergantian shalat berjama'ahnya jadi pelanggan terlayani. Ashar berjama'ah terus dilanjut baca Asmaul husna, magrib berjama'ah sama-sama ditambah dengan zikir. Kalau insya gitu juga setelah warung tutup dan berjama'ah dan ditambah zikir, makanya saya betah kerja disini. Menurut saya disini lebih banyak ibadahnya dari pada kerja mbak.
6.	Peneliti	Apakah disini diberikan waktu khusus untuk karyawan melaksanakan shalat?
	Pak Ilham	Kalau waktu khusus sih gak ada mbak, tapi untuk shalat ya wajib dan berjama'ah dengan cara bergantian dalam melayani pelanggan.

3. Transkrip wawancara peneliti dengan pelanggan RM Wong Solo cabang Batoh.

Nama : Nia - R A N I R Y  
 Jabatan : Pelanggan  
 Hari/Tanggal : Senin/ 10 Desember 2018  
 Pukul : 14:20 WIB  
 Tempat : RM Wong Solo, Batoh.

No.	Nama	Pertanyaan
1.	Peneliti	Menurut ibuk bagaimana pelayanan di Wong Solo ?

No	Nama	Pertanyaan
	Ibuk Nia	Pelayanan disini bagus, saya suka dengan pelayanan disini. Mereka kalau menyapa pelanggan pasti senyum terus makanannya juga enak.
2.	Peneliti	Apakah saat melayani mereka sopan dan ramah?
	Ibuk Nia	Menurut saya mereka sopan dan ramah.
3.	Peneliti	Apakah ibuk sudah yakin dengan kehalalan yang ada di Wong Solo?
	Ibuk Nia	Insha Allah saya yakin dengan makanan disini. Slogannya juga halalan tayyiban, mereka juga orang Islam ya pasti tau mana yang baik untuk di konsumsi. Terus disini suasananya nyaman, mereka juga sangat menjaga kebersihan dan pasti makanan yang disajikan juga halal dan bersih.
4.	Peneliti	Apakah menurut ibuk di RM Wong Solo sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?
	Ibuk Nia	Menurut saya dari nuansa Islaminya itu udah salah satu nilai etika, terus juga banyak kata-kata yang di tempel di setiap sudutnya.
5.	Peneliti	Apakah disini ada tersedia fasilitas seperti mushalla?
	Ibuk Nia	Ada, tempat shalat juga bersih.

4. Transkrip wawancara peneliti dengan pelanggan RM Wong Solo cabang Batoh.

Nama : Riska  
 Jabatan : Pelanggan  
 Hari/Tanggal : Senin/ 10 Desember 2018  
 Pukul : 14:30 WIB  
 Tempat : RM Wong Solo, Batoh.

No.	Nama	Pertanyaan
1.	Peneliti	Menurut ibuk bagaimana pelayanan di Wong Solo ?
	Ibuk Riska	Saya suka dengan pelayanan disini, islaminya dapat. Pelayan perempuannya juga memakai pakaian sopan, kan kita sebagai perempuan harus menutup aurat. Terus makanannya juga enak.
2.	Peneliti	Apakah saat melayani merka sopan dan ramah?
	Ibuk Riska	Menurut saya mereka sopan dan ramah. Saya sebagai pelanggan ya senang. Selain itu mereka juga menggunakan bahasa yang baik.
3.	Peneliti	Apakah ibuk sudah yakin dengan kehalalan yang ada di Wong Solo?
	Ibuk Riska	Insy Allah yakin, dengan slogan halalan tayyiban pasti makanan yang disajikan baik. Terus nuansa Islaminya ada, kebersihannya juga dijaga jadi gak ragu lagi.
4.	Peneliti	Apakah menurut ibuk di RM Wong Solo sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?
	Ibuk Riska	Menurut saya tempelan kata-kata yang ada disini itu juga salah satu nilai etika, terus disini nyaman dan bersih. Pelayan perempuannya juga menggunakan seragam yang muslimah menurut saya. جامعة الرانيري
5.	Peneliti	Apakah disini ada tersedia fasilitas seperti mushalla?
	Ibuk Riska	Ada, tempatnya bersih dan nyaman untuk shalat.

5. Transkrip wawancara peneliti dengan pelanggan RM Wong Solo cabang Batoh.

Nama : Nanda  
 Jabatan : Pelanggan  
 Hari/Tanggal : Senin/ 10 Desember 2018  
 Pukul : 15: 05 WIB  
 Tempat : RM Wong Solo, Bato

No.	Nama	Pertanyaan
1.	Peneliti	Menurut ibuk bagaimana pelayanan di Wong Solo ?
	Ibuk Nanda	Saya suka dengan pelayanan disini, mereka setiap menyapa pelanggan yang datang pasti dengan senyuman, terus sambil menyapa itu mereka juga membawa menu makanan dan makanan yang kami pesan juga tidak lama datangnya. Pokoknya pelayanan disini baik menurut saya
	Peneliti	Apakah saat melayani mereka sopan dan ramah?
2.	Ibuk Nanda	Menurut saya mereka sopan dan ramah, dan mereka juga selalu memberi senyuman saat pelanggan datang.
	Peneliti	Apakah ibuk sudah yakin dengan kehalalan yang ada di Wong Solo?
3.	Ibuk Nanda	Insya Allah saya yakin, dengan slogan halal dan tayyiban pasti makanan dan minumannya halal dan baik.
	Peneliti	Apakah menurut ibuk di RM Wong Solo sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?
4.	Ibuk Nanda	Menurut saya sudah, salah satunya nuansa Islami yang diberikan sudah sesuai dengan nilai etika dan pelayanannya juga baik.

No	Nama	Pertanyaan
5.	Peneliti	Apakah disini ada tersedia fasilitas seperti mushalla?
	Ibuk Nanda	Ada, mushalla yang disediakan bersih, mukenanya wangi jadi khusyu' kalau shalat.

6. Transkrip wawancara peneliti dengan pelanggan RM Wong Solo cabang Batoh.

Nama : Narisa  
 Jabatan : Pelanggan  
 Hari/Tanggal : Rabu/ 12 Desember 2018  
 Pukul : 15: 00 WIB  
 Tempat : RM Wong Solo, Batoh

No.	Nama	Pertanyaan
1.	Peneliti	Menurut ibuk bagaimana pelayanan di Wong Solo ?
	Ibuk Narisa	Pelayanannya bagus.
2.	Peneliti	Apakah saat melayani merka sopan dan ramah?
	Ibuk Narisa	Iya, mereka menggunakan bahasa yang sopan serta ramah saat melayani.
3.	Peneliti	Apakah ibuk sudah yakin dengan kehalalan yang ada di Wong Solo?
	Ibuk Narisa	Iya saya yakin, karena pada umumnya karyawan yang bekerja di tempat tersebut merupakan orang Islam, serta makanan yang disajikan merupakan makanan yang umum dikonsumsi oleh masyarakat.
4.	Peneliti	Apakah menurut ibuk di RM Wong Solo sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?
	Ibuk Narisa	Isnya Allah Sudah.

No	Nama	Pertanyaan
5.	Peneliti	Apakah disini ada tersedia fasilitas seperti mushalla?
	Ibuk Narisa	Ada kak, disetiap cabang Wong Solo mereka menyediakan mushalla.

7. Transkrip wawancara peneliti dengan pelanggan RM Wong Solo cabang Batoh.

Nama : Liza

Jabatan : Pelanggan

Hari/Tanggal : Rabu/ 12 Desember 2018

Pukul : 15: 10 WIB

Tempat : RM Wong Solo, Batoh

No.	Nama	Pertanyaan
1.	Peneliti	Menurut ibuk bagaimana pelayanan di Wong Solo ?
	Ibuk Liza	Menurut saya pelayanan yang diberikan bisa dikatakan sudah baik dan puas sama pelayanannya.
2.	Peneliti	Apakah saat melayani merka sopan dan ramah?
	Ibuk Liza	Karyawan Wong Solo dalam melayani sudah menggunakan bahasa yang sopan dan ramah.
3.	Peneliti	Apakah ibuk sudah yakin dengan kehalalan yang ada di Wong Solo?
	Ibuk Liza	Menurut saya sudah, karena mereka sudah berani menggunakan tagline Halalan Tayyiban berarti mereka sudah seharusnya mempertanggung jawabkan atas makanan yang disajikan, jadi saya sudah yakin dengan kehalalan produknya.
4.	Peneliti	Apakah menurut ibuk di RM Wong Solo sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?

No	Nama	Pertanyaan
	Ibuk Liza	Kalau dilihat dari segi busana dan pelayanan mereka sudah menerapkannya. Seperti pakaian yang syar'i dan dalam pelayanan mereka sopan dan ramah, terus tempatnya juga bersih.
5.	Peneliti	Apakah disini ada tersedia fasilitas seperti mushalla?
	Ibuk Liza	Ada, mereka menyediakan fasilitas yang memadai.

8. Transkrip wawancara peneliti dengan pelanggan RM Wong Solo cabang Batoh.

Nama : Niar

Jabatan : Pelanggan

Hari/Tanggal : Rabu/ 12 Desember 2018

Pukul : 15: 20 WIB

Tempat : RM Wong Solo, Batoh

No.	Nama	Pertanyaan
1.	Peneliti	Menurut ibuk bagaimana pelayanan di Wong Solo ?
	Ibuk Niar	Menurut saya pelayanan di Wong Solo cukup baik, terus kerjanya saat kita datang langsung mengambil menu makanan tanpa kita panggil.
2.	Peneliti	Apakah saat melayani mereka sopan dan ramah?
	Ibuk Niar	Selama saya makan di Wong Solo kerjanya selalu ramah dan tidak cuek.
3.	Peneliti	Apakah ibuk sudah yakin dengan kehalalan yang ada di Wong Solo?
	Ibuk Niar	Insya Allah saya yakin karena slogan Wong Solo Halalan Tayyiban dan juga penjualannya sudah pasti memberikan makanan yang halal.



No	Nama	Pertanyaan
4.	Peneliti	Apakah menurut ibuk di RM Wong Solo sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?
	Ibuk Niar	Etika menurut Islam saya tidak terlalu paham tetapi sejauh ini etika para karyawan mencerminkan kepada kebaikan dengan bertutur kata yang sopan dan ramah.
5.	Peneliti	Apakah disini ada tersedia fasilitas seperti mushalla?
	Ibuk Niar	Wong Solo menyediakan mushalla untuk shalat dan tempatnya sangat di jaga kebersihannya, mukenanya juga tidak kotor itu yang paling penting kak.

9. Transkrip wawancara peneliti dengan pelanggan RM Wong Solo cabang Batoh.

Nama : Mistura  
 Jabatan : Pelanggan  
 Hari/Tanggal : Rabu/ 12 Desember 2018  
 Pukul : 15: 26 WIB  
 Tempat : RM Wong Solo, Batoh

No.	Nama	Pertanyaan
1.	Peneliti	Menurut ibuk bagaimana pelayanan di Wong Solo ?
	Ibuk Mistura	Pelayanan disini bagus kak.
2.	Peneliti	Apakah saat melayani merka sopan dan ramah?
	Ibuk Mistura	Karyawannya di Wong Solo menurut saya menggunakan bahasa yang baik dan sopan.
3.	Peneliti	Apakah ibuk sudah yakin dengan kehalalan yang ada di Wong Solo?

No	Nama	Pertanyaan
	Ibuk Mistura	Insy Allah yakin dengan produk halal yang ada di Wong Solo.
4.	Peneliti	Apakah menurut ibuk di RM Wong Solo sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?
	Ibuk Mistura	Sudah, seperti kebersihan tempat dan kesopanan pakaian yang digunakan oleh karyawan.
5.	Peneliti	Apakah disini ada tersedia fasilitas seperti mushalla?
	Ibuk Mistura	Iya mereka ada menyediakan mushalla disini.

10. Transkrip wawancara peneliti dengan pelanggan RM Wong Solo cabang Batoh.

Nama : Sari  
 Jabatan : Pelanggan  
 Hari/Tanggal : Rabu/ 12 Desember 2018  
 Pukul : 16:25 WIB  
 Tempat : RM Wong Solo, Batoh

No.	Nama	Pertanyaan
1.	Peneliti	Menurut ibuk bagaimana pelayanan di Wong Solo? - RANIRY
	Ibuk Sari	Pelayanan yang diberikan baik walaupun sedikit lambat.
2.	Peneliti	Apakah saat melayani merka sopan dan ramah?
	Ibuk Sari	Menurut saya sopan dan ramah.
3	Peneliti	Apakah ibuk sudah yakin dengan kehalalan yang ada di Wong Solo?

No	Nama	Pertanyaan
3	Ibuk Sari	Insya Allah yakin dan slogannya pun sudah Halalan Tayyiban.
4.	Peneliti	Apakah menurut ibuk di RM Wong Solo sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?
	Ibuk Sari	Etika menurut Islam saya tidak terlalu paham tetapi etika karyawannya baik kemudian tempatnya juga bersih.
5.	Peneliti	Apakah disini ada tersedia fasilitas seperti mushalla?
	Ibuk Sari	Iya ada, mereka menyediakan fasilitas mushalla.

11. Transkrip wawancara peneliti dengan pelanggan RM Wong Solo cabang Batoh.

Nama : Nurul  
 Jabatan : Pelanggan  
 Hari/Tanggal : Rabu/ 12 Desember 2018  
 Pukul : 16:33 WIB  
 Tempat : RM Wong Solo, Batoh

No.	Nama	Pertanyaan
1.	Peneliti	Menurut ibuk bagaimana pelayanan di Wong Solo ?
	Ibuk Nurul	Pelayanan disini bagus.
2.	Peneliti	Apakah saat melayani merka sopan dan ramah?
	Ibuk Nurul	Karyawannya di Wong Solo menurut saya menggunakan bahasa yang sopan tapi kurang ramah.
3.	Peneliti	Apakah ibuk sudah yakin dengan kehalalan yang ada di Wong Solo?
	Ibuk Nurul	Insya Allah yakin.

No	Nama	Pertanyaan
4.	Peneliti	Apakah menurut ibuk di RM Wong Solo sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?
	Ibuk Nurul	Sudah, dapat dilihat dari karyawannya yang berpakaian sesuai tuntutan syariah Islam.
5.	Peneliti	Apakah disini ada tersedia fasilitas seperti mushalla?
	Ibuk Nurul	Mereka ada menyediakan mushalla.

12. Transkrip wawancara peneliti dengan pelanggan RM Wong Solo cabang Batoh.

Nama : Lia

Jabatan : Pelanggan

Hari/Tanggal : Kamis/ 13 Desember 2018

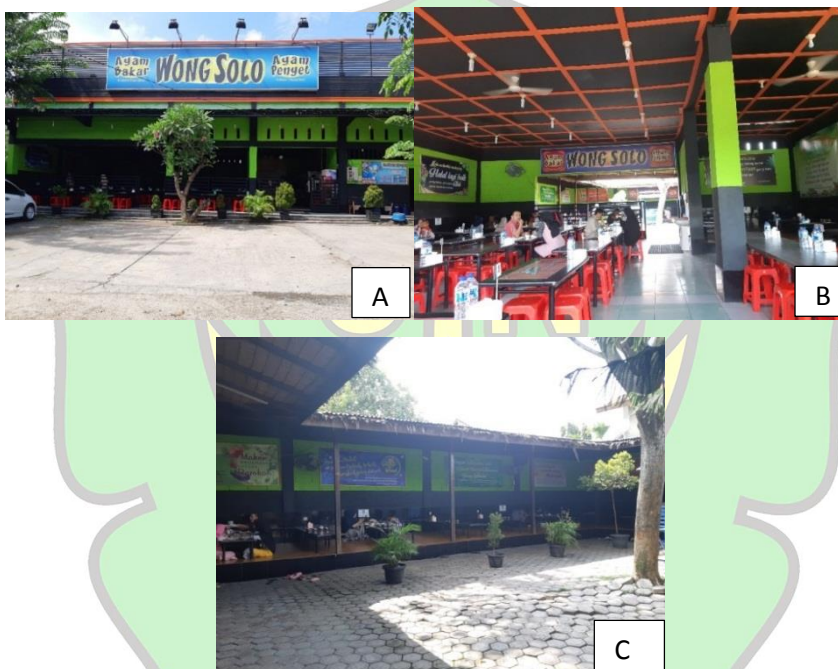
Pukul : 15:25 WIB

Tempat : RM Wong Solo, Batoh

No.	Nama	Pertanyaan
1.	Peneliti	Menurut ibuk bagaimana pelayanan di Wong Solo ?
	Ibuk Lia	Pelayanan disini bagus menurut saya.
2.	Peneliti	Apakah saat melayani merka sopan dan ramah?
	Ibuk Lia	Karyawannya disini menurut saya menggunakan bahasa yang sopan dan baik.
3.	Peneliti	Apakah ibuk sudah yakin dengan kehalalan yang ada di Wong Solo?
	Ibuk Lia	Insyallah yakin.
4.	Peneliti	Apakah menurut ibuk di RM Wong Solo sudah menerapkan etika bisnis menurut Islam?
	Ibuk Lia	Sudah, dapat dilihat dari tempat yang bersih dan makanannya insya Allah baik untuk dikonsumsi.

No	Nama	Pertanyaan
5.	Peneliti	Apakah disini ada tersedia fasilitas seperti mushalla?
	Ibuk Lia	Ada mushallanya disini kak.

### Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



Gambar Lokasi Penelitian, A. Tampak Depan, B. Tampak Dalam, dan C. Tampak Belakang



A

Gambar A &amp; B. Mushalla di RM Wong Solo



A

B



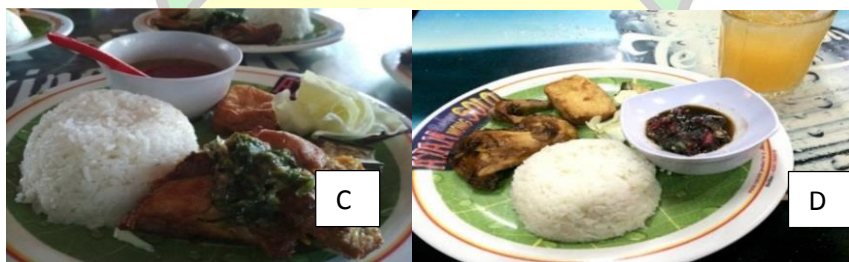
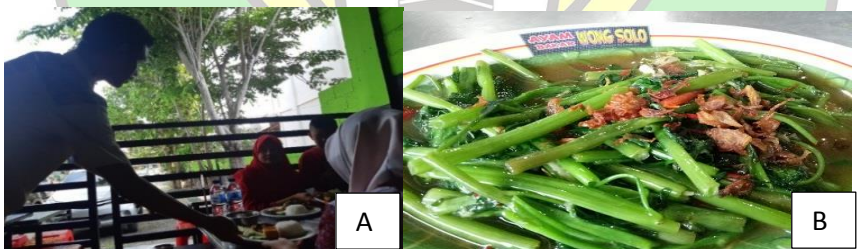
C

Gambar A, B, &amp; C Tempelan Islami di RM Wong Solo

## Dokumentasi Wawancara, Pelayanan dan Menu Makanan




Gambar Wawancara, A. Wawancara *Manager*, B. Wawancara Karyawan, C & D. Wawancara Konsumen



Gambar A. Pelayanan, B, C, & D. Menu Makanan di RM Wong Solo

## Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

63



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
 Situs [www.uin-ar-raniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis](http://www.uin-ar-raniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis)

---

Nomor : 4072 /Un 08/FEBLI /TL.00/11/2018 21 November 2018  
 Perihal : Permohonan kesediaan memberikan data dan wawancara

Kepada Yth.  
**Pimpinan Rumah Makan Wong Solo Batoh**  
 di-  
 Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*  
 Dengan Hormat,  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan ini menerangkan bahwa yang namanya tersebut di bawah ini:


Nama	: Duratun Nafis
NIM	: 140602139
Prodi	: Ekonomi Syariah
Semester	: IX (Sembilan)T.A. 2018 / 2019

adalah benar mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang sedang menyusun Proposal Skripsi dengan judul: **Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan ( Studi Kasus Rumah Makan Wong Solo Batoh Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh )**.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat membantu memberikan data-data serta penjelasan yang diperlukan sesuai dengan judul tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalam  
 a.n. Dekan,  
 Wakil Dekan I

  
 /Hafas Furqanil



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Duratun Nafis  
 Tempat/Tgl. Lahir : Beureunuen, 17 Mai 1996  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/140602139  
 Agama : Islam  
 Kebangsaan : Indonesia  
 Status : Belum Kawin  
 Alamat : Beureunuen, Kec. Mutiara Timur, Kab. Pidie

### **Riwayat Pendidikan**

MIN Beureunuen : Tamatan Tahun 2008  
 MTS Jeumala Amal : Tamatan Tahun 2011  
 MA Jeumala Amal : Tamatan Tahun 2014  
 Perguruan Tinggi : S-1 Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan  
 Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

### **Data Orang Tua**

Nama Ayah : Azhari, SE  
 Pekerjaan : BUMN  
 Nama Ibu : Nurjannah  
 Pekerjaan : IRT  
 Alamat Lengkap : Beureunuen, Kec. Mutiara Timur, Kab. Pidie

Banda Aceh, Januari 2019

Duratun Nafis