

BAB IV

Paparan Data Temuan Penelitian Dan Pembahasan

A. Paparan Data

1. Profil Rumah Makan Madiun

Langkah awal dalam Menganalisis Implementasi Kejujuran dalam dalam Pengelolaan SDM di Rumah Makan Madiun Jl. Niaga 40 Pamekasan, yaitu memahami Latar Belakang, Visi dan Misi serta awal mula mendirikan usaha Rumah Makan Madiun, Untuk mengetahui hal tersebut dilakukan wawancara dengan H. Hariyanto selaku pemilik Usaha Rumah Makan Madiun, Wawancara dilakukan pada tanggal 20 Oktober 2019 dan akan diuraikan sebagai berikut.

H. Hariyanto adalah pembisnis kuliner atau resto dan café yang sudah di konsep menjadi Resto Madiun yang awal mulanya dulu berjualan menggunakan gerobak dorong. Dan mengalami peningkatan, Konsep Resto Balai Redjo adalah satu-satunya resto dengan konsep klasik, inilah nantinya yang akan menjadikan konsumen semakin tertarik dengan harga yang relatif murah dan segi pelayanan yang sangat nyaman,

Dalam pemilihan karyawan yang sebenarnya H. Hariyanto lebih melihat pada tingkat kejujurannya saja, akan tetapi Rumah Makan Madiun yang ada di pamekasan mulai berkembang pesat dan akhirnya ada beberapa prosedur yang dilakukan dalam penerimaan karyawan. Namun prosedur tu tidak jauh beda dengan hal utama yaitu tentang kejujuran yang diutamakan.

Dalam menjalani bisnis Rumah Makan Madiun H. Hariyanto menerapkan bisnis sedekah yaitu dengan cara 2,5% dari keuntungan penjualan dari outlet

masuk dalam wadah sedekah dan tiap bulan nanti kita gilir untuk disalurkan ke anak-anak yatim piatu dll. Hal itu yang menyebabkan peningkatan ekonomi dari H. Hariyanto selalu bertambah. Ada beberapa keyakinan yang dimiliki oleh setiap owner, akan tetapi H. Hariyanto ini percaya bahwa dalam ajaran Islam setiap seseorang yang mengeluarkan sedekah maka akan mendapatkannya lebih dari yang disedekahkan. Bukan berarti bersedekah mengharap hal yang buruk, akan tetapi hal ini benar benar terjadi.¹

2. Visi dan Misi

a. Visi

- 1) Menyajikan makanan yang berkualitas dengan layanan yang cepat dan bersahabat dalam rangka memenuhi selera dan kepuasan terhadap pelanggan.
- 2) Memilih bahan baku yang betul betul berkualitas baik
- 3) Menyediakan tempat yang bersih dan nyaman.

b. Misi

- a. Menyediakan lapangan kerja
- b. Memberikan kepuasan terhadap pelanggan
- c. Menciptakan cita rasa sesuai keinginan konsumen
- d. Membangun organisasi dan sistem manajemen yang bertaraf dunia serta Sumber Daya Manusia yang berdedikasi dan professional.
- e. Memberikan kepuasan terhadap pelanggan, pemilik, serta karyawan.

¹H. Hariyanto, *owner rumah makan Balai Redjo*, wawancara langsung (Tanggal 18 April 2019 Pukul 10.30 WIB).

f. Menjadi usaha publik berbasis Syariah.

g. Mengembangkan usaha demi kelangsungan dan ketahanan perusahaan

3. Struktur Organisasi

Dalam menjalankan usahanya, salah satu pemilik yaitu H. Hariyanto tidak terlibat langsung dalam kegiatan operasional. Beliau hanya menyediakan investasi berupa lahan, bangunan, dan properti lalu menunjuk seseorang yang dipercaya untuk menjalankan usaha yaitu Agung. Segala kegiatan operasional usaha restoran dijalankan oleh Agung yang bertindak sebagai General Manager di samping sebagai owner (pemilik). tugas Agung adalah mengawasi secara keseluruhan aktivitas usaha restoran. Kegiatan tersebut mulai dari perekrutan pekerja, penetapan dan penjagaan standar baku resep, pengadaan properti, perencanaan pengembangan restoran, dan lain sebagainya.

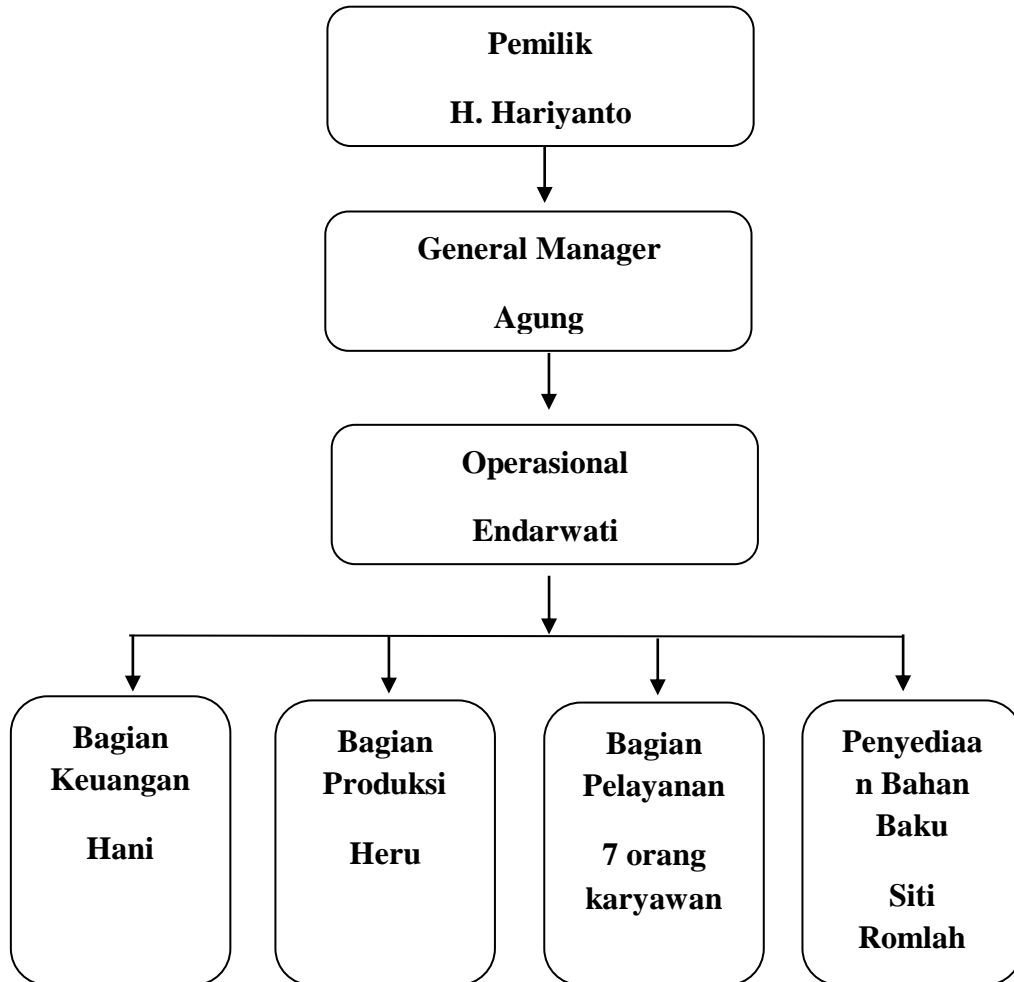
Dalam menjalankan segala kegiatan yang berhubungan dengan usaharestoran, Agung dibantu oleh istrinya yaitu Endarwati yang bertindak sebagai Operational Manager. Tugas dari Endarwati adalah mengawasi segala kegiatan operasional yang meliputi pengawasan terhadap ketersediaan bahan baku, perencanaan dan proses produksi (masak), dan pengawasan terhadap kerja dari pekerja di restoran tersebut. selaku Operational Manager, Endarwati dibantu oleh tujuh pekerja yang terdiri atas lima orang wanita dan dua orang pria. Pembagian tugas dibagi menjadi empat kelompok yaitu bagian keuangan, bagian produksi, bagian pelayanan, dan bagian logistik (penyediaan bahan baku). Pada bagian keuangan dipegang oleh satu orang pekerja perempuan yaitu Hani. Tugasnya adalah mengurus bagian cashier dan bertanggung jawab terhadap keuangan perusahaan. Pada bagian

produksi ditangani oleh satu orang pekerja wanita. Tugasnya adalah khusus menyiapkan masakan yang dipesan pengunjung. Bila pengunjung sedang ramai, tugas dari bagian produksi yang hanya ditangani oleh satu orang ini juga dibantu oleh pekerja lainnya seperti pramusaji, bahkan Endarwati selaku Operational Manager juga turut andal dalam menjalankan pekerjaan ini. Terdapat empat orang pekerja di bagian pelayanan yang semuanya wanita. Tugas mereka adalah mencatat menu pesanan dan menyajikannya ke meja konsumen. Selain itu mereka juga bertanggung jawab terhadap kebersihan ruang makan restoran.²

²H. Hariyanto, *owner rumah makan Balai Redjo*, wawancara langsung (Tanggal 18 April 2019 Pukul 12.30 WIB).

Berikut bagan struktur organisasi Rumah Makan Madiun Pamekasan.

STRUKTUR RUMAH MAKAN MADIUN



B. Paparan Data

1. Implementasi Kejujuran dalam Islam di Usaha Rumah Makan Madiun

Kejujuran artinya, kejujuran pelaku bisnis tidak mengambil keuntungan hanya untuk dirinya sendiri dengan cara menyuap, menimbun barang, berbuat curang dan menipu, tidak memanipulasi barang dari segi kualitas dan kuantitasnya.³ Kejujuran adalah sifat yang melekat dalam diri seseorang dan merupakan hal penting untuk dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Dapat disimpulkan bahwa kejujuran adalah suatu pernyataan atau tindakan yang sesuai dengan faktanya sehingga dapat dipercaya dan memberikan pengaruh bagi kesuksesan seseorang. Kejujuran itu ada pada ucapan, juga ada pada perbuatan, sebagaimana seorang yang melakukan suatu perbuatan, tentu sesuai dengan yang ada pada batinnya.⁴

Mengenai penerapan kejujuran dalam Islam yang di terapkan di rumah Makan Madiun Pamekasan, berikut jawaban dari Hariyanto selaku pemilik Rumah Makan Madiun:

“Sejauh ini saya tidak jarang mengingatkan agar pelayanan kepada semua pelanggan untuk diperlakukan secara proporsional dan profesional, karena kemajuan usaha rumah makan ini sangat bergantung pada minat pelanggan, dan minat pelanggan bergantung pada pelayanan yang diberikan. Saya juga selalu menyampaikan kepada semua karyawan saya agar berperilaku baik terhadap pelanggan, karena mendapat kepercayaan dari pelanggan itu sulit”.⁵

Selain keterangan dari Hariyanto, hal senada juga diungkapkan oleh saudari Hani selaku karyawan:

³Sonny Keraf, “*Etika Bisnis*”, (Yogyakarta: Pustaka filsafat, 1998), hlm. 73-80.

⁴<http://repository.uin-sby.ac.id/BABII.pdf>/diakses pada 20 Maret 2019/ pukul 17.00.

⁵Bpk Hariyanto, Pemilik rumah makan Balai Redjo, wawancara langsung (Tanggal 18 April Pukul 09.00 WIB).

“Saya hanya menjalankan konsep pelayanan yang sudah ditetapkan di tempat ini, tidak ada istilah pelanggan istimewa sehingga mendapatkan pelayanan yang berbeda. setiap pelanggan tentu mendapat pelayanan yang sama, penakaran porsi menu makanan semuanya sama, hanya saja lauk pauhnya yang disesuaikan dengan keinginan pelanggan”.⁶

Berikut juga tanggapan dari Rina selaku karyawan di Rumah Makan

Madiun Kab. Pamekasan:

“Selama saya menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai karyawan di tempat ini mbak, bahan-bahan yang kami sediakan insyaallah dalam keadaan segar, terutama lauk-pauhnya. Kami sangat memperhatikan kualitas bahan-bahan yang akan kami jual, karena kami tidak ingin mengecewakan para pelanggan.”⁷

Demikian juga tanggapan dari Heru selaku karyawan di Rumah Makan

Madiun Kab. Pamekasan:

“Kami tidak jarang diingatkan oleh atasan, agar kami selalu berperilaku baik terhadap semua pelanggan mbak, tapi yang namanya manusia tentu juga tidak bisa lepas dari kesalahan mbak.”⁸

Selain keterangan dari pihak-`pihak Rumah Makan Madiun Kab. Pamekasan, terdapat pula keterangan pelanggan, sehubungan dengan Implementasi Kejujuran dalam Islam di Usaha Rumah Makan Madiun begini respon dari sebagian pelanggan yang kami jadikan sampel.

Berikut tanggapan Sofiyana:

“Pelayanannya baik , karyawan di tempat ini sangat menghargai peanggannya. Karyawan di sini setiap menyapa pelanggannya dengan penuh kesopanan, di tempat ini pelayanannya juga cepat, sehingga pelanggannya tidak lama menunggu pesanannya.”⁹

Begitu pula tanggapan dari Evi:

⁶Ibu Hani, *Pelayan rumah makan Balai Redjo*, wawancara langsung (19 April 2019 Pukul 08.00 WIB).

⁷Ibu Rina *Pelayan rumah makan Balai Redjo*, wawancara langsung (19 April 2019 Pukul 08.00 WIB).

⁸Bpk Heru *Pelayan rumah makan Balai Redjo*, wawancara langsung (19 April 2019 Pukul 08.00 WIB).

⁹Ibu Sofiyana, *konsumen rumah makan Balai Redjo*, wawancara langsung (19 April 2019 Pukul 08.00 WIB).

“Harga di tempat ini normal sih mbak, bisa juga dijangkau oleh kalangan menengah. tidak mahal-mahal amat, penyajiannya menarik dan kualitasnya juga baik.”¹⁰

Ditambah juga oleh tanggapan Amir:

“Perlakuan karyawan di tempat ini baik sama pelanggannya, mereka bertutur dengan sangat ramah. Sehingga tidak mengecewakan bagi para pelanggannya.”¹¹

Dari data yang peneliti peroleh di lapangan melalui wawancara mulai tanggal 18 Januari 2019 bahwa penerapan Kejujuran di Rumah Makan Madiun sudah memenuhi kriteria kejujuran dalam Islam, konsumen sangat merasa puas dari segi pelayanan, kualitas, bahkan harga yang relatif murah. Hal tersebut yang sangat banyak diminati oleh para konsumen, namun demikian sebenarnya yang terpenting adalah kepada para pelaku bisnis diharapkan masih memiliki kesadaran moral dan tanggung jawab untuk memperhatikan efek kegiatan bisnisnya bagi masyarakat, baik yang menyangkut kehalalan, kesehatan, moral dan budaya.

2. Pengelolaan SDM di Usaha Rumah Makan Madiun

Pengelolaan SDM (Sumber Daya Manusia), merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan kegiatan

¹⁰Ibu Evikonsumen rumah makan Balai Redjo, wawancara langsung (19 April 2019 Pukul 08.00 WIB).

¹¹Bpk Amir konsumen rumah makan Balai Redjo, wawancara langsung (19 April 2019 Pukul 08.00 WIB).

pengembangan ini, maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, sesuai dengan perkembangan ilmu teknologi yang digunakan oleh organisasi.

Dengan demikian, pengelolaan SDM merupakan sebuah cara efektif untuk menghadapi tantangan-tantangan, termasuk ketinggalan SDM yang ada dalam organisasi, perubahan kegiatan yang di sepakati dan perpitaran SDM. Dalam menghadapi tantangan-tantangan di atas, unit kepegawaian/personalia/SDM dapat memelihara para SDM yang efektif dengan program pengelolaan SDM.

Pengelolaan SDM bukan hanya dari kualitas produk tapi juga dalam pelayanan, karena dari beberapa tantangan pengusaha yang lain pelayanan keseluruhan diterapkan. Untuk pencapaian yang maksimal dalam dunia usaha harus benar-benar paham sistem kerja yang ada di satu tempat.

Seperti yang di ungkapkan Hariyanto sebagai berikut:

“Saat seseorang ingin melamar pekerjaan di rumah makan Madiun, di sini saya tidak melihat dari ijazah, entah mereka lulusan SD, SMP, SMA, S1. Yang penting mereka berniat untuk bekerja. Tetapi yang saya utamakan adalah akhlak yang baik, pertama saya mewawancarai dulu orang tersebut, setelah itu saya meberikan pelatihan cara melayani konsumen dengan baik, dan mengajarnya memasak di dapur. Agar bisa mengetahui semua pekerjaan di rumah makan Madiun”.¹²

Hariyanto juga menambahkan:

“Saya akan membukakan cabang lain kepada karyawan saya ketika karyawan tersebut benar-benar memahami apa yang ada di tempat rumah makan seperti bagaimana pelayanannya, bagaimana kualitasnya, bagaimana menerapkannya dan bagaimana dia menerapkan sistem kejujuran. Sistem kejujuran adalah hal yang paling utama dalam mendirikan sebuah usaha”.¹³

¹²H. Hariyanto, *owner rumah makan balai redjo*, wawancara langsung (Tanggal 20 April 2019 Pukul 12.30 WIB).

¹³Bpk Hariyanto, *Pemilik rumah makan Balai Redjo*, wawancara langsung (Tanggal 18 April Pukul 09.00 WIB).

Selain itu, pekerjaan yang dilakukan di rumah makan Balai Redjo sangatlah santai dan melatih kita untuk berkepribadian yang baik, jujur, ramah kepada konsumen dan menciptakan hubungan kekeluargaan yang baik kepada suatu kelompok.

Seperti yang diungkapkan oleh karyawan Erni sebagai berikut:

“Semua pekerjaan yang dilakukan di rumah makan Balai Redjo sangatlah santai, karena pekerjaan yang dilakukan adalah sama, yaitu sama-sama mengetahui pekerjaan yang satu dengan yang lainnya. Misalnya, seperti di bagian pelayanan, memasak, dan bagian cuci piring, itu bukan ada bagian-bagiannya akan tetapi semua tugas-tugas tersebut dikerjakan oleh semua karyawan dengan secara bergantian, tujuannya agar semua karyawan menguasai pekerjaan tersebut dalam segala bidang”.¹⁴

Selain itu karyawan Yani juga menyatakan:

“Mayoritas setiap cabang rumah makan Balai Redjo Hariyanto menyerahkan tugasnya yaitu bagian keuangan (kasir) masih menggunakan sistem kekeluargaan, misalnya seperti saudara, keponakan dan sepupu. Hariyanto menerapkan sistem kekeluargaan ini untuk menjaga keuangan tetap lancar, karena jika mempekerjakan sanak family sistem kejujurannya masih kental”.¹⁵

1) Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis kumpulkan dari berbagai macam pengumpulan data, baik berupa observasi, wawancara dan dokumentasi, maka penulis mengemukakan bahwa dalam penerapan Kejujuran dalam Islam dirumah makan Madiun ada masalah yang harus diperbaiki dan dalam pengelolaan SDM dirumah makan Madiun semuanya bertahap hingga menghasilkan hasil yang maksimal, seperti:

¹⁴Erni, *karyawan rumah makan balai redjo*, wawancara langsung (Tanggal 20 April 2019 Pukul 13.00 WIB).

¹⁵Rina, *karyawan rumah makan balai redjo*, wawancara langsung (Tanggal 20 April 2019 Pukul 15.00 WIB).

1. Pengelolaan Kejujuran dalam Islam di Rumah Makan Madiun Pamekasan

Dalam menjalankan bisnis rumah makan Madiun, aktivitas bisnis seperti membuat dan mendistribusikan produk, memasarkan produk, dan menghasilkan produk yang maksimal selalu memiliki kendala tertentu. Yang terjadi rumah makan Madiun, anggapan seseorang sangat berbeda-beda dalam menanggapi sebuah pelayanan sehingga setiap karyawan harus paham betul bagaimana sikap dari setiap pelanggan. Namun di rumah makan Madiun sudah menerapkan kejujuran dalam Islam.

- a. Dalam rumah Makan Madiun sudah menerapkan prinsip-prinsip Kejujuran dalam Islam dengan menjalankan usahanya. Beberapa prinsip Islam yang di maksud seperti: kejujuran, integritas, memelihara janji, kesetiaan, kewajaran/keadilan, suka membantu orang lain, hormat kepada orang lain, kewarganegaraan yang bertanggung jawab, mengejar keunggulan, dan dapat dipertanggung jawabkan.
- b. Seluruh pembuatan didalam kegiatan produksi sudah menjalankan suatu syariat Islam, seperti dalam hal menjual makanan sesuai syariat Islam yang halal dan baik untuk dikonsumsi. Dan tentunya dalam kegiatan produksi tidak menyampingkan aspek lingkungan. Seperti individu memiliki kewajiban untuk ikut mensejahterakan lingkungan sosialnya yang dimulai dari lingkungan terdekat mulai dari kerabat, tetangga sampai masyarakat.
- c. Untuk sistem harga rumah makan Madiun sudah menerapkan sistem harga sesuai yang tidak berlebihan, tidak mengambil untung berlebihan (Riba).

- d. Ada kesalahan di setiap usaha sehingga hal tersebut bisa menjadi pelajaran di rumah makan Madiun.

2. Pengelolaan SDM di Rumah Makan Madiun

Pengelolaan SDM di rumah makan Madiun menerapkan sistem pelatihan yang bertahap dimulai dari pelayanan, cara membersihkan masakan yang diolah, dan yang terakhir belajar memasak dengan benar. Dan yang dihasilkan dalam pengelolaan SDM tersebut seperti:

- a. Pemahaman pelatihan yang dilakukan karyawan Madiun dapat membuka cabang baru hal tersebut sudah dikatakan oleh owner Hariyanto
- b. Mempertahankan konsumen dengan memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima dapat dicapai dengan membenahi kesalahan mulai dari perekrutan dan pelatihan karyawan.
- c. Dalam Pengelolaan SDM menjalin hubungan dengan supplier standart kualitas bahan baku yang harus dijaga diimbangi dengan hubungan yang baik dengan supplier.

2) Pembahasan

Dalam pembahasan ini kami mencoba untuk memaparkan hasil penelitian yang telah kami lakukan di usaha Rumah Makan Madiun Pamekasan, yaitu:

1. Pengelolaan Kejujuran dalam Islam di Usaha Rumah Makan Madiun Pamekasan

Kejujuran dalam Islam adalah sejumlah perilaku etis bisnis (*akhlaq al islamiyah*) yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah yang mengedepankan halal

dan haram. Jadi perilaku yang etis itu ialah perilaku yang mengikuti perintah Allah dan menjauhi larangannya. Dalam Islam Kejujuran ini sudah banyak dibahas dalam berbagai literature dan sumber utamanya adalah Al-Qur'an dan Sunnah Rasul. Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya. Kepercayaan, keadilan dan kejujuran adalah elemen pokok dalam mencapai suksesnya suatu bisnis di kemudian hari.

Islam memberikan kebebasan kepada pemeluknya untuk melakukan usaha (bisnis), namun dalam Islam ada beberapa prinsip dasar yang menjadi etika normatif yang harus ditaati ketika seorang muslim akan dan sedang menjalankan usaha, diantaranya:

- a. Proses mencari rezeki bagi seorang muslim merupakan suatu tugas wajib.
- b. Rezeki yang dicari haruslah rizki yang halal.
- c. Bersikap jujur dalam menjalankan usaha.
- d. Semua proses yang dilakukan dalam rangka mencari rezeki haruslah dijadikan sebagaisarana untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT.
- e. Bisnis yang akan dan sedang dijalankan jangan sampai menimbulkan kerusakan lingkungan hidup.
- f. Persaingan dalam bisnis dijadikan sebagai sarana untuk berprestasi secara fair dan sehat (*fastabikul al-khayrat*).
- g. Tidak boleh berpuas diri dengan apa yang sudah didapatkan.

- h. Menyerahkan setiap amanah kepada ahlinya, bukan kepada sembarang orang, sekalipun keluarga sendiri.¹⁶

Secara khusus prinsip muamalah (bisnis) ini dikategorikan pada dua hal, yaitu hal-hal yang diperintahkan untuk dilakukan dalam kegiatan muamalah (bisnis) dan hal-hal yang dilarang untuk dilakukan dalam kegiatan muamalah (bisnis).

Hal-hal yang diperintahkan untuk dilakukan yaitu:

- 1) Jujur dalam takaran dan menimbang.
- 2) Menjual barang yang halal.
- 3) Menjual barang yang baik mutunya.
- 4) Tidak menyembunyikan cacat barang.
- 5) Tidak melakukan sumpah palsu.
- 6) Longgar dan murah hati.
- 7) Tidak menyaingi penjual lain.
- 8) Tidak melakukan riba
- 9) Mengeluarkan zakat bila telah sampai nishab dan haulnya.¹⁷

Teori tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang saya lakukan di rumah makan Madiun. Dalam temuan yang saya dapatkan dalam Kejujuran secara Islam semuanya sudah diterapkan di rumah makan Madiun Hal tersebut bisa terlaksana dengan baik karena owner dari Rumah Makan Madiun Hariyanto selalu menerima masukan yang menurut beliau masukan tersebut baik. Penerapan yang

¹⁶Fitri amalia, *implementasi etika bisnis islam pada pedagang di bazar madinah depok*, (proposal penelitian universitas islam negeri syarif hidayatullah Jakarta, 2013).

¹⁷Mardani, *hukum bisnis syariah*, (Jakarta: kencana, 2014), hlm. 32.

dilakukan dalam beretika sangat berpengaruh dalam bisnisnya. Karena penerapan tersebut bisnis yang dimiliki oleh Hariyanto semakin berkembang sampai saat ini.

Menerapkan sebuah Kejujuran ada tata cara yang harus diikuti seperti jujur dalam menjalankan usaha bisnis yang dijalankan, tidak menimbulkan kerusakan lingkungan hidup serta bersaing secara sehat dalam berusaha. Semua yang dijalankan tersebut akan menciptakan kejujuran secara Islam dalam berusaha menjadi sangat baik apabila tidak ada satupun yang dilanggar baik dalam persaingan sehat maupun kejujuran. Sehingga jika semua sudah terjalin dengan baik maka akan menghasilkan kemajuan pesat dalam suatu usaha karena penilaian dari sebuah produk makanan bukan hanya kualitas rasa melainkan juga bagaimana etika yang baik dalam melayani dan memuaskan pelanggan.

Pada kejujuran dalam Islam bukan cuma dari tingkah laku saja melainkan dari bahan dan barang yang akan dijual. Semua produk yang dijual harus halal dan kondisi makanan yang disediakan juga memiliki kualitas yang bagus. Takaran porsi pada pelanggan juga harus ditetapkan dan tidak boleh dikurangi. Dan yang paling penting setiap usaha tidak boleh menggunakan unsur riba agar semua yang dihasilkan barokah serta hasil yang sudah didapatkan bisa disedekahkan kepada yang kurang mampu dan etika tersebut sangat baik dilakukan untuk sebuah perusahaan.