

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan”

Rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” didirikan pada tahun 2017 oleh bapak Hosnan dan Ibu Hosna yang bergerak dibidang ikan bakar. Hal ini karena bapak Hosnan sendiri selaku pemilik merupakan seorang nelayan di Desa Pakandangan Barat. Ikan bakar “Cak Hosnan” berlokasi di Jalan raya Pakandangan Barat dan tidak memiliki cabang di daerah lain. Sejak awal berdiri rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” sudah melakukan banyak pengembangan dan ekspansi bangunan hingga saat ini, dengan tujuan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas lagi.¹

Berdirinya rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” mempunyai tujuan positif yaitu menghadirkan masakan khas ikan bakar Madura yang memenuhi selera konsumen dan dengan harga yang terjangkau.

b. Visi dan Misi Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan”

1) Visi

Visi rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” yaitu menjadi rumah makan yang berkualitas terbaik dan ternama di Sumenep

2) Misi

¹ Moh. Hosnan, Pemilik rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara, Pakandangan Barat, 17 Oktober 2021.

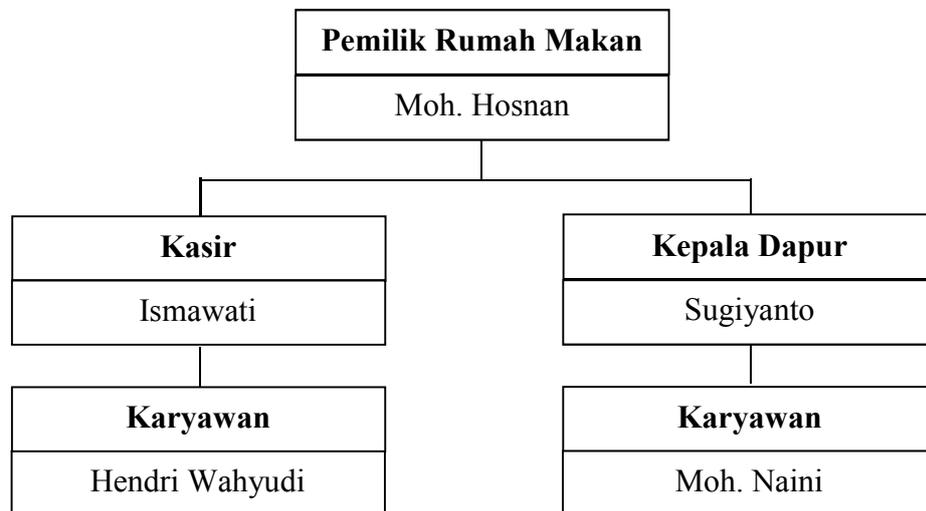
Misi rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” yaitu kami berkecimpung dalam bisnis masakan ikan yang berkualitas dengan harga yang kompetitif dan bermutu.²

c. Struktur Organisasi Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan”

Sebuah organisasi agar semua kegiatan berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan, perlu adanya suatu struktur organisasi dan pembagian kerja (*job description*) yang jelas. Struktur organisasi yang baik harus menggambarkan dengan jelas wewenang dan tanggung jawab serta fungsi-fungsi dari setiap bagian yang ada dalam perusahaan, yang mana dalam hal ini merupakan salah satu syarat terciptanya suatu pengendalian internal yang memadai. Adapun struktur organisasi rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan”



d. Deskripsi Jabatan

² Dokumentasi rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 17 Oktober 2021.

Untuk melengkapi struktur organisasi suatu perusahaan, diperlukan uraian tugas yang akan menjelaskan tentang wewenang dan tanggung jawab masing-masing fungsi dalam perusahaan. Uraian jabatan pada rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” adalah sebagai berikut :

- 1) Pemilik rumah makan uraian jabatannya adalah sebagai berikut :
 - a) Memimpin kegiatan usaha secara keseluruhan
 - b) Memanage seluruh karyawan
 - c) Menerima laporan penjualan dan pembelian
 - d) Mengatur keuangan rumah makan
 - e) Pengatur gaji karyawan
- 2) Bagian kasir uraian jabatannya adalah sebagai berikut :
 - a) Melayani pelanggan
 - b) Mengelola transaksi penjualan dan pembelian
 - c) Membantu atasan dalam membuat laporan keuangan
- 3) Kepala dapur uraian jabatannya adalah sebagai berikut :
 - a) Mengatur proses memasak makanan
 - b) Mengatur pembelian bahan makanan dari pemasok bahan makanan
 - c) Menjaga cita rasa dan kualitas makanan agar selalu sama
- 4) Karyawan uraian jabatannya adalah sebagai berikut :
 - a) Melaksanakan tugas dari atasan sesuai bagian atau perintah dari pemilik rumah makan
 - b) Melayani kebutuhan pelanggan dan merapikan barang.³

³ Dokumentasi rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 17 Oktober 2021.

2. Pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep Perspektif Etika Bisnis Islam

Pelayanan yang diterapkan di rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep dilakukan dengan konsep Islami dan nuansa Islami pula. Hal ini sesuai dengan apa yang telah diungkapkan oleh Bapak Moh. Hosnan selaku pemilik rumah makan, yaitu:

“Disini kami telah menyediakan sarana ibadah untuk pelanggan yang ingin menunaikan sholat, terdapat mushola yang dimana lengkap dengan peralatan sholatnya. Karna sholat adalah tiangnya agama, jadi kami selalu menekankan kepada setiap karyawan kami agar dapat melaksanakan sholat secara bergiliran sebab itu adalah salah satu nikmat syukur yang telah kami dapatkan dari Allah SWT yang diberikan kepada kami.”⁴

Hal ini juga dikatakan kepada peneliti oleh Hendri Wahyudi pada saat wawancara bahwa :

“Untuk jam waktu sholatnya sih gak ada waktu khususnya mas, karna selagi ada waktu senggang kami selalu mengingatkan kepada setiap karyawan untuk melaksanakan sholat secara bergiliran. Walaupun ada saatnya situasi sedang ramai pelanggan, dan kami sedang sibuk melayani pelanggan, jadi kami layani dulu pelanggannya mas, baru kami sholat karena disini memang diwajibkan untuk sholat mas.”⁵

Hal ini sependapat dengan Ismawati selaku kasir di rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep mengatakan kepada peneliti:

“Rumah makan ini mas, menyediakan secara lengkap fasilitas shalat baik untuk laki-laki maupun perempuan. Di mushalla itu terdapat sarung, kopyah serta mukenah. Itu semua tentunya dapat dipakai oleh konsumen maupun karyawan itu sendiri.”⁶

⁴ Moh. Hosnan, Pemilik rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 17 Oktober 2021.

⁵ Henddri Wahyudi, Karyawan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 30 Oktober 2021.

⁶ Ismawati, Kasir rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 22 Oktober 2021.

Hal sependapat dengan seorang konsumen rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep yang menyatakan :

“Di rumah makan ini ada mushallanya mas, enak kalau kita mau shalat tinggal ke mushalla, sembari kita menunggu pelayan membakar ikan, kita dapat shalat dulu, mushallanya bersih dan nyaman kok”.⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, sangat jelas bahwa rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep berusaha untuk menerapkan prinsip bisnis yang benar-benar islami, tetap menjaga nilai-nilai agama dan bahkan untuk setiap karyawannya. Dari hasil survey yang peneliti lakukan, dimana penekanan untuk shalat secara bergantian sangat ditekankan oleh pemilik warung. Selain juga diharuskannya setiap karyawan muslimah memakai jilbab, di rumah makan ini juga melakukan kegiatan pengajian rutin yang diadakan setiap sebulan sekali karena hal tersebut memang telah ditetapkan di rumah makan ini yang bertujuan untuk menegakkan nilai-nilai islam kepada setiap karyawan dan karyawati.⁸

Hal ini sesuai dengan wawancara yang telah diungkapkan oleh Bapak Sugiyanto selaku karyawan kepala dapur di rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, yaitu :

“Memang kami selalu mengadakan pengajian rutin yang dilakukan setiap sebulan sekali, kegiatan pengajian ini selalu dilakukan setiap pagi. Semua karyawan wajib mengikuti pengajian rutin tersebut dengan kehadiran Ustad sebagai pengisi pengajian. Tujuan dilakukannya pengajian rutin tersebut ialah mensyukuri nikmat apa

⁷ Aryo, Pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 16 Oktober 2021.

⁸ Observasi pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 17 Oktober 2021.

yang telah kita lakukan selama bekerja dan bertujuan untuk meningkatkan keimanan dalam diri kita masing-masing.”⁹

Hal ini sependapat dengan bapak Moh. Naini pada saat dilakukan wawancara mengatakan kepada peneliti bahwa :

“Iya mas, ada. Setiap paginya sebelum melakukan aktivitas kerja kami selalu kultum sebelum *briffing* kerja dan kami juga ada pengajian rutin setiap bulan sekali mas.”¹⁰

Sebagaimana hasil observasi peneliti bahwa pengajian bulanan sering dilakukan di masjid dekat dengan rumah makan tersebut. Pengisi pengajian pun sangat variatif, kadang mendatang penceramah lokal, kadang pula menatangkan seorang muballigh yang sudah viral. Pada bulan ini pemilik rumah makan melakukan pengajian besar-besaran sekaligus memperingati Maulid Nabi Muhammad SAW. Dimana dalam pengajian tersebut pemilik rumah makan mendatangkan penceramah viral yaitu KH. Musleh Adnan dari desa Blungbungan Pamekasan.¹¹

Pada saat yang berbeda peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa pengunjung dimana mereka mengatakan sebagaimana berikut :

“Semua karyawan di sini berperilaku sama terhadap semua konsumen, artinya proses dan waktu penyajian ikan bakarnya mendahulukan orang pertama kali mesan, terus berurutan sesuai dengan kedatangan konsumen, jadi tidak ada yang dianak emaskan oleh karyawan, walaupun karyawan terkadang kenal dengan konsumen tersebut. oleh sebab itu saya cukup puas dengan pelayanan di sini mas”.¹²

Sementara itu pada saat yang berbeda pula peneliti juga melakukan wawancara dengan pelanggan rumah makan yang mengatakan bahawa:

⁹ Sugiyanto, Kepala dapur rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 02 November 2021.

¹⁰ Moh. Naini, Karyawan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 22 Oktober 2021.

¹¹ Observasi pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 17 Oktober 2021.

¹² Hasan, Pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 22 Oktober 2021.

“Puas banget mas dengan pelayanan rumah makan ini, sebab karyawannya tidak mementingkan kepentingan pribadi mereka, apalagi ikannya bervariasi, tempat cuci tangannya cukup bagus, dan murah lagi. saya langganan di sini dan gak pernah bosan untuk makan di sini, dan juga di sini pelayanannya sangat baik dan sangat memuaskan.”¹³

Kaitannya dengan hal ini, menurut Moh. Naini selaku karyawan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep mengatakan kepada peneliti:

“Iya, sebisa mungkin kami memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggan yang berkunjung ke rumah makan ini. Setiap kepentingan pribadi kami, kami tinggalkan dulu demi melayani konsumen yang datang ke warung kami.”¹⁴

Sebagaimana hasil amatan peneliti bahwa rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep berusaha memberikan pelayanan yang optimal sebagai bentuk keadilan yang harus dilakukan. Bentuk keadilan tersebut dengan berperilaku sama terhadap semua konsumen, tidak mendahulukan konsumen siapapun, baik yang dikenal maupun yang tidak mereka kenal. Selain itu sebagai bentuk penerapan sikap adil adalah meninggalkan kepentingan pribadi karyawan demi mengutamakan kepentingan konsumen. Dan selain itu juga semua karyawan selalu ditekankan untuk menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Walaupun rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep tidak ada tempat khusus bagi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan mereka tetapi karyawan tetap berusaha sebaik

¹³ Mukhlis, Pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 30 Oktober 2021.

¹⁴ Moh. Naini, Karyawan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 22 Oktober 2021.

mungkin untuk mengatasi semua keluhan yang ada. Karna hal tersebut ialah salah satu bentuk dari kinerja karyawan yang baik.¹⁵

Sementara itu, kaitannya dengan prinsip kebebasan yang telah peneliti lakukan baik secara wawancara dan observasi, dapat dipaparkan data penelitian sebagaimana pendapat Bapak Sugiyanto bahwa:

“Kaitannya dengan prinsip kebebasan di sini, kami memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk memilih ikan apa yang mereka mau, serta bebas menentukan minuman apa yang juga mereka mau. Kami tidak pernah memaksakan apapun kepada pelanggan, jadi mereka bebas menentukan segala apa yang mau mereka makan dan mau mereka minum.”¹⁶

Hal ini pula sebagaimana disampaikan Bapak Aryo selaku pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep kepada peneliti bahwa:

“Kami bebas menentukan ikan apa yang akan kami beli, artinya tidak pemaksaan apapun dari pihak rumah makan untuk memesan ikan-ikan tertentu ataupun minuman-minuman tertentu”.¹⁷

Dalam hal ini, sebagaimana hasil observasi peneliti bahwa setiap karyawan melayani kemauan pelanggan sesuai dengan kemauan mereka. Walaupun terkadang ikan yang disebutkan oleh pelanggan memang lagi kosong, maka karyawan meminta maaf kepada pelanggan bahwa ikan yang dimau mereka tidak ada atau kebetulan stok yang tersedia tidak ada. Selain itu pula karyawan sering sekali melakukan musyawarah antar karyawan kaitannya dengan berbagai kebutuhan ikan yang belum tersedia. Pemilik

¹⁵ Observasi pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 22 Oktober 2021.

¹⁶ Sugiyanto, Kepala dapur rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 02 November 2021.

¹⁷ Aryo, Pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 16 Oktober 2021.

rumah makan sering sekali menghubungi supplier akan kebutuhan-kebutuhan ikan yang kosong di rumah makan tersebut.¹⁸

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep sangat amanah.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan, yaitu:

“Jika ada keluhan ataupun komplain dari pelanggan kami selalu menanggapi setiap keluhan yang disampaikan pelanggan kepada kami. Ya nama nya juga manusia mas, pasti ada khilaf ataupun kesalahan tanpa disengaja yang dilakukan oleh karyawan kami, tapi disini walaupun kami tidak mempunyai kotak saran ataupun tempat khusus untuk menyampaikan keluhan tetapi kami selalu mendengar keluhan setiap pelanggan dan mengutamakan pelayanan yang kami berikan terhadap pelanggan yang makan disini.”¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara serta hasil observasi peneliti, maka sikap amanah sebagai prinsip dasar etika bisnis Islam sudah diterapkan dengan baik oleh pemilik dan karyawan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, hal ini terbukti dengan sikap amanah dengan menampung segala keluhan dan saran dari setiap pelanggan. Sikap amanah ini juga dilakukan dalam penyajian ikan bakar yang baik dengan tidak mengurangi takaran berat ikan tersebut. artinya apabila ikan yang ada 1 kl, maka harga yang ditetapkan setelah pelanggan membayar juga seharga 1 kl ikan bakar tersebut.²⁰

Pada kesempatan yang sama Bapak Hosnan selaku pemilik rumah makan ikan bakar lebih lanjut mengatakan kepada peneliti:

¹⁸ Observasi pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 22 Oktober 2021.

¹⁹ Moh. Hosnan, Pemilik rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 17 Oktober 2021.

²⁰ Observasi pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 22 Oktober 2021.

“Disini kita selalu menekankan kepada seluruh karyawan kita agar besikap jujur, karena jujur adalah awal dari kebaikan yang kita lakukan, dan saya selaku manajer selalu menampung keluhan setiap karyawan . Saya juga selalu menasihati setiap karyawan saya jika salah satu dari mereka mengeluh capek ataupun lelah, dan disaat mereka melakukan kesalahan pun kita selalu menasihati mereka secara baik-baik. Bahkan jika mereka sedang membutuhkan dana untuk biaya kuliah ataupun dana untuk kebutuhan mereka, Insha Allah kita beri pinjaman, asal apa yang mereka katakan tersebut adalah benar apa adanya.”²¹

Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh salah seorang pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, yaitu:

“Insya Allah saya yakin kalau makanan dan minuman disini terjamin kehalalannya. Karena yang saya tau Rumah makan ini pake konsep islami. Jadi saya rasa gak mungkin mereka bohong. Terlihat dari penyajian makanan disini bersih, tempatnya pun bersih, makanannya juga enak. Saya cukup puas dengan makanan disini.”²²

Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa pelaku bisnis yang baik adalah mereka yang juga memikirkan kepentingan orang lain, terutama pelanggan. Bukan hanya mengejar keuntungan materi semata, tetapi mengabaikan orang lain. Akan tetapi rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep menekankan sikap kebajikan dan kejujuran baik kepada karyawan sendiri apalagi terhadap pelanggan.²³

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep Perspektif Etika Bisnis Islam

²¹ Moh. Hosnan, Pemilik rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 17 Oktober 2021.

²² Aryo, Pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 16 Oktober 2021.

²³ Observasi pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 22 Oktober 2021.

Pelayanan merupakan salah satu yang menjadi dasar dari terwujudnya konsumen yang loyal terhadap sebuah rumah makan. Pelayanan merupakan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam terdiri dari :

a. Faktor Pendukung Internal

Didalam perusahaan apapun pasti ada faktor pendukung internal, untuk faktor pendukung internal pada pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep adalah mudahnya bahan baku. Hal ini sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak Bapak Moh. Naini mengatakan :

“Saya mengakui kalau bahan baku utamanya ikan di rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep ini sangat mudah didapat, hal ini karena rata-rata masyarakat sekitar adalah nelayan”.²⁴

Hal ini juga diperkuat oleh pendapat Bapak Eko saat dilakukan wawancara oleh peneliti mengatakan :

“Rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep ini menyediakan berbagai macam ikan laut, jadi ketika kami mesan berbagai macam ikan pasti tersedia. Hal ini

²⁴ Moh. Naini, Karyawan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 22 Oktober 2021.

tentunya karena didukung adanya banyak nelayan di sekitar rumah makan”.²⁵

Begitu pula dengan pendapat Bapak Mukhlis yang mengatakan kepada peneliti :

“Saya merasa puas dengan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep ini sebab tersedia berbagai macam ikan”.²⁶

Dari berbagai hasil wawancara, sesuai dengan observasi peneliti bahwa faktor pendukung pada pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep adalah tersedianya berbagai macam ikan, hal ini karena didukung oleh banyaknya nelayan di sekitar rumah makan. Namun demikian rumah makann tetap konsisten dengan kualitas ikan yang disajikan serta meningkatkan pelayanan supaya para konsumen tidak bosan dan akan tetap loyal walaupun untuk saat ini sangat banyak pesaing. Dengan konsisten dan meningkatkan pelayanan maka para konsumen akan semakin loyal dengan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep.²⁷

Sementara itu, faktor pendukung internal lainnya adalah ikatan emosional. Hal sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sugiyanto mengatakan :

“Saya ini masih sepupu dengan pemilik rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, adanya ikatan famili ini saya rasa tidak bisa ditukar dengan rupiah, “kan iyeh?”²⁸

²⁵ Eko, Pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 16 Oktober 2021.

²⁶ Mukhlis, Pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 30 Oktober 2021.

²⁷ Observasi pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 22 Oktober 2021.

²⁸ Mukhlis, Pelanggan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 30 Oktober 2021.

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Hendri Wahyudi yang menyatakan kepada peneliti bahwa :

“Masak saya mau beli ikan bakar kepada orang lain, ini kan pemiliknnya masih famili saya. Tentunya nanti hasil dari penjualan dari rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep ini juga akan dimakan oleh saudara saya dengan keluarganya”.²⁹

Sesuai dengan hasil observasi peneliti, beberapa karyawan dan pelanggan di rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep merupakan sanak famili dari pemilik rumah makan ini. Selain itu pula pemilik juga memiliki beberapa kendaraan pick up pribadi yang dilengkapi dengan bak pengangkut ikan yang dikemudikan oleh sanak familinya sendiri.³⁰

b. Faktor Pendukung Eksternal

Faktor pendukung eksternal pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam adalah gaya hidup masyarakat, hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ismawati selaku karyawan mengatakan :

“Kalau berbicara faktor pendukung pada pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, saya rasa adalah gaya hidup masyarakat, artinya klaw lagi musim uang ya banyak masyarakat yang makan di rumah makan, tapi kalu lagi tidak musim maka jarang pembelinya”.³¹

Dalam hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti bahwa faktor pendukung eksternal pada pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak

²⁹ Henddri Wahyudi, Karyawan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 30 Oktober 2021.

³⁰ Observasi pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 22 Oktober 2021.

³¹ Ismawati, Kasir rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 22 Oktober 2021.

Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep terletak pada gaya hidup masyarakat pada saat ini yang memiliki uang untuk makan di luar dan selain para konsumen tidak pernah sadar jika mereka melakukan promosi mulut ke mulut ataupun promosi di sosial media yang mereka miliki. Hal tersebut menjadi faktor pendukung eksternal bagi rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep karena membantu promosi tanpa imbalan dari rumah makan.³²

Sedangkan untuk faktor penghambat pada pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep berdasarkan hasil penelitian yaitu:

a. Faktor Penghambat Internal

Faktor penghambat internal pada pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak Moh. Naini mengatakan :

“Segala sesuatu pasti penghalangnya, kalau menurut saya faktor penghambat pada pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep adalah kalau ada pekerja yang tidak masuk, sebab ini akan memperlama pelayanan kami terhadap pelanggan”.³³

Hal ini sebagaimana hasil observasi peneliti untuk faktor penghambat internal dalam meningkatkan kepuasan konsumen terletak pada pekerja yang kadang tidak masuk. Dengan pekerja tidak masuk mengakibatkan kekhawatiran karyawan jika ikan bakar yang dipesan oleh para konsumen lama atau tidak sesuai dengan waktu yang

³² Observasi pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 22 Oktober 2021.

³³ Moh. Naini, Karyawan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 22 Oktober 2021.

direncanakan. Hal tersebut akan menyebabkan konsumen merasa tidak puas dengan pelayanannya. Upaya seorang pemilik dalam menghadapi faktor penghambat internal yaitu melakukan *training* kepada karyawan yang baru.³⁴

b. Faktor Penghambat Eksternal

Sementara faktor penghambat eksternal pada pada pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep adalah minimnya pengetahuan masyarakat akan bagus tidaknya ikan. Hal ini sebagaimana pendapat Bapak Sugiyanto mengatakan :

“Salah satu faktor penghambat pada pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep ini adalah pengetahuan masyarakat akan kualitas ikan, sebab walaupun kami berusaha bagaimanapun menjelaskan kalau pembeli tidak paham akan menghambat pada kami”.³⁵

Sesuai amatan peneliti untuk faktor penghambat eksternal pada pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep terletak pada konsumen yang membutuhkan ikan tetapi hanya sedikit konsumen yang benar-benar mengetahui akan kualitas ikan yang bagus. Para karyawan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep sangat menyayangkan hal tersebut,

³⁴ Observasi pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 22 Oktober 2021.

³⁵ Sugiyanto, Kepala dapur rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, wawancara langsung, Pakandangan Barat, 02 November 2021.

karena berdampak negatif serta menghambat pada pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep.³⁶

B. Temuan Penelitian

Hasil temuan penelitian pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam adalah sesuai dengan prinsip-prinsip sebagaimana berikut :

1. Prinsip Tauhid (*at Tawhid*)

Prinsip tauhid ini dilakukan dengan penekanan kepada setiap karyawan untuk melaksanakan sholat lima waktu. Selain itu pula kegiatan pengajian rutin yang diadakan setiap sebulan sekali karena hal tersebut memang telah ditetapkan di rumah makan ini yang bertujuan untuk menegakkan nilai-nilai islam kepada setiap karyawan dan karyawanati

2. Prinsip Keadilan (*al Adl*)

Prinsip keadilan ini dengan berperilaku sama terhadap semua konsumen, tidak mendahulukan konsumen siapapun, baik yang dikenal maupun yang tidak mereka kenal. Selain itu adalah meninggalkan kepentingan pribadi kaarywan demi mengutamakan kepentingan konsumen.

3. Prinsip Kebebasan

Dalam hal prinsip kebebasan adalah setiap karyawan melayani kemauan pelanggan sesuai dengan kemauan mereka. Walaupun terkadang ikan yang disebutkan oleh pelanggan memang lagi kosong, maka karyawan meminta maaf kepada pelanggan bahwa ikan yang dimau mereka tidak ada atau kebetulan stiock yang tersedia tidak ada. Selain itu pula karyawan sering

³⁶ Observasi pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep, 22 Oktober 2021.

sekali melakukan musyawarah antar karyawan kaitannya dengan berbagai kebutuhan ikan yang belum tersedia.

4. Prinsip Amanah

Prinsip amanah ini diterapkan dengan menampung segala keluhan dan saran dari setiap pelanggan. Sikap amanah ini juga dilakukan dalam penyajian ikan bakar yang baik dengan tidak mengurangi takaran berat ikan tersebut. artinya apabila ikan yang ada 1 kg, maka harga yang ditetapkan setelah pelanggan membayar juga seharga 1 kg ikan bakar tersebut.

5. Prinsip Kebajikan dan kejujuran

Prinsip kebajikan dan kejujuran bahwa menekankan sikap kebajikan dan kejujuran baik kepada karyawan sendiri apalagi terhadap pelanggan.

C. Pembahasan

1. Pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep Perspektif Etika Bisnis Islam

Sebagaimana hasil paparan data dan temuan penelitian pada pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam, bahwa terdapat lima prinsip yang telah dilakukan, yaitu :

a. Prinsip Tauhid (*at Tawhid*)

Landasan tauhid merupakan landasan yang sangat filosofis yang dijadikan sebagai fondasi utama setiap langkah setiap muslim yang beriman dalam menjalankan fungsi kehidupannya. Landasan Tauhid atau Ilahiyah ini bertitik tolak pada keridlaan Allah. Tata cara yang dilaksanakan sesuai syariah-Nya. Kegiatan bisnis pada aspek produksi, konsumsi, perdagangan pertukaran dan distribusi diikatkan pada prinsip dan tujuan Ilayah.³⁷

Landasan filosofis inilah yang membedakan ekonomi Islam dengan ekonomi kapitalisme dan sosialisme, karena keduanya didasarkan pada filsafat sekularisme dan materialisme. Dalam konteks ekonomi, tauhid berimplikasi adanya kemestian setiap kegiatan ekonomi untuk bertolak dan bersumber dari ajaran Allah, dilakukakan dengan cara-cara yang ditentukan Allah dan akhirnya ditujukan untuk ketaqwaan kepada Allah.

Seperti yang dinyatakan oleh firman Allah dalam Al-qur'an pada surat Al An'am ayat 126-127:

وَهَذَا صِرَاطٌ رَبِّكَ مُسْتَقِيمًا قَدْ فَصَّلْنَا الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَذَّكَّرُونَ [١٢٦] لَهُمْ دَارُ السَّلَامِ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَهُوَ وَلِيُّهُمْ
بِمَا كَانُوا يَعْمَلُونَ [١٢٧]

Artinya: dan Inilah jalan Tuhanmu; (jalan) yang lurus. Sesungguhnya Kami telah menjelaskan ayat-ayat (Kami) kepada orang-orang yang mengambil pelajaran. bagi mereka (disediakan) darussalam (syurga) pada sisi Tuhannya dan Dialah pelindung mereka disebabkan amal-amal saleh yang selalu mereka kerjakan.

Dari ayat ini, sikap dan perilaku atau perbuatan yang lurus yang dinyatakan dalam surat ini ecara logis mencerminkan sikap dan

³⁷ Muslich, *Etika Bisnis Islami. Landasan Filosofis, Normatif, dan substansi Implementatif* (Yogyakarta: Ekonisia FE UII, 2010), 65.

perbuatan yang benar, baik, sesuai dengan perintah-perintah Allah (bersifat mutlak atau pasti kebenarannya).

b. Prinsip Keadilan (*al Adl*)

Salah satu nilai universal yang menjadi dasar inspirasi untuk membangun teori-teori ekonomi Islam adalah `adl (keadilan). Keadilan harus dioperasionalkan pada semua fase ekonomi. Oleh karena itu, masalah keadilan berkaitan secara timbal balik dengan kegiatan bisnis, khususnya bisnis yang baik dan etis. Terwujudnya keadilan masyarakat, akan melahirkan kondisi yang baik dan kondusif bagi kelangsungan bisnis. Praktik bisnis yang baik, etis, dan adil akan mewujudkan keadilan dalam masyarakat. Sebaliknya, ketidak-adilan yang merajalela akan menimbulkan gejolak sosial yang meresahkan para pelaku bisnis.³⁸

Dalam al-Qur'an dinyatakan:

... وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ...

Artinya: ... dan apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil...

Ayat di atas menuntun seorang hakim untuk menempatkan pihak-pihak yang bersengketa di dalam posisi yang sama. Misalnya ihwal tempat duduk, penyebutan nama (dengan atau tanpa embel-embel penghormatan), keceriaan wajah, kesungguhan mendengarkan, dan memikirkan ucapan mereka, dan sebagainya yang termasuk dalam proses pengambilan keputusan. Apabila persamaan dimaksud mencakup keharusan mempersamakan apa yang mereka terima dari keputusan, maka ketika itu persamaan tersebut menjadi wujud kedzaliman.

³⁸ Arie Syantoso, dkk, "Tafsir Ekonomi Islam atas Konsep Adil dalam Transaksi Bisnis," *Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Ekonomi Syariah*, No. 1 2018, 26.

c. Prinsip Kebebasan

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Kecenderungan manusia untuk terus menerus memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dikendalikan dengan adanya kewajiban setiap individu terhadap masyarakatnya melalui zakat, infak dan sedekah.³⁹

Dalam surah An-Nisa ayat 29 Allah berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا [٢٩]

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.

d. Prinsip Amanah

Amanah adalah suatu sifat dan sikap pribadi yang setia, tulus hati dan jujur di dalam melaksanakan sesuatu yang dipercayakan kepadanya, berupa harta benda, rahasia maupun tugas kewajiban. Amanah merupakan segala hal yang dipertanggungjawabkan kepada orang lain berupa benda, pekerjaan, perkataan, ataupun kepercayaan hati. Dalam berbisnis, tentu menjaga kepercayaan konsumen menjadi suatu hal yang

³⁹ Darmawati, "Etika Bisnis dalam Perspektif Islam", *Jurnal Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, No. 1 2018, 64.

sangat penting dalam menunjang keberhasilan bisnis yang sedang dijalani.⁴⁰

Amanah juga merupakan moral yang mulia, Allah SWT. menggambarkan sebagai orang mukmin yang beruntung dalam Q.S Al-Mu'minun ayat 8 sebagai berikut:

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رِعُونَ [٨]

Artinya: dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya.

Berangkat dari ayat di atas, maka amanah merupakan unsur yang sangat vital dan sangat penting keberadaannya dalam kelangsungan roda perekonomian, karena bencana terbesar di dalam pasar adalah meluasnya tindak manipulasi, dusta, batil, khianat, bahkan mendzalimi orang dengan perdagangan yang dilakukan, misalnya berbohong, mudah bersumpah, menimbun stok barang demi keuntungan pribadi, mengadakan persekongkolan jahat untuk memperdaya konsumen, menyembunyikan kerusakan barang dan sebagainya. Pada hakikatnya perdagangan yang demikian disibukan oleh laba kecil daripada laba besar, terpaku kepada keberuntungan yang fana daripada keberuntungan yang kekal.

e. Prinsip Kebajikan dan kejujuran

Dalam konteks bisnis kebajikan dan kejujuran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan.

Dengan prinsip kebajikan dan kejujuran ini maka etika bisnis Islam

⁴⁰ Habib Nazir dan Muh.Hasanudin, *Ensiklopedi Ekonomi dan Perbankan Syari'ah* (Jakarta: Kaki Langit, 2004), 20.

sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerjasama atau perjanjian dalam bisnis.⁴¹

Berkaitan dengan prinsip Kebajikan dan kejujuran seorang pengusaha muslim dituntut untuk selalu melakukan usaha yang mendatangkan kebaikan pada masyarakat. Setiap produk yang dihasilkan harus jelas halal haramnya, apakah baik atau tidak kualitasnya apabila dikonsumsi oleh masyarakat. Firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Maidah ayat 100 yang berbunyi:

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْحَيْثُ وَالطَّيْبُ وَلَوْ أَحْبَبْتَ كَثْرَةَ الْحَيْثِ فَاتَّقُوا اللَّهَ يَا أُولِي الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ [١٠٠]

Artinya : Katakanlah: "tidak sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu, Maka bertakwalah kepada Allah Hai orang-orang berakal, agar kamu mendapat keberuntungan."⁴²

Dari ayat di atas dapat dipahami bahwa Rasulullah SAW mengingatkan bahwa seorang muslim hanya menjual barang-barang yang halal, memiliki kualitas yang baik, baik dzat nya, cara produksinya maupun asal-usulnya.

Dan dapat disimpulkan bahwa apabila kita sebagai seorang pengusaha dalam menawarkan dan menjual suatu produk kepada konsumen haruslah jelas kondisi produk tersebut. Halal, baik kualitas/mutunya, baik dzat nya, cara produksi, maupun asal-usul produk tersebut harus jelas diketahui oleh konsumen. Sehingga konsumen tidak merasa dirugikan dan dapat mengambil manfaat dari produk tersebut.

⁴¹ Darmawati, "Etika Bisnis dalam Perspektif Islam", *Jurnal Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, No. 1 2018, 64.

⁴² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanlemma), 147.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam

Dari hasil penelitian faktor pendukung dan penghambat pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam terdapat faktor pendukung internal adalah mudahnya mendapatkan bahan baku. Bahan baku sebagai modal awal rumah makan merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan, sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam berwujud fisik, sehingga bisa dilihat, diraba/disentuh, dipegang, disimpan, dipindahkan, dan perlakuan fisik lainnya.

Faktor pendukung internal lainnya adalah ikatan emosional. Emosional didasarkan pada perasaan atau sikap seseorang dalam bereaksi pada suatu kondisi. Emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas,

suatu keadaan biologis, psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.⁴³

Faktor pendukung eksternal pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep adalah gaya hidup masyarakat. Gaya hidup adalah pola tingkah laku sehari-hari segolongan manusia dalam masyarakat. Gaya hidup bisa merupakan identitas kelompok. Gaya hidup setiap kelompok akan mempunyai ciri-ciri unit tersendiri. Jika terjadi perubahan gaya hidup dalam suatu kelompok maka akan memberikan dampak yang luas pada berbagai aspek. Gaya hidup adalah menunjukkan bagaimana orang hidup, bagaimana membelanjakan uangnya, dan bagaimana mengalokasikan waktu. Selain itu, gaya hidup menurut Kotler dan Armstrong adalah pola hidup seseorang dalam dunia kehidupan sehari-hari yang dinyatakan dalam kegiatan, minat dan pendapat yang bersangkutan.⁴⁴

Sedangkan untuk faktor penghambat pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam berdasarkan hasil penelitian faktor penghambat internal terletak pada pekerja yang sering tidak masuk. Menurut Indrasari Kehadiran karyawan di tempat kerja sudah ditentukan pada awal karyawan bergabung dengan perusahaan, jika kehadiran karyawan dibawah standar hari kerja

⁴³Thomas Stefanus Kaihatu, “Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 1, Maret 2008, 68.

⁴⁴ Philip Kotler, *Marketing Management...*, 61.

yang ditetapkan maka karyawan tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal terhadap perusahaan.⁴⁵

Faktor penghambat eksternal adalah minimnya pengetahuan masyarakat akan bagus tidaknya ikan. Ikan merupakan anggota [vertebrata](#) berdarah dingin yang hidup di air dan bernapas dengan [insang](#). Ikan merupakan kelompok vertebrata yang paling beraneka ragam dengan jumlah [spesies](#) lebih dari 27,000 di seluruh dunia. Secara [taksonomi](#), ikan tergolong kelompok yang hubungan kekerabatannya masih diperdebatkan; biasanya ikan dibagi menjadi ikan tanpa rahang, ikan bertulang rawan dan sisanya tergolong ikan bertulang keras.

⁴⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan ...*, 91.