

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis di bidang kuliner semakin banyak digemari. Usaha kuliner dipilih karena dianggap relatif mudah untuk dioperasikan ketimbang usaha lain. Usaha pada bisnis kuliner cukup dingemari masyarakat karena barang yang dijual merupakan sumber pokok energi yang diperlukan oleh tubuh manusia. Selain sebagai kebutuhan pokok, faktor pendukung perkembangan bisnis kuliner lainnya adalah kesibukan masyarakat. Individu yang sibuk dan tidak memiliki kesempatan untuk memasak menjadikan rumah makan sebagai pilihan alternatif untuk memperoleh sumber kebutuhan makanan (Indraswari, 2018).

Seiring berkembangnya industri kuliner dan semakin banyaknya rumah makan yang bermunculan, maka masing-masing rumah makan bersaing untuk dapat menarik konsumen. Setiap rumah makan akan berupaya dalam menciptakan kepuasan konsumen sehingga semakin banyak orang yang tertarik untuk mendatangi rumah makan tersebut.

Usaha yang dilakukan sebuah rumah makan untuk menarik konsumen seperti menyediakan produk dengan kualitas yang baik. Dalam sebuah rumah makan proses produksi menentukan baik atau tidaknya produk yang dimiliki rumah makan tersebut, sehingga proses produksi harus dilaksanakan dengan baik agar menghasilkan produk yang berkualitas (Noerpratomo, 2013).

Upaya lain yang dilakukan rumah makan untuk membuat konsumen merasa puas adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Pelayanan dalam sebuah rumah makan diartikan sebagai sikap dan perlakuan yang diberikan karyawan dalam melayani konsumen. Karyawan diharuskan untuk melayani konsumen dengan profesional sehingga dapat memenuhi permintaan konsumen dengan baik. Apabila konsumen mendapatkan pelayanan yang baik maka konsumen tersebut dapat merasa puas dan nyaman. Kepuasan konsumen dapat terpenuhi jika harapan konsumen atas produk maupun pelayanan dapat dipenuhi oleh restoran tersebut dengan baik.

Pada zaman sekarang kedisiplinan dalam menjalankan bisnis masih diabaikan oleh pelaku bisnis, salah satunya yaitu dalam proses produksi. Perhatian produsen yang kurang maksimal terhadap kualitas bahan baku yang dipakai termasuk pelanggaran dalam proses produksi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Agency Nurmaydha setiap bahan baku yang digunakan dalam proses produksi harus berkualitas dan terdapat sertifikasi Halal.

Produsen yang tidak memperhatikan kualitas bahan baku cenderung akan melakukan proses produksi yang melanggar aturan, sehingga bahan baku dan takaran yang digunakan tidak sesuai dengan ketentuan produksi. Dalam proses produksi seorang produsen tidak boleh berbuat curang karena dapat merugikan orang lain (Nurmaydha dkk, 2018).

Dalam etika bisnis Islam tentu mengedepankan manfaat dari suatu produk tersebut serta keberkahan dalam memperoleh keuntungan, tidak seperti dengan sistem ekonomi kapitalis yang lebih mengedepankan keuntungan yang berprinsip biaya rendah dapat menghasilkan keuntungan yang besar, sistem ekonomi yang didirikan diatas landasan teori yang bebas. Pada realitanya sekarang banyak terjadi pergeseran etika dalam berbisnis, misalnya banyak pelaku bisnis yang terlibat dalam transaksi riba, mengambil keuntungan yang tidak wajar, mengurangi takaran atau timbangan, *gharar*, penipuan, dan penimbunan demi mendapatkan keuntungan semata. Hal ini diakibatkan merosotnya kejujuran, etika, rasa solidaritas serta tanggung jawab, kemudian terjadilah persaingan yang tidak sehat diantara para pelaku bisnis.

Dalam bisnis selain memperhatikan etika yang baik juga harus mempunyai tempat yang sangat strategis dan mudah untuk dijangkau oleh khalayak umum, karena akan membantu kemajuan dalam bisnis jangka panjang. Dalam iklim bisnis yang terbuka dan bebas, pebisnis menjalankan bisnisnya secara baik dan etis, yakni dengan memperhatikan hak dan kepentingan semua pihak yang terkait dengan bisnisnya dan akan membawa hasil yang maksimal dalam kegiatan bisnis tersebut (Giska, 2019).

Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah An-Nisa' Ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu” (Q.S. An-Nisa’: 29)”.

Etika bisnis Islam menjunjung tinggi semangat saling percaya, kejujuran dan keadilan. Sedangkan antara pemilik perusahaan dengan karyawan berkembang semangat kekeluargaan. Masalah kejujuran tidak hanya merupakan kunci sukses seorang pelaku bisnis menurut Islam, tetapi etika bisnis modern juga sangat menekankan pada prinsip kejujuran. Dengan sikap jujur itu, kepercayaan pembeli kepada penjual akan tercipta dengan sendirinya, karena kepercayaan adalah elemen mendasar dalam bisnis modern seperti sekarang (Djakfar, 2012)

Selain kejujuran, prinsip keadilan juga sangat penting untuk dijadikan acuan dan pegangan dalam melakukan suatu bisnis. Keadilan adalah suatu tindakan yang tidak berat sebelah atau tidak memihak ke salah satu pihak, memberikan sesuatu kepada orang sesuai dengan hak yang harus diperolehnya. Bertindak secara adil berarti mengetahui hak dan kewajiban, mengerti mana yang benar dan yang salah, bertindak jujur dan tepat menurut peraturan dan hukum yang telah ditetapkan serta tidak bertindak sewenang-wenang. Al-Qur'an memerintahkan kepada kaum muslimin untuk menimbang dan mengukur dengan cara yang benar dan jangan sampai melakukan kecurangan dalam bentuk pengurangan takaran dan timbangan.

Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang sesuai kaidah Islam yang memenuhi aspek keramahtamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu, dan mengucapkan kata maaf serta terima kasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang diperbolehkan syariah. Keramahan, sikap bersahabat, serta pelayanan yang cepat dan tepat merupakan sikap layanan yang harus diberikan kepada pelanggan (Sofyan, 2012).

Setiap muslim sudah tentu ingin mengonsumsi makanan Halal dan *Thayyib*. Terlepas dari apakah makanan itu dibuat sendiri atau beli jadi. Penduduk Indonesia

yang mayoritas beragama Islam menuntut kejelasan tentang keHalalan produk yang dikonsumsi. Mengonsumsi makanan yang Halal dan baik (*Thayyib*) merupakan hal yang sangat penting bagi umat Islam. Bahkan ditegaskan di dalam Al-Qur'an seruan untuk mengonsumsi makanan Halal dan *Thayyib* adalah seruan untuk seluruh umat.

Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an 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 : 168)".

Ayat diatas menjelaskan tentang perintah kepada seluruh umat islam agar tidak melakukan perbuatan syaitan seperti berbisnis sesuatu yang mengandung mudharat. Umat Islam dilarang keras untuk berbisnis dengan cara yang tidak Halal dan baik karena akan berdampak buruk bagi pemilik bisnis maupun konsumen.

Dengan demikian, pelaku bisnis di bidang jasa ini dituntut untuk terus mengembangkan inovasi produk makanan yang ditawarkan dan disamping itu sebagai pembisnis muslim juga seharusnya tetap menjunjung tinggi nilai-nilai prinsip etika bisnis Islam sehingga dapat memenuhi selera atau keinginan konsumen yang pada akhirnya akan meningkatkan frekuensi pembelian secara maksimal.

Penerapan etika bisnis Islam dalam sebuah rumah makan harus dilakukan dengan maksimal. Proses produksi menjadi hal yang utama, dikarenakan sebuah komponen utama dalam bisnis rumah makan. Rumah makan tidak boleh melakukan produksi yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Produk yang bertentangan dengan ajaran Islam diantaranya adalah semua yang mengandung unsur haram maupun yang dapat membahayakan orang lain.

Bisnis yang berlabelisasi Halalan *Thayyiban* merupakan bisnis yang memiliki label atau petunjuk yang menunjukkan bahwa bisnis tersebut memproduksi makanan yang bersifat Halal dan *Thayyib*. Suatu makanan dapat disebut Halal dan *Thayyib* apabila makanan tersebut Halal untuk dikonsumsi, baik untuk jiwa dan

tidak membahayakan badan dan akal manusia, mengandung zat-zat yang diperlukan oleh tubuh manusia serta dikonsumsi dalam takaran yang cukup dan seimbang (Umar, 2014).

Komponen yang perlu diketahui dan diamati dalam rumah makan Super Geprek tersebut. Dimana komponen ini adalah cara penerapan Etika Bisnis dalam Islam Diantaranya yaitu : Cara kinerja pelayanan yang baik terhadap konsumen, kualitas bahan-bahan yang digunakan dalam proses produksi apakah memiliki labelisasi Halal, Penyediaan fasilitas yang memadai seperti mushola, kebersihan rumah makan, dan sarana parkir yang memadai sehingga tidak mengganggu ketertiban umum dilihat dari Etika Bisnis Islam.

Rumah Makan Super Geprek merupakan salah satu rumah makan Modern bernuansa Islami yang ada di Kota Jambi. Rumah makan ini menyajikan menu utama ayam geprek dengan menggunakan merek dagang Super Geprek. Rumah makan Super Geprek berlokasi di Jl. Slamet Riyadi No.88 Kota Jambi, Lokasi ini tepat bersebrangan dengan Kampus Universitas Batanghari Jambi, merupakan rumah makan yang terhitung ramai pengunjung di Kota Jambi, Memiliki mushola sendiri merupakan salah satu hal yang wajib pada rumah makan yang bernuansa Islami, Tempat parkir yang luas memudahkan pelanggan yang akan mengunjungi Rumah Makan, tempat parkir Rumah Makan Super Geprek hampir penuh setiap harinya.

Berdasarkan prapenelitian yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwa sejak dibukanya rumah makan Super Geprek ini mengangkat bisnis yang bernuansa Islami. Hal ini dibuktikan dengan karyawan yang memakai hijab dan berpakaian longgar serta didukung dengan adanya pengajian rutin yang dilaksanakan 2 minggu sekali sejak awal berdirinya rumah makan hingga saat ini. Disamping itu, kegiatan bernuansa islami lainnya tergambar dari kegiatan kultum yang dilaksanakan pada pukul 07:30 WIB untuk shift pagi dan pukul 15:30 WIB untuk shift sore, dan selalu menyempatkan melakukan sholat lima waktu.

Salah satu yang memperhatikan aspek keHalalan dan kebaikan yaitu Rumah makan Super Geprek yang salah satu warung makan mempunyai motto Halalan *Thayyiban*, hal demikian menjadikan makanan yang disajikan merupakan bahan-

bahan yang berkualitas dan tentu Halal, diproses dengan memperhatikan hukum-hukum dalam agama Islam. Dari segi operasionalnya yang mana karyawannya melaksanakan pekerjaannya dengan secara religius menggunakan seragam *syar'i*.

Rumah makan Super Geprek berusaha memberikan pelayanan yang optimal sebagai bentuk amanah yang harus dilakukan. Dan selain itu juga semua karyawan selalu ditekankan untuk menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Walaupun Rumah makan Super Geprek tidak ada tempat khusus bagi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan mereka tetapi karyawan Super Geprek tetap berusaha sebaik mungkin untuk mengatasi semua keluhan yang ada. Karena hal tersebut ialah salah satu bentuk dari kinerja karyawan yang baik.

Dilihat dari pola etika bisnis islam yang ada pada rumah makan super geprek cabang Jambi ini, bisa menjadi salah satu contoh/pedoman untuk rumah makan lain yang ada di kota Jambi untuk menerapkan bisnis yang bernuansa Islami. Diharapkan bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan usaha atau bisnis yang tidak hanya mendatangkan keuntungan semata, tetapi juga mendatangkan berkah bagi para pengusaha atau pembisnis. Dengan demikian peneliti tertarik melakukan penelitian dalam judul **“Analisis Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam Secara Holistic Pada Rumah Makan Super Geprek Cabang Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana penerapan prinsip etika bisnis Islam secara *Holistic* pada rumah makan super geprek cabang Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah dan latar belakang diatas maka secara umum mempunyai tujuan dan kegunaan penelitian skripsi ini antara lain:

Untuk mengetahui penerapan prinsip etika bisnis Islam secara *Holistic* pada rumah makan super geprek cabang Jambi.

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.