

## **IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI PADA RUMAH MAKAN WONG SOLO MEDAN)**

**Elida Elfi Barus<sup>1</sup>, Nuriani<sup>2</sup>**

<sup>\*1</sup>Dosen Tetap di STAI Al Islahyah Binjai Sumatera Utara

<sup>2</sup>Alumni FEBI UIN Sumatera Utara

E-mail: \*elida.elfi@gmail.com

### ***Abstract***

*Islam justifies the buying and selling which includes also a business. But, of course, how a Muslim should strive in the business world in order to receive the blessings of Allah in this world and in the hereafter. Islamic business rules explained many things to be done by the businessmen Muslims and the business is expected to be developed and expanded rapidly due to always get a blessing from Allah SWT. Ensuring Islamic Business Ethics, both businessmen, business partners, consumers will each mutual benefit but many entrepreneurs/businesses that are no longer concerned with Islamic rules in business, in the sense that only the pursuit of worldly gain. Ignoring the ethics of business they are supposed to apply. However, there is one restaurant that comes with the concept of Islamic finance with Islamic nuance, namely restaurant Wong Solo. restaurant Wong Solo uses the concept of sharia-based business, for their work is jihad. It can be seen in several aspects such as employee, product quality and its leadership. The impact was very good, proven restaurant Wong Solo is in great demand not only domestic customers, but also abroad. Restaurant Wong Solo also received many awards in the field of culinary.*

**Keywords:** *Business Ethics, Islamic Business Ethics, Wong Solo Restaurant*

### **Abstrak**

Islam menghalalkan jual-beli yang termasuk juga bisnis. Namun, tentu saja sebagaimana 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 dan diharapkan bisnis tersebut akan maju dan berkembang lantaran selalu mendapat berkah dari Allah SWT. Etika Bisnis Islam Menjamin, baik pebisnis, mitra bisnis, konsumen masing-masing akan saling mendapatkan keuntungan, namun banyak para pelaku usaha/bisnis yang tidak lagi mementingkan aturan-aturan Islam dalam berbisnis, dalam artian hanya mengejar keuntungan duniawi semata. Mengabaikan etika-etika bisnis yang seharusnya mereka terapkan. Namun demikian, ada satu rumah makan yang hadir dengan konsep bisnis syariah dengan nuansa Islami, yaitu RM Wong Solo. RM Wong Solo menggunakan konsep bisnis berbasis syariah, bagi mereka bekerja adalah jihad. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek seperti karyawan, kualitas produk dan kepemimpinannya. Dampak yang ditimbulkan pun sangat bagus, terbukti RM Wong Solo sangat diminati pelanggan tidak hanya dalam negeri, tapi juga luar negeri. RM Wong Solo juga mendapat banyak penghargaan dibidang kuliner.

**Kata Kunci:** *Etika Bisnis, Etika Bisnis Islam, RM Wong Solo*

## **PENDAHULUAN**

Kegiatan bisnis mempengaruhi semua tingkat kehidupan individu, sosial, regional, nasional dan internasional. Kebaikan dan kesuksesan serta kemajuan suatu bisnis tergantung pada kesungguhan dan ketekunan para pelaku bisnis tersebut. Pelaku usaha dan konsumen (pemakai barang dan jasa) dalam kegiatan perdagangan (bisnis) sama-sama mempunyai kebutuhan dan kepentingan. Pelaku usaha harus memiliki tanggungjawab terhadap karyawan, konsumen, pemegang saham, komunitas dan lingkungan dalam segala aspek operasional perusahaan. Untuk itu perlu adanya aturan-aturan dan nilai-nilai yang mengatur kegiatan tersebut, agar tidak ada pihak yang dieksploitasi, terutama pihak konsumen.

Perilaku bisnis yang benar menurut Mustaq Ahmad adalah yang sesuai dengan ajaran Alquran dan implementasinya tidak saja baik terhadap sesama manusia, tetapi juga harus selalu dekat dengan Allah SWT. Sedangkan menurut Puspo Wardoyo didalam bukunya yang berjudul *Membentuk Entrepreneur Muslim*, bisnis yang menguntungkan harus mengandung tiga elemen dasar, yaitu: (a) Menanam investasi yang terbaik; (b) Membuat keputusan yang logis, sehat dan masuk akal; (c) Menetapi perilaku yang baik. Para pelaku bisnis sangat penting untuk menyadari bahwa praktik bisnisnya tidaklah berarti bebas nilai. Dengan peringatan semacam itu bukan tidak mungkin para pelaku bisnis akan menanamkan bisnisnya secara halal dan sah melalui keputusan yang tepat yang diimbangi dengan perilaku yang dibenarkan secara syar'i.

Dewasa ini, muslimin mengalami masalah yang sangat dilematis karena di dalam pikirannya ada semacam keresahan apakah praktek-praktek bisnis dilakukan telah benar menurut pandangan Islam. Banyak yang telah meninggalkan nilai-nilai atau etika Islam hanya untuk mencari laba sebesar-besarnya. Demikian pula dalam melaksanakan aktivitas ekonomi, nilai-nilai Islam senantiasa menjadi landasan utamanya. Siapa saja yang ingin bermuamalah diperbolehkan, kecuali yang dilarang. Hal ini memberikan ruang gerak yang luas bagi umat Islam untuk melakukan aktivitas ekonominya sehingga dapat meningkatkan taraf hidupnya.

Islam menganut prinsip kebebasan terikat, yaitu kebebasan berdasarkan keadilan, undang-undang agama dan etika. Di dalam peraturan sirkulasi atau perdagangan Islami terdapat norma, etika agama dan perikemanusiaan yang menjadi landasan pokok bagi pasar Islam yang bersih. Qardawi memberikan patokan tentang norma-norma atau nilai-nilai syariah dalam perdagangan yang harus ditaati oleh para pedagang muslim dalam menjalankannya, yaitu:

1. Menegakkan larangan memperdagangkan barang-barang yang diharamkan.
2. Bersikap benar, amanah dan jujur.
3. Menegakkan keadilan dan mengharamkan bunga.

4. Menerapkan kasih sayang dan mengharamkan monopoli.
5. Menegakkan toleransi dan persaudaraan.
6. Berpegang pada prinsip bahwa perdagangan adalah bekal menuju akhirat.

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 lantaran selalu mendapat berkah dari Allah SWT. Etika Bisnis Islam Menjamin, baik pebisnis, mitra bisnis, konsumen masing-masing akan saling mendapatkan keuntungan. 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. Penting bagi para pelaku bisnis untuk mengintegrasikan dimensi moral ke dalam kerangka/ruang lingkup bisnis.

Dalam realita bisnis kekinian terdapat kecenderungan bisnis tanpa memerhatikan etika. Kekuatan modal menjadi senjata andalan dalam bersaing di dunia bisnis. Semakin besar modal yang dimiliki maka semakin besar jangkauan bisnisnya. Kekacauan dalam berbisnis ini sangat mengancam pertumbuhan bisnis. Namun dalam menghadapi kecenderungan tersebut, Alquran relatif banyak memberikan garis-garis dalam kerangka penambahan bisnis yang menyangkut semua pelaku ekonomi tanpa membedakan kelas. Bersama dengan semakin besarnya kesadaran etika dalam berbisnis, orang mulai menekankan pentingnya keterkaitan faktor-faktor etika dalam bisnis. Sesungguhnya dalam hal seluruh pelaksanaan kehidupan telah di atur dalam pandangan ajaran Agama Islam untuk mengatur seluruh kehidupan manusia termasuk dalam kaitannya pelaksanaan perekonomian dan bisnis. Dalam ajaran Islam memberikan kewajiban bagi setiap muslim untuk berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan syariah (aturan). Islam di segala aspek kehidupan termasuk didalamnya aturan bermuamalah (usaha dan bisnis) yang merupakan jalan dalam rangka mencari kehidupan. Pada hakikatnya tujuan penerapan aturan (syariah) dalam ajaran Islam di bidang muamalah tersebut khususnya perilaku bisnis adalah agar terciptanya pendapatan (rizki) yang berkah dan mulia, sehingga akan mewujudkan pembangunan manusia yang berkeadilan dan stabilisasi untuk mencapai pemenuhan kebutuhan, kesempatan kerja penuh dan distribusi

pendapatan yang merata tanpa harus mengalami ketidak seimbangan yang berkepanjangan di masyarakat.

Bisnis dan moral adalah sesuatu yang berkaitan. Moral terdiri dari seperangkat peraturan yang memonitor perilaku manusia serta menetapkan suatu perbuatan baik ataupun buruk sehingga setiap tindakan dapat ditinjau dari segi moralnya. Bisnis adalah kegiatan manusia dan karena itu harus dapat dinilai dari sudut moral (Simorangkir, 1998) Sukar untuk membayangkan jika ada yang berpendapat bahwa bisnis dan moral tidak berhubungan. Adanya nilai moral (etika) yang dipatuhi dalam bisnis, sangat diperlukan untuk menciptakan suatu ketertiban dan keadilan dalam masyarakat. Namun pertanyaan bagaimanakah bentuk-bentuk etika bisnis yang dikehendaki dalam Islam itu sendiri, untuk kemudian dipraktikkan dalam dunia bisnis global dan apakah masih relevan etika bisnis tersebut diterapkan pada masa sekarang. Jelas bahwa bisnis Islam secara pokok berbeda dengan pengertian modern tentang bisnis. Bisnis dalam Islam dihubungkan dengan moral sedangkan dalam modern tidak demikian (Mannan, 1997: 289).

Implementasi nilai-nilai moral dalam kehidupan perdagangan harus disadari secara personal oleh setiap pelaku usaha, artinya setiap pedagang boleh saja berdagang dengan tujuan mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, tetapi dalam Islam bukan sekedar mencari keuntungan sebesar-besarnya tetapi juga keberkahan. Berdasarkan pemamaparan diatas, jelas bahwa saat ini banyak pengusaha yang tidak mementingkan moral dan etika dalam berbisnis. Yang penting bagi mereka adalah bagaimana mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Ditengah persaingan bisnis yang semakin memanas, ada salah satu rumah makan yang hadir dan berani membawa konsep Islam didalam bisnis nya, yaitu RM Wong Solo.

Oleh karena itu, penulis bermaksud menganalisis rumah makan ini. Rumah makan ini sangat diminati oleh masyarakat, terbukti dengan banyaknya pengunjung yang datang setiap harinya. Rumah makan Wong Solo adalah salah satu rumah makan yang berani menggunakan brand *Halalan Toyyiban*, juga tidak sembarangan dalam merekrut karyawan. Karyawan yang bekerja disini haruslah beragama Islam dan dapat membaca Alquran. RM Wong Solo juga selalu mengadakan pengajian rutin untuk para pegawainya. Rumah makan ini memiliki banyak cabang dibeberapa kota besar yang ada di Indonesia, dan juga telah memiliki cabang di Malaysia dan Singapura. Ini membuktikan bahwa rumah makan Wong Solo sangat diminati oleh masyarakat Indonesia bahkan luar negeri.

## **TINJAUAN TEORITIS**

Istilah etika berasal dari bahasa Yunani kuno, yaitu ethos yang memiliki arti kebiasaan (*custom*), karakter (*character*), adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, cara berpikir. Dalam kata lain seperti

pemaknaan dan kamus Webster berarti “*the distinguishing character, sentiment, moral nature, or guiding beliefs of a person group, or institution*” . Etika bisnis merupakan cara untuk melakukan kegiatan bisnis, yang mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan individu, perusahaan dan juga masyarakat. Etika bisnis merupakan salah satu bagian dari dunia bisnis juga banyak diterangkan dalam Alquran, pendek kata Qur’an merupakan sumber utama umat Islam khususnya, dan manusia pada umumnya dalam menjalankan bisnis Islami (johan, 2009).

Etika adalah cabang filsafat yang mempelajari baik buruknya perilaku manusia. Perkembangan tentang pemikiran moral sekarang telah terarah kepada pemikiran-pemikiran konkret. Sejak akhir tahun 1960-an teori etika telah membuka diri bagi topik-topik konkret dan aktual sebagai penyelidikannya. Di Indonesia studi tentang masalah-masalah etis dalam bidang ekonomi dan bisnis sudah mulai banyak dilakukan oleh para ahli, termasuk dikalangan mereka yang mempunyai minat dibidang ekonomi syariah (Djakfar, 2008)

Etika bisnis merupakan keputusan etis yang diambil dan dilakukan pelaku bisnis dalam menggunakan sumber daya yang terbatas, apa akibat dari pemakaiannya dan apa akibat dari proses produksi yang ia lakukan. Dapat juga dikatakan, etika bisnis adalah suatu upaya untuk menganalisa asumsi asumsi bisnis, bagaimana orang seharusnya bertindak dalam struktur bisnis tertentu (Azhari Akmal, 2007).

Adapun dalam kaitannya dengan penggunaan istilah. Di Indonesia studi tentang masalah etis dalam bidang ekonomi dan bisnis sudah akrab dengan nama “etika bisnis”, sejalan dengan kebiasaan umum dalam istilah bahasa Inggris “*Business Ethic*”. Namun dalam kawasan lain sering digunakan istilah yang lain, misalnya pada bahasa Belanda pada umumnya dipakai nama *bedrijfsethiek* (etika perusahaan) dan dalam bahasa Jerman *unternehmensethik* (etika usaha). Dalam bahasa Inggris kadang-kadang dipakai istilah *corporate ethics* (etika korporasi). Variasi lain adalah “etika ekonomis” atau “etika ekonomi”. Selain itu juga ditemukan nama *management ethics* atau *managerial ethics* (etika manajemen), disamping nama *organization ethics* (etika organisasi). Namun demikian, pada dasarnya semua nama ini menunjuk pada studi tentang aspek-aspek moral dan kegiatan ekonomi dan bisnis (Bertens, 2000).

Mustaq Ahmad menyatakan didalam buku Etika Bisnis Dalam Islam tentang konsep bisnis menurut Alquran dengan mengklarifikasikan kedalam tiga kategori yakni bisnis yang menguntungkan, bisnis yang merugikan dan selanjutnya tentang pemeliharaan prestasi. Disamping adanya hadiah dan hukuman yang dijanjikan. Bisnis yang benar-benar sukses menurut Alquran adalah bisnis yang dapat membawa keuntungan pada pelakunya dalam dua fase kehidupan yang fana

dan terbatas yakni dunia sekaligus kehidupan yang abadi dan tak terbatas yakni akhirat (Mustaq, 2001: 49).

Titik sentral etika Islam adalah menentukan kebebasan manusia untuk bertindak dan bertanggung jawab karena kepercayaannya terhadap ke-mahakuasaan Tuhan. Hanya saja kebebasan manusia itu tidak mutlak, dalam arti, kebebasan yang terbatas. Jika sekiranya manusia mempunyai kebebasan mutlak, maka berarti ia menyaingi ke-mahakuasaan Tuhan selaku pencipta (khalik) semua makhluk, tanpa kecuali adalah manusia itu sendiri. Dengan demikian hal ini tidak mungkin (mustahil). Dalam skema etika Islam, manusia adalah pusat ciptaan Tuhan. Manusia sebagai wakil Tuhan dimuka (Alquran Surah Al-An'am ayat 165).

*“Dan Dialah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan Dia meninggikan sebagian kamu atas sebagian (yang lain) beberapa derajat, untuk menguji mu tentang apa yang diberikan Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhan mu amat cepat siksaan Nya dan sesungguhnya Dia maha pengampun lagi maha penyayang.”*

Tujuan hidup manusia adalah untuk mewujudkan kebijakan kekhalifahannya sebagai pelaku bebas, mampu memilih mana yang baik dan jahat, antara yang benar dan salah, antara yang halal dan haram. Dengan kata lain, manusia akan mempertanggungjawabkan pilihan-pilihan yang diambilnya dalam kapasitasnya sebagai individu.

Etika bisnis Islam dalam tataran praktis, bisa bertolak dari sebuah pertanyaan sejauh manakah nilai-nilai dan norma-norma moral Islam telah dipraktikkan dalam bisnis. Pertanyaan ini bisa digunakan untuk mengukur praktis bisnis di era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi dan informasi, dimana etika bisnis mulai menipis. Masyarakat bisnis lebih mengedepankan kepentingan diri sendiri daripada orang lain, dan seterusnya. Istilah-istilah mulai menipis, lebih mementingkan bisnis, dan mengedepankan diri sendiri, sebagai indikasi bahwa moral-moral dewasa ini hampir pasti sudah tidak mendapatkan tempat lagi dalam hati sanubari para pelaku bisnis. Mementingkan diri sendiri sama halnya dengan mulai pudarnya moral altruis yang mengajarkan kepedulian pada orang lain. Karena itu etika bisnis sebagai praktis ukurannya sama halnya dengan moral atau moralitas (Muhammad, 2004).

Etika bisnis sebenarnya telah diajarkan oleh Rasulullah SAW. Selain memiliki sifat ulet dan berdedikasi dalam berdagang, beliau juga memiliki sifat shiddiq, amanah, fathanah, dan tabligh. Shiddiq berarti mempunyai kejujuran dan selalu melandasi ucapan, amal perbuatan serta keyakinan seperti nilai dasar yang diajarkan dalam Islam. Istiqamah atau konsisten dalam keimanan dan nilai kebaikan meskipun dihadapkan pada tantangan serta godaan, serta ditampilkan dalam kesabaran dan

keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal (<http://zonaekis.com>). Fathanah berarti cerdas dalam memahami secara mendalam segala sesuatu yang menjadi tugas dan kewajibannya, dengan demikian akan timbul kreatifitas dan kemampuan melakukan inovasi yang bermanfaat. Amanah yaitu terpercaya, sehingga dapat ditampilkan dalam kejujuran berdagang serta pelayanan yang optimal dalam segala hal. Yang terakhir adalah tabligh yaitu menyampaikan wahyu, maksudnya bahwa Rasulullah pasti menyampaikan seluruh ajaran Allah SWT sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melakukan ketentuan-ketentuan ajaran Islam dalam kehidupan sehari-hari.

Etika Islam memiliki aksioma-aksioma (Badroen, 2006: 37), yaitu:

1. *Unity* (persatuan): konsep tauhid, aspek sosepol dan alam, semuanya milik Allah, dimensi vertikal, hindari deskriminasi disegala aspek, hindari kegiatan yang tidak etis.
2. *Equilibrium* (keseimbangan): konsep adil, dimensi horizontal, jujur dalam bertransaksi, tidak merugikan dan tidak dirugikan.
3. *Free Will* (kehendak bebas): kebebasan melakukan kontrak namun menolak *laizez fire (invisible hand)*, karena *nafs* amarah cenderung mendorong pelanggaran sistem *responsibility* (tanggung jawab), manusia harus bertanggung jawab atas perbuatannya.
4. *Responsibility* (tanggung jawab): aksioma tanggung jawab individu begitu mendasar pada ajaran-ajaran Islam. Islam tidak mengenal konsep Dosa Warisan, (dan karena itu) tidak ada seorangpun bertanggung jawab atas kesalahan-kesalahan orang lain.
5. *Benevolence (Ihsan)*: artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain, tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskan perbuatan tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di RM Wong Solo Medan. Metode yang digunakan yaitu kualitatif . Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi di RM Wong Solo Cabang Gajah Mada Medan. Penelitian dilakukan pada bulan Juni sampai dengan Agustus 2016 . Informan pada penelitian ini adalah: 2 orang pengunjung (1 laki-laki dan 1 perempuan); 1 orang pegawai, 1 orang manajer, 1 orang devisa personalia. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk melihat implementasi etika bisnis di RM Wong Solo Cabang Gajah Mada Medan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Etika Bisnis Yang Akan Ditinjau Pada RM Wong Solo**

#### **1. Karyawan**

##### **a. Kinerja Karyawan**

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung (Wibowo, 2007). Kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar, dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan (Surya Darma, 2013: 25).

Manajemen kinerja bukan hanya memberikan manfaat bagi organisasi, tetapi juga manajer dan individu. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi antara lain adalah dalam menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar keterampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karir, membantu menahan pekerja terampil untuk tidak pindah, mendukung inisiatif kualitas total dan pelayanan pelanggan dan mendukung program perubahan budaya (Wibowo, 2007).

RM Wong Solo merupakan salah satu rumah makan yang memang menggunakan konsep Islami, dan berusaha menerapkan hal tersebut. RM. Wong Solo mewajibkan setiap karyawan muslim yang sempurna. Hal ini dilakukan agar nuansa Islami benar-benar terasa ketika pengunjung makan disini.

Hal ini sesuai yang diungkapkan oleh informan, yaitu:

- a. *Karena dari awal rumah makan ini memang menggunakan konsep Islami, kami memang mewajibkan para pegawai wanita untuk menutup aurat, memakai jilbab, baju longgar serta rok. Hal ini kami lakukan untuk mengajarkan mereka tentang disiplin dalam beribadah, serta kepatuhan mereka untuk menjalankan kewajiban sebagai wanita muslimah (Wawancara dengan Rahmad, Manajer RM. Wong Solo, 29 Juni 2016).*
- b. *Syarat khusus sih ga ada mbak. Yang penting kalau pegawai wanita harus bersedia menggunakan busana muslimah, seperti yang mbak lihat sekarang, semua pegawai wanita disini menutup aurat nya. Pake rok, jilbab dan baju yang longgar, wajib itu mbak kalau disini. (Wawancara dengan Dita, Pegawai RM. Wong Solo, 04 Juni 2016).*

Disaat banyak perusahaan-perusahaan besar menolak mempekerjakan wanita berjilbab, RM Wong justru mewajibkan setiap karyawatnya berjilbab. Selain mewajibkan para karyawan menggunakan busana muslimah, RM Wong Solo juga selalu melakukan kegiatan pengajian rutin yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan. Kegiatan itu meliputi kuliah tujuh menit yang dilakukan

setiap harinya sebelum memulai aktifitas, dan pengajian rutin yang dilaksanakan seminggu sekali. Hal ini dilakukan untuk menegaskan nilai-nilai Islam kepada semua karyawan dan karyawan.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan, yaitu:

- a. *Ya, kami disini ada kegiatan islami. Yaitu setiap pagi, sebelum memulai kegiatan operasional. Seluruh staf dan karyawan mengikuti kegiatan kultum yang dipandu oleh manager. Kemudian setiap minggunya ada kegiatan pengajian rutin yang wajib diikuti oleh semua staf dan karyawan dengan menghadirkan Ustadz sebagai pengisi pengajian (Wawancara dengan Adnan Hasibuan, Devisi Personalia RM. Wong Solo, 02 Desember 2015).*
- b. *Ada mbak, setiap harinya sebelum melakukan kegiatan, kami selalu kultum dulu dipimpin pak manager. Kemudian seminggu sekali kami ada pengajian rutin bersama Al Ustadz yang diikuti oleh seluruh karyawan, wajib itu mbak (Wawancara dengan Dita, Pegawai RM. Wong Solo, 04 Juni 2016).*

Kewajiban untuk salat jangan sampai dilupakan meskipun dalam keadaan sibuk. Hal ini yang selalu diterapkan oleh RM Wong Solo kepada para karyawannya. Bahwa sebanyak apapun pelanggan yang datang, sholat jangan sampai mereka tinggalkan. Karena sholat adalah tiang ibadah, dan bekerja adalah bagian dari jihad.

Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan informan, yaitu:

- a. *Ya, kami memberikan sarana ibadah bagi para pelanggan kami. Khususnya yang muslim. Kami menyediakan musholla untuk para pelanggan yang ingin mengerjakan sholat. Juga memberikan waktu kepada para karyawan untuk mengerjakan sholat. Karena sholat adalah tiang agama, jadi kami sangat menekankan kepada para karyawan dan staf kami untuk jangan pernah meninggalkan sholat. Sebab apa yang telah kami dapat, sehingga sampai seperti ini, adalah karena cinta kasih Allah kepada kami (Wawancara dengan Adnan Hasibuan, Devisi Personalia RM. Wong Solo, 02 Juni 2016).*
- b. *Kalo waktu khusus untuk sholat sih ga ada mbak, tapi setiap karyawan sangat diwajibkan untuk mengerjakan sholat. Kami kan sibuk, pelanggan banyak. Jadi kalo sudah masuk waktu sholat tapi masih banyak pelanggan, ya kami layani dulu pelanggan, baru sholat mbak. Ya, intinya setiap karyawan disini wajib sholat mbak (Wawancara dengan Dita, Pegawai RM. Wong Solo, 04 Juni 2016).*

Berdasarkan wawancara tersebut, jelas terlihat bahwa RM Wong Solo berusaha untuk menerapkan sistem bisnis yang benar-benar syariah. Menjaga nilai-nilai ibadah bahkan untuk setiap

karyawannya. Jangan sampai karena terlalu sibuk bekerja maka Allah pun ditinggalkan. Salah satu hal terpenting yang harus diingat oleh para pelaku bisnis dan para karyawannya adalah pelayanan yang diberikan. Karena pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dan tidak merasa dirugikan. Begitu pula dengan RM Wong Solo ini, mereka selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk para pelanggannya.

Hal ini sesuai yang diungkapkan oleh informan, yaitu:

- a. *Saya cukup puas dengan pelayanan yang ada disini. Pelayan disini sopan dan ramah-ramah. Sepertinya mereka selalu tersenyum dalam menyambut pelanggan. Sabar juga nungguin pelanggan milih-milih menu makanan yang akan dipesan. Pesanan nya juga cepat datang, ga terlalu lama menunggu. Uda gitu makanan nya enak lagi (Wawancara dengan Putri, Pengunjung RM. Wong Solo, 04 Juni 2016).*
- b. *Saya cukup puas dengan pelayanan yang ada. Menurut saya pelayanan disini cukup baik. Liat aja tuh mbak, semua pake jilbab, jadi keliatan lebih adem. Uda gitu pelayannya ramah ramah lagi (Wawancara dengan Rizki, Pengunjung RM. Wong Solo, 04 Juni 2016).*
- c. *Pelayanan yang kami berikan kepada pelanggan adalah yang terbaik. Karena dari awal kami telah menanamkan jiwa pengabdian kepada para karyawan, apapun jabatannya. Mengabdikan disini, dalam artian bisnis yang kami geluti adalah dibidang kuliner. Itu berarti, kami menjual makanan disini, artinya selain kami harus menyediakan makanan yang berkualitas dan enak, kami juga harus siap menjadi pelayan bagi para pelanggan kami. Para karyawan kami diwajibkan untuk bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan. Supaya pelanggan juga merasa nyaman kalau makan disini (Wawancara dengan Adnan Hasibuan, Devisi Personalia RM. Wong Solo, 02 Juni 2016).*

Bagi RM Wong Solo memberikan pelayanan yang baik sebagai sebuah amanah yang harus dilakukan. Selain itu juga selalu menekankan kepada karyawannya untuk selalu menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Walaupun mereka tidak menyediakan tempat khusus untuk para pelanggan untuk menyampaikan keluhannya, tapi mereka berusaha sebaik mungkin untuk mengatasi setiap keluhan yang ada. Hal ini juga merupakan bagian dari kinerja karyawan yang baik.

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan, yaitu:

- a. *Memang kami tidak menyediakan tempat khusus untuk pelanggan menyampaikan keluhannya. Tapi, jika ada keluhan, pelanggan bisa langsung menyampaikan kepada karyawan. Kemudian karyawan menyampaikan kepada pimpinan dan selanjutnya diteruskan kepada manajemen untuk ditindak lanjutin. Insya allah sebisa mungkin kami berupaya menyelesaikan setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Hal ini juga dapat kami*

*jadikan bahan intropeksi diri, untuk terus membenahi bisnis kami disini (Wawancara dengan Adnan Hasibuan, Devisi Personalia RM. Wong Solo, 02 Juni 2016).*

- b. *Kalau keluhan/komplain pasti ada, nama nya juga manusia. Pasti masih banyak salah disana-sini. Jika ada pelanggan yang mengeluh, kami berusaha menanggapi setiap keluhan itu, berusaha menyelesaikannya. Hal itu agar pelanggan tidak merasa kecewa, dan tetap komitmen pada kami disini (Wawancara dengan Rahmad, Manajer RM. Wong Solo, 29 Juni 2016).*

RM Wong Solo merupakan rumah makan dengan konsep Islami, namun mereka selalu memberikan pelayanan tanpa pembedaan, apalagi agama. Karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pelanggan tanpa pembedaan.

Hal ini sesuai yang diungkapkan oleh informan, yaitu:

*Kami memakai semangat kebangsaan, dalam artian kami memperlakukan semua konsumen secara sama. Tidak ada pembedaan antara konsumen muslim ataupun non muslim. Hal ini kami lakukan untuk menjaga kepercayaan pelanggan untuk tetap setia pada kami. Karena agama pun mengajar kita untuk bersikap demikian. Antara pelanggan muslim dan non muslim semua nya sama, mereka datang dengan niat baik. Jadi harus diperlakukan dengan baik pula (Wawancara dengan Adnan Hasibuan, Devisi Personalia RM. Wong Solo, 02 Juni 2016).*

RM Wong Solo sebagai salah satu rumah makan yang berkonsep syariah, menekankan kepada karyawannya untuk selalu bersikap jujur. Jika ada hal-hal atau keadaan yang dianggap kurang atau mengganggu karyawan, karyawan boleh langsung menyampaikan keluhan kepada atasan begitu pula sebaliknya.

Hal ini sesuai yang disampaikan oleh informan, yaitu:

*Kami ini selalu menekankan karyawan untuk bersikap jujur mbak. Ya, karena jujur itu pondasi jiwa yang baik. Selama ini, saya sebagai manajer personalia, selalu menampung setiap aspirasi karyawan. Baik ketika mereka mengeluh lelah, capek atau sebagainya. Bahkan ketika mereka mengatakan, bahwa mereka butuh uang pinjaman, untuk biaya sekolah/kuliah misalnya. Insya allah kami beri pinjaman. Asal yang mereka katakan itu benar adanya. Begitupun sebaliknya, apabila ada salah satu dari karyawan kami yang melakukan kesalahan, kami menasehatinya dengan baik-baik (Wawancara dengan Adnan Hasibuan, Devisi Personalia RM. Wong Solo, 02 Juni 2016).*

Jadi, sikap jujur bukan hanya dimiliki oleh karyawan, tapi juga atasan. Agar terjadi hubungan komunikasi timbal balik yang efektif.

## **2. Kualitas Produk**

### **a. Pengertian Kualitas Produk**

Dinamika lingkungan bisnis berdampak pada perubahan selera dan preferensi konsumen. Perusahaan harus mempersiapkan dan menghasilkan produk yang memiliki kualitas/mutu yang optimal dalam menghadapi dinamika perubahan tersebut. Perubahan ini pada gilirannya menuntut inovasi dan kreatifitas setiap perusahaan agar dapat menyempurnakan kualitas produk yang sudah ada dan mengembangkannya dalam rangka mempertahankan kelangsungan dan profitabilitas perusahaan.

Produk meliputi segala sesuatu yang dapat ditawarkan perusahaan untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan (Fandi, 1997:126). Kualitas merupakan satu dari alat utama untuk mencapai posisi produk yang terbaik dalam pasar. Kualitas menyatakan tingkat kemampuan dari suatu produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan. Kualitas produk juga menunjukkan ukuran tahan lamanya produk tersebut, ketepatan produk, mudah mengoperasikan dan memeliharanya serta atribut lain yang dinilai (Assauri, 2011:212).

Berkaitan dengan kualitas produk, 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 (Marhari, 2012: 50). Firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Maidah ayat 100 yang berbunyi:

*Katakanlah tidak sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu. Maka bertaqwalah kepada Allah hai orang-orang berakal, agar kamu mendapat keberuntungan.*

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.

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, RM Wong Solo menggunakan bahan makanan yang sangat layak pakai dan terjamin kehalalannya. Mereka selalu mengecek terlebih dahulu setiap bahan makanan yang akan mereka gunakan, supplier pun diwajibkan untuk mencantumkan sertifikat halalnya.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan, yaitu:

- a. *Insya Allah, untuk bahan makanan sudah terjamin mutu dan kehalalannya. Karena kami mewajibkan para supplier untuk menyertakan sertifikat halal, kemudian sertifikat halal nya itu kami laporkan ke MUI Sumut, untuk diverifikasi kehalalannya. Barang makanan yang kami gunakan insya Allah sudah bersertifikat semua. Jangankan bahan makanan yang akan kami gunakan untuk pelanggan, bahan makanan yang kami gunakan sendiri untuk para karyawan pun harus ada sertifikat halal nya. Karena makanan yang kita makan akan sangat berpengaruh kepada kita. Jangan sampai ada makanan yang haram masuk kedalam tubuh kita (Wawancara dengan Adnan Hasibuan, Devisi Personalia RM. Wong Solo, 02 Juni 2016).*
- b. *Kalau untuk bahan makanan, insya Allah sudah terjamin kehalalannya. Karena dari supplier nya itu sendiri harus menyerahkan sertifikat halal kepada kami kemudian kami verifikasi ke MUI Sumut (Wawancara dengan Rahmad, Manajer RM. Wong Solo, 29 Juni 2016).*

Penyajian makanan yang baik dan berkualitas akan memberikan kesan baik dan tingkat kepercayaan pelanggan kepada kita. Karena ketika kita sudah memutuskan untuk membuka bisnis kuliner, sudah pasti yang pertama kita jual adalah kualitas makanannya. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh informan, yaitu:

*Insya Allah saya yakin kalau makanan dan minuman disini terjamin kehalalannya. Karena yang saya tau RM Wong Solo ini pake konsep syariah. Jadi saya rasa gak mungkin mereka bohong. Terlihat kok penyajian makanan disini bersih, tempatnya pun bersih, makanannya juga enak. Saya cukup puas dengan makanan disini. (Wawancara dengan Rizki, Pengunjung RM. Wong Solo, 04 Juni 2016).*

Pelaku bisnis yang baik adalah mereka yang juga memikirkan kepentingan orang lain, terutama pelanggan. Bukan hanya mengejar keuntungan materi semata, tetapi mengabaikan keselamatan orang lain. Tapi, kembali lagi kepada para pelaku bisnis itu sendiri, apakah mereka sudah siap jika kelak nantinya semua yang mereka lakukan diminta pertanggungjawabannya.

### **3. Kepemimpinan**

#### **a. Pengertian Pemimpin**

Kepemimpinan (*Leadership*) dengan manajemen (*management*), keduanya memiliki kemiripan, meskipun sebenarnya sangat berbeda dalam konsepnya. Kepemimpinan memastikan tangga yang kita daki bersandar pada tembok secara tepat, sedangkan manajemen mengusahakan agar kita mendaki tangga seefisien mungkin (Mas'ud, Said, 2010: 23).

Ada beberapa istilah yang merujuk pada pengertian pemimpin. *Pertama*, kata *Umara* yang sering disebut juga dengan *ulul amri* (Didin dan Hendry, 2003). Hal itu dikatakan dalam Alquran surat an-Nisa' ayat 59.

*“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri diantara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah iaa kepada Allah (Al Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.*

Dalam ayat itu dikatan bahwa *ulil amri* atau pejabat adalah orang yang mendapat amanah untuk mengurus urusan orang lain. Dengan kata lain, pemimpin adalah orang yang mendapat amanah untuk mengurus urusan rakyat. Jika ada pemimpin yang tidak mengurus kepentingan rakyat, maka ia bukanlah pemimpin. Dalam suatu perusahaan, jika ada direktur yang tidak mengurus kepentingan perusahaannya, maka itu bukan direktur (Didin dan Hendry, 2007).

*Kedua*, pemimpin yang disebut *khadimul ummah* (pelayan umat). Menurut istilah itu, seorang pemimpin harus menempatkan diri pada posisi sebagai pelayan masyarakat (pelayan perusahaan). Seorang pemimpin perusahaan harus berusaha berpikir cara-cara agar perusahaan yang dipimpinya maju, karyawan sejahtera, serta masyarakatnay atau lingkungannya menikmati kehadiran perusahaan itu. Bagi pemimpin yang bersikap melayani, maka kekuasaan yang dipimpinya bukan sekedar keuasaan yang bersifat formalistik karena jabatannya, melainkan sebuah kekuasaan yang melahirkan sebuah power (kekuatan) yang lahir dari kesadaran. Contoh dalam hal itu adalah, Abdurrahman bin Auf, seorang pengusaha di zaman Rasulullah saw. Ia menilai bahwa perusahaannya semakin lama semakin besar merupakan hasil dukungan karyawan yang mencintai pekerjaan mereka. (Didin dan Hendry, 2003: 119).

Kepemimpinan dalam Islam bersifat pertengahan, selalu menjaga hak dan kewajiban individu serta masyarakat dengan prinsip keadilan, persamaan, tidak condong terhadap kekerasan dan kelembutan, tidak sewenang-wenang dan berbuat aniaya (Abu Sinn, 2006:155). Ada beberapa dasar kepemimpinan dalam Islam yang harus dijadikan landasan dalam berorganisasi (Imam Muslimin, 2013: 92), diantaranya ialah:

1. Tidak mengambil orang kafir atau orang yang tidak beriman sebagai pemimpin bagi orang-orang muslim karena bagaimanapun akan mempengaruhi terhadap kualitas keberagamaan orang yang dipimpinnya, sebagaimana firman Allah dalam Alquran surat an-Nisa' ayat 144.

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengambil orang-orang kafir menjadi wali’ dengan meninggalkan orang-orang mukmin. Inginkah kamu mengadakan alasan yang nyata bagi Allah (untuk menyiksamu).*

2. Tidak mengangkat pemimpin dari orang-orang yang mempermainkan Agama Islam, sebagaimana firman Allah dalam Alquran surat al-Maidah ayat 57.

*“Hai orang-orang yang beriman. Janganlah kamu jadikan orang-orang yang memperolok-olok dan mempermainkan agama kamu dari kaum yang diberi Kitab sebelum kamu dan orang-orang kafir sebagai pemimpin, dan berbaktilah kepada Allah jika benar kamu orang-orang yang beriman.*

3. Pemimpin harus mempunyai keahlian dibidangnya, pemberian tugas atau wewenang kepada yang tidak berkompeten akan mengakibatkan rusaknya pekerjaan bahkan organisasi yang dinaunginya.

4. Pemimpin harus mengutamakan, membela dan mendahulukan kepentingan umat, menegakan keadilan, melaksanakan syariat, berjuang menghilangkan segala bentuk kemunkaran, kekufuran, kekacauan dan fitnah, sebagaimana firman Allah dalam Alquran surat Al-Maidah ayat 8.

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada taqwa. Dan bertaqwalah kepada Allah sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.*

Sementara Thariq Muhammad as-Suwaidan dalam buku Pemimpin Perubahan karya Imam Muslimin merumuskan empat karakter yang harus dimiliki pemimpin Islam ((Imam Muslimin, 2013), yaitu:

1. Iman dan Tauhid (akidah yang kokoh dan kuat, tujuan tertingginya adalah akhirat, tawakal menjadi cirinya).
2. Mengikuti/Ittiba' (teladannya adalah Rasulullah, berada di jalan syariah, tidak mengkuduskan ijtihad manusia).
3. Penyucian (Istiqamah, istighfar yang menggugah berinteraksi dengan Al-Qur'an dan Sunnah).
4. Menyiapkan kader (tujuan dunianya adalah memakmurkan bumi).

Paling tidak ada tiga alasan mengapa kita perlu membicarakan suksesi kepemimpinan dalam perspektif Islam. *Pertama*, para ulama hampir semua sepakat bahwa umat Islam wajib memiliki/mengangkat/memilih pemimpinnya. *Kedua*, saat ini bangsa kita sedang berada dalam proses yang sangat intensif dalam pemilihan pemimpin itu. *Ketiga*, salah satu di antara problema manusia post modern adalah terjadinya sikap *the weed to power* (hasrat yang berlebih untuk berkuasa, sehingga mau menempuh segala cara untuk mencapai tujuannya).

Dalam hal ini RM Wong tidak sembarangan dalam memilih seorang Manager untuk ditempatkan di cabang-cabang yang mereka miliki. Untuk menjadi seorang manajer di RM Wong Solo haruslah beragama Islam, lancar membaca Alqur'an serta harus mampu menjadi khatib sholat jumat. Hal ini dilakukan karena untuk menjadi pemimpin tidak cukup hanya ilmu saja, tapi juga sisi keagamaannya, karena ia akan memimpin banyak orang.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan informan, yaitu:

*Untuk menjadi manager di RM Wong Solo itu ada beberapa syaratnya mbak. Seperti yang tertuang didalam SOP kami. Seorang manager haruslah beragama Islam, lancar memnbaca Al Qur'an serta mampu menjadi khatib sholat Jumat. Hal ini dilakukan, karena pemeimpin itu yabg nanti nya mengawasi seluruh karyawannya. Mempunyai amanah dan tanggung jawab yang besar pula. (Wawancara dengan Rahmad, Manajer RM. Wong Solo, 29 November 2015).*

Menjaga hubungan baik antar sesama umat memang sangat dianjurkan dalam agama kita. Tali silahturahmi harus tetap terjaga antar siapapun tanpa memandang status sosial, agama, kedudukan dan lain sebagainya. Begitu pula para pelaku bisnis, harus menjaga hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan, begitu pula sebaliknya. RM Wong Solo yang sejak awal memang mengusung konsep Islami berusaha menerapkan hal tersebut. Mereka merekrut karyawan dari lingkungan terdekat dahulu. Hal ini mereka lakukan untuk mengurangi jumlah pengangguran dilingkungan sekitar. Juga untuk mengurangi tingkat kriminalitas dilingkungan remaja. Karena dengan bekerja, diharapkan mereka bisa mempunyai kegiatan yang positif.

Selain untuk mengurangi tingkat pengangguran, hal ini mereka lakukan sebagai kewajiban sesama umat untuk saling tolong-menolong. Karyawan yang bekerja pada RM Wong Solo rata-rata mahasiswa ataupun masih bersekolah. Bagi mereka tidak masalah menerima karyawan yang masih kuliah/sekolah, asal tidak mengganggu jadwal kuliah/sekolah. Jadi mereka bisa membantu meringankan beban orangtua. Disaat banyak perusahaan-perusahaan besar menentukan kriteria ini dan itu untuk menjadi seorang manager, seperti harus sarjana bahkan lulusan luar negeri. RM Wong Solo dengan berani memilih seorang manajer dengan melihat sisi keagamaannya. Jika ada karyawan

yang mengalami masalah, pihak RM Wong Solo selalu mengulurkan tangan untuk membantu. Apalagi kalau masalah finansial, karena bagi mereka, bisnis itu dibangun bersama-sama, susah senangpun harus bersama, karena sudah seperti keluarga sendiri. Bukankah agama juga telah mengajarkan untuk membantu sesama yang membutuhkan.

Hal ini seperti pernyataan informan yaitu:

- a. *Untuk perekrutan karyawan itu sendiri, kami utamakan masyarakat yang berada dilingkungan sekitar. Guna membantu mengentaskan tingkat pengangguran di lingkungan kita dahulu. Karena tidak mungkin dilingkungan sendiri masih banyak yang membutuhkan pertolongan/pekerjaan, tapi kita malah memilih ditempat yang jauh. Juga untuk mengurangi tingkat kriminalitas. Jadi dengan bekerja, mereka punya kegiatan positif. Kami tidak memberikan ikatan pada karyawan. Dalam artian para karyawan boleh bekerja sambil kuliah/sekolah. Rata rata karyawan kami ini mahasiswa mbak. Jadi mereka bisa menggunakan uang gaji mereka untuk biaya sekolah/kuliah. (Wawancara dengan Adnan Hasibuan, Devisi Personalia RM. Wong Solo, 02 Desember 2015).*
- b. *Allhamdulillah, sikap pimpinan disini sangat baik mbak. Selalu memperhatikan karyawannya. Memberikan nasehat dan wejangan kepada kami. Jika kami ada masalah, pihak perusahaan selalu berusaha untuk membantu. Apalagi masalah finansial mbak. Kesejahteraan kami sebagai pegawai, allhamdulillah diperhatikan. Kami bekerja sambil kuliah juga diperbolehkan. Asal jadwal kerja kami jangan sampai mengganggu perkuliahan kami. (Wawancara dengan Dita, Pegawai RM. Wong Solo, 04 Desember 2015).*

Sikap pemimpin yang baik, adalah pemimpin yang mampu mengayomi karyawan/pegawainya. Seperti halnya yang dilakukan oleh manager di RM Wong Solo ini. Manager di RM Wong Solo ini selalu memberikan arahan-arahan dan nasehat jika ada pegawai/karyawannya yang melakukan kesalahan. Berusaha menanamkan nilai-nilai ke-Islaman pada diri setiap karyawannya. Itu sebabnya, di RM Wong Solo ini selalu mengadakan pengajian rutin setiap minggunya dan kuliah tujuh menit setiap harinya. Hal ini dilakukan untuk terus meningkatkan nilai-nilai spritual didalam diri setiap pegawai. Karena menurut manager di rumah makan ini, karyawan adalah tanggungjawabnya dan kelak akan dimintai pertanggungjawabannya oleh Allah. Jika mereka salah harus diluruskan, begitu pula sebaliknya. Tidak ada batasan komunikasi antara atasan maupun bawahan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan informan, yaitu:

*Manusia memang tempatnya salah. Tapi jika ada karyawan yang melakukan kesalahan, harus diluruskan, diberi nasehat dan wejangan. Bukan malah dibiarkan, karena itu menjadi tanggungjawab saya sebagai seorang pimpinan disini dan akan saya pertanggungjawabkan*

dihadapan Allah kelak. Itu sebab nya kami disini selalu ada pengajian setiap minggu nya dan kultum setiap harinya. Itu untuk, menanamkan nilai-nilai spritual didalam diri para karyawan. Begitu pula, kalau saya yang melakukan kesalahan, mereka boleh menasehati saya. Tidak ada istilah saya manajer, medangkn mereka hanya pegawai. Saling menasehati dalam hal kebaikan itu penting mbak. (Wawancara dengan Rahmad, Manajer RM. Wong Solo, 29 Desember 2015).

Untuk lebih memperjelas, maka dibawah ini disajikan tabel yang menunjukkan Etika Bisnis Secara Teoritis dan Implementasi nya pada RM Wong Solo Cabang Gajah Mada, Medan.

<b>Etika Bisnis Secara Teori</b>	<b>Implementasi Etika Bisnis</b>
<p>Karyawan Kinerja Karyawan (Wibowo, Manajemen Kinerja, hal.12)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jujur</li> <li>2. Tanggung Jawab</li> <li>3. Pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Menyampaikan keluhan-keluhan secara langsung kepada manajer</li> <li>1.2. Menyampaikan jika mereka butuh uang pinjaman untuk biaya sekolah/kuliah</li> <li>2.1. Selalu siap sedia jika ada pelanggan yang komplain</li> <li>2.2. Segera menyampaikan komplain pelanggan kepada atasan untuk kemudian ditindak lanjuti</li> <li>3.1. Memberikan pelayanan dengan baik, sopan, dan tersenyum dalam menyambut tamu</li> <li>3.2. Tidak membedakan para pelanggan, baik muslim atau non muslim</li> </ol>
<p>Kualitas Produk (Oci Yonita Marhari, Manajemen Bisnis Modern Ala Rasulullah, hal. 50)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Halal dan berkualitas baik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Menggunakan bahan baku yang terjamin kehalalannya dengan kualitas terbaik.</li> <li>1.2. Mewajibkan supplier untuk menyertakan sertifikat halal</li> <li>1.3. Memferivikasi sertifikat halal tersebut ke MUI Sumut</li> </ol>
<p>Kepemimpinan (Ahmad Ibrahim Abu Sinn, Manajemen Syariah, hal. 155)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mengambil orang kafir/harus Islam</li> <li>2. Pemimpin yang tidak mempermainkan agama</li> <li>3. Mempunyai Keahlian dibidangnya</li> <li>4. Mendahulukan kepentingan umat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Setiap manajer harus Islam, lancar membaca Alquran dan bisa menjadi khatib Jumat</li> <li>2.1. Manajer mampu mengayomi karyawannya dan memberikan kultum setiap hari, untuk memantapkan nilai-nilai ke Islaman pada diri karyawan</li> <li>3.1. Manajer mampu menangani setiap masalah yang ada dan perngalaman didunia bisnis kuliner</li> <li>4.1 Merekrut karyawan disekitar lingkungan yang memang membutuhkan pekerjaan</li> <li>4.2 Memperbolehkan karyawan bekerja sambil sekolah/kuliah</li> <li>4.3 Selalu memberikan bantuan ketika ada karyawan yang mengalami masalah financial/keuangan</li> </ol>

## **Dampak Implementasi Etika Bisnis Islam Pada RM Wong Solo**

Segala sesuatu yang kita lakukan sudah pasti akan berdampak, baik positif maupun negatif. Kita harus siap dengan semua kemungkinan yang ada, juga harus siap melakukan evaluasi jika diperlukan. Penerapan etika bisnis yang dilakukan RM Wong Solo menurut peneliti berdampak cukup baik. Hal ini terbukti dengan banyaknya pengunjung yang datang di RM Wong Solo setiap harinya.

Sesuai dengan apa yang dituturkan informan, yaitu:

- a. *Kalau saya uda dua kali makan disini mbak. Pertama tau tempat makan ini dari temen, katanya enak. Ya uda, saya coba, ternyata enak benaran, terus nyaman lagi. Ya uda saya datang lagi. Paling suka sama cumi goreng tepung disini mbak. Pelayanan disini juga cukup memuaskanlah* (Wawancara dengan Rizki, Pengunjung RM. Wong Solo, 04 Juni 2016).
- b. *Ini pertama kali saya makan disini mbak. Dapet rekomendasi dari temen awalnya. Ya uda, nyobain aja dulu. Lumayan enak sih, pelayanan nya juga bagus. Seneng aja ngeliat pelayannya pake busana muslimah lengkap. Jadi adem ngeliatnya. Kalau ada waktu bolehlah makan lagi disini* (Wawancara dengan Putri, Pengunjung RM. Wong Solo, 04 Juni 2016).

Seperti yang diungkapkan oleh bapak Puspo Wardoyo dalam Buletin Wong Solo. Bahwa RM Wong Solo cukup diminati oleh pelanggan, seperti penuturannya, yaitu:

*Keesokan harinya atau setelah profile tersebut, ratusan konsumen mendatangi warung saya. Seratus potong ayam ludes terjual pada hari itu dan terus meningkat hingga 200 potong pada hari hari berikutnya. Omset juga ikut membumbung. Banyak tamu saya yang datang disamping makan tentunya, juga untuk bersilaturahmi dengan saya. Bahkan lucunya setelah makan pelanggan saya mengucapkan terima kasih kepada saya. Bahkan kalau mereka satu minggu tidak datang mereka minta maaf dan dengan berbagai macam alasan seperti keluar kota sedang sibuk atau alasan lainnya. Dan 75% pelanggan saya masih setia dengan outlet Wong Solo dimanapun berada sampai sekarang* (Buletin Wong Solo, 6 juni 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, bahwa RM Wong Solo memang benar-benar diminati oleh para pelanggan. Selain itu RM Wong Solo juga telah mempunyai banyak cabang di seluruh wilayah Indonesia. Juga telah membuka cabang di Malaysia dan Singapura, dan akan segera membuka cabang di Jeddah, Arab Saudi. Hal ini dikutip langsung dari akun Instagram Wong Solo dan akun

Instagram resmi Bapak Puspo Wardoyo selaku pendiri RM Wong Solo. Yang juga membuktikan betapa diminatinya RM Wong Solo ini, bahkan hingga luar negeri.

Dilihat dari akun Instagram Wong Solo dan akun Instagram Bapak Puspo Wardoyo, mengenai penghargaan yang diperoleh RM Wong Solo, menjadi bukti bahwa RM Wong Solo juga telah banyak meraih penghargaan dibidang kuliner. Hal ini juga membuktikan bahwa RM Wong Solo sangat diminati dan usaha Wong Solo untuk menjalankan bisnis berbasis syariah mendapat respon positif dari masyarakat luas.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian teoritis, hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Etika Bisnis Islam Pada RM Wong Solo Cabang Gajah Mada, Medan. Maka kesimpulan skripsi sebagai berikut:

1. RM Wong Solo menerapkan konsep etika bisnis Islam yang berlandaskan syariah. Hal ini dapat dilihat dari segi karyawan, kualitas produk dan kepemimpinannya. Bagi mereka bekerja adalah jihad, berlandaskan Alquran surat Ash Shaff ayat 10-11. Karena bagi mereka bisnis bukan hanya mengejar keuntungan duniawi semata tapi juga mengharap ridho dari Allah SWT. Mereka mengeluarkan zakat untuk setiap keuntungan yang diperoleh.
2. Implementasi etika bisnis Islam pada RM Wong Solo sudah diterapkan dengan cukup baik. Hal ini terbukti dari segi karyawannya, RM Wong Solo mewajibkan semua karyawatnya menggunakan busana muslimah lengkap dengan jilbab nya. Juga mewajibkan setiap karyawan untuk mengikuti penagjian rutin setiap minggu nya dan kuliah tujuh menit setiap harinya sebelum memulai aktifitas. Serta mewajibkan setiap karyawan untuk melaksanakan sholat lima waktu, sesibuk apapun mereka, karena sholat merupakan tiang agama. RM Wong Solo juga menekankan kepada karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Kemudian dilihat dari segi produk yang mereka jual, RM Wong Solo juga selalu menggunakan bahan makanan dan minuman yang sudah bersertifikat halal dan telah diverifikasi oleh MUI. Mereka mewajibkan setiap suplier untuk memberikan sertifikat halal atas barang baku yang mereka kirim ke Wong solo. Selanjutnya, dilihat dari segi kepemimpinannya, RM Wong Solo tidak asal-asal dalam memilih seorang manajer. Manajer haruslah beragama Islam, lancar membaca Alquran serta mampu menjadi khatib sholat Jumat. Manajer di RM Wong Solo juga sangat peduli terhadap para karyawannya.

3. Dampak dari penerapan sistem bisnis syariah yang berlandaskan perintah Allah SWT yang dilakukan oleh RM Wong Solo cukup bagus. Hal ini terbukti dengan banyaknya pelanggan yang datang berkunjung ke RM Wong diseluruh outlet yang ada di Indonesia. RM Wong Solo sudah memiliki outlet yang cukup banyak, hampir tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Bahkan RM Wong Solo juga mempunyai outlet di Malaysia dan Singapura, dan akan segera dibuka outlet di Jeddah, Arab Saudi. Selain itu, RM Wong Solo juga mendapat banyak penghargaan dibidang kuliner. Hal ini membuktikan bahwa RM Wong Solo mendapat respon positif dari masyarakat luas.

Dari kesimpulan diatas, penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk RM Wong Solo semoga dapat mempertahankan prinsip-prinsip syariah yang sudah sejak awal diterapkan.
  2. Untuk para pelaku bisnis/calon pelaku bisnis, hendaknya jika ingin melakukan suatu bisnis, perhatikan aturan yang ada, bukan hanya aturan dari manusia tapi juga aturan dari Allah. Karena bisnis bukan hanya mengejar keuntungan dunia semata tapi juga mengejar ridho Allah SWT.
- Bisnis

## **REFERENSI**

- Abu Sinn, Ahmad Ibrahim, (2006), *Manajemen Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Ahmad, Mustaq,(2001), *Etika Bisnis Dalam Islam*, Terjemahan Samson Rahman, Jakarta: Pustaka al-Kautsar.
- Alma, Buchari, (1997), *Pengantar Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta.
- Assauri, Sofjan, (2011), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Badroen, Faisal, et. al., (2006), *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Kencana.
- Bertens, K, (2000), *Pengantar Etika Bisnis*, Yogyakarta: Kanisius.
- Darma, Surya, (2013), *Manajemen Kinerja*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Agama RI, (2011), *Al Qur'an al-Karim dan Terjemahan Bahasa Indonesia*, Semarang: Raja Publishing.
- Djakfar, Muhammad, (2007), *Agama, Etika dan Ekonomi*, Malang: UIN Malang Press.
- \_\_\_\_\_, (2008), *Etika Bisnis Islam*, Malang: UIN Malang Press.

- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung, (2003), *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Hasan, Iqbal, (2002), *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jogiyanto, (2007), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Johan, Arifin, (2009), *Etika Bisnis Islam*, Semarang: Wali Songo Press.
- J. Moleong, Lexy, (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Manan, Abdul, (1997), *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*, Terjemahan M. Nastangin, Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf.
- Marhari, Oci Yonita, (2012), *Manajemen Bisnis Modern Ala Nabi Muhammad*, Jakarta: Al-Maghfiroh.
- Muhammad, (2004), *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Muslimin, Imam, (2013), *Pemimpin Perubahan*, Malang: UIN Maliki Press.
- Prawirosentono, Suyadi, (2007), *Pengantar Bisnis Modern*, Jakarta: Bumi Aksara
- Quthb, Sayyid, (2001), *Tafsir Fi Zhilalil Qur'an*, Jilid 9, Jakarta: Gema Insani.
- \_\_\_\_\_, (2004), *Tafsir Fi Zhilalil Qur'an*, Jilid 12, Jakarta: Gema Insani.
- Said, Mas'ud, (2010), *Kepemimpinan*, Malang: UIN Maliki Press.
- Simorangkir, (1998)O.P, *Etika Bisnis*, cetakan II, Jakarta: Aksara Persada Perss.
- Soeparno, M, (1998), *Profesionalisme dan Moralitas Kesuksesan Bisnis*, Jakarta: Gramedia.
- Tarigan, Azhari Akmal, (2007), *Etika Bisnis Dalam Islam*, Medan: Perdana Publishing,
- \_\_\_\_\_, (2014), *Dari Etika Kespiritual Bisnis*, Medan: IAIN Press.
- Tjiptonon, Panji,( 1997), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.
- Wardoyo, Puspo, *Membangun Entrepreneur Muslim*, Baryatussalamah Art
- Wibowo, (2007), *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Buletin Wong Solo diakses pada 06 Desember 2015 pukul 10.00 wib  
<http://zonaekis.com/etika-bisnis-islami/diunduh/2015/04/28>