

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Rumah Makan Rocket Chicken Cabang Jepun

Rocket Chicken merupakan perusahaan kemitraan yang bergerak dibidang *fast food restaurant*, dengan produk-produk unggulan yaitu *fried chicken*, *burger*, *steak*, dan *chinese food* dengan konsep menyajikan makanan yang sehat, berkualitas, dan halal dengan cita rasa yang khas dan terjangkau bagi semua kalangan masyarakat yang diolah dengan bumbu-bumbu pilihan.

Melalui perjalanan panjang yang diawali pada 21 Februari 2010 atau berdirinya Rocket Chicken, yang akhirnya dapat mendirikan gerai-gerai *fast food* dengan nama Rocket Chicken di beberapa kota di Indonesia. Keunggulan dari Rocket Chicken dengan membidik pangsa pasar yang luas dengan harga yang terjangkau, mampu membuka cabang-cabang hingga ke kota-kota kecil dengan didukung system manajemen yang baik dan berkualitas serta teruji, yang dapat menjadikan Rocket Chicken sebagai usaha yang memiliki *brand awarnes* tinggi, bersifat prospektif, dan *marketable*.¹

Pusat dari rumah makan Rocket Chicken berada di kota Yogyakarta Jawa Tengah. Saat ini pada tahun 2021, terdapat 700 cabang gerai Rocket Chicken di seluruh Indonesia dan 7 cabang

¹ Rocket Chicken Indonesia, <https://www.RocketChickenIndonesia.co.id/about>, diakses pada tanggal 06 Mei 2021 Pukul 11.02

terletak di Kabupaten Tulungagung antara lain di Jl. Teungku Umar, Jepun, Kecamatan Kauman, Kecamatan Bandung, Kecamatan Rejotangan, Kecamatan Ngunut dan Kecamatan Kedungwaru.²

Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun didirikan pada September 2018 dengan 9 karyawan dan 2 supervisor. Pengunjung Rocket Chicken cabang Jepun saat ini telah mencapai ratusan hingga ribuan pengunjung dalam satu bulan. Dalam satu harinya bisa menghabiskan 40 ekor ayam yang per ekornya bisa di bagi menjadi 9 potong *fried chicken*.

Dengan pelayanan yang ramah , harga yang terjangkau lokasi yang steril dan strategis, mampu menarik perhatian konsumen dan calon konsumen datang di Rumah Makan Rocket Chicken untuk menikmati produk dan jasa yang telah ditawarkan oleh pihak Rocket Chicken, yang mana hal ini memiliki dampak positif terhadap kepuasan para konsumen.

2. Visi, Misi, dan Tujuan Rumah Makan Rocket Chicken Cabang Jepun

Visi dari Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun adalah

- a. membangun jaringan *food stall* yang baik
- b. menyediakan makanan sehat, berkualitas, bergizi dan halal
- c. mengembangkan *reaserch* dan *development* serta *food* dan *baverage*.

²Wawancara dengan Pak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pkl. 20.00 WIB

Sedangkan misi-misinya adalah membangkitkan tumbuhnya jiwa-jiwa pengusaha, membuka peluang usaha bagi *entrepreneur* muda, mencapai sukses bersama semua pihak yang terlibat dalam usaha Rocket Chicken, menciptakan lapangan kerja seluas-luasnya, dan melaksanakan serta mematuhi program pemerintah setempat maupun pemerintah pusat.

Tujuan dari rumah makan Rocket Chicken adalah menjadikan bisnis makanan cepat saji yang dapat berkembang di Indonesia, menjaga mutu pelayanan terhadap *franchisee* sebagai patner bisnis dan mempertahankan eksistensi dalam dunia bisnis dengan menjaga kualitas rasa.³

3. Struktur Organisasi

Direktur Utama	: Bapak H. Nurul Atik
General Manager	: Bapak Jatmiko
HRD Manager	: Ibu Wiwin
Regional Manager	: Bapak Muhammad Azis
Area Manager	: Bapak Saiful Muluk
Supervisor	: Bapak Felik & Bapak Doni
Karyawan	: 9 Orang

³Wawancara dengan Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pk1. 20.00 WIB

4. Lokasi Rumah Makan Rocket Chicken

Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun berada di alamat Jl. Mayor Sujadi No.111, Jepun, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66128.

B. Temuan Penelitian

1. Temuan tentang Transaksi Perdagangan di Rumah Makan Rocket Chicken Jepun Tulungagung

Dunia perdagangan memang sedang di uji oleh adanya pandemi covid-19. Namun demikian tidak melunturkan semangat para pebisnis untuk terus mengembangkan usahanya di tengah pandemi. Hal ini juga dilakukan oleh perusahaan di bidang makanan sebut saja Rocket Chicken, yang tetap berusaha mempertahankan keberlangsungan bisnisnya di tengah terpuruknya kondisi ekonomi di seluruh lapisan masyarakat. Pernyataan ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Doni selaku Supervisor Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun:

“Meskipun Pandemi Covid-19 sudah memberikan dampak penurunan penjualan di gerai kita yang sudah mencapai hampir 50%, namun kita tetap berusaha untuk tetap bisa menjalankan Rocket Chicken yang Sudah menjadi tanggung jawab semua tim yang bekerja di sini, dan mau tidak mau harus bisa serta mampu menghadapinya.”⁴

⁴ Wawancara dengan Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pkl. 20.00 WIB

Hal yang sama diungkapkan oleh Kak Sela selaku karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

*“meskipun di tempat kami terkena dampak pandemi covid-19, alhamdulillah pekerjaan tetap berjalan dengan lancar, walaupun kita harus bekerja dengan tenaga ekstra, demi bertahannya usaha ini.”*⁵

Dari paparan tersebut, meskipun Gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun terkena dampak langsung oleh pandemic covid-19, mereka tetap menjalankan aktivitas perdagangan seperti biasa, dengan lebih berhati-hati yaitu tetap menerapkan protokol kesehatan dan harus ekstra kerja demi mempertahankan keberlangsungan Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun.

Transaksi perdagangan yang dilakukan oleh seluruh karyawan terhadap konsumen tentu memiliki beberapa kriteria yang harus diterapkan agar konsumen tidak lari dan tetap bertahan menjadi konsumen di tempat tersebut. Langkah-langkah yang dilakukan dalam transaksi perdagangan yang biasanya mereka jalankan tentu sesuai dengan visi misi yang telah ditetapkan, sehingga ada beberapa prinsip kerja yang mereka terapkan di antaranya yaitu:

a) selalu jujur dalam bertransaksi,

Dalam melakukan transaksi perdagangan, seluruh karyawan dan staff yang bertugas di Rocket Chicken Tulungagung

⁵ Wawancara dengan Kak Sela selaku Karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 02 Mei 2021 pk1. 12.00 WIB

cabang Jepun selalu menerapkan prinsip kejujuran. Hal ini sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Doni selaku Supervisor Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Sebelum aktivitas di mulai, kita selalu memberikan breafing kepada seluruh karyawan dan staff, untuk memandu dan mengedukasi bagaimana tata tertib kerja yang harus benar-benar dipatuhi dan dikerjakan, selain itu, karena kita adalah kerja tim, jadi harus mengingatkan satu sama lain.”⁶

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh kak Sela selaku karyawan Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“saya pribadi bekerja sesuai dengan kemampuan dan permintaan perusahaan ya kak, setiap kita breafing selalu ada beberap edukasi dan evaluasi salah satunya yaitu bagaimana kita menghadapi konsumen, memberikan pelayanan yang baik, dan mematuhi beberapa etika memang harus kita terapkan, seperti jujur, disiplin, dan patuh terhadap aturan yang ada di sini.”⁷

Pernyataan ini juga diperkuat oleh Ibu Dona selaku konsumen Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“saya hampir satu minggu sekali kesini, yak arena anak saya mintanya ke sini. Selain iyu, di sini saya selalu

⁶ Wawancara dengan Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pk1. 20.00 WIB

⁷ Wawancara dengan Kak Sela selaku Karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 02 Mei 2021 pk1. 12.00 WIB

mendapatkan pelayanan yang ramah, karyawannya murah senyum semua, jujur, saya pernah ketinggalan hp di sini, tapi Alhamdulillah, ketika kembali barang saya masih aman, terbukti kalau karyawan disini memang good attitude.”⁸

Dalam menerapkan transaksi perdagangan yang jujur, setiap karyawan dan staff selalu memegang hak dan kewajiban mereka yaitu memiliki kewajiban untuk bekerja secara jujur dalam segi apapun, serta berhak untuk mendapatkan kepercayaan untuk bekerja secara jujur dan bertanggung jawab.

b. Menjaga kualitas produk,

Untuk menjaga loyalitas konsumen, produk dan jenis makanan yang disajikan oleh karyawan dan staff Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun selalu mengutamakan ketahanan kualitas produk. Dalam hal ini yang selalu dijaga adalah tingkat kebersihan dan dan kehalalan produk, mempertahankan resep dan komposisi makanan sehingga tidak menurnkan citra rasa produk, serta menjamin sterilisasi dan kesehatan dari produk yang disajikan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Doni selaku supervisor Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Kualitas produk menjadi fokus utama kita, sebab itulah yang kita jual, dari bahan mentah sampai menjadi

⁸ Wawancara dengan Ibu Dona selaku konsumen gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 05 Mei 2021 pk1. 13.00 WIB

makanan yang siap disajikan dihadapan konsumen, menjaga loyalitas konsumen salah satu fokus kita adalah dengan menjaga menu makanan yang kita buat, selain menjaga kita juga selalu memikirkan inovasi-inovasi makanan agar tidak punah dan tetap digemari oleh konsumen.”⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh kak Sela selaku Karyawan Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Menjaga kualitas makanan so pasti ya kak, kita selalu mencuci tangan, menggunakan sarung tangan dan cupit, sehingga tidak besentuhan langsung dengan makanan yang akan kita sajikan dihadapan konsumen, selain itu kita juga memperhatikan kebersihan lingkungan, tempat pengolahan terutama tempat konsumen duduk, sebab itu akan menjadi daya tarik konsumen untuk kembali berlangganan ke tempat kami.”¹⁰

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Dona selaku konsumen Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Kalau saya pribadi, suka dengan makanan dari sini, sebab ya itu konsisten dengan yang mereka sajikan, rasanya tidak berubah-ubah, anak saya pun kalau pulang sekolah minta makan siang ya kesini.”¹¹

⁹ Wawancara dengan Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pk1. 20.00 WIB

¹⁰ Wawancara dengan Kak Sela selaku Karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 02 Mei 2021 pk1. 12.00 WIB

¹¹ Wawancara dengan Ibu Dona selaku konsumen gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 05 Mei 2021 pk1. 13.00 WIB

Dari keterangan di atas, menjaga kualitas produk memang dibutuhkan untuk menjaga loyalitas konsumen, selain itu sebagai wujud konsistensi perusahaan dalam menyajikan hidangan makanan. Hal ini dilakukan dengan beberapa langkah, dari menjaga tingkat ke higienisan produk serta menjamin kehalalannya. Menjaga konsistensi cita rasa dan komposisi yang disajikan dari produk, serta memperhatikan tingkat sterilisasi dan Kesehatan dari produk.

c. Memberikan pelayanan terbaik,

Menghadapi konsumen yang berbeda-beda, karyawan dan staff Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun harus memahami kriteria konsumen dengan selalu memberikan pelayanan terbaik. Dari penerapan prinsip 5 S yang terdiri dari senyum, salam, sapa, sopan, dan santun, sampai dan memahami kondisi dan situasi yang ada di lapangan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Doni selaku supervisor Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Kita harus memahami berbagai model konsumen ya pastinya, ada tipe konsumen yang suka terburu-buru jadi kita juga harus kerja ekstra dalam menghadapi konsumen tersebut, ada juga konsumen yang suka ngobrol yang banyak bicara dari situ kita juga harus pandai menyeimbangkan, yang terpenting kita tetap bekerja dihadapan konsumen dengan tenang, dan konsumen senang

dengan pelayanan yang kita berikan meskipun mereka dengan berbagai karakter.”¹²

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh kak Sela selaku karyawan Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Kami sebagai karyawan selalu menjalankan tugas IngsyaAllah dengan baik dan penuh hati-hati kak, karena di sini kita bekerja, jadi ya harus sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Menyuguhkan pelayanan terbaik terhadap konsumen menjadi tanggung jawab setiap karyawan, meskipun pribadi memiliki masalah di luar, namaun di tempat kerja semampu kita untuk tetap bekerja secara profesional, meskipun ini semua tuntutan, kita bekerja dengan senang.”¹³

Pelayanan terbaik ini juga dibuktikan oleh Ibu Dona selaku konsumen Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Saya betah makan di sini, meskipun pandemi covid ya, mereka bisa menerapkan protokol kesehatan dengan tepat dan tetap melayani kami dengan baik, meskipun tak bisa bercengkerama lama-lama seperti dulu, yang penting kita tetap nyaman dan kenyang, anak saya juga senang gitu saja.”¹⁴

¹² Wawancara dengan Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pk1. 20.00 WIB

¹³ Wawancara dengan Kak Sela selaku Karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 02 Mei 2021 pk1. 12.00 WIB

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Dona selaku konsumen gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 05 Mei 2021 pk1. 13.00 WIB

Pelayanan terbaik memang menjadi salah satu langkah perusahaan untuk memiliki citra yang baik di hadapan konsumen. Penerapan prinsip 5 S, senyum, salam, sapa, sopan dan santun menjadi landasan terbaik, jika seorang pekerja menghadapi konsumen dengan berbagai karakter.

d. Tidak mengambil untung yang terlalu tinggi,

Selain kualitas produk, kualitas harga suatu produk yang disampaikan kepada konsumen harus sesuai dengan standart harga di pasaran. Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, dalam menetapkan harga jual suatu produk tentu sudah melalui beberapa tahapan pengkajian, seperti memperhitungkan bahan mentah, pengolahan sampai jadi, dan melihat produsen atau competitor lain, agar tidak menjatuhkan competitor lain. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Doni selaku Supervisor Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Harga yang kita tawarkan kepada konsumen standart sesuai dengan makanan yang kita sajikan, tidak mengambil untung terlalu tinggi, dan yang penting kami tidak merugi, apalagi di tengah pandemi seperti ini, kita harus lebih mengerti kondisi konsumen, jadi tak jarang kita selalu memberikan promo dan berbagai diskon agar konsumen tidak lari.”¹⁵

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pk1. 20.00 WIB

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh kak Sela selaku karyawan Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Untuk masalah harga, kita hanya mengikuti aturan dari atasan kak, saya rasa harganya standart kok, yang penting kita berkompetisi dengan produsen atau kompetitor lain secara sehat, dan tidak menyalahi aturan gitu saja.”¹⁶

Pelayanan terbaik ini juga dibuktikan oleh Ibu Dona selaku konsumen Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Kalau harga ya sesuai dengan apa yang kita pesan ya, apalagi saya kesini lebih sering karena ada promo buy one get two atau free es teh begitu, jadi mungkin masalah harga sesuai lah dengan kantong saya, kantong pelajar, maupun orang pekerja.”¹⁷

Ada harga ada kualitas. setiap produk pasti memiliki nilai jual tersendiri. Harga menjadi pusat perhatian konsumen, semahal apapun harga suatu produk, jika konsumen minat pasti akan terbeli juga, dan sebaliknya serendah berapapun nilai jual suatu produk, jika konsumen tidak minat untuk memilikinya pasti juga akan dibiarkan.

e. Melakukan persaingan secara sehat.

¹⁶ Wawancara dengan Kak Sela selaku Karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 02 Mei 2021 pk1. 12.00 WIB

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Dona selaku konsumen gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 05 Mei 2021 pk1. 13.00 WIB

Dalam menjalankan sebuah bisnis, pasti selalu memiliki competitor atau pesaing. Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, perusahaan yang bergerak di bidang makanan cepat saji *fast food*, sudah pasti memiliki competitor yang banyak. Namun pasti ada cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan perusahaan ditengah pesatnya persaingan antar competitor. Hal ini sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Dalam dunia bisnis pasti ada namanya competitor yang pasti menjual produk sama dengan produk yang kita pasarkan kepada konsumen. Dalam pernyataan itulah, kita harus mampu bersaing secara sehat, menjual produk kepada pelanggan atau konsumen secara professional, tanpa menjatuhkan competitor lain, menggunakan strategi marketing yang sudah kita susun dan menjalankannya dengan baik. Sebelum pandemic kita sudah memanfaatkan fasilitas online, jadi akan lebih ramah lagi dalam bersaing”¹⁸

Pernyataan ini diperkuat oleh kak Sela selaku karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun.

“Kita bekerja ya bekerja, kadang waktu evaluasi dan breafing yang dibahas juga bagaimana agar kita bisa berkompetisi secara sehat dengan pesaing lain. Yang terpenting kita selalu memasarkan produk menjelek-

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pk1. 20.00 WIB

jelekan dan membawa nama competitor lain. Yang kita pikirkan selalu bagaimana bisa mempertahankan perusahaan, salah satunya yaitu kita adakan promo karena ya memang penjualan kita sebelumnya sedang turun, jadi pasti ada ide-ide lain yang kita cetuskan demi usaha di sini tetap berjalan”¹⁹

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Dona selaku konsumen Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Sepengetahuan saya, banyak di daerah sini penjual jenis makanan seperti ini, tapi semua kembali kepada selera masing-masing, semahal-mahalnya harga makanan kalau kita suka pasti dibeli, tapi kalau ndak ya ngapain, jadi ya semua itu kembali kepada pembeli dan bagaimana penjual menawarkan dagangannya.”²⁰

Bersaing secara sehat menjadi nilai plus dihadapan konsumen, tetap fokus pada tujuan perusahaan, menciptakan inovasi-inovasi baru demi berkembangnya sebuah perusahaan tanpa menjatuhkan competitor lain merupakan strategi yang tepat menjalankan sebuah bisnis.

2. Temuan Tentang Penerapan Etika Bisnis Islam pada Transaksi Rumah Makan Rocket Chicken Jepun Tulungagung

¹⁹ Wawancara dengan Kak Sela selaku Karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 02 Mei 2021 pk1. 12.00 WIB

²⁰ Wawancara dengan Ibu Dona selaku konsumen gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 05 Mei 2021 pk1. 13.00 WIB

Transaksi perdagangan yang dilakukan oleh Tim gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun tentu sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun tidak semua SOP yang ada sesuai dengan etika bisnis yang diatur dalam islam, karena peraturan dalam islam pasti disesuaikan dengan landasan Al-Quran dan Hadist serta berdasarkan prinsip muamalah yang sesuai dengan Akidah Islam.

Adapun Transaksi Perdagangan yang sesuai dengan Etika Bisnis Islam yang telah diterapkan oleh tim Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun adalah:

1. Prinsip Ketauhidan (Unity)

Prinsip Ketauhidan merupakan landasan yang sangat filosofis yang dijadikan sebagai pondasi utama bagi setiap langkah seorang muslim yang beriman dalam menjalankan fungsi kehidupannya. Landasan *tauhid* atau *ilahiyyah* ini bertitik tolak pada keridhoan Allah, tata cara yang dilakukan sesuai dengan syariahnya kegiatan bisnis dan distribusi diikatkan pada prinsip dan tujuan *ilahiyyah*.²¹

Dalam bekerja, tentu tidak pernah melupakan siapa yang menciptakan manusia dan akan kembali kepada siapa manusia itu nantinya. Dengan dasar inilah, setiap makhluk harus bisa menyeimbangkan antara kehidupan dunia dan akhirat, antara bekerja dan beribadah, dan hidup untuk mati. Hal ini sebagaimana

²¹Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*,...,hlm. 70-71

yang disampaikan oleh Bapak Doni selaku supervisor Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Setiap manusia pasti memiliki Tuhan ya, jadi dengan berpegang teguh kepada agama masing-masing saya yakin semua karyawan dan staff bekerja di bawah landasan hukum yang berlaku dalam agama, dan pastinya akan bekerja dengan baik dan seksama apalagi menghadapi berbagai jenis orang yang tidak pernah bersua sebelumnya, pasti memiliki etika.”²²

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh kak Sela selaku karyawan Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Saya muslim, saya bekerja tentu takutnya kepada Allah Swt, jadi saya bekerja sesuai dengan peraturan perusahaan, selalu jujur dalam bekerja dan bisa mempertanggungjawabkan apa yang sudah saya perbuat di sini”²³

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Dona selaku konsumen Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Saya yakin semua karyawan di sini jujur, baik-baik. mereka pasti berakhlak dan beragama, pasti ya ada yang

²² Wawancara dengan Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pk1. 20.00 WIB

²³ Wawancara dengan Kak Sela selaku Karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 02 Mei 2021 pk1. 12.00 WIB

ditakuti yaitu Allah, ya terkait apa yang saya makin saja menjamin ini adalah makanan halal.”²⁴

Prinsip ketauhidan merupakan landasan utama dalam bisnis, ketakutan dan ketakwaan kepada Allah Swt membuat semua insan menjadi lebih berhati-hati dalam bekerja karena merasa diawasi dalam setiap bertindak. Selain itu apapun yang dilakukan nantinya pasti akan dimintai pertanggungjawaban.

2. Prinsip Keadilan (*Equilibrium*)

Prinsip keadilan menuntut agar setiap orang diperlakukan secara sama sesuai dengan acuan yang adil dan sesuai dengan kriteria yang rasional objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Keadilan menuntut agar tidak boleh ada pihak yang dirugikan hak dan kepentingannya. Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai.²⁵

Menghindari kesenjangan antar karyawan, staff, konsumen, maupun lingkungan pasti ada cara tersendiri untuk mengurangi hal tersebut. Dalam dunia bisnis, mendahulukan mana yang lebih penting menjadi patokan utama. Dalam teori ini sama halnya dengan mendahulukan mana customer yang harus dilayani terlebih dahulu pasti sudah menjadi kebiasaan di luar kepala. Karyawan

²⁴ Wawancara dengan Ibu Dona selaku konsumen gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 05 Mei 2021 pk. 13.00 WIB

²⁵ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, (Jakarta: Penebar Swadaya, 2012) hlm. 32

dan staff telah menerapkan teori ini sedari dulu. Mereka selalu bertindak secara adil dan bertanggung jawab dalam bekerja. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Doni selaku supervisor Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Kami selalu mendahulukan customer yang lebih dulu mengantri, sepertinya bukan hanya di tempat kami saja ya, disetiap rumah makan, di loket-loket antrian pasti menerapkan hal seperti ini.”²⁶

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh kak Sela selaku karyawan Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Mana yang menghadap yaitu yang kami layani kak, selain kami harus adil, kami juga harus tampak professional di depan konsumen, jangan sampai mereka kecewa terhadap perlakuan dari kami,”²⁷

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Dona selaku konsumen Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“kalau masalah adil, ku rasa mereka sudah bekerja sebagaimana harusnya ya, saya datang dilayani, makanan di antar sudah selesai.”²⁸

²⁶ Wawancara dengan Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pk1. 20.00 WIB

²⁷ Wawancara dengan Kak Sela selaku Karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 02 Mei 2021 pk1. 12.00 WIB

²⁸ Wawancara dengan Ibu Dona selaku konsumen gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 05 Mei 2021 pk1. 13.00 WIB

Keadilan selalu diterapkan dalam setiap bertindak, adil dalam bekerja, bertindak dan bertingkah, adil terhadap sesama, menjalankan suatu pekerjaan sebaigama seharusnya dilakukan

3. Prinsip Kehendak Bebas (*Ikhtiar/ Freewill*)

Kebebasan berarti bahwa manusia sebagai individu dan kolektif mempunyai kebebasan penuh untuk melakukan aktivitas bisnis. Dalam ekonomi, manusia bebas mengimplementasikan kaidah-kaidah Islam karena masalah ekonomi termasuk kepada aspek muamalah bukan ibadah maka berlaku padanya kaidah umum “semua boleh kecuali yang dilarang” yang tidak boleh dalam Islam adalah ketidakadilan dan riba.

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.²⁹

Setiap bertindak pasti berani bertanggung jawab, setiap mengambil sebuah keputusan pasti harus siap dengan konsekuensi yang akan diterima nantinya. Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun pasti memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih menu-menu mana yang mereka suka dan yang harus mereka beli, tanpa adanya unsur paksaan sedikitpun. Selain

²⁹*Ibid.* hlm.33

itu konsumen juga diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapat, kritik maupun saran terhadap kinerja karyawan, pelayanan yang diberikan atau makanan yang disajikan oleh karyawan maupun staff Rocket Chicken Tulungagung cabang jepun. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Doni selaku supervisor Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“kami selalu mengutamakan kepuasan konsumen, sehingga kami dengan senang menerima kritik dan saran dari seluruh konsumen, karena kami yakin apa yang mereka sampaikan akan menjadikan rocket chicken ini menjadi lebih baik.”³⁰

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh kak Sela selaku karyawan Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“kritik dan saran, masukan yang diberikan oleh konsumen selalu kita tampung, yang kemudian setiap satu minggu sekali selalu kita meetingkan bersama supervisor dan tim untuk perkembangan Rocket Chicken ini.”³¹

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Dona selaku konsumen Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

³⁰Wawancara dengan Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pk. 20.00 WIB

³¹Wawancara dengan Kak Sela selaku Karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 02 Mei 2021 pk. 12.00 WIB

“Saya orangnya ceplos-ceplos ya, kalau memang saya nggak suka ya saya langsung bilang, mbak jangan lama-lama ya, itu yang paling sering saya lontarkan, tidak hanya di sini saja, tapi disetiap saya belok ke warung selalu saya ucapkan itu.”³²

Kehendak bebas sama artinya dengan memberikan peluang dan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan aspirasi, pendapat, masukan, kritikan terhadap perusahaan, baik dari segi produk yang disajikan, pelayanan yang diberikan, atau terhadap fasilitas yang telah disuguhkan.

4. Prinsip Tanggungjawab (*Responsibility*)

Dalam dunia bisnis, pertanggung jawaban dilakukan kepada dua sisi yakni sisi vertikal (kepada Allah Swt) dan sisi horizontalnya kepada manusia atau konsumen. Tanggungjawab dalam bisnis harus ditampilkan secara transparan (keterbukaan), kejujuran, pelayanan yang optimal dan berbuat yang terbaik dalam segala urusan. Secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menerapkan Batasan mengenai apa yang dilakukan oleh manusia dengan bertanggungjawab atas semua yang dilakukannya.³³

Selain kebebasan berpendapat. Seluruh karyawan, konsumen maupun lingkungan pasti juga memiliki rasa tanggung

³² Wawancara dengan Ibu Dona selaku konsumen gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 05 Mei 2021 pk1. 13.00 WIB

³³ Faisal Badroen, Suhendra, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Kendana Prenada Media Grub, 2006), hal. 15.

jawab terhadap dirinya sendiri, terhadap apa yang sudah dilakukannya baik terhadap dirinya sendiri maupun terhadap lingkungannya. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Doni selaku supervisor Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“Selain kita memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memberikan kritikan dan sarannya terhadap rocket chicken, kami berharap mereka juga bisa mempertanggungjawabkan apa yang sudah disampaikan, jangan sampai ini menjadi sebuah provokasi yang tidak benar adanya, atau adanya unsur menjatuhkan perusahaan kami, karena yaa namanya konsumen beda-beda, mungkin maksud mereka adalah baik, tapi orang lain memahaminya dari sisi sebaliknya.”³⁴

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh kak Sela selaku karyawan Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“kami selalu mempertanggungjawabkan apa yang kami buat, Ketika kami bekerja, semua hal yang terjadi dilapangan adalah menjadi tugas dan tanggungjawab saya..”³⁵

³⁴ Wawancara dengan Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pk1. 20.00 WIB

³⁵ Wawancara dengan Kak Sela selaku Karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 02 Mei 2021 pk1. 12.00 WIB

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Dona selaku konsumen Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

*“alhamdulillah selama saya disini tidak pernah terjadi konflik apapun itu, saya rasa semuanya aman.”*³⁶

Berani berbuat berani bertanggungjawab, setiap orang yang diberikan kepercayaan untuk melakukan suatu hal pasti harus memiliki rasa tanggungjawab terhadap apa yang dilakukannya. Memiliki hak kebebasan dalam menyampaikan pendapat, juga memiliki konsekuensi untuk mempertanggungjawabkan atas apa yang telah disampaikan.

5. Prinsip Kebenaran Kebijakan (Ihsan)

Konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan. Dalam prinsip ini terkandung dua unsur penting yaitu kebajikan dan kejujuran.

Kebajikan dalam bisnis ditunjukkan dengan sikap kerelaan dan keramahan dalam bermuamalah, sedangkan kejujuran ditunjukkan dengan sikap jujur dalam semua proses bisnis yang dilakukan tanpa adanya penipuan sedikitpun. Dengan prinsip kebenaran ini maka etika bisnis Islam sangat menjaga dan berlaku

³⁶ Wawancara dengan Ibu Dona selaku konsumen gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 05 Mei 2021 pk1. 13.00 WIB

preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerja sama atau perjanjian dalam bisnis.

Kebenaran hanya milik Allah, setiap insan pasti melakukan aktivitas, bekerja dan beribadah selalu berhati-hati agar apa yang dilakukan selalu benar, dan sesuai dengan yang diinginkan. Selalu menjaga etika agar sesuai dengan prinsip yang telah ditanamkan pada Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan dan staff. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Doni selaku supervisor Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“kami bekerja untuk menjaga kepuasan konsumen, sebisa mungkin kami berusaha menjaga citra perusahaan dengan mempertahankan kepercayaan konsumen terhadap rocket chicken ini.”³⁷

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh kak Sela selaku karyawan Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“kita bekerja tak luput dari salah ya kak, tetapi pa yang kita lakukan selalu demi kebaikan citra perusahaan dihadapan konsumen.”³⁸

³⁷ Wawancara dengan Bapak Doni selaku Supervisor gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 21 April 2021 pk1. 20.00 WIB

³⁸ Wawancara dengan Kak Sela selaku Karyawan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 02 Mei 2021 pk1. 12.00 WIB

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Dona selaku konsumen Gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun.

“yaa kembali ke yang saya ucapkan tadi, selama saya di sini saya baik-baik saja, tanpa kendala, yang penting saya datang nyaman, makan kenyang, hehe.”³⁹

Ketika semua aturan, prinsip dan teketentuan memang sudah dijalankan dengan baik dan benar, perusahaan mampu berjalan dengan maksimal baik dalam segi penyajian, pelayanan, maupun perlengkapan dari fasilitas. Karyawan dan Staff Rocket Chicken Jepun Tulungagung pastinya juga sudah memahami beberapa kajian etika dalam bisnis yang baik yang harus diamalkan dan diterapkan pada setiap masing-masing individu.

3. Rangkuman Tentang Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Melakukan Transaksi Perdagangan pada Rumah Makan Rocket Chicken Jepun Tulungagung

- a. Transaksi perdagangan di Rumah Makan Rocket Chicken Jepun Tulungagung
 - 1) Selalu jujur dalam bertransaksi
 - 2) Menjaga kualitas produk
 - 3) Memberikan pelayanan terbaik
 - 4) Tidak mengambil untung yang terlalu tinggi

³⁹ Wawancara dengan Ibu Dona selaku konsumen gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, pada 05 Mei 2021 pk1. 13.00 WIB

- 5) Melakukan Persaingan secara sehat
- b. Penerapan Etika Bisnis Islam pada transaksi perdagangan di rumah makan Rocket Chicken Jepun Tulungagung
- 1) Prinsip Ketauhidan (*Unity*) dengan menjalankan transaksi dan kegiatan bisnis sesuai syariah dan prinsip islam
 - 2) Prinsip Keadilan (*Equilibrium*) dengan memperlakukan konsumen secara adil tanpa ada yang dirugikan antar belah pihak.
 - 3) Prinsip Kehendak Bebas (Ikhtiar/ *Freewill*) dengan memberikan kesempatan kepada konsumen, karyawan dan staff untuk menyampaikan pendapat, kritik maupun saran.
 - 4) Prinsip Tanggung jawab (*Responsibility*) dengan melakukan transparansi (keterbukaan), kejujuran, serta pelayanan yang optimal terhadap konsumen.
 - 5) Prinsip Kebenaran Kebijakan (Ihsan) dengan menunjukkan perilaku yang benar, dengan unsur kerelaan, keramahan dalam bermuamalah terhadap konsumen.