

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### A. Transaksi Perdagangan di Rumah Makan Rocket Chicken Jepun Tulungagung

Perdagangan didefinisikan sebagai pertukaran barang dan jasa atau uang yang saling menguntungkan juga bisa memberikan manfaat dan didasarkan atas kehendak sukarela dari masing-masing pihak. Adapun transaksi perdagangan dapat berupa jual beli dagang atau *sale of goods*, sewa guna usaha atau *leasing*, anjak piutang atau *factoring*, lisensi atau *licensing*, keagenan atau *agency* dan distribusi atau *distributorship*, dan waralaba atau *franchising*.

Menjalankan transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli diharapkan mampu berjalan sesuai dengan etika-etika serta peraturan yang sesuai agar tetap sasarkan. Sebagaimana yang dilakukan oleh seluruh Karyawan dan Staff Rocket Chicken Jepun Tulungagung bahwa dalam melakukan transaksi perdagangan sesuai dengan visi misi yang telah diwujudkan oleh perusahaan di antaranya:

1. Selalu jujur dalam bertransaksi

Al-Quran selalu memerintahkan kepada manusia untuk jujur, ikhlas dan benar dalam semua perjalanan hidupnya, dan ini sangat dituntut dalam bidang bisnis Syariah. Jika penipuan dan tipu daya dikutuk dan dilarang, maka kejujuran tidak hanya diperintahkan, tetapi dinyatakan sebagai keharusan mutlak. Sikap jujur akan terlihat dalam

kemampuan dalam menjalankan Amanah-amanah yang diberikan. Orang jujur pasti Amanah dalam setiap kepercayaan yang diberikan kepadanya.<sup>1</sup>

Kejujuran dalam bertransaksi selalu disuguhkan oleh karyawan dan staff Rocket Chicken Jepun Tulungagung, yang mana mereka selalu mengedepankan kejujuran, cara ini dilakukan melalui evaluasi dan breafing kepada seluruh karyawan dan staff, untuk memandu dan mgedukasi bagaimana tata tertib kerja yang harus benar-benar dipatuhi dan dikerjakan, selain itu, karena kita adalah kerja tim, jadi harus mengingatkan satu sama lain.

Kejujuran merupakan kunci dari segala hal. Hal ini serupa dengan

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Isnaini Nur Arifin, bahwa Dalam kegiatan bisnis harus ada kejujuran karena tanpa kejujuran bisnis akan hancur. Kejujuran adalah menjaga amanah atau kepercayaan semua hal terkait dengan bisnis atau stakeholder. Oleh karena itu untuk menjaga agar amanah dapat dijalankan dengan baik perlu ada catatan yang jelas terhadap apa yang sudah disepakati bersama dalam perjanjian bisnis. Disamping itu perlu adanya keterbukaan antara pelaku bisnis jangan sampai ada dusta dibelakang

---

<sup>1</sup> Saleh Sitompul, Dkk. *Konsep Dasar Penerapan Ekonomi Menurut Prespektif Islam*, (Medan: CV. Sentosa Deli Mandiri, 2020), hal. 39

hari yang mengakibatkan kerjasama bisnis itu mengalami krisis kepercayaan yang dapat membuatnya bangkrut.<sup>2</sup>

## 2. Menjaga kualitas produk

Kualitas produk didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja barang dan jasa, jika seorang pemasar dapat memberikan kualitas produk yang baik, dapat dipercaya, meberikan fitur yang menarik, serta layanan yang baik sebagai keunggulan kompetitif, maka dapat menciptakan keinginan bagi pelanggan merek lain untuk melakukan pemindahan merk. Sebab kualitas produk menunjukkan bahwa merupakan variable yang paling dominan dalam mempengaruhi perpindahan merek.<sup>3</sup>

Untuk menjaga loyalitas konsumen, produk dan jenis makanan yang disajikan oleh karyawan dan staff Gerai Rocket Chicken Jepun Tulungagung 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 menurunkan citra rasa produk, serta menjamin sterilisasi dan Kesehatan dari produk yang disajikan.

Sesuai dengan penelitian yang dilakuakn oleh Rizka Irianti Putri, bahwa kualitas barang/produk yaitu tingkat baik buruknya taua taraf dari suatu produk. Kualitas produk adalah sejumlah atribut atau sifat yang dideskripsikan dalam produk dan yang digunakan untuk

---

<sup>2</sup> Isnaini Nur Arifin, hal. 19

<sup>3</sup> Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk & Merek (Planning & Strategy)*, (Surabaya: Penerbit Qiara Media, 2019), hal 130.

memenuhi harapan-harapan pelanggan. Kualitas produk merupakan hal yang penting yang harus diusahakan oleh setiap pedagang jika ingin barang yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.<sup>4</sup>

### 3. Memberikan pelayanan terbaik

Pelayanan yaitu menolong dengan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Melayani pembeli secara baik adalah sebuah keharusan agar pelanggan merasa puas. Seorang penjual perlu mendengarkan perasaan pembeli. Biarkan pelanggan berbicara dan dengarkanlah dengan seksama. Jangan sekali-kali menginterupsi pembicaraannya.<sup>5</sup>

Menghadapi konsumen yang berbeda-beda, karyawan dan staff Rocket Chicken Jepun Tulungagung 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.

### 4. Tidak mengambil untung yang terlalu tinggi

Pandangan islam terhadap harta adalah bahwa pemilik mutlak terhadap segala sesuatu yang ada di muka bumi ini, termasuk harta

---

<sup>4</sup> Rizka Arianti Putri, hal. 49

<sup>5</sup> Jenu Widjadja Tandjung, *Spiritual Selling How To Get And Keep You Customers*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2008), hal. 44

benda. Namun tidak sepatutnya dalam bekerja mengambil hak kita dari orang lain secara berlebihan. Selain kualitas produk, kualitas harga suatu produk yang disampaikan kepada konsumen harus sesuai dengan standart harga di pasaran.

Rocket Chicken Jepun Tulungagung, 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.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Farid untuk mencapai kesepakatan harga, ada Sebagian pembeli yang mengajak temannya yang seprofesi untuk bisa tahu menahu mengenai harga. Demikianlah harga menjadi pertimbangan utama bagi para pembeli dalam menentukan kesepatan antara kedua belah pihak yakni pedagang dan pembeli dalam bertransaksi.<sup>6</sup>

##### 5. Melakukan Persaingan secara sehat

Hukum persaingan usaha diciptakan dalam rangka mendukung terbentuknya sistem ekonomi pasar agar persaingan antarpelaku usaha dapat tetap hidup dan berlangsung secara sehat, sehingga masyarakat (konsumen) dapat terlindungi dari ajang eksploitasi bisnis. Persaingan usaha sebenarnya merupakan urusan antarpelaku usaha, pemerintah

---

<sup>6</sup> Muhammad Farid, Hal 15

tidak perlu ikut campur, tetapi agar dapat terciptanya aturan main dalam persaingan usaha maka pemerintah perlu campur tangan untuk melindungi konsumen. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya kolusi atau persekongkolan antarpelaku bisnis yang akan menjadikan inefisiensi ekonomi hingga akhirnya masyarakatlah yang akan menanggung beban.<sup>7</sup>

Rocket Chicken Jepun Tulungagung, perusahaan yang bergerak di bidang makanan cepat saji *fast food*, sudah pasti memiliki kompetitor yang banyak. Namun pasti ada cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan perusahaan ditengah pesatnya persaingan antar kompetitor. Cara tersebut diantaranya dengan menjual produk-produk yang penuh inovasi agar perusahaan bisa berkembang, serta memanfaatkan sosial media online.

## **B. Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Perdagangan di Rumah Makan Rocket Chicken Jepun Tulungagung**

Etika bisnis Islam merupakan seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar, dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas. Dalam arti lain etika bisnis juga bisa dikatakan sebagai seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus mempunyai komitmen dalam melakukan transaksi, berperilaku, dan juga berelasi guna mencapai tujuan bisnisnya dengan selamat.

---

<sup>7</sup> Sudiarto, *Pengantar Hukum Persaingan Usaha di Indonesia*, (Semarang: Prenada Mdia, 2020), hal. 124

Gerai Rocket Chicken Jepun Tulungagung dalam melakukan transaksi perdagangan pastinya memiliki dasar yang sesuai dengan etika bisnis pada umumnya, seperti berdasarkan prinsip ketuhanan, menjalankan bisnis dengan adi, dan bertanggung jawab. Sebagaimana yang terangkum sebagai berikut:

1. Prinsip Ketauhidan (*Unity*) dengan menjalankan transaksi dan kegiatan bisnis sesuai syariah dan prinsip islam

Prinsip kesatuan 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 syariah-Nyam kegiatan bisnis dan distribusi diikatkan pada prinsip dan tujuan *ilahiyyah*.<sup>8</sup>

Dengan memegang prinsip ketauhidan,, Gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun menerapkan kepada karyawan dan staff untuk 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.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Reni Widya Ningsih bahwa etika bisnis islam sangat diperlukan dalam menjalankan bisnis mengingat fakta yang terjadi pada saat ini adalah

---

<sup>8</sup>Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*,...,hlm. 70-71

bisnis telah kian terpuruk oleh tangan-tangan orang yang tidak memiliki etika dan moral. Bisnis tidak lagi dijalankan dengan semangat kejujuran dan keadilan. Jika tidak adanya prinsip etika bisnis Islam, maka skandal tersebut menyebutkan bahwa para pebisnis semakin membabi buta menghalalkan segala cara untuk mengeruk keuntungan pribadi tanpa peduli hal itu merugikan pihak lain.<sup>9</sup>

2. Prinsip Keadilan (*Equilibrium*) dengan memperlakukan konsumen secara adil tanpa ada yang dirugikan antar belah pihak.

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 beraktifitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai.<sup>10</sup>

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 dan staff telah menerapkan teori ini sedari dulu. Mereka selalu bertindak secara adil

---

<sup>9</sup> Reni Widya Sari, hal 6

<sup>10</sup> Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, (Jakarta: Penebar Swadaya, 2012) hlm. 32

dan bertanggung jawab dalam bekerja. Merupakan Tindakan yang saat ini sedang dijalankan oleh karyawan dan staff Rocket chicken Tulungagung cabang Jepun.

3. Prinsip Kehendak Bebas (Ikhtiar/ *Freewill*) dengan memberikan kesempatan kepada konsumen, karyawan dan staff untuk menyampaikan pendapat, kritik maupun saran.

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. Kepentingan individu dibuka lebar, tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya.<sup>11</sup>

Setiap bertindak pasti berani bertanggung jawab, setiap mengambil sebuah keputusan pasti harus siap dengan konsekuensi yang akan diterima nantinya. Rocket Chicken Jepun Tulungagung pasti memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih menu-menu mana yang mereka suka dan yang harus mereka beli, tanpa adanya unsur paksaan sedikitpun. Selain itu konsumen juga diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapat, kritik maupun saran terhadap kinerja karyawan, pelayanan yang diberikan atau makanan

---

<sup>11</sup>*Ibid.* hal.33

yang disajikan oleh karyawan maupun staff Rocket Chicken Tulungagung cabang jepun.

4. Prinsip Tanggung jawab (*Responsibility*) dengan melakukan transparansi (keterbukaan), kejujuran, serta pelayanan yang optimal terhadap konsumen.

Dalam dunia bisnis, pertanggung jawaban dilakukan kepada dua sisi yakni sisi vertical (kepada Allah Swt) dan sisi horizontalnya kepada manusia atau konsumen. Tanggungjawab dalam bisnis harus ditampilkn secara transpaaran (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.<sup>12</sup>

Selain kebebasan berpendapat. Seluruh karyawan, konsumen maupun lingkungan Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun pasti juga memiliki rasa tanggung jawab terhadap dirinya sendiri, terhadap apa yang sudah dilakukannya baik terhadap dirinya sendiri maupun terhadap lingkungannya

5. Prinsip Kebenaran Kebijakan (Ihsan) dengan menunjukkan perilaku yang benar, dengan unsur kerelaan, keramahan dalam bermuamalah terhadap konsumen.

---

<sup>12</sup> Faisal Badroen, Suhendra, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Kendana Prenada Media Grub, 2006), hal. 15.

Dalam prinsip kebenaran kebijakan 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 preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerja sama atau perjanjian dalam bisnis.<sup>13</sup>

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 Jepun Tulungagung yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan dan staff.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Reni Widya Ningsih bahwa kebenarans elain mengandung makna kebenaran lawan kesalahan, juga mengandung unsur kebajikan dan kejujuran. Nilai kebenaran merupakan nilai yang dianjurkan dalam ajaran islam.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>*Ibid*.hal.17

<sup>14</sup> Reni Widya Ningsih, hal 33