



## **Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli Pada Restoran Hotel Syariah**

**Marina Zulfa<sup>1</sup>; Fichamelina<sup>2</sup>**

<sup>1&2</sup> Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau  
e-mail: [marinazulfa@fis.uir.ac.id](mailto:marinazulfa@fis.uir.ac.id) [fichamelina@fis.uir.ac.id](mailto:fichamelina@fis.uir.ac.id)

**Abstrak :** Pengelolaan bisnis hotel syariah kini menjadi tren pariwisata dunia serta salah satu pasar yang menjanjikan. Dalam mencapai kepuasan konsumen, hotel syariah harus menyediakan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pokok dan memberikan kemudahan kepada pengunjung hotel untuk mendapatkan makanan tanpa harus berpergian jauh keluar hotel. Maka dari itu hotel syariah seharusnya menerapkan nilai-nilai syariah pada restoran yang mereka miliki, baik dari segi produksi, pemasaran dan pelayanan yang mereka sajikan untuk pengunjung hotel. Puncaknya adalah menerapkan etika bisnis Islam dalam semua aspek operasional yang dilakukan oleh restoran hotel syariah itu sendiri untuk mencapai kepuasan pengunjung hotel. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Subjek penelitian ini adalah restoran hotel syariah di kota Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objek penelitiannya adalah implementasi etika bisnis Islam. Hasil penelitian ini adalah restoran hotel syariah di kota Pekanbaru sudah menerapkan prinsip kejujuran, *fatonah*, transparansi. Belum pernah ada tamu yang komplain tentang makanan dan minuman yang di jual. Sifat *tablig* juga sudah diterapkan di restoran hotel syariah di kota Pekanbaru karena selalu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang salah satu salah satunya adalah dengan memberikan informasi tentang menu yang selalu berganti setiap harinya.

**Kata Kunci:** Etika Bisnis Islam, Jual Beli, Hotel Syariah

## PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu ekonomi kini semakin meluas. Hal ini dibuktikan bahwa banyak sekali metode berbisnis yang digunakan para pengelola bisnis untuk menjual barang dan jasa dimasyarakat. Barang dan jasa yang diperjual belikanpun semakin beranekaragam sesuai dengan kebutuhan manusia pada era globalisasi ini. Kegiatan ekonomi yang efektif dilakukan oleh para pengelola bisnis dalam berdagang guna untuk menarik pelanggan serta mendapatkan profit. Alasan ini dijadikan dasar untuk mendirikan berbagai organisasi organisasi *profit* dan organisasi *non profit* bagi kalangan pebisnis tertentu. Kegiatan organisasi *profit* memiliki tujuan yakni untuk menghasilkan laba seperti halnya memperjual belikan kebutuhan sandang, pangan, papan sedangkan *non profit* berorientasi pada tujuan sosial dan tidak mencari keuntungan secara finansial, contohnya adalah Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan Lembaga Bantuan Hukum (LBH). Terkait dengan persoalan ilmu ekonomi yang berkembang, kini banyak bermunculan pemahaman ekonomi dalam berdagang berlandaskan Islam diantaranya penggunaan etika bisnis Islam.

Bisnis kini mengalami perkembangan yang dipengaruhi berbagai aspek yakni oleh teknologi informasi, gaya hidup dan pola pikir yang semakin maju, sehingga kegiatan bisnis di masyarakat hanya bertujuan untuk mencari keuntungan yang besar tanpa menggunakan etika dan moral yang berlandaskan Islam. Berbagai cara dilakukan demi memperoleh keuntungan yang banyak sebab moralitas dianggap membatasi keberhasilan dalam mencapai kesuksesan berbisnis. Fenomena seperti ini bisa dipahami dari bagaimana hasil penelitian di Indonesia. Mementingkan diri sendiri adalah bukti bahwa mulai

putarnya moral yang mengajarkan kita tentang kepedulian terhadap orang lain (Djakfar, 2008).

Suatu kegiatan bisnis harus dilakukan dengan etika atau norma-norma yang berlaku dimasyarakat bisnis. Etika dan norma-norma itu digunakan agar para pengelola bisnis barang dan jasa tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan. Etika bisnis yang baik tentunya akan memberikan dampak positif bagi masyarakat yang semakin cerdas dan berkembang, perkembangan ini tidak terlepas untuk memberikan manfaat bagi orang lain, dengan kata lain bisnis tersebut berlandaskan segala hal yang baik serta tidak mengandung *mudhorat*, seperti halnya bisnis berlabelisasi halal yang kini sudah menjadi sesuatu yang mutlak di Indonesia.

Etika bisnis dalam Islam adalah sejumlah perilaku etis bisnis (*akhlaq al Islamiyah*) yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah yang mengedepankan halal dan haram. Jadi perilaku yang etis itu ialah perilaku yang mengikuti perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya. Dalam Islam etika bisnis ini sudah banyak dibahas dalam berbagai literatur dan sumber utamanya adalah Al-Quran dan *sunnaturrasul*. Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya. Kepercayaan, keadilan dan kejujuran adalah elemen pokok dalam mencapai suksesnya suatu bisnis di kemudian hari.

Implementasi etika bisnis yang mengandung unsur moralitas dalam bisnis harus ditegakkan sebagai pedoman para pelaku bisnis di masyarakat. Artinya para pembisnis tidak hanya mencari untung yang sebesar-besarnya, namun juga mencari keberkahan dari Allah SWT.

Semakin berkembang bisnis yang berlabelkan syariah tentu membuat peluang di sektor komersil seperti hotel,

dan disaat sekarang hotel sudah banyak yang menggunakan konsep operasionalnya dengan standar syariah yang telah ditetapkan.

Hotel Syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di *front office*, perlengkapan istinja di toilet umum, sampai pada penyajian dari jenis makanan dan minuman yang tersedia di kebijakan dan prosedur penerimaan, peraturan hotel, harus dipastikan semua memenuhi kriteria syariah.

Menurut Mary B.Gregoire (2010) yang mengemukakan berdasar tujuan bahwa restoran dibagi menjadi dua pengertian yang dibagi menjadi *Onsite food service* yang secara operasional menjual makanan hanya untuk mendukung aktifitas utama dan biasanya tergolong *non-profit*, sedangkan *commercial food service* secara operasional menjual makanan adalah prioritas utama dan keuntungan diinginkan.

Dalam mencapai kepuasan konsumen, hotel syariah harus menyediakan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pokok dan memudahkan pengunjung hotel dalam mendapatkan makanan tanpa harus berpergian jauh keluar hotel (Rusby, et al, 2019). Maka dari itu hotel syariah seharusnya menerapkan nilai-nilai syariah dalam restoran, baik dari segi produksi, pemasaran dan pelayanan yang mereka sajikan untuk pengunjung hotel. Dalam rukun jual beli Islam, barang yang dijual harus mempunyai jaminan halal, tentunya hotel syariah sudah mempunyai standar syariah untuk restoran mereka. Puncaknya adalah dengan menerapkan

etika bisnis Islam dalam semua aspek operasional yang dilakukan oleh restoran hotel syariah itu sendiri dalam mencapai kepuasan pengunjung hotel. Berdasarkan wawancara dengan beberapa orang pengunjung restoran hotel syariah Pekanbaru banyak yang menyatakan puas dan nyaman dalam bertransaksi jual beli di restoran-restoran hotel syariah tersebut.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Etika

Etika pada dasarnya berpengaruh terhadap para pelaku bisnis, terutama dalam hal kepribadian, tindakan dan perilakunya (Fauzia, 2013:4). Kata Etika berasal dari bahasa Yunani *ethos* yang berarti kebiasaan (*Custom* atau karakter (*character*). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (KBBI) kata etika dimaknai dengan ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (*akhlak*). Pada kamus Webster etika dimaknai dengan "*the distinguishing character, sentiment, moral nature, or guiding beliefs of a person, group, or institution*" (karakter istimewa, sentiment, tabiat moral, atau keyakinan yang membimbing seseorang, kelompok atau institusi)

### Pengertian Etika Bisnis Islam

Islam sebagai agama yang memiliki aturan yang *komprensif* jelas mengatur segala sesuatu berdasarkan nilai – nilai *moralitas*. Islam menempatkan bisnis sebagai salah satu cara yang terbaik untuk dapat memperoleh harta serta kesejahteraan yang tentunya dalam aplikasinya harus berlandaskan kepada syariat Islam. Dalam ekonomi Islam bisnis yang dilakukan tidak boleh mengandung kecurangan, riba, penimbunan barang dan hal lainnya yang menyimpang dari ajaran Islam sehingga dapat menimbulkan terjadinya kezaliman dalam kehidupan masyarakat.

Oleh sebab itu, Islam tidak pernah memisahkan antara ekonomi dengan etika. Sebagaimana Islam juga tidak membedakan antara Ilmu dan Akhlak, dimana kedua elemen tersebut saling berhubungan dan memiliki keterkaitan yang tak dapat dipisahkan.

Jadi, etika bisnis Islam adalah suatu usaha untuk dapat membedakan antar baik dan buruk, salah atau benar, boleh atau tidak dalam melakukan sesuatu dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip – prinsip moralitas, dalam implementasi praktik bisnis yang dijalankan.

Pada era bisnis modern saat ini etika bisnis menjadi sangat penting, guna mewujudkan persaingan yang sehat agar bisnis yang dijalankan tidak merugikan orang lain seperti mitra bisnis dan juga konsumen, agar dalam praktiknya kegiatan yang dilakukan tidak lari dari norma – norma yang telah ditentukan.

Menurut Veithzal Rivai, etika bisnis syariah, yaitu:

1. Kejujuran
2. Tidak mengejar keuntungan sebesar-besarnya, sebagaimana yang diajarkan oleh bapak kapitalis, Adam Smith, tetapi juga berorientasi pada sikap *ta'awun* (menolong orang lain) sebagai implikasi sosial kegiatan bisnis.
3. Tidak melakukan sumpah palsu.
4. Ramah-tamah
5. Tidak boleh berpura – pura menawarkan dengan harga tinggi, agar orang lain tertarik membeli dengan harga tersebut. Nabi Muhammad SAW bersabda: *“janganlah kamu melakukan bisnis najasyi (seorang pembeli tertentu berkolusi dengan penjual untuk menaikkan harga, bukan dengan niat untuk membeli, tetapi agar menarik orang lain untuk membelinya.”*

6. Tidak boleh menjelek – jelekkan bisnis orang lain, agar orang membeli kepadanya. Nabi Muhammad SAW bersabda : *“janganlah seseorang diantara kalian menjual dengan maksud untuk menjelekkan apa yang dijual oleh orang lain.”* (HR. Bukhari-Muslim)
7. Tidak melakukan *ikhtikar* (menumpuk dan menyimpan barang dalam masa tertentu, dengan tujuan agar harganya suatu saat menjadi naik dan keuntungan besar pun diperoleh. Nabi Muhammad SAW bersabda: *“barang siapa yang melakukan penimbunan barang, maka ia telah berbuat dosa.”*
8. Takaran, ukuran, dan timbangan yang benar.
9. Bisnis tidak boleh mengganggu kegiatan ibadah kepada Allah
10. Membayar upah sebelum kering keringat karyawan. Nabi Muhammad SAW bersabda: *“berikanlah upah karyawan sebelum kering keringatnya.”*
11. Tidak monopoli
12. Tidak boleh melakukan bisnis dalam kondisi eksisnya bahaya yang dapat merugikan dan merusak kehidupan individu dan sosial.
13. Bisnis dilakukan dengan sikap rela. Segera melunasi kredit yang menjadi kewajibannya. Rasulullah SAW mumpuji seorang muslim yang memiliki perhatian serius dalam pelunasan utang. Nabi Muhammad SAW bersabda : *“sebaik-baik kamu adalah orang yang paling segera membayar utangnya.”* (HR.Muslim)

### **Prinsip Etika Bisnis Islam**

Pada prinsipnya, etika merupakan ilmu normatif sebagai penuntun hidup manusia dalam segala aspek termasuk dalam kegiatan bisnis yang dijadikan sebagai petunjuk untuk berbuat baik terhadap diri sendiri, sesama manusia

dan alam sekitar. Kecintaan seseorang terhadap bisnis tidak boleh melebihi kecintaannya kepada Allah SWT.

Petunjuk Rasulullah SAW tentang etika bisnis ada empat hal yang menjadi kunci sukses dalam mengelola suatu bisnis, keempat hal tersebut merupakan sikap yang sangat penting dan menonjol dari Nabi Muhammad SAW dan sangat dikenal di kalangan ulama, namun masih jarang diimplementasikan khususnya dalam dunia bisnis sifat-sifat tersebut di antaranya:

- a. *Siddiq* (Jujur/Benar)
- b. *Amanah* (Terpercaya)
- c. *Fatanah* (Cerdas)
- d. *Tabligh* (Komunitatif-Promotif)

Adapun prinsip-prinsip etika bisnis Islam yaitu:

#### 1. Kesatuan Tauhid

Dalam hal ini kesatuan dalam konsep tauhid memadukan seluruh aspek-aspek dalam kehidupan muslim baik dalam bidang ekonomi, sosial, politik menjadi keseluruhan yang sama, yang mementingkan konsistensi serta keteraturan yang meyeluruh.

Dari konsep tersebut, maka Islam menawarkan keterpaduan antara agama, sosial dan ekonomi dalam membentuk kesatuan. Maka etika dan bisnis menjadi terpadu, saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan untuk membentuk persamaan yang sangat penting dalam sistem Islam.

#### 2. Keseimbangan (*Equilibrium* atau Adil)

Islam sangat menganjurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis, dan melarang berbuat curang atau berlaku *dzalim* untuk mengambil keuntungan sendiri dan merugikan yang lain.

Kecurangan dalam berbisnis merupakan awal kehancuran bisnis tersebut, karena kunci keberhasilan dalam berbisnis adalah kepercayaan.

#### 3. Kehendak Bebas (*Free Will*)

Kebebasan menjadi bagian penting dalam nilai etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan yang lain. Tidak ada batasan bagi seseorang untuk dapat mengembangkannya dirinya untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya.

#### 4. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Untuk dapat memenuhi tuntutan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggung jawabkan setiap perbuatan dan tindakan yang dilakukan. Dalam dunia bisnis, pertanggung jawaban dilakukan kepada dua sisi yaitu kepada Allah SWT dan kepada masyarakat atau konsumen. Prinsip ini berkaitan erat dengan kehendak bebas, ia menetapkan batasan terhadap apa yang akan dilakukan dan bertanggung jawab terhadap hal tersebut.

#### 5. Kebenaran

Dalam konteks bisnis kebenaran diartikan sebagai sikap dan perilaku benar yang meliputi proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan dalam proses meraih keuntungan. Dalam prinsip ini terdapat unsur penting yaitu kejujuran kebajikan. Kebajikan dalam bisnis ditunjukkan dengan sikap kerelaan serta keramahan dalam bermuamalah, sedangkan kejujuran ditunjukkan dengan sikap jujur pada saat melakukan segala kegiatan yang berkaitan dengan bisnis. Dengan prinsip kebenaran ini maka etika bisnis Islam sangat menjaga terhadap kemungkinan adanya kerugian terhadap salah satu pihak pada saat melakukan transaksi bisnis.

#### Pengertian Jual Beli

Jual beli adalah saling menukar harta dengan harta dalam bentuk pemindahan milik dan pemilikan. (Yazid, 2009). Definisi ini menekankan pada aspek milik pemilikan, untuk membedakan dengan tukar menukar harta atau barang yang tidak mempunyai

akibat milik kepemilikan, seperti sewa menyewa. Demikian juga, harta yang dimaksud adalah harta dalam pengertian luas, bisa barang dan bisa uang (Hamzah et all, 2019).

Ulama Hanafiyah menjelaskan bahwa makna khusus pada pengertian pertama tadi adalah ijab dan kabul atau juga bisa melalui saling memberikan barang dan menetapkan harga antara pembeli dan penjual. sedangkan pada pengertian kedua menjelaskan bahwa harta yang diperjualbelikan itu harus bermanfaat bagi manusia seperti menjual bangkai, minuman keras dan darah tidak dibenarkan (Syaifullah, 2014).

### Dasar Hukum Jual Beli

Adapun dasar hukum jual beli adalah sebagai berikut :

1. Islam memandang jual beli merupakan sarana tolong menolong sesama manusia. Orang yang sedang bertransaksi jual beli tidak dilihat sebagai orang yang sedang mencari keuntungan semata, akan tetapi juga sebagai orang yang sedang membantu saudaranya. Bagi penjual, ia sedang memenuhi kebutuhan barang yang dibutuhkan pembeli. Sedangkan bagi pembeli, ia sedang memenuhi kebutuhan akan keuntungan yang sedang dicari penjual. Atas dasar inilah aktifitas jual beli merupakan aktifitas mulia, dan islam memperkenalkannya.
2. QS: Al-Baqarah: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ  
الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ  
قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ  
الرِّبَا ۖ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا  
سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ  
النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”

Para ulama fiqih telah sepakat bahwa, jual beli merupakan suatu bentuk akad atas harta. Adapun rukun jual beli adalah sebagai berikut :

1. Orang yang berakad (penjual dan pembeli)
2. Nilai tukar barang (uang)
3. *Shigat* (Ijab qabul) .

Menurut Yusuf Qardhawi, etika berdagang (berbisnis) dalam Islam, yaitu: Qardhawi, 1997

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.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian.

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah restoran hotel syariah di kota Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objek penelitiannya adalah Implementasi Etika Bisnis Islam

Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010 : 300).

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini menentukan *informan* dengan menggunakan teknik *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Islam sebagai agama yang memiliki aturan yang *komprensif* jelas mengatur segala sesuatu berdasarkan nilai – nilai *moralitas*. Islam menempatkan bisnis sebagai salah satu cara yang terbaik untuk dapat memperoleh harta serta kesejahteraan yang tentunya dalam aplikasinya harus berlandaskan kepada syariat Islam. Dalam ekonomi Islam bisnis yang dilakukan tidak boleh mengandung kecurangan, riba, penimbunan barang dan hal lainnya yang menyimpang dari ajaran Islam sehingga dapat menimbulkan

terjadinya kezaliman dalam kehidupan masyarakat.

Oleh sebab itu, Islam tidak pernah memisahkan antara ekonomi dengan etika. Sebagaimana Islam juga tidak membedakan antara Ilmu dan Akhlak, dimana kedua elemen tersebut saling berhubungan dan memiliki keterkaitan yang tak dapat dipisahkan.

Etika Bisnis dalam Islam adalah sejumlah perilaku etis bisnis (*akhlaq al Islamiyah*) yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah yang mengedepankan halal dan haram. Jadi perilaku etis itu ialah perilaku yang mengikuti perintah Allah dan menjauhi larangannya. Dalam Islam etika bisnis ini sudah banyak dibahas dalam mengenai *literature* dan sumber utamanya dalam Al Qur'an dan sunnah rasul. Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya. Kepercayaan, keadilan dan kejujuran adalah elemen pokok dalam mencapai suksesnya bisnis dikemudian hari (Amalia, 2012 : 3).

Jadi, etika bisnis Islam adalah suatu usaha untuk dapat membedakan anatar baik dan buruk, salah atau benar, boleh atau tidak dalam melakukan sesuatu dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip – prinsip moralitas, dalam implementasi praktik bisnis yang dijalankan.

### ***Siddiq/ jujur/benar***

Jujur nilai dasarnya ialah integritas, nilai-nilai, ikhlas, terjamin, dan keseimbangan emosional adalah sikap yang sangat urgen dalam hal bisnis. Sikap jujur berarti selalu melandaskan ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada kontradiktif dan pertentangan yang disengaja antara ucapan dan perbuatan. Selalu bersikap jujur maka akan dicatat oleh Allah sebagai seorang yang jujur

Restoran hotel syariah Pekanbaru sudah menerapkan prinsip kejujuran, hal

ini dapat dilihat dari tidak pernahnya restoran tersebut melakukan kecurangan dalam penakaran makanan dan minuman. Semua kegiatan disesuaikan dengan SOP yang sesuai dengan syariah. Tidak ada tamu yang merasa dirugikan dalam hal pelayanan makanan dan minuman. Makanan dan minuman yang di buat menurut pengakuan tamu sudah cukup enak dan selalu bervariasi. Restoran juga membolehkan jika ada tamu yang ingin melihat proses pembuatan makanan dan minuman yang mereka pesan. Restoran sangat menjaga pelayanan dari segi rasa, pelayanan pengantaran, pelayanan pembayaran dan pemberian informasi kepada tamu agar tingkat kepercayaan tamu tetap terjaga. Restoran hotel Dlira ini selalu menyesuaikan pengelolaan dengan SOP yang sesuai dengan syariah. Menjadikan standar syariah sebagai operation rosedur dalam semua pelayanan.

#### **Amanah (Terpercaya)**

Sikap *amanah* ialah nilai dasarnya terpercaya, dan nilai-nilai dalam berbisnisnya ialah adanya kepercayaan, bertanggung jawab, transparan dan tepat waktu sikap ini juga sangat dianjurkan dalam aktifitas bisnis, kejujuran dan amanah mempunyai hubungan yang sangat erat, karena jika seseorang telah dapat berlaku jujur pastilah orang tersebut *amanah* (terpercaya). Maksud *amanah* adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak melebihi hak orang lain.

Dalam ajaran (hukum) Islam, halal dan haram merupakan persoalan sangat penting dan dipandang sebagai inti keragaman karena setiap muslim yang akan melakukan atau yang menggunakan, terlebih lagi mengkonsumsi sesuatu sangat di tuntuk oleh agama untuk memastikan terlebih dahulu kehalalan dan keharamannya. Jika halal, ia boleh

(halal) melakukannya, menggunakan atau mengkonsumsinya. Namun jika jelas keharamannya, harus dijauhkan dari diri seorang muslim (Astuti: 2020).

Restoran hotel syariah di Pekanbaru sudah berlaku amanah, hal ini dapat ditunjukkan dengan mempunyai menepati janji dalam memberikan pelayanan, dan disini restoran hotel syariah juga tidak melakukan praktek riba. Bahan makanan dan minuman selalu di dapatkan dalam kondisi yang segar dan sudah di pastikan kehalalannya. sehingga hal ini tidak memungkinkan melakukan penimbunan bahan makanan. Karena jika hal ini dilakukan dapat menyebabkan kerugian pada restoran tersebut dan hal ini juga tentunya berdampak kepada penurunan jumlah tamu yang menginap pada hotel ini. Hal ini juga dapat dibuktikan dengan pengakuan dari tamu yang diwawancarai bahwasanya restoran syariah di Pekanbaru menjaga janji, yang dicontohkan dengan proses pembuatan makanan dan minuman yang sesuai dengan waktu yang disebutkan kepada tamu. Makanan dan minuman yang tersedia hampir sama dengan hotel-hotel yang lain dan bervariasi setiap harinya. Hal ini membuat tamu menjadi puas dan berkeinginan untuk kembali menginap di hotel tersebut. Dalam pemberian informasi kepada tamu, pihak restoran hotel juga sudah baik dan mudah dipahami oleh para tamu-tamunya, karena dalam pemberian informasi pihak restoran bersikap terbuka dan transparan.

#### **Fatanah (cerdas)**

*Fatanah* berarti memiliki pengetahuan luas, nilai-nilai dalam bisnis memiliki visi, pemimpin yang cerdas sadar produk dan jasa serta mengerti akan sesuatu dan dapat menjelaskannya, fatanah dapat juga diartikan dengan

kecerdikan atau kebijaksanaan (Darussalam, 2011).

Sifat *fatonah* dapat dinyatakan sebagai strategi hidup setiap muslim. Seorang muslim yang mempunyai kecerdasan dan kebijaksanaan, akan mementingkan persoalan akhirat dibanding dengan persoalan dunia.

Kecerdasan yang dimaksudkan di sini bukan hanya kecerdasan intelektual tapi juga kecerdasan emosional dan kecerdasan spritual seperti yang dikatakan Ary Ginanjar yaitu kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku kegiatan, melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia seutuhnya (*banif*) dan memiliki pola pemikiran tauhid (*integralistik*) serta berprinsip hanya karena Allah (Ginanjar : 2001).

*Fatonah* juga sudah diterapkan pada restoran hotel dlira syariah hal ini dapat dibuktikan dengan pengakuan dari pengelola restoran hotel yang selalu berusaha melayani tamu dengan maksimal, transparansi, memberi tahu tamu kompesisi apa saja bagi tamu yang ingin mengetahui, dan selalu memberikan informasi secara detail agar tamu bisa puas. Belum pernah ada tamu yang komplek tentang makanan dan minuman yang di jual.

Begitu juga dengan pengakuan dari bapak Ade Satria salah satu *owner* hotel syariah di Pekanbaru bahwasanya Jika ada tamu yang komplain maka akan segera ditemui untuk mengklarifikasi dan melihat bagaimana keluhan mereka, apakah dari tingkat ringan, sedang atau berat, jika kesalahan dan kekurangan tersebut dari fasilitas atau pelayanan. *Follow Up* nya akan diberikan surat permintaan maaf, jika perlu memberikan gimik pada tamu tersebut hal tersebut dilakukan agar hubungan baik tetap terjaga di asa yang akan datang.

Begitu pula pengakuan dari para tamu yang tidak merasakan adanya keluhan selama menginap dan menjadi konsumen di restoran hotel syariah kota Pekanbaru. Adanya ungkapan pemberian pelayanan yang baik, ramah, responsif, tidak ada unsur paksaan, harga yang relatif sama dengan hotel setingkat, membuat peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya sifat *fatonah* sudah tertanam pada restoran hotel syariah ini.

### **Tabligh (komunikatif)**

Rasul Allah SWT dikaruniai sifat *tabligh* untuk menyampaikan apa yang diterima dari Allah SWT kepada umatnya dengan tidak mengurangi sedikitpun perintah yang di terimanya. Sifat *tabligh* nilai dasarnya ialah komunikatif dan nilai bisnisnya ialah supel, penjual yang cerdas, deskripsi tugas, kerja tim, koordinasi dan ada supervisi, *tabligh* artinya menyampaikan sesuatu. Hal ini berarti bahwa orang yang memiliki sifat *tabligh* harus komunikatif dan argumentatif. Jika kita dititipi amanah oleh orang lain harus disampaikan kepada yang berhak menerimanya jangan malah diselewengkan atau disalahgunakan karena sudah menjadi kewajiban sebagai umat Nabi Muhammad SAW untuk mencontoh, menyampaikan dan menerapkan sikap *tabligh* dalam segala aspek terutama dalam dunia bisnis.

Sifat *tabligh* juga sudah diterapkan di restoran hotel dlira syariah karena selalu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang salah satu salah satunya adalah dengan memberikan informasi tentang menu yang selalu berganti setiap harinya, hal ini dilakukan agar tamu tidak bosan, dengan tanpa ada paksaan tamu mahu membeli makanan dan minuman yang ada di restoran hotel syariah. Jika ada tamu yang tidak suka dengan makanan dan minuman maka tamu dibolehkan membeli makanan dan minuman diluar, bahan makanan selalu

dibeli dalam kondisi *fresh* dari *supplier*, sebelum makanan dan minuman disajikan akan selalu cek apakah ada cacat atau tidaknya, jika seandainya ada kecatatan maka akan langsung diganti. Dari segi harga sudah standar dengan hotel setingkat dan harga juga sudah termasuk pajak didalamnya. Pelayanan selalu disesuaikan dengan standar operasional, pelayanan yang baik merupakan *gold* dalam pelayanan di hotel ini. Untuk menarik minat tamu untuk kembali menginap di hotel di *syariah*, hotel dan restoran ini selalu melayani tamu tanpa membeda-bedakan satu dengan yang lain dan itu dilakukan dengan wajah yang ceria, harapan kami tamu tersebut mau kembali lagi menjadi tamu pada hotel ini.

#### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Pada Restoran Hotel *Syariah* Pekanbaru pada dimensi jujur telah terlaksana dengan baik dan sudah sesuai dengan SOP hotel *syariah*. Menjadikan standar *syariah* sebagai operation prosedur dalam semua pelayanan. Hotel *Syariah* Pekanbaru juga telah menerapkan perilaku Amanah, hotel *syariah* Pekanbaru juga telah berlaku Amanah sehingga tamu menjadi puas dan berkeinginan untuk kembali menginap di hotel tersebut. Restoran hotel *syariah* Pekanbaru juga selalu memberikan informasi yang baik, jelas dan transparan kepada tamu-tamunya.

Restoran hotel *syariah* berusaha melayani tamu dengan maksimal, transparansi, memberi tahu tamu komposisi apa saja bagi tamu yang ingin mengetahui, dan selalu memberikan informasi secara detail agar tamu bisa puas. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa sifat *fathanah* telah terlaksana dengan baik. Restoran hotel *syariah*

selalu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. pelayanan yang baik merupakan *gold* dalam pelayanan di hotel ini. Untuk menarik minat tamu untuk kembali menginap di hotel *syariah*, hotel dan restoran ini selalu melayani tamu dengan ramah dan bermurah hati tanpa membeda-bedakan satu dengan yang lain dan itu dilakukan dengan wajah yang ceria, hal ini dilakukan agar para tamu mau kembali lagi menjadi tamu pada hotel ini.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Al-Quran. (2010). *Kementerian Agama RI*
- Afandi, M. Y. (2009). *Fiqh Muamalah*. Yogyakarta : Logung Printika.
- GINANJAR, Ary. (2001). *ESQ: Emotional Spritual Quotien*. Jakarta : Arga.
- Amalia, F. (2012). Pengaruh Pendidikan, Pengangguran dan Inflasi Terhadap Tingkat Kemiskinan di Kawasan Timur Indonesia (KTI) Periode 2001-2010. *Jurnal Ilmiah Econosains*, 10(2), 158-169.
- Astuti, D., Bakhri, B. S., Zulfa, M., & Wahyuni, S. (2020). Sosialisasi Standarisasi & Sertifikasi Produk Halal di Kota Pekanbaru. *BERDAYA: Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 23-32.
- Darussalam, A. (2011). *Etika Bisnis dalam Perspektif Hadis*, Cet. I. Makassar : Alauddin University Press.
- Amalia, F. (2012). Implementasi etika bisnis islam pada pedagang di Bazar Madinah Depok. *Prosiding Seminas Competitive Advantage*, 1(2).
- Djakfar, Muhammad. (2008). *Etika bisnis Islami: Tataran teoritis dan praktis*. Malang : UIN Maliki Press.
- Mary, B. G. (2010). *Foodservice Organization*. Pearson
- Markas, M. (2014). Urgensi Sifat Jujur Dalam Berbisnis. *Pilar*, 5(2).

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syaifullah, S. (2014). Etika Jual Beli Dalam Islam. *HUNafa: Jurnal Studia Islamika*, 11(2), 371-387.
- Rivai, Veithzal. (2012). *Islamic Business and Economic Ethics: Mengacu pada al-Qur'an dan Mengikuti Jejak Rasulullah SAW dalam Bisnis, Keuangan, dan Ekonomi*. Jakarta : Bumi Askara.
- Qardhawi, Yusuf. (1997). *Norma dan etika ekonomi Islam*. Jakarta : Gema Insani Press.
- Hamzah, Z., Arif, M., & Nisa, C. (2019). Analisis Komparasi Strategi Pemasaran Dalam Transaksi Jual Beli Online Dan Offline Pada Hijab (STUDI Kasus: Mahasiswa Universitas Islam Riau). *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 2(1), 16-26.
- Rusby, Z., Bahkr, B. S., Arif, M., & Nuraini, P. (2019). Analysis of Sharia Hotels Feasibility in Pekanbaru.