

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

1. Gambaran umum Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo.

Dalam dunia bisnis, kuliner merupakan bisnis yang menjanjikan, karena bisnis kuliner bisa dilakukan ke manapun, mulai dari di depan rumah, pinggir jalan, pedagang kaki lima, wisata kuliner, hingga pusat perbelanjaan. Makan merupakan kebutuhan manusia sehingga menjalankan bisnis ini tidak sesulit bisnis lain yang menjual barang yang bukan kebutuhan pokok.

Rumah makan ayam bakar Wong Solo adalah salah satu bisnis kuliner dengan format waralaba/*franchise*. Rumah makan ayam bakar Wong Solo merupakan waralaba asli Indonesia yang sudah ada sejak tahun 1992 dan dipelopori oleh Puspo wardoyo, pada awalnya beliau adalah pegawai negeri sipil, beliau rela melepas pekerjaannya demi menjadi seorang pengusaha. Dengan modal sebesar 700.000 rupiah beliau mendirikan rumah makan ini. Dengan pasang surutnya bisnis beliau tetap bisa meliwati rintangan hingga sampai saat ini, pada awal perjalanannya rumah makan ayam bakar wong solo pertama kali di daerah Medan. Suatu hari salah seorang karyawan nya tertimpa masalah dia terlibat hutang dengan dengan rentenir, dan dengan kerendahan hatinya Puspo wardoyo membantunya dengan meminjamkan sejumlah uang

untuk melunasi hutangnya. Karena itulah salah satu harian local Medan yang juga kerabat dari karyawan yang ditolongnya memuat sebuah artikel dengan judul “Sarjana buka ayam bakar Wong Solo”. Hal tersebut Puspo wardoyo mulai mendapatkan hati para konsumen dan rumah makannya mulai kedatangan banyak pelanggan.

Usaha kerasnya akhirnya pada tahun 1997 Puspo wardoyo mewaralabakan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo, dengan mengambil karakter bernuansa Islami rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo telah berhasil mengambil kepercayaan banyak konsumen, dengan semboyan “*Halalan thayyiban*” yang artinya, yang halal dan juga baik, rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo mengedepankan kehalalan serta kualitas bahan yang baik.¹

Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo mulai masuk ke Kalimantan Selatan pertama kali pada tahun 2006, gerai pertamanya berlokasi di daerah Banjarmasin jalan Jendral Sudirman No 01 Banjarmasin, di samping Hotel Batung Batulis, melihat prospek yang menjanjikan dan respon yang bagus rumah makan Ayam Bakar Wong Solo kembali membuka gerai di daerah Banjarmasin yaitu di Jalan Gatot Subroto Banjarmasin no 68, dan terus membuka gerai hingga masuk ke kecamatan-kecamatan di Kalimantan Selatan.

¹Rian aristo kratevo lutiono, Ayam bakar wong solo, 2010, <http://www.Blogspot.com.html> (05 november 2015).

2. Visi dan Misi Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo

Menjadikan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo sebagai pelopor dalam penegakan ekonomi islam, melalui usaha perdagangan yang professional dengan mengedepankan mutu (halal dan thoyib).

Pelayanan ramah Islami juga digunakan sebagai media promosinya, serta mampu menghantarkan dalam naungan ridho Allah Swt. sehingga terhindar adzab api neraka.

Dengan visi sebagaimana tertera diatas maka misi dari rumah makan Ayam Bakar Wong Solo adalah:

- a. Menjadikan Islam sebagaai system nilai dalam membina perusahaan, karyawan dan lingkungan.
- b. Mensosialisasikan system ekonomi Islam sebagai alternatif dalam perbaikan perekonomian dalam skala umat dan bangsa.
- c. Upaya dalam ikut menyehatkan masyarakat melalui makanan yang berkualitas (halal dan thoyib).
- d. Mengajak masyarakat mencintai bangsanya melalui selera makanan dengan cita rasa nasional (dalam negeri).
- e. Membina masyarakat ke arah yang lebih baik, melalui proyek pengabdian masyarakat.

3. Struktur Kerja

Dalam menjalankan kegiatan perusahaan, salah satu syarat yang harus diperhatikan adanya struktur organisasi yang baik dan tersusun rapi untuk kelancaran operasional perusahaan. Untuk itu perlu menjalin kerjasama yang harmonis antara sesama karyawan serta pembagian tugas agar setiap bagian atas personil dalam perusahaan mengetahui dengan jelas apa yang menjadi tugas, wewenang dan tanggung jawabnya agar tidak terjadi tumpang tindih dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Struktur organisasi yang baik merupakan salah satu syarat dalam mencapai sukses kegiatan perusahaan, karena tanpa struktur organisasi yang baik kemungkinan besar kegiatan pemasaran tidak dapat berjalan dengan baik, sehingga tujuan perusahaan tidak dapat tercapai. Jadi dengan melihat struktur organisasi, maka dapat diketahui hubungan-hubungan antara pimpinan dan bawahan atau sebaliknya, dengan demikian pula garis wewenang dan tanggung jawab dari hubungan tersebut dapat terdistribusi dengan baik dan pendelegasian wewenang dapat berjalan dengan baik pula. Untuk merealisasikan tujuan organisasi perlu disusun suatu struktur organisasi, apakah organisasi tersebut berbentuk organisasi garis atau lini, dimana tercemen dengan jelas mengenai adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap individu hubungan dalam fungsi-fungsi dalam organisasi.

Tabel: Daftar Struktur Organisasi Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo
Cabang Banjarmasin

NO.	NAMA	JABATAN
1	SUGIYONO	Pimpinan Cab.
2	SYAIFUL RIZAL	ass.Pimpinan
3	LISA ARYANTI	Bendahara
4	NOORKHASANAH	Kepala produksi
5	AGUS NURDIN	Karyawan kontrak
6	ARIPUDIN	Karyawan kontrak
7	IMANUDIN	Karyawan kontrak
8	KAMAL AULIA	Karyawan kontrak
9	M.IQBAL	Karyawan kontrak
10	SYAHNIRWAN JOELIAN	Karyawan kontrak
11	MARTA	Karyawan kontrak
12	IMAM TARJTI	Karyawan kontrak
13	JARIYAH	Karyawati kontrak
14	N.M.YAMIN	Karyawan kontrak
15	M.RIYADI	Karyawan kontrak
16	SITI NURUL HUDA	Karyawati kontrak
17	SURYADI	Karyawan kontrak
18	HAFSAH	Karyawati kontrak
19	M.SUPRIYADI	Karyawan kontrak

NO.	NAMA	JABATAN
20	ALI SURYA F.	Karyawan kontrak
21	FANI	Karyawan kontrak
22	SALHAH	Karyawati kontrak
23	SAUPI	Karyawan kontrak
24	NADILA	Karyawati kontrak
25	MUJAHIDIN	Karyawan kontrak
26	NELLY	Karyawati kontrak
27	MAULIDA	Karyawati kontrak
28	DESSY	Karyawati kontrak
29	M.ALI ALKASAH	Parttime
30	WARSITO	Parttime
31	TAUFIK	Parttime
32	MAWARDAH	Parttime
33	NORMASINTIA	Parttime

4. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan dengan wawancara secara langsung yang penulis lakukan kepada para informan (Ass. Pimpinan, karyawan) mengenai apa keunggulan yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menarik minat konsumen

dan bagaimana pelayanan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin, maka dapat di uraikan hasil penelitian sebagai berikut :

a. Identitas informan(Ass. Pimpinan):²

Nama : Syaiful Rizal
Umur : 25 Tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan : Ass. Pimpinan
Alamat : Jl. Pramuka komp. Semanda

Bapak Syaiful Rizal adalah Ass. Manajer pada rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin, mengatakan bahwa bisnis di bidang Rumah makan merupakan merek (*brand*) local yang berasal dari kota Medan. Merek usaha berasal dari pusat (*franchisor*) pemberi hak kepada penerima waralaba (*franchise*). Untuk menggunakan merek tersebut, bisnis rumah makan Ayam Bakar Wong Solo di kota Banjarmasin, ada sejak tahun 2006 sampai sekarang sehingga bisa di katakan sekitar 10 tahun bisnis ini berjalan.

Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin merupakan milik antara Puspo Wardoyo sebagai *franchisor* dan Drs.H. Zulkifli Rabban sebagai penerima waralaba (*franchise*).

Adapun alasan kota Banjarmasin di pilih sebagai tempat usaha, yaitu:

²Syaiful Rizal, Ass Pimpinan, *wawancara pribadi*, Banjarmasin, 14 Desember 2015.

- 1) Banjarmasin dengan kota konsumtif, baik terhadap suatu produk ataupun makanan.
- 2) Transportasi dari pusat yang ada di kota Medan ke Banjarmasin tersedia.
- 3) Biaya angkut yang tidak begitu mahal
- 4) Ketersediaan bahan mentah (ayam) di daerah Banjarmasin cukup banyak dan mudah di dapatkan.

Bahan baku untuk produksi rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin di peroleh berasal dari Banjarmasin dan sekitarnya serta ada juga yang berasal dari Medan langsung sebagai pusat industri Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo berupa bumbu dan penyedap lain-lain.

Cara perekrutan karyawan di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo selama ini di lakukan dengan melalui dua cara yakni : Sumber Intern (dari orang dalam perusahaan sendiri). Dari dalam perusahaan melalui realokasi SDM yang ada baik berupa *tour of duty* (ahli tugas) atau *tour of area* (ahli tempat kerja). Sasarannya agar perusahaan dapat menempatkan orang yang tepat pada tempat yang tepat (*the right man on the right place*). Kedua, sumber ekstren (dari luar perusahaan) yaitu dengan cara perekrutan biasa, dengan melalui beberapa proses yang telah di tentukan.

1) Rekrutmen

Dalam perekrutan karyawan /karyawati selain menekankan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan akademik, akhlak juga menjadi

pertimbangan utama. Wong Solo yakin bahwa pekerjaan yang baik apabila di kerjakan oleh karyawan yang baik akan memberikan hasil yang baik pula.

2) Training

Pelatihan/ *training* Ayam Bakar Wong Solo bertujuan agar karyawan mampu melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya. Yang dimaksud dengan *training* pada tugas yang ada di Wong Solo adalah pelatihan, yang dilaksanakan bagi karyawan yang sudah diangkat menjadi karyawan dan pelatihan yang dilaksanakan bagi para calon karyawan yang telah lulus dalam seleksi perekrutan sebelum di angkat menjadi karyawan adapun masa *training* yang di lakukan adalah tiga bulan di sana semua karyawan dilatih seperti bagaimana cara mereka melayani konsumen, mempromosikan, menyiapkan makanan nya dan lain-lain.

Rutinitas rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin setiap harinya sesuai propesi adalah sebagai berikut:

- a) Koki
- b) Mempersiapkan bahan baku.
- c) Meracik bumbu.
- d) Proses produksi.
- e) Penyajian.

3) Costumer servise

- a)Melayani tamu/pelanggan dengan baik dan benar.
- b) Mengantar pesanan.
- c) Menerima pesanan via telepn.

4) Kasir

- a) Menerima pembayaran dari pelanggan.
- b) Membuat laporan atas omset yang diperoleh setiap harinya.

Dalam mencapai sebuah kesuksesan bisnis tentu memerlukan kerja keras dan tidak bisa dipungkiri semakin sukses maka akan semakin banyak tantangan dan kendala yang harus di hadapinya, begitu juga yang dialami rumah makan Ayam Bakar Wong Solo walaupun sudah bisa dibilang sukses kalau dilihat dari beberapa mitra bisnis berupa cabang-cabang yang tersebar di Indonesia dan di Kalimantan Selatan.

Yang menjadi tantangan dan kendala bagi rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menjalankan bisnisnya adalah:

- 1) Tidak menentunya harga bahan seperti minyak goreng, gas, sembako dan lain-lain yang di akibatkan kelangkaan pada bahan tersebut.
- 2) Terkadang mulai adanya kesulitan mencari bahan baku yang berkualitas bagus, yakni ayam, cabe, tomat, tahu dan lain-lain.
- 3) Bermunculan usaha sejenis dan para pesaing yang bertambah banyak.

Agar bisa bertahan dalam persaingan pasar di kota Banjarmasin yang semakin ketat dari waktu ke waktu.

Pelayanan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin yaitu:

Karyawan yang di miliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin mencapai 30 orang yang terdiri dari 21 laki-laki dan 9 perempuan, sehingga pekerjaan yang di tugaskan kepada mereka selalu

berjalan dengan baik. Ada karyawan yang menjadi kasir, pelayan, mencuci piring, gelas, mangkok, dan lain-lain, semua tugas itu di kerjakan bergiliran tiap minggunya jadi para karyawan bisa merasakan semua pekerjaan yang di lakukan di rumah makan tersebut. Dengan karyawan yang cukup dan bertanggung jawab menjadikan rumah makan tersebut dapat mengendalikan usahanya dengan baik, sehingga pelayanan terhadap pelanggan/konsumen dapat berjalan dengan baik.

Pelayanan kepada konsumen tidak membeda-bedakan antara segmen masyarakat lintas suku, agama, ras dan golongan, pelayanannya juga cepat, ramah, dan sopan, disana para konsumen bisa duduk/lesehan dan para karyawannya selalu bisa menerima jika ada pelanggan/konsumen yang kritik terhadap pelayanan mereka seperti keterlambatan pesanan yang mereka pesan datang dan salahnya pesanan itu di sebabkan karena banyaknya konsumen yang harus dilayani oleh para karyawan terutama pada saat hari libur dan bulan puasa, setiap kesalahan pelayanannya akan selalu di koreksi agar lebih baik lagi untuk ke depannya.

Keunggulan yang di miliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo dalam menarik minat konsumen adalah Jaminan “Halalan Thayyiban” dalam pelaksanaan bisnisnya, memperbanyak mitra bisnis, yakni berupa cabang-cabang yang tersebar di Kalimantan Selatan, bumbu khusus yang langsung didatangkan dari medan untuk memperkuat keunikan rasa yang khas, menerima pesanan via telepon dan bisa mengantar pesanan ke tempat yang di inginkan, harga jual yang selalu diperhatikan agar bersaing dan

terjangkau di pasaran. Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin juga melakukan promosi baik berupa brosur, kerjasama dengan even organizer suatu acara, mulut ke mulut artinya jika ada pembeli yang datang dan dia merasa nikmat dengan cita rasa yang ada, dia ceritakan dan mengajak teman-temannya untuk datang ke rumah makan tersebut hingga akhirnya tersebar kemana-mana. Sedangkan bagi karyawan sangat mengedepankan nilai-nilai Islam seperti persyaratan bagi yang ingin bekerja di rumah makan tersebut harus Islam dan bisa baca Al-Qur'an, Semua karyawati memakai jilbab, kuliah agama tujuh menit (kultum) dilakukan untuk karyawan dan karyawati sebelum memulai pekerjaannya, Pengajian yang di lakukan oleh staf/pimpinan setiap malam jum'at yang dilaksanakan secara regular dan Wong Solo juga membersihkan hasil usahanya dengan mengeluarkan zakat melalui Amil zakat Wong Solo.

b. Identitas informan (karyawan) :

Nama : M. Ali Alkasah
Umur : 24 Tahun
Pendidikan : D3 IAIN Antasari
Pekerjaan : Karyawan
Alamat : Jl. Bumi mas raya Rt.04 Rw.01 No.21

M. Ali alkasah adalah karyawan di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin, dia bekerja sudah 4 tahun adapun alasan kenapa dia tertarik bekerja di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo, karena di

Rumah makan tersebut para karyawan bisa kerja sambil kuliah jadi tidak ada penghalang buat seseorang untuk menuntut ilmu yang penting di harus bisa membagi waktunya.

Menurut M. Ali Alkasah cara mereka mempromosikan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dengan menyebarkan brosur, mulut ke mulut. Tempat yang di sediakan sudah strategis, menunya juga sudah lengkap dan ada beberapa menu yang banyak di minati oleh konsumen adalah Ayam bakar, Ayam penyet dan untuk minumannya Es teh manis. Setiap rumah makan pasti ada kendalanya yang di hadapi begitu juga dengan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin kendala-kendala yang mereka hadapi adalah para pesaing yang bertambah banyak, tidak menentunya harga, mulai adanya kesulitan mencari bahan baku yang berkualitas bagus, yakni ayam, cabe, tomat, tahu dan lain-lain.

Keunggulan yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menarik minat konsumen adalah Setiap pegawai rumah makan Ayam Bakar Wong Solo diberi pendalaman agama Islam secara rutin, dan setiap pegawai wanita wajib memakai jilbab dan juga kultum atau kuliah tujuh menit di berikan sebelum memulai pekerjaan supaya para pegawai merasa nyaman melaksanakan aktivitas pekerjaannya. Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin menjangkau semua kalangan, tak hanya keluarga, para pegawai kantoran, namun juga para anak muda, khususnya pelajar, setiap sajian yang di tawar cukup terjangkau, harga ekonomis dan cita rasa yang sesuai dengan lidah. Adapun

makanan dan minuman yang banyak di minati konsumen adalah Ayam bakar, Ayam penyet dan untuk minumannya Juice alpukat, Teh manis panas dan Es teh manis.

Sikap karyawan terhadap konsumen dalam pelayanan di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin, pelayanan mereka kepada konsumen tidak membeda-bedakan antara segmen masyarakat lintas suku, agama, ras dan golongan, pelayanannya juga cepat, ramah dan sopan dari karyawan rumah makan tersebut, disana para konsumen/pelanggan bisa duduk/lesehan dan para karyawannya selalu bisa menerima jika ada pelanggan/konsumen yang kritik terhadap pelayanan mereka yang tidak baik seperti keterlambatan pesanan yang mereka pesan datang.³

c. Identitas informan (karyawan):

Nama : M. Riyadi

Umur : 22 Tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Karyawan

Alamat : Jl.Sungai jingah Rt.05 No.03

M. Riyadi adalah karyawan di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin, dia bekerja sudah 5 tahun adapun alasan kenapa dia tertarik bekerja di rumah makan tersebut karena disana sangat mengedepankan nilai-nilai Islam, seperti persyarataan bagi yang ingin

³M. Ali alkasah, Karyawan, *wawancara pribadi*, Banjarmasin, 24 Desember 2015.

bekerja di rumah makan tersebut harus Islam dan bisa baca Al-Qur'an dan kerja sama dengan karyawan yang lain nyaman.

Menurut M. Riyadi cara mereka mempromosikan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dengan menyebarkan brosur, Online promotion dan mulut ke mulut artinya jika ada pembeli yang datang dan dia merasa nikmat dengan cita rasa yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin, dia ceritakan dan mengajak teman-temannya untuk datang ke rumah makan tersebut. Tempat yang di sediakan juga sudah strategis, menunya juga sudah lengkap dan ada beberapa menu yang menjadi favorit oleh konsumen adalah Ayam bakar, Ayam penyet, Cah kangkung dan untuk minumannya Teh manis panas, Es teh manis, Es jeruk dan Juice alpukat. Setiap rumah makan pasti ada kendalanya yang di hadapi begitu juga dengan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin kendala-kendala yang mereka hadapi adalah para pesaing yang bertambah banyak, tidak menentunya harga, mulai adanya kesulitan mencari bahan baku yang berkualitas bagus.

Keunggulan yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menarik minat konsumen adalah Jaminan "Halalan Thayyiban" dalam pelaksanaan bisnisnya, cara berbicara dengan konsumen jelas, singkat, tidak bertele-tele, menghindari gerak-gerik yang dapat membuat ketidaknyamanan konsumen, sopan dan ramah ketika bertanya kepada konsumen.

Sikap karyawan terhadap konsumen dalam pelayanan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin harus senyum, ramah dan kalau ada konsumen yang kritik terhadap pelayanan mereka, supaya tidak emosi dalam menanggapi.⁴

d. Identitas informan (karyawan):

Nama : Ali Surya F
Umur : 25 Tahun
Pendidikan : SMA
Pekerjaan : Karyawan
Alamat : Sungai andai

Ali Surya F adalah karyawan di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin, dia bekerja sudah 4 tahun adapun alasan kenapa dia tertarik bekerja di rumah makan tersebut karena semua karyawan baik, ramah dan gajihnya yang cukup besar.

Menurut Ali Surya F cara mereka mempromosikan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dengan menyebarkan brosur dan mulut ke mulut. Tempat yang di sediakan juga sudah strategis, menunya juga sudah lengkap dan ada beberapa menu yang menjadi favorit oleh konsumen adalah Ayam bakar dan minumannya Es teh manis.

⁴M. Riyadi, Karyawan, *wawancara pribadi*, Banjarmasin, 24 Desember 2015.

Keunggulan yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menarik minat konsumen adalah cita rasa yang sesuai dengan lidah. bumbu khusus yang langsung didatangkan dari medan. Peralataan dan fasilitas yang dimiliki lengkap, karyawan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas mudah di mengerti oleh konsumen. Harga yang di tawarkan di rumah makan tersebut terjangkau.

Sikap karyawan terhadap konsumen dalam pelayanan di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin adalah karyawan cepat, tepat ramah, sopan dan menarik.⁵

e. Identitas informan (karyawan) :

Nama : Salhah
Umur : 21 Tahun
Pendidikan :SMA
Pekerjaan :Karyawati
Alamat :Sungai andai

Salhah adalah karyawan di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dia bekerja sudah 2 tahun adapun alasan kenapa dia tertarik bekerja di rumah makan tersebut karena disana sangat mengedepankan nilai-nilai Islam seperti persyarataan bagi yang ingin bekerja di rumah makan tersebut harus Islam dan bisa baca Al-Qur'an.

⁵Ali Surya F, Karyawan, *wawancara pribadi*, Banjarmasin, 24 Desember 2015.

Keunggulan yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menarik minat konsumen adalah bumbu khusus yang langsung didatangkan dari medan untuk memperkuat keunikan rasa yang khas, tempat yang digunakan rumah makan tersebut sangat strategis, karena di sana banyak perusahaan-perusahaan, dekat dengan kampus IAIN Antasari Banjarmasin menjadikan rumah makan tersebut sering di datangi oleh mahasiswa dan dosen yang ingin makan di tempat atau pesan buat acara-acara, akses jalan yang sangat mudah menjadikan rumah makan tersebut mudah di kenal dan ditemukan.

Sarana atau tempat yang di sediakan oleh rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin membuat pembeli selain merasakan kelezatan, cita rasanya juga pembeli merasa betah dengan suasana nyaman yang ada di tempat tersebut, termasuk tempat parkir yang di sediakan menjadikan pembeli merasa aman dalam memarkir kendaraannya. Sehingga para konsumen tidak merasa was-was terhadap keamanan kendaraan mereka.

Sikap karyawan terhadap konsumen dalam pelayanan di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin adalah cepat,ramah, sopan dan aman, melakukannya sesuai prosedur/standar perusahaan dan keinginan konsumen.⁶

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan dengan wawancara secara langsung yang penulis lakukan kepada para informan

⁶Salhah, Karyawan, *wawancara pribadi*, Banjarmasin,24 Desember 2015.

(Ass. Pimpinan karyawan) disini penulis juga wawancara secara langsung dengan konsumen untuk di minta pendapatnya mengenai apa keunggulan yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menarik minat konsumen dan bagaimana pelayanan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin, maka dapat di uraikan hasil penelitian sebagai berikut :

a. Identitas informan(konsumen):

Nama : Ahmad
Umur : 38
Pendidikan :SMA
Pekerjaan : Sewasta
Alamat : Sungai Andai

Ahmad adalah konsumen di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dia sudah lebih 5 kali makan di rumah makan tersebut dia tertarik untuk ke rumah makan tersebut karena tempatnya yang strategis, fasilitas yang di sediakan cukup lengkap, rasa yang begitu khas, pelayanan juga ramah dan sopan. Adapun menu favorit yang sering di pesannya Bebek goreng/penyet, Oseng tempe lombok ijo, Capcay untuk minumannya Es teh manis dan Juice.⁷

⁷Ahmad, Konsumen, *wawancara pribadi*, Banjarmasin, 02 Januari 2016.

b. Identitas informan (konsumen) :

Nama : Nurul Islamiydina

Umur : 21

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Mahasiswi

Alamat : Kemiri

Nurul Islamiydina adalah konsumen di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin, dia setiap bulan pasti ada datang ke rumah makan tersebut untuk makan di tempat ataupun sekedar membawa pulang, dia tertarik untuk datang di rumah makan tersebut karena jaminan “Halalan Thayyiban”, memiliki rasa yang khas, dekat dengan rumah dan kampusnya, tempat parkir yang di sediakan luas, pelayanannya bagus, ramah dan aman. Adapun menu favorit yang sering di pesannya Ayam Penyet, Ayam bakar untuk minumannya Es teh manis, dan Es jeruk.⁸

c. Identitas informan (konsumen) :

Nama : Fazrni

Umur : 27

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Swasta

Alamat : Sungai Jingah

⁸Nurul Islamiydina, Konsumen, *wawancara pribadi*, Banjarmasin, 02 Januari 2016.

Fazrani adalah konsumen di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dia baru 2 kali datang ke rumah makan tersebut dia tertarik untuk datang ke rumah makan tersebut karena rekomendasi dari temannya bahwa menu-menu yang di sediakan enak, harganya yang di tawarkan juga standar, untuk menuju rumah makan tersebut pengunjung tidak perlu putar balik karna akses jalan yang cuma satu ruas. Untuk pelayanannya baik dan ramah, adapun menu favorit yang sering di pesannya Ayam bakar, Fried chicken untuk minumannya Es jeruk.⁹

d. Identitas informan (konsumen) :

Nama : Hariyati

Umur : 21

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Mahasiswi

Alamat : Jl.Gatot Subroto Banjarmasin

Hariyati adalah konsumen di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin, dia setiap bulan ke Rumah Makan tersebut dia tertarik untuk datang ke rumah makan tersebut karena makanannya yang enak, tempatnya strategis, bersih, pelayanan memuaskan, setiap dia makan para karyawannya langsung datang menghampiri untuk menanyakan makanan apa yang ingin di pesan, tidak menunggu lama pesannya langsung datang.

⁹Fazrani, Konsumen, *wawancara pribadi*, Banjarmasin, 02 Januari 2016.

Adapun menu favorit yang sering di pesannya yaitu Ayam Bakar untuk minumannya Juice mangga.¹⁰

e. Identitas informan (konsumen) :

Nama :Salina Ahdia Fajrina

Umur : 21

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat :Jl. In-gub Kel.Kuripan Kec.Banjarmasin Timur No 96.

Salina Ahdia Fajrina adalah konsumen di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin, dia sudah sering berkunjung ke rumah makan tersebut dia tertarik untuk datang ke sana karena jaminan “Halalan Thayyiban” dalam pelaksanaan bisnisnya, bisa menerima pesanan via telepon, dekat dengan rumah dan menurutnya rasa di Wong Solo cabang ini berbeda dengan Wong Solo cabang lain. Namun dia rasa Pelayanan di Wong Solo Cabang ini agak sedikit lama karena banyaknya konsumen yang harus dilayani. Adapun menu favorit yang sering di pesannya yaitu Cumi goreng tepung, Balado terong dan untuk minumannya Juice alpukat.¹¹

Berdasarkan semua keterangan dari para informan (Ass. Pimpinan, karyawan, konsumen) mengenai bagaimana pelayanan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dan apa keunggulan

¹⁰Haryati, Konsumen, *wawancara pribadi*, Banjarmasin, 02 Januari 2016.

¹¹Salina Ahdia Fajrina, Konsumen, *wawancara pribadi*, Banjarmasin, 02 Januari 2016.

yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menarik minat konsumen, maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Pelayanan yang Ada di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin.

Pelayanan sangat penting dalam sebuah bisnis, adanya pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting untuk kepuasan konsumen, seperti halnya dalam sebuah rumah makan. Menurut Ass. Manajer dan karyawan pelayanan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin adalah cepat, tepat, ramah, sopan dan kepada konsumen tidak membedakan antara segmen masyarakat lintas suku, agama, ras dan golongan, dan para karyawannya selalu bisa menerima jika ada pelanggan/konsumen yang kritik terhadap pelayanan mereka seperti keterlambatan pesanan yang mereka pesan datang dan salahnya pesanan itu disebabkan karena banyaknya konsumen yang harus dilayani oleh para karyawan terutama pada saat hari libur dan bulan puasa, setiap kesalahan pelayanannya akan selalu di koreksi agar lebih baik lagi untuk ke depannya.

Karyawan yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin mencapai 30 orang yang terdiri dari 21 laki-laki dan 9 perempuan, sehingga pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka selalu berjalan dengan baik. Ada karyawan yang menjadi kasir, pelayan, mencuci piring, gelas, mangkok, dan lain-lain, semua tugas itu dikerjakan bergiliran tiap minggunya

jadi para karyawan bisa merasakan semua pekerjaan yang di lakukan di rumah makan tersebut. Dengan karyawan yang cukup dan bertanggung jawab menjadikan rumah makan tersebut dapat mengendalikan usahanya dengan baik, sehingga pelayanan terhadap pelanggan/konsumen dapat berjalan dengan baik.

Sedangkan menurut pendapat informan (konsumen) 1,2,3,4 pelayanan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin adalah ramah, sopan, bagus, memuaskan, aman, baik dan setiap dia makan para karyawannya langsung datang menghampiri untuk menanyakan makanan apa yang ingin di pesan, tidak menunggu lama pesanannya langsung datang. Sedang ada satu konsumen yang mengatakan bahwa pelayanan di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin agak sedikit lama karena banyaknya konsumen yang harus dilayani.

Untuk rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin menurut pendapat konsumen :

- a. Dari segi kecepatan ada sebagai konsumen mengatakan cepat, namun ada juga konsumen yg mengatakan lambat, mungkin saat pengunjung tidak ramai maka pesanan cepat datang, dan sebaliknya kalau konsumennya banyak maka makanan yang di pesan sedikit lambat.
- b. Dari segi ketepatan yaitu sesuai dengan keinginan konsumen.
- c. Aman, dari segi ke amanan makanannya Jaminan “Halalan Thayyiban” dalam pelaksanaan bisnisnya dan untuk tempatnya aman karena tempat

parkir yang di sediakan luas, ada penjaganya menjadikan pembeli merasa aman dalam memarkir kendaraannya.

- d. Ramah, dalam melayani konsumen sikap karyawan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin ramah ketika menanyakan kepada konsumen tentang keinginan mereka dan kalau ada konsumen yang kritik terhadap pelayanan mereka, tidak emosi dalam menanggapi.
- e. Nyaman, rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dari pendapat para konsumen memiliki rasa yang khas dan nyaman untuk tempat juga sudah strategis.

2. Keunggulan yang Dimiliki Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam Menarik Minat Konsumen.

Dalam era globalisasi tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan akan semakin berat, tidak hanya bertujuan untuk dapat *survive* melainkan harus mampu memiliki keunggulan bersaing dibandingkan dengan perusahaan lain. Dalam keunggulan bersaing yang ada dalam lingkungan usaha, tidak semua yang bergerak dalam bidang tersebut dianggap sebagai pesaing, melainkan hanya pesaing yang potensialserta mereka yang baru masuk dalam persaingan yang juga potensial sebagai pesaing dalam usaha. Keunggulan bersaing adalah jantung kinerja perusahaan untuk bersaing dalam pasar. Keunggulan bersaing pada dasarnya tumbuh dari nilai atau manfaat yang dapat diciptakan perusahaan

bagi para pembelinya yang lebih dari biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan untuk menciptakannya.

Menurut Ass. Pimpinan, karyawan dan konsumen Keunggulan yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menarik minat konsumen adalah jaminan “Halalan Thayyiban” dalam pelaksanaan bisnisnya, memperbanyak mitra bisnis, yakni berupa cabang-cabang yang tersebar di Kalimantan Selatan, bumbu khusus yang langsung didatangkan dari medan untuk memperkuat keunikan rasa yang khas, menerima pesanan via telepon dan bisa mengantar pesanan ke tempat yang diinginkan, harga jual yang selalu diperhatikan agar bersaing dan terjangkau di pasaran. Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin juga melakukan promosi baik berupa brosur, kerjasama dengan even organizer suatu acara, mulut ke mulut artinya jika ada pembeli yang datang dan dia merasa nikmat dengan cita rasa yang ada, dia ceritakan dan mengajak teman-temannya untuk datang ke rumah makan tersebut hingga akhirnya tersebar kemana-mana. Sedangkan bagi karyawan sangat mengedepankan nilai-nilai Islam seperti persyaratan bagi yang ingin bekerja di rumah makan tersebut harus Islam dan bisa baca Al-Qur’an, Semua karyawan memakai jilbab, kuliah agama tujuh menit (kultum) dilakukan untuk karyawan dan karyawan sebelum memulai pekerjaannya, Pengajian yang dilakukan oleh staf/pimpinan setiap malam jum’at yang dilaksanakan secara regular dan Wong Solo juga membersihkan hasil usahanya dengan mengeluarkan zakat melalui amil zakat wong solo.

B. Laporan Penelitian

1. Pelayanan yang Ada di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin.

Menurut Kustar Sugiarto agar loyalitas pelanggan semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada pelayanan lain, penyedia jasa perlu menguasai lima unsur CTARN yaitu Cepat, Tepat, Aman, Ramah Dan Nyaman.¹²

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, menurut semua informan Pelayanan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin yaitu :

- a. Dari segi kecepatan ada sebagai konsumen mengatakan cepat, namun ada juga konsumen yang mengatakan lambat, mungkin saat pengunjung tidak ramai maka pesanan cepat datang dan sebaliknya kalau konsumennya banyak maka makanan yang di pesan sedikit lambat.
- b. Dari segi ketepatan sesuai dengan keinginan konsumen misalnya dari penyediaan makanannya dan ketika konsumen memesan via telpon makanan yang datang sesuai dengan keinginan konsumen.
- c. Aman, dari segi ke amanan makanannya jaminan “Halalan Thayyiban” dalam pelaksanaan bisnisnya dan untuk tempatnya aman karena tempat parkir yang di sediakan luas, ada penjaganya menjadikan pembeli merasa aman dalam memarkir kendaraannya.

¹²Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta:Gramedia, 2002), hlm.42.

- d. Ramah, dalam melayani konsumen sikap karyawan yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin ramah ketika menanyakan kepada konsumen tentang ke inginan mereka dan kalau ada konsumen yang kritik terhadap pelayanan mereka, tidak emosi dalam menanggapi.
- e. Nyaman, rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dari pendapat para konsumen memiliki rasa yang khas dan nyaman untuk tempat juga sudah strategis.

Menurut Parasuraman, Fitzsimmons, Zeithaml dan Bitner, *Manajemen Jasa* tahun 1988 tentang faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu : ¹³

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo dalam menyediakan fasilitasnya lengkap seperti sudah tersedianya mushala, Tv, pesan bisa lewat via telpon dan bisa mengantar pesanan, tempat bisa duduk/lesehan.

2. Keandalan (*reliability*)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/ konsumen di haruskan dengan cepat dan tepat walaupun terkadang ada pelanggan yang komplain. Dalam pelayanan rumah makan

¹³Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta:Andi, 1996), hlm. 69-70.

Ayam Bakar Wong Solo kecepatan pelayanan makanan dan kecepatan pelayanan kasir juga di tingkatkan karena banyak konsumen yang datang dan mungkin selalu ingin diutamakan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Kemampuan Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo dalam menanggapi setiap keinginan dari konsumen sangat baik seperti ramah ketika menanyakan keinginan konsumen, senyum dan jika ada konsumen yang komplain dengan pelayanannya tidak emosi dalam menanggapi.

4. Jaminan (*assurance*)

Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.

Kemampuan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo untuk memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang di berikan kepada pelanggan/konsumen. Dalam pelayanan kelengkapan menu dan harga makanan dan minuman sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen, kepercayaan konsumen yang menjadi faktor yang mempengaruhi tumbuh kembangnya rumah makan Ayam Bakar Wong Solo ini. Untuk dari segi harga di Wong Solo sendiri sedikit mahal karena memiliki cita rasa yang khas.

5. Empati (*empathy*)

Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo karyawan wajib memberikan keramahan terhadap pelanggan/konsumennya dalam melayani, karena kepuasan konsumen menjadi tujuan utama oleh pihak Rumah Makan ini sekaligus menciptakan adanya keharmonisan antara pelanggan/konsumen dan karyawan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo antara pembeli dan penjual sebagai relasi yang baik.

Dalam memasarkan produknya produsen atau penjual selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan mereka dan berusaha mencari pelanggan baru. Dalam usaha tersebut tidak terlepas dari adanya pelayanan.

Pelayanan yang baik adalah diikuti oleh perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani pelanggan atau konsumen dengan baik. Kenyamanan konsumen sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat, tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan. Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan yang bertugas melayani pelanggan harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu. Di samping kualitas karyawan yang melayani pelanggan harus sesuai standar.

Pada dasarnya konsumen ingin dilayani secara maksimal. Untuk melayani konsumen, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralataan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat konsumen nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

Menjelankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Konsumen akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Dalam melayani konsumen, karyawan harus melakukannya sesuai prosedur/standar perusahaan dan keinginan konsumen. Karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan konsumen. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas mudah di mengerti. Untuk menjadi karyawan, seseorang dituntut untuk memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuanya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.¹⁴

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau

¹⁴ Kasmir, *Kewirausahaan*(Jakarta:Rajawali Pers, 2010), hlm. 284.

melakukannya. Melayani pada dasarnya adalah perbuatan yang dianjurkan dalam agama sebagaimana yang di firman Allah dalam Q.S *al-Ma'idah*/5: 2.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ
يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ
الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ
الْعِقَابِ (٢)

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.¹⁵

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong di dalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh di lakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan di atas.

Keramahan yang ditunjukkan oleh karyawan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo sesuai dengan hadis Rasulullah yang diriwayatkan oleh *Muslim* nomor 2626:

¹⁵Departemen Agama RI, *op. cit.* hlm. 106.

حَدَّثَنِي أَبُو عَسَّانَ الْمِسْمَعِيُّ. حَدَّثَنَا عُثْمَانُ بْنُ عُمَرَ. حَدَّثَنَا أَبُو عَامِرٍ (يَعْنِي الْخَزَّازَ) عَنْ أَبِي عِمْرَانَ الْجَوْنِيِّ، عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الصَّامِتِ، عَنْ أَبِي ذَرٍّ. قَالَ: قَالَ لِي النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: لَا تَحْقِرَنَّ مِنَ الْمَعْرُوفِ شَيْئًا، وَلَوْ أَنْ تَلْقَى أَخَاكَ بِوَجْهِ طَلْقٍ.¹⁶

Abu> Ghassa>n Al Misma'i> menceritakan kepadaku, *Us\man bin Umar* menceritakan kepada kami, *Abu> A<mir* (maksudnya, *Al Khazza>z*), menceritakan kepada kami dari *Abu Imra>n Al Jauni>*, dari *Abdullah bin As}-S}a>mit*, dari *Abu Dzarr*, dia berkata, “Nabi shallallahu alaihi wa sallam pernah bersabda kepadaku, “janganlah sekali-kali kamu meremehkan kebajikan barang sedikitpun, walaupun hanya bertemu dengan saudaramu dengan wajah yang berseri-seri.”¹⁷

Dengan melayani secara maksimal melalui karyawan, maka suatu perusahaan cenderung akan mampu menambah jumlah konsumen, maka perlu dicari pendekatan-pendekatan taktis bagaimana para konsumen itu menjadi setia terhadap produk yang di tawarkan. Perlakukan ramah dengan senyuman tulus dari setiap karyawan, sabar dengan segala permintaan dan perlakuan yang kurang enak dari konsumen, dan siap dengan memberi informasi akan citra bersahabat. Pelayanan maksimal seperti itu sebenarnya akan menjadi informasi yang akan disampaikan konsumen kepada teman sejawat dan kerabatnya.

¹⁶ *Al Ima>m Abi> al- Husaini Muslim bin al-Hajja>jil Qusyairi>*, *Shahih Muslim*, juz 2 (Beirut Libanon: Darul Fikri, 1993), hlm. 543.

¹⁷ Imam An- Nawawi; penerjemah Ahmad Khatib, *Syarah Shahih Muslim (17)*, (Jakarta: pustaka Azzam, 2011) hlm. 41.

2. Keunggulan yang Dimiliki Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam Menarik Minat Konsumen.

Dalam era globalisasi tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan akan semakin berat, tidak hanya bertujuan untuk dapat *survive* melainkan harus mampu memiliki keunggulan bersaing dibandingkan dengan perusahaan lain dan seseorang yang berminat terhadap suatu aktivitas, kegiatan, orang maupun benda akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang serta adanya kecenderungan hati yang tinggi dikarenakan hal tersebut datang dari dalam diri seseorang yang didasarkan rasa suka dan tidak adanya paksaan dari pihak luar. Dengan kata lain, minat adalah suatu rasa lebih suka, rasa ketertarikan serta ketertarikan, dan keinginan hati yang kuat pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang memaksa. Minat berhubungan dengan suatu yang menguntungkan dan dapat menimbulkan kepuasan pada dirinya.¹⁸

Beberapa keunggulan yang dimiliki rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin dalam menarik minat konsumen :

- a. Jaminan “Halalan Thayyiban” dalam pelaksanaan bisnisnya.
- b. Memperbanyak mitra bisnis berupa cabang-cabang yang tersebar di seluruh daerah yang ada di Indonesia khususnya di Kalimantan Selatan.
- c. Melakukan kerjasama dengan event organizer (acara music, pameran dan mulut ke mulut).
- d. Kemasan dalam bentuk kotak yang bertuliskan merek, yakni Ayam Bakar Wong Solo.

¹⁸Rachman Abror, *Psikologi Pendidikan*, (Tiara Wacana:Yogyakarta, 1993), cet ke-4, hlm.112.

- e. Menerima pesanan via telepon dan bisa mengantar pesanan ke tempat yang diinginkan.
- f. Memperkuat keunikan rasa yang khas.
- g. Bumbu khusus yang langsung didatangkan dari medan.
- h. Membersihkan hasil usahanya dengan mengeluarkan zakat melalui amil zakat Wong Solo.
- i. Persyaratan bagi yang ingin bekerja di Rumah Makan tersebut harus Islam dan bisa baca Al-Qur'an.
- j. Semua karyawan memakai jilbab.
- k. Kuliah agama tujuh menit (kultum) dilakukan untuk karyawan dan karyawan sebelum memulai pekerjaannya.
- l. Pengajian yang dilakukan oleh staf/pimpinan setiap malam jum'at yang dilaksanakan secara regular.
- m. Akses jalan yang sangat mudah menjadikan Rumah Makan tersebut mudah di kenal dan ditemukan.

Untuk mencapai keunggulan bersaing, seseorang wirausaha harus mampu mengenali berbagai unsur dasar untuk mencapai keunggulan bersaing, yakni sebagai berikut:¹⁹

1) Harga atau nilai

Harga yang ada di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin sedikit mahal, tetapi itu semua sesuai dengan nilai atau kualitas makanan yang disediakan yaitu bumbu khusus yang langsung didatangkan

¹⁹Saiman, Leonardus, *kewirausahaan*, (Jakarta : Salemba Empat, 2012), hlm.139.

dari medan untuk memperkuat keunikan rasa yang khas dan Jaminan “Halalan Thayyiban” dalam pelaksanaan bisnisnya.

2) Menyenangkan Konsumen

Diupayakan agar produk atau jasa dapat menyenangkan konsumen dilihat dari berbagai aspek, seperti di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin. Jaminan “Halalan Thayyiban” dalam pelaksanaan bisnisnya, menerima pesanan via telepon dan bisa mengantar pesanan ke tempat yang di inginkan dan pelayanan yang memuaskan.

3) Pengalaman konsumen

Pengalaman baik atau buruk yang kita sampaikan dan yang dialami oleh seorang konsumen, umumnya akan menjadi catatan penting, misalnya menu-menu yang disediakan harus memiliki cita rasa yang berbeda dari yang lain dan dari segi pelayanan harus cepat, tepat, aman, ramah, nyaman.

Sebagaimana merujuk pada etika bisnis pada prinsipnya yang berkewajiban memberikan produk ataupun jasa dengan kualitas yang terbaik dan sesuai dengan tuntutan konsumen, memperlakukan konsumen secara adil dalam semua transaksi, termasuk pelayanan yang tinggi dan memperbaiki ketidakpuasan mereka.

4) Atribut produk yang dapat dicatat

Manfaat dari catatan atribut produk atau jasa adalah agar produk atau jasa dapat ditingkatkan dari atribut yang sudah ada sebelumnya. Di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin produk yang dapat ditingkatkan adalah memperbanyak mitra bisnis berupa cabang-cabang yang

tersebar di seluruh daerah yang ada di Indonesia khususnya di Kalimantan Selatan, melakukan kerjasama dengan event organizer (acara music, pameran dan mulut ke mulut) dan mengedepankan nilai-nilai Islam seperti persyaratan bagi yang ingin bekerja di rumah makan tersebut harus Islam, bisa baca Al-Qur'an dan Semua karyawan memakai jilbab.

5) Keistimewaan layanan yang unik

Bagaimana keistimewaan layanan yang diberikan. Jadi yang harus dilakukan oleh seorang wirausaha adalah bagaimana memberikan layanan yang unik dibandingkan dengan produk atau jasa pesaing terdekat kita.

Mempertahankan keunggulan bersaing adalah cara yang harus dikejar atau diupayakan oleh setiap pengusaha. Jika suatu produk pada posisi mengalami penurunan, maka harus diupayakan untuk dapat mencapai posisi naik kembali walaupun keunggulan bersaing tidak selalu dapat dipertahankan dalam jangka yang lama. Sebab selalu ada inovasi dan kreativitas terhadap setiap produk atau jasa. Jika suatu perusahaan tidak mampu berinovasi dan berkreaitivitas, maka akan lebih sulit mempertahankan keunggulan dibandingkan dengan perusahaan yang mampu beradaptasi dan selalu berinovasi tiada henti.²⁰

Agar suatu bisnis dapat berjalan dengan sukses maka harus memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. tidak ada ucapan yang saling bertentangan dengan perubahan.

²⁰*Ibid*, hlm.139.

Allah Swt. senantiasa memerintahkan kepada setiap orang beriman untuk memiliki sifat jujur dalam berbisnis.

Sebagaimana Allah barfirman dalam Q.S. *asy-Shu'ara* > /26:183.

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ (١٨٣)

“Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan”.²¹

Untuk mencapai tujuannya, setiap perusahaan mengerahkan usahanya agar mengutamakan proses kerja yang terbaik serta pelayanan yang sesuai harapan bagi kepuasan konsumen, sehingga dalam jangka panjang perusahaan mendapatkan keuntungan yang ditargetkannya. Melalui proses kerja yang berkualitas dan pelayanan yang memuaskan, perusahaan menciptakan layanan. Oleh karena itu keberhasilan usaha perusahaan sangat di tentukan oleh keberhasilan usaha proses kerja dan pelayanan yang di berikan seluruh manajemen perusahaan. Keberhasilan ini di tentukan oleh ketetapan proses kerja yang di hasilkannya dalam memberi kepuasan yang disyaratkan. Dengan kata lain, usaha-usaha pelayanan yang maksimal itu haruslah diarahkan pada konsumen yang ingin dituju sebagai sasaran nilai kepuasannya.

Berhasil tidaknya dalam mencapai tujuan tergantung pada keahlian manajer perusahaan dan system manajemennya untuk mengelola kegiatan yang ada agar organisasi/perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Pada perinsipnya pelayanan itu dimulai sebelum barang-barang itu diproses dan tidak berakhir dengan selesainya pekerjaan itu, tetapi kegiatan pelayanan harus terus dapat

²¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2010), hlm.374.

memberikan kepuasan kepada konsumen sepanjang hasil kerja itu dipergunakan optimal.

Di rumah makan tersebut juga terjamin “Halalan Thayyiban”.

Sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S.*asf-S{af/61:10-11*.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا هَلْ أَدُلُّكُمْ عَلَىٰ تِجَارَةٍ تُنْجِيكُمْ مِنْ عَذَابٍ أَلِيمٍ (١٠)
تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَتُجَاهِدُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ ذَلِكَ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ (١١)

“Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih (yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui”.²²

Dengan melihat uraian penjelasan diatas kegiatan bisnis yang dilakukan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin baik dari pelayanan serta keunggulan, dengan menganalisa dan mengacu kepada konsep pelayanan dalam ekonomi islam menurut penulis sesuai dengan konsep yang diajarkan oleh syariah dalam islam. Hanya saja masih ada kekurangan yang harus di evaluasi, berdasarkan data hasil akhir penelitian penulis dapatkan yaitu pelayanan yang di terapkan rumah makan tersebut ada satu orang informan (konsumen) yang mengatakan bahwa Pelayanan di Wong Solo Cabang ini agak sedikit lama karena banyaknya konsumen yang harus dilayani.

²²*Ibid*, hlm. 562.