

ANALISIS SISTEM PELAYANAN JASA WEDDING ORGANIZER DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus di UD. Santoso Wedding Organizer)

Alwi Musa Muzaiyin

Fakultas Syari'ah, IAIN Kediri

alwymuhammad765@gmail.com

Abstrak:

Wedding Organizer adalah suatu jasa yang memberikan pelayanan jasa pengorganisasian segala aktifitas yang berkaitan dengan kebutuhan dalam suatu pernikahan. Bisnis ini muncul karena adanya peluang dalam kehidupan modern yang menginginkan kecepatan, kemudahan, dan kepraktisan untuk mengatasi masalah time deficiency masyarakat perkotaan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya masyarakat yang menggunakan wedding organizer dalam menyelenggarakan pernikahan. Oleh sebab itu penelitian ini mencoba melihat tentang bagaimana sistem pelayanan wedding organizer di UD.Santoso, apakah sudah sesuai dengan Etika Bisnis Islam atau belum. Dari latar belakang tersebut maka permasalahan yang akan dijawab adalah tentang bagaimana sistem pelayanan wedding organizer di UD.Santoso serta apakah sistem pelayanan yang diterapkan oleh UD.Santoso itu sudah sesuai dengan Etika Bisnis Islam atau belum. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah salah satunya menurut "Sinambela" yang menjelaskan apa yang dimaksud dengan pelayanan dan juga menurut "Napitupulu". Sementara untuk menggali data dilakukan dengan cara wawancara dan bantuan data sekunder seperti internet dan jurnal-jurnal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang sudah dijalankan oleh UD.Santoso ini menggunakan prinsip jujur dan terbuka. Artinya antara penyedia jasa dan penyewa jasa tidak ada pergeseran yang menyebabkan salah satu pihak yang dirugikan. Di sisi lain, ditinjau dari Etika Bisnis Islam, sistem pelayanan yang diterapkan oleh pihak UD.Santoso sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam.

Kata Kunci: Sistem pelayanan, wedding, etika bisnis Islam.

Abstract:

Wedding Organizer is a service that provide services of organizing all the activities relating to the need in a marriage. This business appears because of the opportunities of modern life who want speed, convenience and practicality separately troubleshooting time deficiency urban communities. This research is motivated by the many people who use the wedding organizer to hold the wedding. Therefore, this study tried to see how the service system in UD. Santoso wedding organizer, is already in line with the Business Ethics Islam or not. From this background, the issues to be addressed is how the service system in UD. Santoso wedding organizer as well as whether the service system implemented by UD. Santoso it is in conformity with the Business Ethics Islam or not. The theory used in this study is one of them according to the "Sinambela" which explains what is meant by the service and also by "Napitupulu". Meanwhile, to collect data by interview and secondary data such as internet assistance and journals. The results of this study indicate that the service system which has been run by this UD. Santoso uses the principle of honest and open. This means that between the service provider and tenant services no shift that caused one of the injured party. On the other hand, in terms of Islamic Business Ethics, service system implemented by the UD. Santoso is in conformity with the principles of Islamic Business Ethics.

Keywords: System services, wedding, business ethics of Islam

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha pada masa sekarang menunjukkan peningkatan yang cukup pesat. Tingkat pendapatan riil masyarakat yang semakin meningkat serta perubahan gaya hidup akibat pengaruh budaya dan perilaku, yang berakibat pada kebutuhan akan produk barang maupun jasa yang meningkat pula. Dengan permintaan akan kebutuhan barang atau jasa yang tinggi tersebut membuat para pelaku bisnis untuk semakin bersaing dalam menarik konsumen dengan salah satu caranya ialah membangun sistem pelayanan yang baik.

Dengan meningkatnya persaingan tersebut, maka para pelaku bisnis memiliki kecenderungan untuk melakukan tabrakan kepentingan, menghalalkan segala cara dalam rangka memperoleh *profit* yang tinggi.

Islam hadir tidak hanya untuk mengatur manusia dalam beribadah saja, melainkan juga dalam bermuamalah (berbisnis). Dalam Islam sangat menjunjung tinggi etika / akhlak dalam menjalankan bisnisnya, agar tidak semata-mata untuk mendapat keuntungan saja tetapi juga keberkahan. Para pelaku bisnis muslim dalam bidang maupun jasa hendaknya memiliki kerangka etika bisnis yang kuat. Tidak terkecuali pada usaha *Wedding Organizer*.

Wedding Organizer sendiri ialah sebuah usaha yang bergerak pada bidang jasa, dalam hal ini dipercaya untuk penyelenggaraan acara pernikahan agar berjalan lebih lancar dan menarik. Jadi jasa ini memberikan pelayanan khusus secara pribadi membantu calon pengantin dan keluarga dari mulai tahap perencanaan sampai tahap pelaksanaan rangkaian acara pesta pernikahan.

Saat ini, terdapat berbagai kemudahan dalam mempersiapkan pernikahan seperti paket-paket yang telah disediakan oleh *Wedding Organizer*. Dalam perkembangannya beberapa tahun terakhir, jasa *Wedding Organizer* mulai tumbuh pesat dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Salah satu pelaku bisnis ini di Kota Kediri adalah UD. Santoso. Di *Wedding Organizer* ini sendiri terdapat berbagai macam pilihan layanan yang bisa dipilih sesuai *budget* dan keinginan dari konsumen, mulai dari konsep dan tata tempat pernikahan, catering dan segala hal yang dibutuhkan untuk membuat menarik acara pesta pernikahan yang diinginkan konsumen.

Dikarenakan kemajemukan konsumen yang menggunakan jasa ini, sehingga menjadikan banyak keinginan yang bermacam-macam, seperti tata rias yang dinilai berlebihan, busana yang tidak menutup aurat, pengisi hiburan yang mempertontonkan lekuk tubuhnya sampai dari konsumen non-muslim yang menginginkan pernikahan berkonsep seperti kepercayaan mereka dengan melaksanakan resepsi di Gereja.

Dengan adanya hal tersebut, maka UD. Santoso dituntut menjalankan sistem pelayanan yang profesional untuk memenuhi segala keinginan para konsumen agar terwujud tetapi tidak meninggalkan etika berbisnis dalam Islam.

Dari paparan diatas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Sistem Pelayanan Jasa Wedding Organizer Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di UD. Santoso Wedding Organizer)*”

LANDASAN TEORI

A. Ayat-ayat Terkait dengan Jasa

1. Qs. an-Nisa' : 29

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*”

2. Qs. al-Zukhruf : 32

أَمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ لَنْ نَحْنُ فَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَّعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ

Artinya: “*Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebahagian yang lain beberapa derajat, agar sebahagian mereka dapat mempergunakan sebahagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan.*”

B. Kajian Fiqh

Dalam kaitannya dengan sewa menyewa jasa, dalam islam dikenal dengan istilah *Ijarah*. Menurut as-Sayyid Sabiq, secara bahasa sewa (*ijarah*) berasal dari kata *al ajru* yang berarti *al inwad* (ganti). Sedangkan menurut syara', *al ijarah* adalah suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian.¹

Para ulama membagi *ijarah* menjadi 2, yaitu:

1. *Ijarah al-A'yan*, dalam hal ini terjadi sewa menyewa dalam bentuk benda atau binatang dimana orang menyewa untuk mendapat imbalan dari penyewa.
2. *Ijarah al-A'mal*, dalam hal ini terjadi perikatan tentang pekerjaan atau buruh manusia, dimana pihak penyewa memberi upah kepada pihak yang menyewakan.²

¹ Hasbi Ash Shiddieqy, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Semarang: Pustaka Rizqi Putra, 1997), 94

² Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, Cet. I (Jakarta: Rineka Cipta, 1992).

Sewa menyewa adalah salah satu bentuk muamalah dalam masyarakat, agar nantinya tidak terjadi suatu perjanjian yang dibuat sebelum dilakukannya sewa-menyewa. Dalam hukum Islam telah ditetapkan syarat sahnya (perjanjian) sewa-menyewa, sebagaimana dinyatakan oleh as-Sayyid Sabiq sebagai berikut:

1. Kerelaan dua pihak yang melaksanakan akad (perjanjian)
2. Mengetahu manfaat dengan sempurna, barang yang akan dijadikan objek sewa-menyewa sehingga nantinya tidak terjadi suatu perselisihan antara kedua belah pihak.
3. Hendaknya barang yang menjadi objek akad dapat dimanfaatkan kegunaannya.
4. Dapat diserahkan sesuatu yang disewakan berikut kegunaannya.
5. Bahwa manfaat adalah hal yang mubah bukan yang haram. Maka tidak sah sewa menyewa dalam hal maksiat.³

Disamping adanya syarat-syarat di atas, dalam suatu perjanjian sewa menyewa atau ijarah terdapat rukun-rukun sebagai berikut:

1. Pihak-pihak yang mengadakan akad (aqidain)
Para pihak dalam suatu perjanjian disebut subjek perjanjian, artinya orang-orang yang melaksanakan atau orang-orang yang mengadakan perjanjian itulah subjek hukumnya.
2. Sesuatu yang dijadikan objek perjanjian / *Ma'jur*
Sesuatu objek akad kadang-kadang berupa manfaat tertentu atau materiil tertentu, seperti objeknya barang-barang yang disewakan. Dan bisa juga sesuatu yang dijadikan objek akad berupa imateriil, misal berupa pekerjaan tertentu seperti perjanjian mengerjakan suatu pekerjaan.
3. Kesepakatan berakat.
Kesepakatan akad atau sighthat akad, yaitu suatu pernyataan kehendak dari pihak-pihak yang berakat, baik dengan lisan maupun tulisan.⁴ Adapun syarat sighthat adalah:
 - a. Harus bersesuaian anatar ijab dan qobul
 - b. Harus terang pengertiannya
 - c. Harus menggambarkan kesungguhan dari pihak yang bersangkutan.

C. Pengertian Pelayanan

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat.

³ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, III, 198

⁴ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat*, (Yogyakarta: Fakultas Hukum VII, 1993), 42

Menurut Sinambela, "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Menurut Napitupulu: "Pelayanan adalah serangkaian kegiatan suatu proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut".

D. Pengertian Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak meningkatkan kepemilikan apapun.⁵ Menurut Kotler, jasa dibedakan sesuai dengan apakah jasa itu berbasis manusia atau berbasis peralatan. Jasa berbasis manusia dibedakan atas apakah jasa itu dilakukan oleh pekerja terlatih atau profesional. Jasa berbasis peralatan beragam, tergantung dari apakah jasa itu dilakukan secara otomatis atau dimonitor oleh operator terlatih atau tidak terlatih.

Dalam pengertian yang lain, jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan konsumen. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin juga tidak perlu penggunaan barang yang berwujud. Walaupun diperlukan barang berwujud, akan tetapi tidak terdapat pemindahan hak milik atas benda tersebut.

Karakteristik unik yang dimiliki oleh jasa memiliki esensi utama yaitu perlunya keterlibatan secara langsung karyawan dalam delivery process, sehingga karyawan menjadi ujung tombak keberhasilan jasa. Pada bagian ini membahas mengenai berbagai perubahan faktor lingkungan yang mempengaruhi perkembangan sektor jasa. Adapun faktor lingkungan tersebut adalah: konsumen, pesaing, teknologi-inovasi, globalisasi, ekonomi, pemerintah dan sosial budaya. Diantara faktor lingkungan tersebut, maka perkembangan teknologi oleh banyak kalangan dikatakan sebagai faktor lingkungan yang paling banyak mempengaruhi sektor jasa. Selain itu meningkatnya sektor jasa juga dipicu beberapa faktor pendorong yaitu: meningkatnya tuntutan konsumen terhadap kualitas, pengurangan biaya, pelayanan jasa, konsumen internal dan peningkatan produksi.⁶

E. Bisnis *Wedding Organizer*

Bisnis *Wedding Organizer* adalah bisnis jasa yang memberikan pelayanan jasa pengorganisasian segala aktivitas yang berkaitan dengan kebutuhan dalam suatu pernikahan. Bisnis ini muncul karena adanya peluang dalam kehidupan modern yang menginginkan kecepatan,

⁵ Anggono Raras, *Menjadi Manager Sukses*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 136

⁶ Ibid., 87

kemudahan, dan kepraktisan untuk mengatasi masalah *time deficiency* masyarakat perkotaan. Dengan semakin banyaknya bisnis yang menawarkan jasa pengorganisasian pernikahan, calon pengguna atau klien harus lebih selektif memilih *Wedding Organizer* yang handal dan dapat dipercaya. Agar bisnis ini lebih kompetitif serta dapat meraih dan memuaskan target pasar, pelaku bisnis *Wedding Organizer* perlu mengetahui program perencanaan yang tepat. Dalam kondisi pasar yang kompetitif, memuaskan apa yang diinginkan klien merupakan salah satu kunci sukses. Karena itu, dibutuhkan pembaharuan-pembaharuan terhadap strategi perencanaan yang telah diterapkan. Perencanaan apa saja yang dilakukan *Wedding Organizer* dalam menyiapkan acara pernikahan, dimana hal ini akan menjadi dasar penyusunan pelaksanaan acara pernikahan yang akan dijalankan, sekaligus melihat perkembangan *wedding events* dan *wedding organizers* sekarang ini.⁷

Perbedaan *Event Organizer* (EO) dan *Wedding Organizer* (WO) adalah:⁸

1. *Event Organizer* (EO)

Dalam mata pelajaran perkuliahan, EO sebenarnya masuk dalam manajemen event. Dan dalam pengertian sederhana, *Event Organizer* adalah pengelola suatu kegiatan (pengorganisasi acara). Dengan kata lebih singkat lagi, *Event Organizer* adalah seni mengatur dan mengelola. Contoh event misalnya dalam kegiatan media promosi produk adalah suatu rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh pemilik brand sehingga terjalin interaksi antara pelanggan dengan produk dalam suatu aktivitas tertentu.

Bentuk sebuah Event Organizer sebenarnya telah dikenal di berbagai organisasi kemasyarakatan, lingkungan pekerjaan, maupun dalam lingkungan pendidikan (*in-house production*). Semisal diantaranya kepanitiaan peringatan HUT RI dilingkungan tempat kita tinggal, kepanitiaan *outbound*, dan kepanitiaan ulang tahun atau acara dalam sekolah yang diselenggarakan oleh OSIS, dan lain sebagainya. Contoh bentuk event lain yang sering dimanfaatkan pemasar untuk mempromosikan produknya ialah *sport event*, *exhibition*, *seminar/convention event*, perlombaan, dan lain-lain.

Dari pengertian tersebut, kemudian muncul istilah *Event Organizer* atau EO adalah jasa penyelenggaraan sebuah acara atau kegiatan yang terdiri atas serangkaian mekanisme yang sistematis dan memerlukan ketekunan, kesungguhan, serta kekompakan

⁷ Indra, "Apa itu Wedding Organizer?", *Vicca Sera*, <http://www.viccasera.com/berita-174-apa-itu-wedding-organizer.html>, diakses pada tanggal 21 September 2016

⁸ "Mengenal Jasa Wedding Organizer dan Event Organizer", *Studio Pelangi*, <http://studiopelangi.com/article/147202/mengenal-jasa-wedding-organizer-dan-event-organizer.html>, diakses pada tanggal 21 September 2016.

kerja tim. Acara tersebut dipaati dengan deadline, target, scheduling, pressure, dan team-work solidity. Sedangkan peran *Event Organizer* adalah melaksanakan penyelenggaraan sebuah event berdasarkan pedoman kerja dan konsep event tersebut, serta mengelolanya secara profesional

2. *Wedding Organizer* (WO)

Wedding Organizer sebenarnya sama dengan *Event Organizer* dalam konsep dasarnya sebagai penyelenggara acara. Sebab, *Wedding Organizer* merupakan bagian dari *Event Organizer*. *Wedding Organizer* adalah jasa yang memberikan pelayanan pengorganisasian segala aktivitas yang berkaitan dengan kebutuhan dalam pesta pernikahan. *Wedding Organizer* memiliki cakupan yang lebih luas dalam pengetahuan dan perancangan event.

Maka untuk acara wedding sendiri perlu persiapan bagi *Wedding Organizer* untuk mengetahui susunan acara dan tempat diadakannya acara. Dalam hal ini, *Wedding Organizer* juga memiliki kemampuan untuk bisa memberi saran dan masukan kepada pihak penyelenggara. Mulai saran tentang tanggal berlangsungnya acara, tempat berlangsungnya acara, dan tentunya konsep.

Karena negara kita banyak suku, lebih umum bagi *Wedding Organizer* untuk mengetahui tentang adat-adat daerah tentunya dalam hal wedding atau pernikahan itu tadi. Karena dalam lingkup ini, peran *Wedding Organizer* haruslah menyeluruh kepada semua susunan acara. Dan yang paling penting itu semua, *Wedding Organizer* lebih berperan dalam desain dan konsep acara.

Setiap pengantin adalah unik dan berbeda, sehingga tidak semua pasangan pengantin memerlukan jasa *Wedding Organizer*. Berikut ini beberapa alasan kapan saat yang tepat membutuhkan bantuan jasa tersebut :

- a. Waktu yang sangat berharga. Calon pengantin atau keluarga sibuk terikat dengan aktivitas pekerjaan yang tinggi sehingga sulit menyisakan waktu yang cukup untuk menyiapkan sendiri segala perencanaan dan perlengkapan acara pesta pernikahan.
- b. Efisiensi waktu dan tenaga. Pada pesta pernikahan banyak hal yang harus diselesaikan, sehingga dibutuhkan waktu dan tenaga yang cukup untuk menyelesaikan. Salah satunya dengan memanfaatkan semua informasi mengenai pernikahan yang disediakan oleh seorang *Wedding Organizer*, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga.
- c. Penampilan yang sempurna. Pesta pernikahan akan menjadi kenangan seumur hidup. Kesiapan fisik dan mental yang sempurna adalah kunci dari segalanya. Kerjasama yang terpadu antara pasangan pengantin, keluarga dan sebuah tim yang profesional akan membantu mewujudkannya.

F. Etika Bisnis dalam Islam

Salah satu kajian penting dalam Islam adalah persoalan etika bisnis. Pengertian etika adalah *a code or set of principles which people live* (kaidah atau seperangkat prinsip yang mengatur hidup manusia). Etika adalah bagian dari filsafat yang membahas secara rasional dan kritis tentang nilai, norma, atau moralitas.

Etika ekonomi Islam, sebagaimana dirumuskan oleh para ahli ekonomi Islam adalah suatu ilmu yang mempelajari aspek-aspek kemaslahatan dan kemafsadatan dalam kegiatan ekonomi dengan memperhatikan amal perbuatan manusia sejauhmana dapat diketahui menurut akal pikiran (*rasio*) dan bimbingan wahyu (*nash*). Etika ekonomi dipandang sama dengan akhlak karena keduanya sama-sama membahas tentang kebaikan dan keburukan pada tingkah laku manusia.

Tujuan etika Islam menurut kerangka berpikir filsafat adalah memperoleh suatu kesamaan ide bagi seluruh manusia di setiap waktu dan tempat tentang ukuran tingkah laku baik dan buruk sejauhmana dapat dicapai dan diketahui menurut akal pikiran manusia

G. Prinsip Etika Bisnis Dalam Islam

Prinsip-prinsip etika bisnis yang berlaku dalam kegiatan bisnis yang baik sesungguhnya tidak bisa dilepaskan dari kehidupan kita sebagai manusia, hal ini berarti bahwa prinsip-prinsip etika bisnis terkait erat dengan sistem nilai yang dianut oleh masing-masing masyarakat. Prinsip-prinsip etika bisnis yang berlaku di China akan sangat dipengaruhi oleh sistem nilai masyarakat China, sistem nilai masyarakat Eropa akan mempengaruhi prinsip-prinsip bisnis yang berlaku di Eropa.

Dalam hal ini ternyata sistem nilai yang berasal dari agama memberikan pengaruh yang dominan terhadap prinsip-prinsip etika bisnis pemeluknya. Hal ini telah dibuktikan oleh Max Weber dengan *Protestant Ethics*-nya yang membawa kemajuan pesat dalam pembangunan di Eropa. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Nurcholis Majid, bahwa tesis Max Weber tentang Etika Protestan mengatakan kemajuan ekonomi Eropa Barat adalah berkat ajaran asketisme (*zuhud*) dalam ajaran Calvin. Kaum Calvinis menerima panggilan Ilahi untuk bekerja keras dan tetap berhemat terhadap harta yang berhasil dikumpulkan, karena hidup mewah bukanlah tujuan. Dengan hidup hemat maka terjadilah akumulasi modal menuju kapitalisme.

Lebih jauh Nurcholis Majid mengkritik Weber yang sangat mengagung-agungkan paham Protestan ini. Weber juga telah mempelajari berbagai agama lain, namun Islam hanya dipelajari sedikit dengan tujuan untuk membenarkan tesisnya bahwa agama Protestan ini lebih

unggul. Dalam kenyataan muncul bantahan terhadap teorinya berdasarkan fakta di lapangan yaitu beberapa negara lain yang bukan Protestan, seperti Khatolik di Perancis dan Italia juga mengalami kemajuan, begitu juga Jepang dan Korea yang menganut Shinto-Buddhis mengalami kemajuan pesat yang kemudian disusul oleh kemajuan negara lain yang menganut Konfusianisme.⁹

Islam sebagai agama yang besar dan diyakini paling sempurna telah mengajarkan konsep-konsep unggul lebih dulu dari Protestan, akan tetapi para pengikutnya kurang memperhatikan dan tidak melaksanakan ajaran-ajaran Islam sebagaimana mestinya. Karena ternyata banyak prinsip bisnis modern yang dipraktekkan perusahaan-perusahaan besar dunia sebenarnya telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Perusahaan-perusahaan besar dunia telah menyadari perlunya prinsip-prinsip bisnis yang lebih manusiawi seperti yang diajarkan oleh ajaran Islam, yang dicontohkan oleh Rasulullah.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang sekitar dan tingkah laku yang dapat diamati.

B. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Rejomulyo Kota Kediri. Sengaja lokasi ini dipilih sebagai tempat untuk pelaksanaan penelitian karena ditempat tersebut padat penduduknya; yang mana diantaranya pemuda-pemudi yang mau menikah.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatlah penting dan utama, hal ini dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.

Sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrument kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Karena itu peneliti juga harus terlibat dalam kehidupan orang-orang yang diteliti sampai pada tingkat keterbukaan an-

⁹ Norvadewi, "Bisnis Dalam Perspektif Islam (Telaah Konsep, Prinsip dan Landasan Normatif)", *Al-Tijary*, 1 (Desember, 2015), 37

tara kedua belah pihak. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Peneliti melakukan penelitian di Kelurahan Rejomulyo Kota Kediri.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diambil langsung tanpa perantara dari sumbernya. Dalam hal ini yang menjadi sumber data utama adalah pihak penyedia jasa wedding organizer; untuk mengetahui kegiatan apa saja yang dilakukan pihak terkait.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya seperti dari dokumentasi (foto, rekaman video, dan lain-lain) dan dokumen data-data (tabel, catatan, notulen rapat dan lain-lain) serta benda-benda lain yang dapat memperkaya data primer. Oleh karena itu, data sekunder juga disebut sebagai data yang membantu data primer.

E. Pengumpulan Data

1. Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan memberikan berbagai pertanyaan kepada narasumber atau responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara interviwer dengan responden dan kegiatannya dilakukan secara lisan.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi antara lain: ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar atau karya. Dokumentasi merupakan alat pengumpul data yang berupa catatan, transkrip, buku, foto, agenda dan sebagainya.

GAMBARAN UMUM

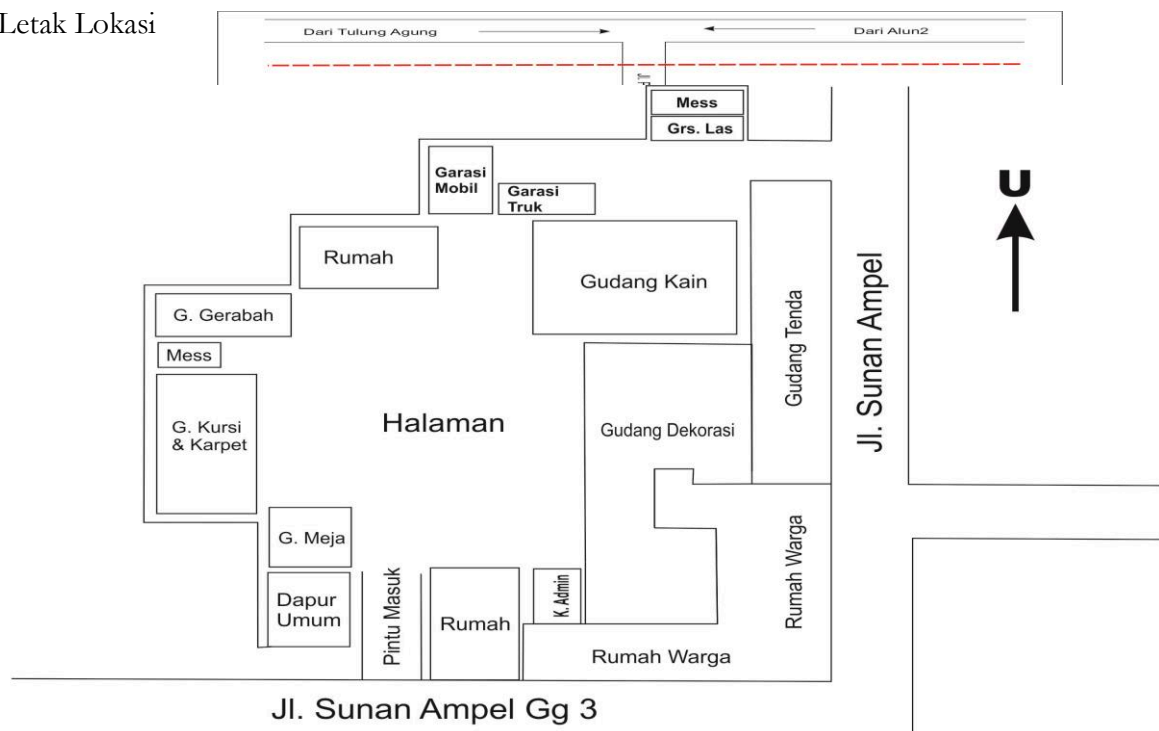
1. Sejarah Berdirinya

UD. Santoso Wedding Organizer yang terletak di Jl. Sunan Ampel Gang 3 Kelurahan Rejomulyo Kota Kediri pertama dirintis pada tahun 1994, berawal dari istri dari Bpk. Santoso yaitu Ibu Siti Kholifah yang memiliki keahlian tata rias dan konsultan pernikahan. Kemudian

seiring berjalannya waktu, UD. Santoso semakin berkembang dengan adanya sewa terob, dekorasi, meja, kursi dan segala keperluan pernikahan.

Pada tahun 2005-2010, UD. Santoso mengalami perkembangan yang pesat dengan semakin banyaknya jumlah item, kendaraan operasional berupa truk dan mobil pick up. Hingga saat ini jumlah karyawan tetap berjumlah 30 orang dan 70 orang berstatus karyawan borongan, selain itu jumlah kendaraan operasionalnya berupa truk berjumlah 6 buah dan 5 buah mobil pick up. Dan setelah masa tersebut sampai sekarang mereka tinggal menjalankan pengembangan dan *maintenance* segala apa yang ada.

2. Letak Lokasi



3. Struktur Manajemen

Struktur manajemen yang dijalankan di UD.Santoso ini dipimpin dan dikelola oleh pemiliknya yaitu bernama Bapak Santoso. Kemudian beliau memiliki asisten yang berperan dan memiliki wewenang dibawahnya yaitu anaknya bernama Penta Sanjaya menjabat sebagai Wedding Planner. Jabatan dibawahnya yaitu karyawan-karyawan yang bertugas dalam bidangnya masing-masing. Meliputi bidang administrasi dan karyawan-karyawan khusus yang koordinir oleh masing-masing koordinator gudang, seperti gudang dekorasi, gudang kain, gudang gerabah, gudang meja, gudang kursi, gudang AC, gudang tenda dan rijing, gudang palet/flooring.

HASIL PENELITIAN

UD. Santoso adalah salah satu Wedding Organizer ternama di Kota Kediri yang sudah berdiri sejak tahun 1994. Dengan 22 tahun pengalaman di wedding industri, UD. Santoso selalu memberikan pelayanan yang maksimal untuk setiap klien yang ditangani oleh mereka agar acara pernikahan berlangsung lancar dan sesuai dengan keinginan klien. Salah satu orang yang berperan penting di UD. Santoso ialah Penta Sanjaya, beliau adalah anak dari pemilik perusahaan yaitu bapak H. Santoso. Dari hasil wawancara dengan narasumber kami yakni Saudara Penta Sanjaya, dapat diketahui sebagai berikut:¹⁰

A. Proses pelayanan di UD. Santoso

Langkah-langkah yang dilakukan oleh UD. Santoso untuk melayani dan membantu klien yang ingin menyelenggarakan pernikahan antara lain:

1. Bertemu klien untuk lebih mengenal keduanya dan mengetahui konsep pernikahan apa yang diinginkan, apa yang disukai dan tidak disukai oleh kedua calon pengantin.
2. Membantu dan memberi masukan klien yang belum mempunyai konsep tentang perencanaan tempat yang diinginkan, dekorasi, busana & tata rias, catering, sound system, hiburan, video shooting dan MC yang menghandel pada saat acara pernikahan berlangsung. Tentu saja tetap disesuaikan kemampuan finansial dari klien itu sendiri, apakah klien itu kelas menengah keatas atau kebawah.
3. Membuat daftar mitra yang harus dihubungi sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Membantu klien bertemu dengan mitra, agar klien bisa tawar menawar dan bertatap muka langsung dengan mitra.
4. Dengan melakukan survei lapangan tentang tempat pelaksanaan yang diinginkan oleh klien apakah di gedung atau di luar gedung, membutuhkan berapakah luas tenda, penataan dekorasi dan lain-lain. UD. Santoso dapat mengestimasi biaya dan membantu membuat budget. UD. Santoso akan membantu pengelolaan budget sesuai dengan kemauan klien tetapi tentunya disesuaikan juga dengan harga yang ada.
5. Dalam sekali event wedding, jumlah kru bisa mencapai 15-20 orang dan semua dibagi dalam divisi kerja masing-masing yang dikoordinir oleh 1 orang supervisor. Tetapi jumlah tersebut bisa kurang dan bisa lebih tergantung skala wedding yang dikerjakan. Sehingga dapat memaksimalkan kinerja dalam memuaskan konsumen.

B. Penyewaan barang dan jasa yang ada di UD. Santoso

UD. Santoso juga menyediakan persewaan tenda, kursi, meja dan segala jenis dekorasi. Untuk sound system, catering, video shooting, busana & tata rias, dan MC

¹⁰ Penta Sanjaya, sebagai anak dari H. Santoso sekaligus berperan sebagai Penanggung Jawab Wedding Planner. Wawancara pada tanggal 28 September & 4 Desember 2016

menggunakan sistem mitra atau kerjasama dengan vendor lain. Khusus sound system, UD. Santoso menyewa dari vendor lain yang sudah menjadi mitra kerja dan kemudian akan menyewakannya lagi kepada klien. Maka UD. Santoso akan mengambil profit dari penyewaan sound system ini, karena untuk mengganti kerugian waktu dan tenaga untuk mencari dan mengoperasikan sound system tersebut. Alasan UD. Santoso tidak menyediakan sound system sendiri ialah tidak adanya yang dapat *maintenance* secara tetap. Untuk yang catering, video shooting, busana & tata rias maupun MC, pihak UD. Santoso hanya mengarahkan dan membantu klien untuk bertemu dan bernegosiasi sendiri dengan mitra. Jadi UD. Santoso menekankan biaya untuk jasa persewaan segala jenis *equipment* yang diperlukan untuk pelaksanaan pernikahan, untuk jasa wedding planner/konsultan pernikahan tidak memungut biaya.

C. Sistem pembayaran jasa penyewaan WO di UD. Santoso

Pada sistem pembayarannya bisa cash ataupun kredit. Meskipun menggunakan sistem kredit/angsuran, UD. Santoso tidak menetapkan sistem bunga, jadi apabila biaya 30 juta dengan menggunakan DP 10-50 % sisa biaya dapat diangsur bulanan ataupun tahunan sampai biaya 30 juta terpenuhi, klien tidak akan dikenakan bunga tambahan. Namun apabila terjadi wanprestasi dari pihak klien sendiri, seperti pembatalan dari pihak klien maka DP dianggap hangus dan apabila dari pihak UD. Santoso yang membatalkan, DP dapat dikembalikan namun tetap sesuai prosedur dan kesepakatan dalam awal akad penyewaan.

D. Penangan dan sistem bila terjadi kerusakan alat-alat yang disewakan

Apabila terjadi kerusakan alat-alat sebelum acara dilaksanakan, maka akan langsung diganti oleh pihak UD. Santoso, namun apabila setelah acara terjadi kerusakan, maka akan ditanggung sepenuhnya dengan mengganti dengan sejumlah uang sesuai kerusakan yang ditimbulkan. Dan jika terjadi musibah, seperti angin yang merubuhkan tenda maka pihak UD. Santoso siap stand by untuk memperbaikinya.

E. Sistem kontrak penyewaan yang di lakukan UD. Santoso dengan Penyewa

UD. Santoso tidak menggunakan surat perjanjian secara tertulis dengan klien yang menggunakan jasa wedding organizernya, hanya menggunakan sistem kepercayaan. Menurut pendapat mereka agar lebih dekat dengan klien, namun mereka juga memahami risikonya apabila terjadi masalah tidak dapat menggugatnya secara hukum.

F. Kelebihan dan Kekurangan UD. Santoso

UD. Santoso memiliki beberapa kelebihan dibandingkan beberapa WO lain seperti Bella dan Hello Wedding Organizer yakni kelengkapan equipment dan peralatan yang dibutuhkan untuk sebuah acara wedding, selain itu kualitas dari setiap peralatan dan partisi terjamin karena untuk *maintenance* sendiri disetiap gudang terdapat orang yang khusus mencermati dan merawat

setiap barang yang dibutuhkan untuk pernikahan. Sedangkan kekurangannya ialah nominal harga yang lebih mahal dibandingkan dengan yang ditawarkan oleh WO lain, namun hal ini sesuai dan sebanding dengan kualitas yang didapatkan oleh konsumen.

Alasan konsumen memilih UD. Santoso ialah kelengkapan dari segi partisi dan equipment, dan dari segi finansial UD. Santoso menyediakan sistem pembayaran dengan menggunakan faktir dan gesek ATM. Sehingga mempermudah konsumen dalam memilih proses pembayaran.

G. Pelayanan jasa UD. Santoso ditinjau dari etika bisnis islam

Dari hasil penelitian diatas apabila ditinjau dari etika bisnis islam, pelayanan yang diberikan oleh UD. Santoso sudah memenuhi prinsip-prinsip etika bisnis dalam islam. Pada prinsipnya, UD. Santoso menerapkan sistem pelayanan yang jujur dengan transparansi tentang estimasi biaya, melayani dengan kualitas layanan dan barang dengan mutu baik. Meskipun harganya lebih tinggi, klien akan merasa puas karena kualitasnya terjamin. Tidak menggunakan sumpah dalam memasarkan jasa dan layanannya, karena klien dapat langsung melihat hasil capaian kinerja dan kualitas UD. Santoso yang berhasil menyelenggarakan acara pernikahan. Untuk pembiayaan, mereka menekankan kelonggaran bagi klien, sehingga klien merasa termudahkan dengan kelonggaran pembiayaan yang diberikan. Dalam menjalin kerjasama dengan kolega/mitra kerjanya, UD. Santoso menjalin baik hubungan yang menguntungkan oleh kedua belah pihak, UD. Santoso dapat memenuhi keinginan kliennya dan disisi lain mitra juga akan mendapat keuntungan.

Status uang muka (*'urbuun*) yang ditetapkan oleh pihak UD. Santoso, berdasarkan dari kajian fiqh dan perbedaan pendapat para ulama diatas, baik yang membolehkan penerapan uang muka ataupun yang tidak membolehkan penerapan uang muka dapat disimpulkan bahwa uang muka hukumnya haram apabila tidak ada kejelasan, namun ketika pelaksanaan akad ada kejelasan mengenai uang muka, maka penerapan uang muka hukumnya mubah berdasarkan tradisi yang berlaku.

SIMPULAN

UD. Santoso merupakan salah satu Wedding Organizer yang telah terkenal sejak tahun 1994. Adanya pelayanan yang maksimal yang diberikan oleh UD.Santoso ini membuat klien merasa puas akan hasil yang telah dirasakan. Mengenai dengan layanan yang akan diberikan kepada klien, UD.Santoso memiliki cara tersendiri dan beberapa langkah yang harus dijalankan. Adapun tentang sistem pembayaran yang dijalankan oleh UD.Santoso ini tidak menutup kemungkinan untuk klien membayarnya dengan cara kredit, artinya UD.Santoso menggunakan sistem pembayaran cash dan kredit.

Ditinjau dari segi etika bisnis Islam, UD.Santoso ini memberikan pelayanan yang sudah sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Intinya UD.Santoso ini telah menerapkan prinsip yang jujur dan terbuka kepada klien dengan kualitas yang baik. Perjanjian yang dilakukan oleh UD.Santoso dengan klien tidak tertulis di dalam hitam diatas putih, namun keduanya cukup menggunakan lisan dan rasa saling percaya dengan hasil yang telah diciptakan dan dibuktikan kepada klien-klien yang lain.

Demikianlah karya ilmiah ini kami buat, dalam setiap penulisan karya ilmiah ini tentu jauh dari kesempurnaan dan memiliki banyak keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk memperbaiki. Karena hasil dari setiap pemikiran saran dari banyak pihak akan berkembang sesuai dengan zaman dan realitas yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Amin, dkk. *Etika Muamalah*. Malang: Program Pascasarjana UMM, 1997.
- Anonim “Mengenal Jasa Wedding Organizer dan Event Organizer”, *Studio Pelangi*, <http://studiopelangi.com/article/147202/mengenal-jasa-wedding-organizer-dan-event-organizer.html>. diakses pada tanggal 21 September 2016.
- Ash Shiddieqy, Hasbi. *Pengantar Fiqh Muamalah*. Semarang: Pustaka Rizqi Putra. 1997.
- Bahreisy,Salim, dkk. *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*. Surabaya: PT Bina Ilmu, 2005.
- Basyir, Ahmad Azhar. *Asas-Asas Hukum Muamalat*. Yogyakarta: Fakultas Hukum VII. 1993.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Tafsirnya*. Jakarta: Lentera Abadi. 2010.
- Djakfar, Muhammad. *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*. Malang: UIN-Malang Press, 2007.
- Indra, “ Apa itu Wedding Organizer?”, *Vicca Sera*, <http://www.viccasera.com/berita-174-apa-itu-wedding-organizer.html>. diakses pada tanggal 21 September 2016.
- Nejatullah Siddiqi, Muhammad. *Kegiatan Ekonomi Dalam Islam*. Jakarta: Bumi Aksara, 1991.
- Norvadewi. “Bisnis Dalam Perspektif Islam. Telaah Konsep, Prinsip dan Landasan Normatif”. *Al-Tijary*, 1 (Desember, 2015).
- Raras, Anggono. *Menjadi Manager Sukses*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sabiq Sayyid. *Fiqh Sunnah*. III, 198.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah*. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Sudarsono. *Pokok-pokok Hukum Islam*. Cet. I Jakarta: Rineka Cipta. 1992.

Analisis Sistem Pelayanan Jasa Wedding Organizer Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam ...

Zuhaili, Wahbah. *Al-Fiqhul al-Islami wa Adillatuh*, Jilid 5, diterjemahkan Abdul Hayyie Al-Kattani dkk. Jakarta : Gema Insani. 2011.