

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PROSES
PRODUKSI DAN PELAYANAN DI RUMAH MAKAN
AYAM GORENG NELONGSO
CABANG MASTRIP JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:

Emi Fahmia
NIM : 204105020108

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2024**

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PROSES
PRODUKSI DAN PELAYANAN DI RUMAH MAKAN
AYAM GORENG NELONGSO
CABANG MASTRIP JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

Emi Fahmia
NIM : 204105020108

Disetujui Dosen Pembimbing



Muhammad Saiful Anam, M.Ag.
NIP. 197111142003121002

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PROSES
PRODUKSI DAN PELAYANAN DI RUMAH MAKAN
AYAM GORENG NELONGSO
CABANG MASTRIP JEMBER**

SKRIPSI

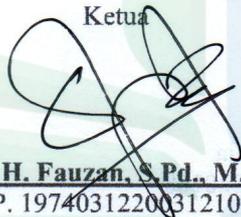
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Selasa

Tanggal : 10 Desember 2024

Tim Penguji

Ketua

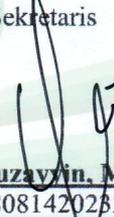


Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.Si.
NIP. 197403122003121008

Anggota

1. Dr. Moh. Haris Balady, M.M.
2. Muhammad Saiful Anam, M.Ag.

Sekretaris



H. Muzayyin, M.E.
NIP. 197808142023211011



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.” (QS. An-Nahl: 90).¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. An-Nahl [16]: 90 (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), 293.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Hariyanto dan Ibu Suriyati yang telah sabar mendidik, mendukung dan selalu mendoakan saya dimanapun berada. Terimakasih atas ketulusan cinta dan kasih sayang karena telah membawa saya sampai ke jenjang perkuliahan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, umur yang panjang, keberkahan setiap langkah dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
2. Kakak saya yaitu Hardiyanti yang selalu memberikan motivasi, doa dan dukungan.
3. Adik saya yaitu Achmad Affandi yang selalu mendukung dan memberikan semangat.
4. Keponakan saya yaitu Muhammad Alfatih Kuswanto yang selalu menghibur saya dalam keadaan penat.
5. Keluarga besar Ekonomi Syariah 3 angkatan 2020 yang telah menjadi teman selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Teman-teman penghuni Kos Elsyamba 1 yang telah menjadi keluarga kedua selama masa studi saya. Terimakasih banyak atas segala kebersamaan, dukungan, motivasi, semangat, tawa, dan cerita-cerita yang tak terlupakan yang penuh arti. Serta saling memotivasi dalam menghadapi susahnya jauh dari orang tua. Kalian telah memberikan warna tersendiri dalam kehidupan saya dalam berada di kos.
7. Teman-teman saya yang berada di Bali terimakasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan dari jauh.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat yang besar berupa kesehatan, kekuatan hati dan pikiran kepada penulis sehingga penulis skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW teladan bagi umat islam yang mengangkat kita dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah.

Skripsi ini berjudul “Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Proses Produksi dan Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember”, skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Sofiah, M.E. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Muhammad Saiful Anam, M.Ag. selaku dosen pembimbing dalam penyelesaian karya tulis ini yang bersedia mengarahkan, membimbing dan memotivasi penulis sejak awal hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu serta wawasannya kepada penulis selama berada di bangku kuliah.
7. Bapak Dedi Yusuf Efendi beserta karyawan yang telah bersedia memperkenankan penulis melaksanakan penelitian di Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember dan membantu memperlancar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih banyak, semoga kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapat balasan pahala dari Allah SWT yang dapat menjadi amal perbuatan dan semoga bermanfaat untuk kita semua di dunia maupun di akhirat. Amin.

Jember, 25 Desember 2024
Penulis

Emi Fahmia
NIM. 204105020108

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Emi Fahmia, 2024: *Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Proses Produksi dan Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.*

Kata Kunci: *Etika Bisnis Islam, Proses Produksi, Pelayanan*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember. Etika bisnis Islam adalah panduan moral yang mengatur setiap aktivitas bisnis berdasarkan nilai-nilai syariat Islam. Dalam konteks usaha kuliner, etika bisnis Islam sangat relevan karena berkaitan dengan kualitas makanan, pelayanan yang baik, dan hubungan yang harmonis dengan pelanggan.

Penelitian ini difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu: 1). Bagaimana proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember? 2). Bagaimana pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember? 3). Bagaimana implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember?

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi. Kualitatif fenomenologi adalah metode penelitian yang berfokus pada pemahaman makna di balik pengalaman individu terhadap suatu fenomena dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan data. Teknik analisis datanya menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan datanya yaitu triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan: Pemilik Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember adalah seorang Muslim yang kurang memahami secara mendalam tentang etika bisnis Islam. Namun, tanpa disadari ia telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam menjalankan usahanya. Hal ini tercermin sebagai berikut: 1). Prinsip Ketauhidan: Rumah makan ini menjalankan proses produksi dengan memastikan semua bahan baku halal dan berkualitas. Karyawan diajarkan untuk menjaga kebersihan dan bekerja dengan tanggung jawab sebagai bagian dari ibadah, mencerminkan dedikasi terhadap Allah SWT. 2). Prinsip Keseimbangan: Penetapan harga dilakukan secara adil dan sesuai dengan daya beli masyarakat. Proses produksi menggunakan takaran yang tepat untuk menghindari pemborosan. Pelayanan diberikan secara setara tanpa diskriminasi kepada semua pelanggan, menciptakan suasana yang inklusif dan ramah. 3). Prinsip Kehendak Bebas: Pelanggan diberikan kebebasan untuk menentukan porsi nasi, sambal, dan minuman melalui konsep refill, menciptakan pengalaman makan yang nyaman dan personal sesuai kebutuhan mereka. Kebebasan ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan nilai lebih dalam pengalaman konsumsi. 4). Prinsip Tanggung Jawab: Rumah makan menunjukkan tanggung jawab sosial melalui kontribusi kepada masyarakat, seperti menyalurkan santunan melalui LAZISNU. Selain itu, pelayanan pelanggan dikelola secara responsif terhadap keluhan, memastikan kualitas dan kenyamanan tetap terjaga. 5). Prinsip Kebajikan: Program pembagian takjil gratis selama bulan Ramadan dan penerapan konsep refill menggambarkan semangat berbagi dan kemurahan hati. Langkah-langkah ini tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan tetapi juga meningkatkan manfaat sosial kepada masyarakat sekitar.

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Istilah.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kajian Teori.....	24
1. Etika Bisnis Islam.....	24
2. Proses Produksi dalam Perspektif Islam.....	27
3. Pelayanan dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Subyek dan Obyek Penelitian.....	39
D. Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Keabsahan Data.....	43
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS	45
A. Gambaran Objek Penelitian.....	45
B. Penyajian Data dan Analisis.....	51

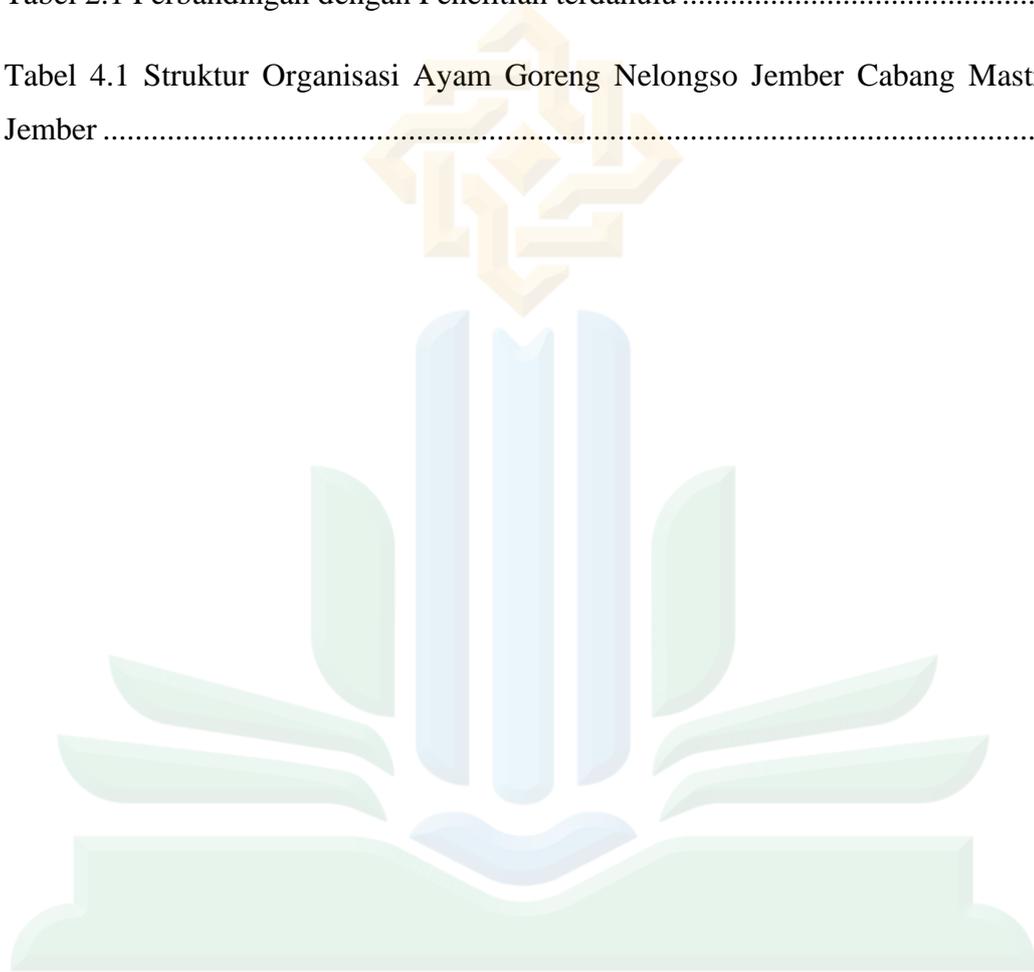
1. Proses Produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.	51
2. Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.....	55
3. Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Proses Produksi dan Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.	62
C. Pembahasan Temuan.....	85
1. Proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.....	85
2. Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.....	87
3. Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Proses Produksi dan Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.	89
BAB V PENUTUP	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
DOKUMENTASI PENELITIAN.....	123

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matriks Penelitian
2. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
3. Jurnal Kegiatan Penelitian
4. Surat Izin Penelitian
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian
6. Surat Selesai Bimbingan
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
8. Pedoman Wawancara
9. Dokumentasi Penelitian
10. Biodata Penulis

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian terdahulu	19
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Ayam Goreng Nelongso Jember Cabang Mastrip Jember	48



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, banyak orang mulai membuka bisnis usaha. Bisnis merupakan bagian penting dari kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia.² Tujuan utama sebuah bisnis adalah membuat konsumen merasa puas. Kepuasan konsumen terjadi ketika mereka membandingkan harapan awal dengan hasil yang mereka rasakan setelah menggunakan produk dan pelayanan yang diberikan. Kualitas produk menjadi salah satu faktor penting yang dipertimbangkan pelanggan saat membeli. Oleh karena itu, semakin baik kualitas produk yang diberikan semakin besar menarik pelanggan untuk datang kembali.³ Kualitas produk menjadi pertimbangan penting bagi pelanggan saat membeli. Produk yang berkualitas akan lebih menarik dan dapat meningkatkan minat pelanggan untuk datang terutama produk halal.⁴

Produk halal kini menjadi perhatian khusus dalam industri makanan global terutama di Indonesia. Konsumsi produk halal terus meningkat di berbagai pasar. Produk yang sudah terjamin kehalalannya harus mempunyai label halal karena dengan adanya label tersebut, konsumen merasa lebih yakin untuk membeli serta dapat mengetahui

² Miftahul Mukharomah dan Mei Santi, "Etika Pelayanan Usaha Food Court Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Queen Resto Kelurahan Bago Tulungagung)," *Jurnal Ekonomi Syariah* 8, no. 1 (Juni 2021): 41–66, <https://www.ejournal.staim-tulungagung.ac.id/index.php/eksyar/article/view/167>.

³ Rahmatun Nisa, H. Idris Parakasi, dan A. Syatir Sofyan, "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam di Rumah Makan Ilo Peta Kota Bima", Vol 3, No 5, Oktober 2023; 680-689 <https://ejournal.yasin-alsys.org/index.php/arzusin/article/view/1832>

⁴ Melina Faradannisa dan Agus Supriyanto, "Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 2, No 1, 2022: 76-94, <http://e-jurnal.staiattanwir.ac.id/index.php/jes/article/view/216>

informasi yang jelas mengenai produk.⁵ Selain menggunakan produk halal perusahaan juga harus memperhatikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi setiap usaha karena konsumen selalu memiliki kebutuhan dan harapan yang harus dipenuhi. Pelanggan menginginkan pelayanan terbaik dan kualitas yang tinggi, serta berharap diperlakukan secara profesional agar mendapatkan apa yang mereka inginkan.⁶ Saat menjalankan suatu bisnis harus dijalankan sesuai dengan etika atau norma yang berlaku di masyarakat agar para pelaku usaha tidak melanggar aturan yang ada. Dengan demikian, bisnis yang berlandaskan prinsip-prinsip kebaikan dan tidak merugikan orang lain menjadi hal yang sangat penting.⁷

Dalam ekonomi Islam bisnis harus bebas dari kecurangan, riba, dan praktik lain yang bertentangan dengan ajaran Islam agar tidak menimbulkan kezaliman dalam masyarakat. Islam tidak memisahkan ekonomi dari etika keduanya saling berkaitan dan penting dalam membangun prinsip moral dalam praktik bisnis. Etika bisnis menurut syariat Islam menekankan pada akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam sehingga praktik bisnis dapat berlangsung tanpa menimbulkan kekhawatiran karena diyakini sebagai tindakan yang baik dan benar. Etika bisnis yang diajarkan oleh Rasulullah SAW meliputi sifat-sifat yang mulia dan dedikasi dalam berdagang seperti *shiddiq*, *amanah*, *fathanah*, dan *tabligh*. Lima konsep kunci yang membentuk sistem etika Islam mencakup:

⁵ Muhammad Febrianto, Muhamad Naely Azhad and Rusdiyand, "Pengaruh Experiential Marketing dan Label Halal terhadap Keputusan Pembelian Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Kabupaten Jember", *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol 7, No 1, 2023: Halaman 2551-2568, <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/5604>

⁶ Rahmatun Nisa, H. Idris Parakasi, dan A. Syatir Sofyan, "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam di Rumah Makan Ilo Peta Kota Bima", Vol 3, No 5, Oktober 2023; 680-689, <https://ejournal.yasin-alsys.org/index.php/arzusin/article/view/1832>

⁷ Marina Zulfa dan Ficha Melina, "Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli Pada Restoran Hotel Syariah", *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol 5, No 2, Desember 2022; 47-5, <https://journal2.uir.ac.id/index.php/syarikat/article/view/10402>

1. Keesaan: Konsep tauhid yang menyatukan berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk bisnis, sehingga menghindari diskriminasi dan praktik tidak etis.
2. Keseimbangan: Prinsip keadilan dalam bertransaksi yang memastikan tidak ada pihak yang dirugikan.
3. Kehendak Bebas: Kebebasan individu untuk bertindak tanpa tekanan eksternal dengan tetap mempertanggungjawabkan setiap tindakan sesuai dengan aturan agama.
4. Tanggung Jawab: Setiap individu diharuskan untuk mempertanggungjawabkan tindakannya.
5. Kebajikan: Melaksanakan perbuatan baik yang memberikan manfaat kepada orang lain tanpa adanya kewajiban tertentu.⁸

Penerapan etika bisnis yang sesuai dengan ajaran islam dapat menciptakan hubungan yang harmonis antar pelaku usaha dan konsumen sehingga meningkatkan kepuasan konsumen dan reputasi bisnis. Etika bisnis islam merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga keberlangsungan sebuah bisnis, khususnya dalam konteks usaha makanan. Etika bisnis Islam mengajarkan untuk bertindak sesuai dengan apa yang diizinkan dan dilarang oleh Allah SWT, termasuk dalam kegiatan ekonomi. Manusia bebas melakukan kegiatan ekonomi untuk memperbaiki kesejahteraannya, tetapi harus tetap mengikuti aturan agama dan tidak melanggar ketentuan yang dilarang.⁹ Berbagai cara dilakukan untuk meraih keuntungan karena moralitas sering dianggap menghambat kesuksesan bisnis. Berbuat curang dalam menjalankan bisnis adalah suatu perbuatan yang dilarang sebagaimana firman Allah yang terdapat dalam Surah Al Muthaffifin Ayat 1-3 yang berbunyi:

⁸ Nur'Aini, Suwandi, dan Baiq Reinelda Tri Yunarni, "Implementasi Etika Bisnis Islam pada Rumah Makan Ayam Squer Kota Mataram," *Journal of Sharia Economy and Islamic Tourism* 5, no. 1 (September 2024): 1-9. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jseit>

⁹ Rahmatun Nisa, H. Idris Parakasi, dan A. Syatir Sofyan, "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam di Rumah Makan Ilo Peta Kota Bima", Vol 3, No 5, Oktober 2023; 680-689, <https://ejournal.yasin-alsys.org/index.php/arzusin/article/view/1832>

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ۝۱ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ۝۲ وَإِذَا كَالُواهُمْ أَوْ
وَزَنُوا لَهُمْ يُخْسِرُونَ ۝۳

“Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang). (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dicukupkan. dan apabila mereka menakar atau menimbang (untuk orang lain), mereka mengurangi” (Q.S Al Muthaffifin: 1-3).

Dalam proses produksi etika ini mendorong pengusaha untuk memastikan bahwa bahan baku yang digunakan halal dan baik serta proses pengolahan yang berkualitas. Dalam pelayanan islam menekankan pentingnya menghormati pelanggan, memberikan pelayanan yang ramah dan adil serta menjamin kepuasan pelanggan tanpa merugikan pihak lain. Keterlibatan umat Muslim dalam dunia bisnis bukanlah hal yang baru. Islam mendorong umatnya untuk menjalankan bisnis dengan cara yang halal. Pada saat ini persaingan bisnis terutama dalam dunia kuliner yang semakin ketat dan meningkat terlihat dari banyaknya pelaku bisnis yang terjun di dunia kuliner. Bisnis kuliner dipilih karena dianggap lebih mudah dijalankan dibandingkan usaha lain. Usaha di bidang kuliner cukup diminati oleh masyarakat karena produk yang dijual adalah sumber energi utama yang dibutuhkan oleh tubuh manusia. Selain menjadi kebutuhan dasar, faktor lain yang mendukung perkembangan bisnis kuliner adalah kesibukan masyarakat. Orang-orang yang sibuk dan tidak punya waktu untuk memasak sering menjadikan restoran sebagai alternatif untuk memenuhi kebutuhan makanan mereka.¹⁰

Rumah makan memiliki peran strategis dalam mendukung perkembangan ekonomi daerah sekaligus memenuhi kebutuhan konsumsi masyarakat. Di era persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat, setiap rumah makan dituntut tidak hanya menyajikan makanan yang berkualitas, tetapi juga menyediakan pelayanan yang memuaskan. Salah satu rumah

¹⁰ Sumiyati dan Abdur Rohman, “Analisis Persaingan Bisnis Pada Usaha Kuliner Dalam Meningkatkan Pelanggan Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Usaha Bisnis Kuliner Sate Jl. Niaga Pamekasan)”, *Kaffa: Journal of Sharia Economic & Bussines Law*, Vol 1, No 2, 2022: 12-36, <https://journal.trunojoyo.ac.id/kaffa/article/view/18151>.

makan yang cukup berkembang pesat adalah Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso merupakan usaha kuliner bisnis rumah makan yang berada Ruko Mastrip Square Jl. Mastrip, Krajan Barat, Kec. Sumpalsari, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember berdiri pada tahun 2017. Dalam usahanya, Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember buka selama 24 jam. Rumah Makan ini tidak hanya menawarkan menu berbahan dasar ayam saja tetapi menyediakan berbagai olahan seperti ikan, bebek, serta sayuran. Ayam Goreng Nelongso berada di lokasi strategis, yaitu berada di lingkungan area kampus. Namun bisnis ini memiliki persaingan yang ketat dengan banyaknya penjual produk sejenis.

Rumah makan ini telah menarik perhatian karena dikenal dengan ciri khas harga terjangkau, rasa lezat serta konsep layanan yang inovatif seperti menyediakan fasilitas *refill* nasi, sambal, dan es teh sesuai keinginan pelanggan. Selain itu, keberadaan fasilitas *musholla* menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan muslim, karena mereka dapat menjalankan ibadah dengan nyaman tanpa meninggalkan lokasi rumah makan. Namun dalam menjalankan operasionalnya ada berbagai aspek yang patut ditinjau lebih mendalam terutama terkait dengan proses produksi, pelayanan, serta penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam. Proses produksi merupakan aspek yang sangat penting dalam operasional rumah makan karena menentukan kualitas dan konsistensi produk yang disajikan kepada pelanggan. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember menghadapi tantangan untuk mempertahankan kualitas bahan baku efektivitas alur produksi, serta ketepatan waktu penyajian makanan. Dalam konteks ini penting untuk memahami bagaimana proses produksi dijalankan sehingga dapat memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Selain proses produksi pelayanan menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember memiliki pendekatan pelayanan unik, termasuk

konsep refill nasi, sambal, dan es teh yang memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk menyesuaikan porsi sesuai kebutuhan mereka. Konsep ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan pelanggan tetapi juga menunjukkan kedermawanan dalam pelayanan, yang berpotensi menciptakan hubungan emosional yang positif antara rumah makan dan pelanggannya. Rumah makan yang berhasil adalah yang mampu menciptakan pengalaman pelanggan yang positif mulai dari interaksi dengan karyawan hingga pengelolaan lingkungan makan yang nyaman. Pertanyaan pentingnya adalah sejauh mana Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya.

Dalam perspektif etika bisnis Islam kegiatan ekonomi tidak semata-mata berorientasi pada keuntungan finansial, tetapi juga harus memperhatikan aspek moral dan spiritual. Proses produksi dan pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember perlu ditinjau apakah sudah mencerminkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam, seperti kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan kepatuhan terhadap aturan halal dan haram. Penerapan etika bisnis Islam yang baik tidak hanya berdampak pada keberkahan usaha tetapi juga pada reputasi rumah makan di mata masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk membahas tiga masalah utama, yaitu: bagaimana proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember, bagaimana pelayanan yang diberikan, serta bagaimana implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Proses Produksi dan Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember”**

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember?
2. Bagaimana pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember?
3. Bagaimana implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember?
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember?
3. Untuk mengetahui bagaimana implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini mencakup kontribusi yang akan diberikan setelah penelitian selesai. Kegunaan penelitian bisa bersifat teoritis maupun praktis yang bermanfaat bagi penulis, institusi, dan masyarakat secara umum. Berikut adalah manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan tentang etika bisnis Islam di restoran *fast food* serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam bidang ini. Selain itu diharapkan penelitian ini bisa menjadi acuan bagi pihak-pihak yang terkait dengan praktik bisnis yang etis sesuai prinsip Islam untuk mencapai tujuan usaha.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam menerapkan ilmu tentang etika bisnis Islam serta memperluas potensi peneliti untuk melakukan penelitian yang lebih baik di masa depan.

b. Bagi Universitas/Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang ilmu pengetahuan serta menjadi tambahan referensi bagi kepentingan akademis. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan bacaan yang berguna dalam bidang ekonomi Islam khususnya terkait etika bisnis Islam.

c. Bagi Masyarakat

Menambah wawasan pembaca dalam menambah wawasan dan pengetahuan terkait mengenai bidang etika bisnis Islam sehingga dapat menjadi pertimbangan saat menjalankan usahanya.

E. Definisi Istilah

Dalam bagian ini istilah-istilah penting yang menjadi fokus penelitian dijelaskan secara rinci. Tujuannya adalah untuk menghindari kesalah pahaman pembaca mengenai makna istilah yang dimaksud oleh peneliti.

1. Implementasi

Secara umum, istilah implementasi dalam Kamus Bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Implementasi biasanya berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Ini adalah proses penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam bentuk tindakan nyata yang dapat membawa dampak, seperti perubahan pengetahuan, keterampilan, nilai, atau sikap. Tujuan implementasi antara lain adalah untuk melaksanakan rencana yang telah disusun dengan teliti, baik oleh individu maupun kelompok, serta untuk

mengetahui sejauh mana masyarakat dapat menerapkan kebijakan atau rencana sesuai dengan yang diharapkan.

2. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam mencakup berbagai aktivitas bisnis, tetapi terbatas pada cara memperoleh dan menggunakan harta yang sesuai dengan aturan halal dan haram. Artinya, pelaksanaan bisnis harus mengikuti ketentuan syariat, yaitu aturan yang terdapat dalam Alquran dan Hadis. Dengan kata lain, syariat menjadi dasar yang penting bagi pelaku ekonomi. Tujuan utama etika bisnis adalah menyelaraskan kepentingan bisnis dengan tuntutan moralitas serta mengubah kesadaran masyarakat tentang bisnis bahwa bisnis harus selalu mengikuti prinsip etika.

Etika bisnis Islam menekankan pentingnya kejujuran dalam semua aspek bisnis termasuk dalam proses produksi dan pelayanan. Ini berarti perusahaan harus memberikan informasi yang benar dan akurat kepada konsumen tentang produk dan layanan. Sayangnya, masih ada perusahaan yang tidak sepenuhnya jujur kepada konsumen seperti melalui iklan yang menyesatkan, menyembunyikan cacat produk, atau memberikan informasi yang tidak lengkap.

3. Proses Produksi

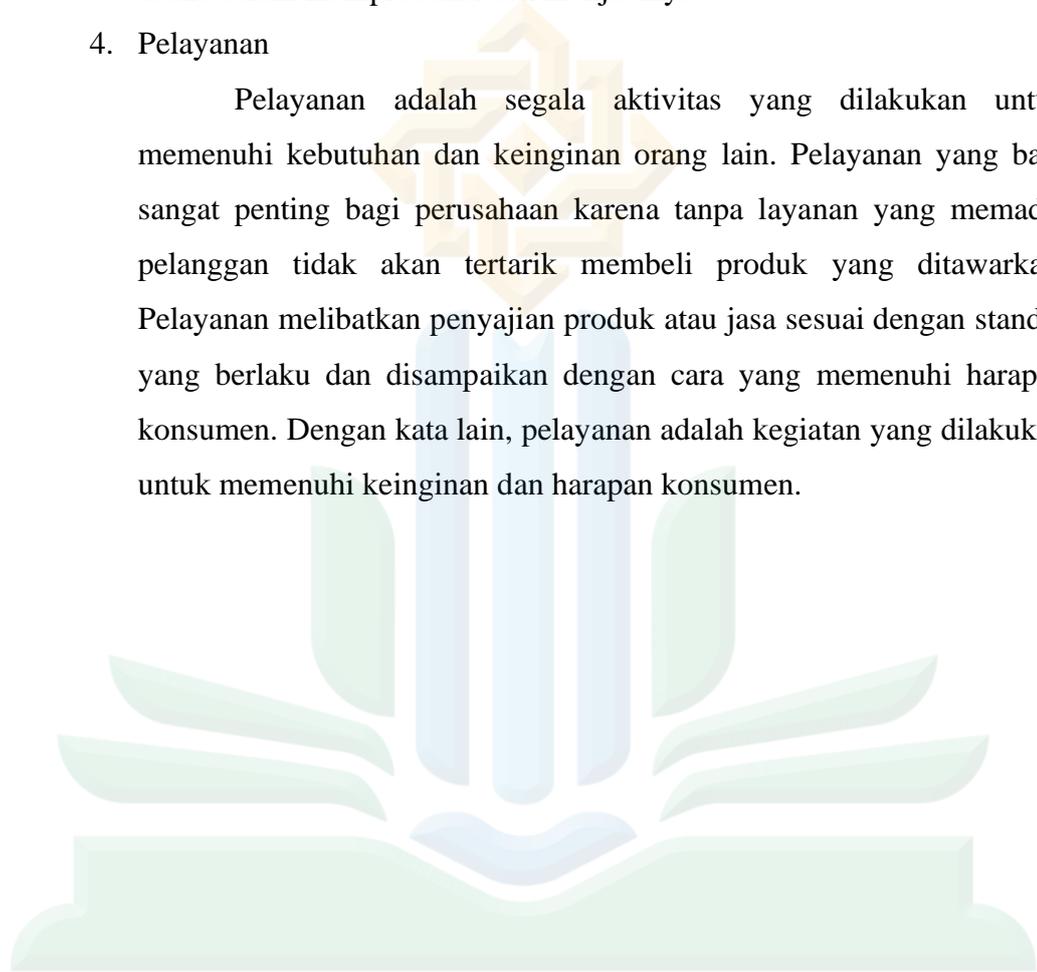
Produksi adalah proses membuat barang atau jasa untuk meningkatkan nilai guna suatu barang. Nilai guna barang bertambah jika menghasilkan manfaat baru atau lebih baik dari bentuk aslinya. Dalam pandangan ekonomi Islam, produksi adalah pemanfaatan sumber daya alam untuk kepentingan manusia. Berproduksi berarti menciptakan atau menambah nilai pada barang, produk, atau jasa yang harus sesuai dengan prinsip Islam, yaitu halal dan baik.

Saat ini, produk halal menjadi tren dalam industri makanan global, terlihat dari meningkatnya konsumsi produk halal di berbagai pasar. Islam mengharuskan umat Muslim mengonsumsi makanan dan minuman yang halal. Produk halal memberikan kenyamanan,

keamanan, serta kepastian bagi semua orang untuk dikonsumsi. Selain itu, produk halal juga meningkatkan nilai tambah bagi para pelaku usaha dalam memproduksi dan menjualnya.¹¹

4. Pelayanan

Pelayanan adalah segala aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang lain. Pelayanan yang baik sangat penting bagi perusahaan karena tanpa layanan yang memadai pelanggan tidak akan tertarik membeli produk yang ditawarkan. Pelayanan melibatkan penyajian produk atau jasa sesuai dengan standar yang berlaku dan disampaikan dengan cara yang memenuhi harapan konsumen. Dengan kata lain, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan harapan konsumen.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹¹Agus Suyanto, dll, "Intervensi Pembeli Terhadap Labelisasi Halal Dan Kualitas Produk: *Literature Review*", *Journal of Economic, Business and Accounting*, Vol 6, No 2, Januari-Juni 2023, <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/5085>.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Duratun Nafis, “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)”, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.¹²

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam di Rumah Makan Wong Solo Cabang Batoh sudah cukup baik. Etika bisnis yang diterapkan di sana umumnya sudah sesuai dengan contoh yang diajarkan oleh Rasulullah SAW, meskipun tidak sepenuhnya sempurna seperti cara berdagang Rasulullah. Mereka menjaga kualitas makanan, melayani konsumen dengan ramah dan baik, tidak melupakan ibadah, menjalankan rutinitas harian sebelum bekerja, bekerja keras, dan memastikan produk yang dijual tidak termasuk yang dilarang dalam Islam.

Perbedaannya adalah mengidentifikasi penerapan etika bisnis Islam di Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu menganalisis pengaruh implementasi etika bisnis Islam terhadap kepuasan konsumen dan mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap proses produksi dan pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongsi Jember. Persamaannya adalah membahas tentang etika bisnis Islam di rumah makan dan menggunakan pendekatan *kualitatif*

¹² Duratun Nafis, “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019)

2. Veronica Valencia, “Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kerupuk Tuir Kota Bengkulu”, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021.¹³

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika produksi Islam di Krupuk Tuir Kota Bengkulu secara umum sudah baik karena sebagian besar prinsip etika telah dilaksanakan dengan baik. Namun, ada satu etika yang belum diterapkan, yaitu target produksi. Dalam produksi, seorang Muslim harus memiliki target dalam setiap produksinya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ada lima indikator yang dipenuhi, yaitu amanah, kejujuran, kepedulian, keandalan, dan daya tanggap. Kelima indikator ini sudah diterapkan dengan baik. Oleh karena itu, Krupuk Tuir menerapkan etika produksi Islam untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Perbedaan nya yaitu berfokus pada penerapan etika bisnis islam dalam proses produksi dan meningkatkan kualitas kehalalan produk kerupuk tuir. Sedangkan yang digunakan peneliti yaitu berfokus pada kepuasan konsumen melalui produk makanan siap saji dan pelayanan yang berkualitas sesuai syariat islam. Persamaannya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberkahan usaha, menjalankan bisnis sesuai dengan syariat islam dan menggunakan pendekatan kualitatif.

3. Markha Syarifah Al-Hababa, “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada UMKM Tempe Barokah Desa Jambearum Kecamatan Puger Kabupaten Jember Tahun 2022”, Universitas Kiai Achmad Siddiq Jember, 2023.¹⁴

¹³ Veronica Valencia, “Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kerupuk Tuir Kota Bengkulu”. (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021)

¹⁴ Markha Syarifah Al-Hababa, “Analisis Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada UMKM Tempe Barokah Desa Jambearum Kecamatan Puger Kabupaten Jember Tahun 2022”, (Skripsi, Universitas Kiai Achmad Siddiq Jember, 2023)

Hasil dari penelitian ini Implementasi etika bisnis Islam pada UMKM Tempe Barokah sudah diterapkan, seperti prinsip kesatuan tauhid (*unity*), kehendak bebas (*free will*), tanggung jawab (*responsibility*), dan kebajikan serta kejujuran (kebenaran). Namun, ada satu prinsip etika bisnis Islam yang belum diterapkan, yaitu prinsip keseimbangan (*equilibrium*).

Perbedaan berfokus pada kegiatan distribusi dan perdagangan jagung, kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas jagung yang diterima, harga yang wajar dan ketepatan waktu pengiriman. Sedangkan yang dilakukan peneliti berfokus pada penyediaan makanan dan minuman, kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas produk (rasa penyajian), kualitas pelayanan (keramahan, kecepatan) suasana rumah makan dan harga yang wajar. Persamaannya adalah membahas penerapan etika bisnis Islam dan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, membangun citra bisnis yang positif dan menggunakan pendekatan *kualitatif*.

4. Imelda Oktavia, “Penerapan Etika Bisnis Islam Pada UMKM Distribusi Jagung Di Malampah Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman”, IAIN Batusangkar, 2021.¹⁵

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UMKM Distribusi Jagung di Malampah, Kecamatan Tigo Nagari, Kabupaten Pasaman telah menerapkan etika bisnis Islam dalam operasionalnya. Penerapan ini terlihat dari prinsip-prinsip berikut:

1. Kesatuan (Tauhid): Menjalankan usaha sesuai prinsip syariah, mengutamakan keberkahan dan ridho Allah SWT, menjaga sholat tepat waktu, bersedekah, dan membayar zakat.
2. Keseimbangan/Keadilan: Menetapkan harga yang sesuai dengan harga pasar.

¹⁵Imelda Oktavia, “Penerapan Etika Bisnis Islam Pada UMKM Distribusi Jagung Di Malampah Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman”. (Skripsi, IAIN Batusangkar, 2021)

3. Kehendak Bebas: Memberikan kebebasan kepada karyawan untuk menyampaikan pendapat dan memberi petani kebebasan bekerja sama dengan perusahaan lain.
4. Tanggung Jawab: Bertanggung jawab atas biaya makan karyawan, pengolahan jagung petani, dan pengiriman jagung sesuai pesanan konsumen.
5. Kejujuran: Menginformasikan kondisi barang yang akan dikirim kepada konsumen, membayar gaji karyawan secara jujur, dan menetapkan harga dengan transparan.
6. Terpercaya: Menjaga kepercayaan dengan tidak melakukan kecurangan.

Namun, prinsip kejujuran belum sepenuhnya diterapkan dengan baik. Pemilik UMKM tidak selalu jujur tentang kondisi jagung, dan harga jagung baru ditentukan setelah dijual ke konsumen. Meskipun demikian, kesepakatan dengan petani tetap dilakukan sebelumnya.

Perbedaan Penelitian ini berfokus pada kegiatan distribusi dan perdagangan jagung, kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas jagung yang diterima, harga yang wajar dan ketepatan waktu pengiriman. Sedangkan yang dilakukan peneliti berfokus pada penyediaan makanan dan minuman, kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas produk (rasa penyajian), kualitas pelayanan (keramahan, kecepatan) suasana rumah makan dan harga yang wajar. Persamaannya adalah membahas penerapan etika bisnis Islam dan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, membangun citra bisnis yang positif dan menggunakan pendekatan *kualitatif*.

5. Dalila Nova, “Analisis Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Toko Sate Kerang Khadeejah Banda Aceh), UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023.¹⁶

Model analisis menggunakan regresi linear berganda, hasil yang diperoleh secara simultan dan parsial kejujuran, keadilan, kehendak bebas, dan tanggung jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Perbedaannya adalah penelitian ini menganalisis pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap kepuasan konsumen secara keseluruhan. Sementara itu, peneliti fokus pada pengaruh etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Persamaannya adalah keduanya membahas bagaimana etika bisnis Islam dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

6. Fitria Wulandari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja Di Aceh Barat Daya”. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.¹⁷

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk setiap dimensi adalah sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 2) Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 3) Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 4) Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

¹⁶ Dalila Nova, “Analisis Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Toko Sate Kerang Khadeejah Banda Aceh)”. (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023)

¹⁷ Fitria Wulandari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja Di Aceh Barat Daya”. (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020)

5) Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen..

Dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah empati, sedangkan kehandalan tidak berpengaruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati di rumah makan Ayam Penyet Jogja.

Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan peneliti berfokus pada implementasi etika bisnis islam dalam proses produksi dan pelayanan. Persamaannya adalah berfokus pada industry restoran dan kepuasan konsumen.

7. Reni Widya Ningsih, “Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Tokopedia”, UIN Raden Intan Lampung, 2020.¹⁸

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis dalam jual beli online di Tokopedia sudah memenuhi rukunnya dan sudah sejalan dengan etika bisnis islam namun masih ada beberapa pelanggan atau penjual yang merasa kecewa ketika barang sampai dan tidak sesuai dengan gambar atau sedikit berbeda dengan aslinya serta kualitasnya juga berbeda dengan yang asli. Implikasi dalam penelitian ini memberikan masukan dalam upaya meningkatkan penerapan dalam etika bosnis islam.

Perbedaannya yaitu penelitian ini ruang lingkup berupa transaksi jual beli *online*, focus pada interaksi antara penjual dan pembeli melalui *platform digital*. Sedangkan peneliti dilakukan proses produksi dan pelayanan makanan, focus pada interaksi antara penyediaan layanan (rumah makan) dan konsumen secara

¹⁸ Reni Widya Ningsih, “Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Tokopedia”. (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020).

langsung. Persamaannya adalah membahas tentang etika bisnis Islam dan menggunakan pendekatan *kualitatif*.

8. Indra Aditya Makkasau, “Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Usaha Mikro Di Kelurahan Rampoang Kota Palopo”. IAIN Palopo, 2019.¹⁹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika bisnis Islam ditinjau dari prinsip etika bisnis Islam yaitu tauhid, keseimbangan, tanggung jawab, kehendak bebas, kebenaran, kebajikan, kejujuran, dan kepercayaan. Maka dapat disimpulkan bahwa pemilik usaha mikro di Kelurahan Rampoang Kota Palopo telah menerapkan sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam.

Perbedaannya yaitu penelitian penelitian ini konteksnya beragam jenis usaha, seperti warung kelontong, toko pakaian, dan jasa. Sedangkan peneliti yang dilakukan adalah bisnis kuliner dengan focus pada satu produk utama, yaitu ayam goreng. Persamaannya adalah berlandaskan pada prinsip-prinsip etika bisnis islam dan menggunakan pendekatan kualitatif.

9. Widiani Tite Kanaya, “Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Tradisional Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pasar Baru Desa Sukapura Kecamatan Sragi Kabupaten Lampung Selatan)”, UIN Raden Intan Lampung, 2021.²⁰

Hasil dari penelitian ini sudah menerapkan etika bisnis dengan baik, namun masih banyak pedagang yang belum menggunakan etika bisnis dalam melakukan transaksi jual beli. Dan jika ditinjau dari kajian ekonomi Islam yang dijadikan tolak ukur yakni empat prinsip ekonomi syariah, hanya prinsip tanggung

¹⁹Indra Aditya Makkasau, “Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Usaha Mikro Di Kelurahan Rampoang Kota Palopo”. (Skripsi, IAIN Palopo, 2019).

²⁰Widiani Tite Kanaya, “Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Tradisional Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pasar Baru Desa Sukapura Kecamatan Sragi Kabupaten Lampung Selatan). (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2021).

jawab saja yang sudah diterapkan dengan baik oleh para pedagang di pasar baru. Sedangkan prinsip keadilan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip kebenaran belum sepenuhnya diterapkan dengan baik oleh para pedagang di pasar baru tersebut, dikarenakan masyarakat masih belum memahami etika bisnis dalam perspektif ekonomi Islam yang baik dan sesuai.

Perbedaan penelitian adalah peneliti ini konteksnya beragam jenis pedagang dan produk, interaksi langsung antara pembeli dan penjual, sistem tawar menawar, sedangkan peneliti dilakukan yaitu bisnis kuliner terstruktur, harga yang ditetapkan, layanan yang diberikan. Persamaannya yaitu berlandaskan pada prinsip-prinsip etika bisnis Islam, melakukan transaksi jual beli dengan cara yang halal dan etis untuk mencapai keberkahan dan juga menggunakan pendekatan kualitatif.

10. Indah Lestari, “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Beli Konsumen Di Pasar Sukaramai Kecamatan Tapung Hulu”, Universitas Islam Riau, 2021. ²¹

Hasil penelitian menunjukkan tanggung jawab, kejujuran, amanah, ramah/komunikatif berpengaruh signifikan terhadap minat beli. Pengujian simultan tanggung jawab, kejujuran, amanah, ramah/komunikatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli.

Perbedaan penelitian adalah peneliti ini minat belinya berupa harga, kualitas produk, variasi produk, layanan pedagang dan reputasi pedagang. Sedangkan peneliti dilakukan yaitu rasa makanan, harga, kualitas pelayanan, kebersihan dan kenyamanan tempat makan, dan citra rumah makan. Penelitian ini menggunakan *kuantitatif* sedangkan peneliti menggunakan *kualitatif*. Persamaannya yaitu berlandaskan pada prinsip-prinsip

²¹ Indah Lestari, “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Beli Konsumen Di Pasar Sukaramai Kecamatan Tapung Hulu”. (Skripsi, Universitas Islam Riau, 2021).

etika bisnis islam, meningkatkan minat beli konsumen dan membangun loyalitas, menjalankan bisnis dengan cara yang halal dan etis.

Tabel 2.1
Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Duratun Nafis	Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)	Penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah mengidentifikasi penerapan etika bisnis islam di Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu menganalisis pengaruh implementasi etika bisnis islam terhadap kepuasan konsumen dan mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap proses produksi dan pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongsi Jember.	Penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah membahas tentang etika bisnis Islam di rumah makan dan menggunakan pendekatan <i>kualitatif</i>
2	Veronica Valencia	Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan	Penelitian ini berfokus pada penerapan etika bisnis islam	Meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberkahan

		<p>Kepuasan Pelanggan Kerupuk Turi Kota Bengkulu</p> 	<p>dalam proses produksi dan meningkatkan kualitas kehalalan produk kerupuk turi. Sedangkan yang digunakan peneliti yaitu berfokus pada kepuasan konsumen melalui produk makanan siap saji dan pelayanan yang berkualitas sesuai syariat islam.</p>	<p>usaha, menjalankan bisnis sesuai dengan syariat islam dan menggunakan pendekatan kualitatif.</p>
3	Markha Syarifah Al-Hababa	<p>Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada UMKM Tempe Barokah Desa Jambearum Kecamatan Puger Kabupaten Jember Tahun 2022</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada produksi dan penjualan tempe, produk makanan tradisional dengan proses produksi yang relative sederhana. Sedangkan yang dilakukan peneliti menyajikan makanan siap saji dengan proses produksi dan pelayanan yang lebih kompleks, menawarkan variasi menu, dan suasana makan di tempat.</p>	<p>Membahas implementasi etika bisnis islam dan meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendapatkan kepercayaan pelanggan dan menggunakan pendekatan <i>kualitatif</i>.</p>
4	Imelda Oktavia	<p>Penerapan Etika Bisnis Islam Pada UMKM Distribusi Jagung Di Malampah Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada kegiatan distribusi dan perdagangan jagung, kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas jagung yang diterima,</p>	<p>Membahas penerapan etika bisnis Islam dan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, membangun citra bisnis yang positif</p>

			<p>harga yang wajar dan ketepatan waktu pengiriman. Sedangkan yang dilakukan peneliti berfokus pada penyediaan makanan dan minuman, kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas produk (rasa penyajian), kualitas pelayanan (keramahan, kecepatan) suasana rumah makan dan harga yang wajar.</p>	<p>dan menggunakan pendekatan <i>kualitatif</i></p>
5	Dalila Nova	<p>Analisis Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Toko Sate Kerang Khadeejah Banda Aceh)</p>	<p>Penelitian ini menganalisis pengaruh penerapan etika bisnis islam terhadap kepuasan konsumen secara menyeluruh. Sedangkan peneliti dilakukan memfokuskan pada pengaruh etika bisnis islam dalam proses produksi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan Peneliti ini menggunakan <i>kuantitatif</i>.</p>	<p>Membahas tentang etika bisnis Islam dapat meningkatkan kepuasan konsumen.</p>

			Sedangkan peneliti menggunakan <i>kualitatif</i> .	
6	Fitria Wulandari	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja Di Aceh Barat Daya	Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan peneliti dilakukan berfokus pada implementasi etika bisnis islam dalam proses produksi dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.	Berfokus pada industry restoran dan kepuasan konsumen.
7	Reni Widya Ningsih	Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Tokopedia	Peneliti ini ruang lingkup berupa transaksi jual beli <i>online</i> , focus pada interaksi antara penjual dan pembeli melalui <i>platform digital</i> . Sedangkan peneliti dilakukan proses produksi dan pelayanan makanan, focus pada interaksi antara penyedia layanan (rumah makan) dan konsumen secara langsung.	Membahas tentang etika bisnis Islam dan menggunakan pendekatan <i>kualitatif</i> .
8	Indra Aditya Makkasau	Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Usaha Mikro Di Kelurahan Rampoang Kota	Penelitian ini konteksnya beragam jenis usaha, seperti warung	Berlandaskan pada prinsip-prinsip etika bisnis islam dan menggunakan

		Palopo	kelontong, toko pakaian, dan jasa. Sedangkan peneliti yang dilakukan adalah bisnis kuliner dengan focus pada satu produk utama, yaitu ayam goreng.	pendekatan <i>kualitatif</i> .
9	Widiani Tite Kanaya	Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Tradisional Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pasar Baru Desa Sukapura Kecamatan Sragi Kabupaten Lampung Selatan)	Peneliti ini konteksnya beragam jenis pedagang dan produk, interaksi langsung antara pembeli dan penjual, sistem tawar menawar, sedangkan peneliti dilakukan yaitu bisnis kuliner terstruktur, harga yang ditetapkan, layanan yang diberikan.	Berlandaskan pada prinsip-prinsip etika bisnis islam, melakukan transaksi jual beli dengan cara yang halal dan etis untuk mencapai keberkahan dan menggunakan pendekatan <i>kualitatif</i> .
10	Indah Lestari	Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Beli Konsumen Di Pasar Sukaramai Kecamatan Tapung Hulu	Peneliti ini minat belinya berupa harga, kualitas produk, variasi produk, layanan pedagang dan reputasi pedagang. Sedangkan peneliti dilakukan yaitu rasa makanan, harga, kualitas pelayanan, kebersihan dan kenyamanan tempat makan, dan citra rumah makan. Penelitian ini menggunakan	Berlandaskan pada prinsip-prinsip etika bisnis islam, meningkatkan minat beli konsumen dan membangun loyalitas, menjalankan bisnis dengan cara yang halal dan etis.

			<i>kuantitatif</i> sedangkan peneliti menggunakan <i>kualitatif</i> .	
--	--	--	---	--

B. Kajian Teori

1. Etika Bisnis Islam

Etika Bisnis Islam adalah seperangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dan yang buruk dalam suatu kegiatan bisnis dalam Islam. Dengan berpegang pada landasan ini maka setiap muslim yang berbisnis akan beraktifitas apapun akan merasa ada kehadiran Allah SWT di setiap aspek hidupnya. Keyakinan ini harus menjadi bagian integral dari setiap muslim dalam berbisnis. Hal ini karena bisnis dalam Islam tidak semata-mata orientasi dunia tetapi harus punya visi akhirat yang jelas.²² Etika bisnis Islam adalah kegiatan perdagangan, baik barang maupun jasa, yang tidak hanya bertujuan untuk mencari keuntungan, tetapi juga sebagai bentuk ibadah dalam mencari rezeki. Hasil dari kegiatan ini tidak hanya dirasakan di dunia, tetapi juga di akhirat. Prinsipnya adalah menjalankan bisnis sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan Hadits.²³ Prinsip-prinsip Etika Bisnis Dalam Al-Quran Ada lima dasar prinsip dalam etika Islam, yaitu: kesatuan (*unity*), keseimbangan (*equilibrium*), kehendak bebas (*free will*), tanggung jawab (*responsibility*), kebenaran, kebajikan, dan kejujuran (*truth, goodness, honesty*).

²² An Ras Try Astuti, *Etika Bisnis Islam (Kasus-Kasus Kontemporer)* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022). <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/BUKU%20ETIKA%20BISNIS%20ISLAM%20ANRAS%20neww.pdf>

²³ Inayah Swasti Ratih, Zainur Ridho dan Siti Aisyah, "Etika Bisnis Islam Dalam Manajemen Bisnis Kuliner", *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah*, 1, no. 2, 2020: 173-187, <https://ejournal.unzah.ac.id/index.php/arribhu/article/view/494>.

a) Kesatuan (*Tauhid/Unity*)

Dalam hal ini adalah kesatuan sebagaimana terefleksikan dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial menjadi keseluruhan yang homogen, serta mementingkan konsep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh. Dari konsep ini maka Islam menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan ini pula maka etika dan bisnis menjadi terpadu, vertikal maupun horisontal, membentuk suatu persamaan yang sangat penting dalam sistem Islam.

b) Keseimbangan (*Equilibrium/Adil*)

Islam sangat mengajurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis dan melarang berbuat curang atau berlaku dzalim. Rasulullah diutus Allah untuk membangun keadilan. Kecelakaan besar bagi orang yang berbuat curang, yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain meminta untuk dipenuhi, sementara kalau menakar atau menimbang untuk orang selalu dikurangi. Kecurangan dalam berbisnis pertanda kehancuran bisnis tersebut, karena kunci keberhasilan bisnis adalah kepercayaan. Al-Qur'an memerintahkan kepada kaum muslimin untuk menimbang dan mengukur dengan cara yang benar dan jangan sampai melakukan kecurangan dalam bentuk pengurangan takaran dan timbangan. Dalam surah al Isra ayat 35 Allah SWT berfirman yang artinya:

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كُنْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ
وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٣٥﴾

“Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.

Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis Islam mengharuskan untuk berbuat adil tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah Al-Maidah ayat 8 yang artinya :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ
شَنَاةُ قَوْمٍ عَلَىٰ إِلَّا تَعْدِلُوا ۗ إِعْدِلُوا ۗ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ
اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

“Hai orang-orang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah SWT, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-sekali kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah karena adil lebih dekat dengan takwa”.

c) Kehendak Bebas (*Free Will*)

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Kecenderungan manusia untuk terus menerus memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dikendalikan dengan adanya kewajiban setiap individu terhadap masyarakatnya melalui zakat, infak dan sedekah.

d) Tanggungjawab (*Responsibility*)

Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggungjawaban dan akuntabilitas. Untuk memenuhi tuntunan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakannya secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas

dilakukan oleh manusia dengan bertanggungjawab atas semua yang dilakukannya.

e) Kebenaran: kebajikan dan kejujuran (*truth, goodness, honesty*)

Kebenaran dalam konteks ini selain mengandung makna kebenaran lawan dari kesalahan, mengandung pula dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (*transaksi*) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan. Dengan prinsip kebenaran ini maka etika bisnis Islam sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerjasama atau perjanjian dalam bisnis.²⁴

2. Proses Produksi dalam Perspektif Islam

Produksi dalam arti umum dianggap sebagai sebuah kegiatan yang dikerjakan manusia untuk menambah nilai guna suatu benda atau menciptakan barang baru sehingga lebih bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan. Kegiatan produksi adalah mata rantai dari kegiatan konsumsi karena tanpa adanya kegiatan produksi barang dan jasa tidak akan ada bisa dikonsumsi. Fungsi dari produksi sendiri memberikan gambaran atas hubungan jumlah *input* dengan *output* yang dapat dihasilkan oleh satu waktu atau periode tertentu. Pada intinya produksi ialah kegiatan yang menghasilkan barang dan jasa yang kemudian akan dimanfaatkan oleh konsumen. Maka dapat dikatakan bahwa tujuan dari produksi dan konsumsi sejalan yaitu untuk mencapai falah.

Produksi adalah mendayagunakan benda bukan menciptakan benda. Artinya, kemampuan manusia hanya mengubah atau mengolah suatu benda menjadi sesuatu yang lebih berguna dengan bahan yang

²⁴ Hj. Darmawati, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam: Eksplorasi Prinsip Etis Al-Qur'an dan Sunah*. <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/DOC-20240402-WA0020..pdf>

bersumber dari ciptaan Allah SWT, bukan menciptakan secara fisik benda baru yang semula tidak ada, sebab hal tersebut adalah hanya kuasa Allah SWT semata. Kegiatan produksi harus dilaksanakan sesuai prinsip-prinsip ekonomi Islam.

Adapun beberapa prinsip-prinsip produksi yang berkaitan dengan *maqashid alsyari'ah*, antara lain:

- a. Tidak memproduksi barang atau jasa yang bertentangan dengan pemeliharaan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta.
- b. Sesuai dengan prioritas kebutuhan manusia, yaitu dharuriyyat, hajjiyyat dan tahsiniyat.
- c. Memperhatikan aspek keadilan, sosial, zakat, sedekah, infaq, serta wakaf.
- d. Mengoptimalkan pengelolaan sumber daya alam, tidak boros, berlebihan, dan merusak lingkungan.
- e. Mendistribusikan keuntungan secara adil antara pemilik dan pengelola, juga antara manajemen dan pekerja.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami bahwa produksi dalam Islam tidak hanya berorientasi pada keuntungan duniawi saja, namun juga mengandung nilai Ibadah yang akan dihisab di hari akhir. Selain dari pada itu etika, aspek pengoptimalan efisiensi serta manfaat juga ditekankan di dalam Produksi Islami. Faktor-Faktor produksi ada empat jenis yaitu:

- 1) Tanah, dalam pemikiran klasik tanah dianggap sebagai faktor terpenting dalam proses produksi karena arti luas dari tanah ini adalah semua sumber daya alam yang digunakan dalam proses produksi. Dalam produksi tanah harus digunakan sesuai dengan tujuannya dan tidak berlebih-lebih sehingga pertumbuhan yang dialami pada akhirnya akan berimbang.
- 2) Tenaga Kerja, buruh merupakan faktor produksi yang diakui di setiap sistem ekonomi. Sedangkan dalam Islam sendiri buruh

bukan hanya menjadi suatu jumlah usaha atau jasa abstrak yang ditawarkan untuk dijual pada para pencari tenaga kerja manusia saja. Para *stakeholder* harus memiliki tanggung jawab moral dan sosial karena telah menggunakan tenaganya. Baik pekerja ataupun tuannya tidak boleh saling memeras, dimana tanggung jawab buruh tidak sebatas pada waktu bekerja begitu pula dengan tuannya memiliki tanggung jawab atas moral untuk melindungi kepentingan yang sah sehingga tidak ada yang tidak saing diuntungkan.

- 3) Modal, menanggapi modal sebagai sarana produksi yang menghasilkan dan bukan menjadi faktor utama. Dapat dikatakan pula modal adalah semua benda barangbarang milik umum yang menghasilkan pendapatan.
- 4) Organisasi, faktor manusia dalam produksi dan strategi usaha menjadi lebih signifikan diakui dalam pembentukan organisasi dibandingkan dengan strategi manajemen yang berdasarkan memaksimalkan keuntungan atau penjualan. Sifat inti organisasi memberikan tuntutan atas integritas moral, ketepatan dan kejujuran dalam perakuan.

Modal memiliki peran penting dalam proses produksi untuk menghasilkan barang. Dalam kegiatan ekonomi, modal adalah salah satu faktor produksi yang tidak dapat diabaikan. Faktor manusia memiliki peran yang lebih tinggi dibandingkan modal. Manusia dengan keterampilan (*skill*) yang dimilikinya dapat menghasilkan barang, jasa, serta menjalankan aktivitas ekonomi lainnya. Oleh karena itu, fungsi utama modal adalah sebagai pendukung dalam proses produksi melalui keterampilan manusia untuk menghasilkan barang dan jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berkaitan dengan nilai-nilai yang ada di dalam Al-Qur'an dan Hadits, maka produksi dalam Islam tidak boleh terlepas dari beberapa nilai berikut.

- a. Dalam produksi barang dan jasa harus menetapkan yang halal dan haram pada setiap tahapan produksinya. Dapat dibuktikan dengan adanya pencegahan kerusakan di muka bumi seperti, membatasi polusi, memelihara keserasian, dan ketersediaan sumber daya alam.
- b. Produksi haruslah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan individu dalam mencapai kemakmuran. Kebutuhan yang dipenuhi haruslah berdasarkan kepada prinsip *maqashid syari'ah*, yaitu pemenuhan kebutuhan berdasarkan prioritas agama untuk tegaknya akidah dan tauhid, terpeliharanya nyawa, akal dan keturunan atau kehormatan serta untuk kemakmuran material
- c. Produksi dalam Islam tidak dapat terlepas dari tujuan kemandirian umat. Setiap umat harusnya memiliki berbagai kemampuan, keahlian, dan prasarana yang mungkin terpenuhinya kebutuhan spiritual dan material. Produksi juga memiliki prinsip dalam memenuhi kebutuhan peradaban dengan jalan mengembangkan keilmuan di bidang industri, perdagangan dan keuangan yang memiliki payung hukum fardhu ain bagi setiap umatnya sehingga umat mampu menjalankan urusan agama dan dunia secara seimbang.
- d. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari sisi kualitas, spiritual, mental dan fisik. Dari sisi kualitas spiritual terkait dengan kesadaran rohaniah, dari sisi kualitas mental seperti etos kerja, intelektual, kreativitas dan dari sisi kualitas fisik yaitu kesehatan, kekuatan fisik dan efisiensi. Dalam Islam sendiri kualitas spiritual menjadi unsur utama dalam membentuk dan meningkatkan kualitas yang lain dalam produksi.

Dalam Islam, kualitas produk tidak hanya diukur dari kehalalan bahan baku, tetapi juga dari kebersihan selama proses produksi. Produk yang dihasilkan dengan menjaga kebersihan

mencerminkan komitmen produsen terhadap kesehatan konsumen dan kepatuhan terhadap ajaran Islam.²⁵

3. Pelayanan dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjual belikan. Pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.²⁶ Terdapat lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a) Berwujud (*tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

b) Reliabilitas (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai

²⁵ Rahasia Taufiqi Al-Ayyubi dan Richa Angkita Mulyawisdawati, "Production in Islam: An Analysis for the Convection SMEs Development," *Cakrawala: Jurnal Studi Islam* 16, no. 2 (2021): 91-105. <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/6079-Article%20Text-24099-2-10-20220501.pdf>

²⁶ Januar Ida Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang" *Jurnal Manajemen*, Vol 8, No 2, 2020: 15-31, <http://jurnal.unpal.ac.id/index.php/jm/article/view/348>

dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c) Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

d) Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*countesy*).

e) Empati (*empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.²⁷

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

²⁷ Januar Ida Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang" *Jurnal Manajemen*, Vol 8, No 2, 2020: 15-31, <http://jurnal.unpal.ac.id/index.php/jm/article/view/348>.

- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum antara lain sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll. Adapun sikap dan perilaku terpuji (*mahmudah*), antara lain berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*), kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*), dan malu (*haya'*). Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

- a. Sikap dan perilaku. Sikap dan perilaku merupakan bagian terpenting dalam etika pelayanan. Dalam praktiknya sikap dan perilaku harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.
- b. Penampilan. Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.
- c. Cara berpakaian. Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian *neccisdan* tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang ditetapkan.
- d. Cara berbicara. Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karna karyawan harus berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.
- e. Gerak-gerik. Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.
- f. Cara bertanya. Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.

Pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa

harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

- a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*). Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa: “Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (HR. Muslim). Maksud hadist yaitu diibaratkan orang berilmu membantu oranglain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orangyang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.
- b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Sebagaimana sebuah hadist dari Anas bin Mali Ra, ia berkata: Rasulullah saw

bersabda yang berbunyi: “Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”.

- c. Prinsip Persamaan (*Musawah*). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Seperti yang dikatakan dalam sebuah hadist ketika Rasulullah saw berkhotbah pada hari kemenangan Mekah, Nabi bersabda: “wahai manusia!, sesungguhnya Allah sungguh-sungguh telah menghapuskan kesombongan jahiliah dan mengagung-agungkan bapak mereka, maka manusia terbagi dua golongan: Golongan yang bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah, dan golongan yang fajir celaka dan hina disisi Allah. Dan manusia adalah anak turunan Adam yang diciptakan dari tanah” (Termidzi, 2014). Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain.
- d. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik Ra: “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintainya saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri. (HR. Bukhori). Inti hadits ini adalah “perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri sendiri”
- e. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*). Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”.
- f. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuwah*). *Ukhuwah* yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan

persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Secara majasi kata *ukhuwah* (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa *ukhuwah* adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

Kerja dalam Islam mengacu kepada sifat-sifat Nabi SAW adalah kesuksesan Nabi Muhammad saw berbisnis dilandasi oleh:

1. *Shiddiq* (jujur).

Berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dengan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan

2. *Istiqamah*.

Berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqamah dalam kebaikanditampilkan dalam keteguhan, kesabaran serta keuletan sehinggamenghasilkan sesuatu yang optimal.

3. *Fathanah*

Berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.

4. *Tabligh* (kesopanan dan keramahan).

Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran islam. *Tabligh* yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentatif dan persuasif akan membutuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat

5. *Amanah* (tanggung jawab).

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakansetiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam

keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.²⁸



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

²⁸ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 2 (2018): 137-150. <https://ejournal.uin-suka.ac.id/febi/ekbis/article/view/1100>

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metodologi penelitian adalah serangkaian kegiatan, aturan, dan prosedur yang digunakan oleh peneliti dalam suatu bidang ilmu tertentu. Metode penelitian digunakan untuk memperoleh data yang valid dalam sebuah penelitian. Peneliti akan menganalisis seluruh data yang diperoleh dengan metode yang dipilih untuk menemukan solusi dari masalah penelitian.²⁹

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi. Kualitatif fenomenologi adalah Metode penelitian yang berfokus pada pemahaman makna di balik pengalaman individu terhadap suatu fenomena. Fenomenologi berupaya untuk menjelaskan makna pengalaman hidup sejumlah orang tentang suatu konsep atau gejala, termasuk di dalamnya konsep diri atau pandangan hidup mereka sendiri. Metode ini mengungkapkan esensi dari suatu fenomena dengan menjelajahi bagaimana individu mengalaminya secara subjektif.³⁰

Penelitian kualitatif secara sederhana adalah jenis penelitian yang tidak menggunakan prosedur statistik untuk memperoleh temuan. Penelitian ini lebih fokus pada bagaimana peneliti memahami dan menafsirkan makna dari peristiwa, interaksi, atau perilaku subjek dalam situasi tertentu, berdasarkan perspektif penelitinya. Kualitatif fenomenologi berusaha untuk mengungkapkan esensi prinsip-prinsip etika

²⁹ Feny Rita Fiantika, dkk. Metodologi Penelitian Kualitatif. (Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi 2022). <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/MetodologiPenelitianKualitatif.pdf>

³⁰ Basri Bado. Model Pendekatan Kualitatif: Telaah Dalam Metode Penelitian Ilmiah. (Penerbit Tahta Media Group 2022) <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/EBOOK%20BUKU%20METODE%20PENELITIAN.pdf>

bisnis dengan menjelajahi bagaimana individu mengalaminya dan memaknainya dalam keseharian.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di restoran cepat saji atau *fastfood* yaitu Restoran Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember yang merupakan salah satu Cabang Restoran Ayam Goreng Nelongso yang berlokasi Ruko Mastrip Square Jl. Mastrip, Krajan Barat, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

C. Subyek dan Obyek Penelitian

a) Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan penelitian atau lebih tepat dimaknai sebagai seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan. Subjek penelitian berkaitan erat dengan di mana sumber data penelitian diperoleh.³¹ Dalam penelitian ini, informan atau subjek penelitian meliputi supervisor restoran, karyawan bagian produksi, kasir, pelayan, tukang parkir, dan beberapa konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

b) Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah proses produksi dan pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti penerapan etika bisnis Islam dalam aspek produksi dan pelayanan, serta penerapan etika bisnis islam.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif mencakup sampel, narasumber, informan, partisipan, atau siapa saja yang memberikan data

³¹Rahmadi. Pengantar Metodologi Penelitian. (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).
<file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf>

dalam penelitian. Sumber data dapat berupa orang, benda, nilai, atau pihak yang memiliki pengetahuan tentang situasi sosial yang diteliti sebagai objek material penelitian (sumber informasi). Sumber data dibagi menjadi sumber utama dan sumber tambahan. Sumber utama adalah kata-kata dan tindakan sedangkan sumber tambahan meliputi dokumen tertulis, foto, rekaman, dan lain-lain. Jadi, sumber data dalam penelitian adalah orang, benda, atau objek yang memberikan informasi, fakta, dan data yang relevan dengan penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Sumber Data Primer

Sumber data utama dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan informan yang menjadi subjek penelitian. Data mengenai proses produksi dikumpulkan melalui wawancara dengan karyawan produksi dan supervisor restoran. Informasi tentang pelayanan didapat dari wawancara dengan karyawan, kasir, dan tukang parkir. Sedangkan data terkait kepuasan konsumen diperoleh dari wawancara dengan pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain selain data utama yang dibutuhkan namun data ini tetap penting dalam penelitian. Sumber data sekunder yang juga dikenal sebagai data tertulis diperoleh dari berbagai tulisan. Dalam penelitian ini sumber data sekunder didapat dari buku, jurnal, dan literatur lain yang berkaitan dengan etika bisnis Islam.³²

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data.

³² Sapto Haryoko, Bahartiar dan Fajar Arwadi. Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis). Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar 2020. [file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/buku%20Sapto%20METODOLOGI%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/buku%20Sapto%20METODOLOGI%20(1).pdf)

Jika peneliti tidak memahami teknik pengumpulan data yang tepat data yang diperoleh tidak akan memenuhi standar yang ditetapkan.³³ Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan agar data dan teori yang dihasilkan valid dan sesuai dengan kenyataan. Oleh karena itu, peneliti harus terjun langsung dan memahami teknik pengumpulan data dengan baik. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi berdasarkan fakta yang ada di lapangan guna mendukung penelitian. Pemilihan teknik pengumpulan data sangat bergantung pada metodologi penelitian yang dipilih oleh peneliti.³⁴ Teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah proses tanya jawab antara dua orang untuk bertukar informasi, dengan tujuan membangun pemahaman tentang topik tertentu. Wawancara berfungsi sebagai alat pengumpulan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang dijawab secara lisan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan supervisor restoran, karyawan produksi, kasir, pelayan, tukang parkir, serta konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati dan mencatat secara sistematis gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi pada dasarnya melibatkan penggunaan pancaindra untuk memperoleh informasi. Pengamatan dan pencatatan dilakukan terhadap objek penelitian, seperti perilaku alami dinamika yang terlihat serta gambaran perilaku sesuai dengan situasi yang ada. Observasi merupakan teknik

³³ Hardani, dkk. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. (Mataram: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta 2020). <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/BukuMetodePenelitianKualitatifKuantitatif.pdf>

³⁴ Mochamad Nashrullah, dkk. Metode Penelitian Pendidikan. (Jawa Timur: UMSIDA Press 2023). <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/1357-Article%20Text-6418-2-10-20230808.pdf>

pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati hal-hal terkait ruang, tempat, pelaku, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses produksi dan pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui catatan tertulis seperti arsip, termasuk buku-buku tentang teori, pendapat, hukum, dan lain-lain yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumen dapat berfungsi sebagai catatan tentang aktivitas, kegiatan, atau peristiwa masa lalu yang disimpan sebagai arsip. Dokumen tersebut bisa berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Dalam penelitian ini, peneliti membutuhkan dokumentasi yang terkait dengan proses produksi dan pelayanan di Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.³⁵

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengumpulkan dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara teratur. Data tersebut kemudian dikelompokkan, diuraikan menjadi bagian-bagian kecil, disatukan, disusun dalam pola, dipilih mana yang penting untuk dipelajari, dan disimpulkan agar mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan mulai dari sebelum penelitian, selama di lapangan, hingga setelah penelitian selesai. Proses ini dimulai dengan merumuskan masalah hingga penulisan hasil penelitian. Proses analisis data dalam penelitian ini meliputi:

³⁵ Feny Rita Fiantika, dkk. Metodologi Penelitian Kualitatif. (Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022). <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/MetodologiPenelitianKualitatif.pdf>

a) Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih informasi yang penting, dan memfokuskan pada hal-hal utama sambil mencari tema dan pola. Data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, memudahkan peneliti dalam pengumpulan data berikutnya, serta memudahkan pencarian data jika diperlukan.

b) Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan lainnya. Penyajian data sering dilakukan dalam bentuk teks naratif, yang kadang dilengkapi dengan grafik, matriks, bagan, atau sejenisnya.³⁶

c) Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data. Kesimpulan dibuat berdasarkan fakta dan bukti nyata yang ditemukan selama penelitian. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan biasanya berupa temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan ini bisa berupa deskripsi atau gambaran yang sebelumnya masih belum jelas, namun setelah diteliti menjadi lebih terang. Temuan juga bisa berupa hubungan sebab akibat, interaksi, hipotesis, atau teori.³⁷

G. Keabsahan Data

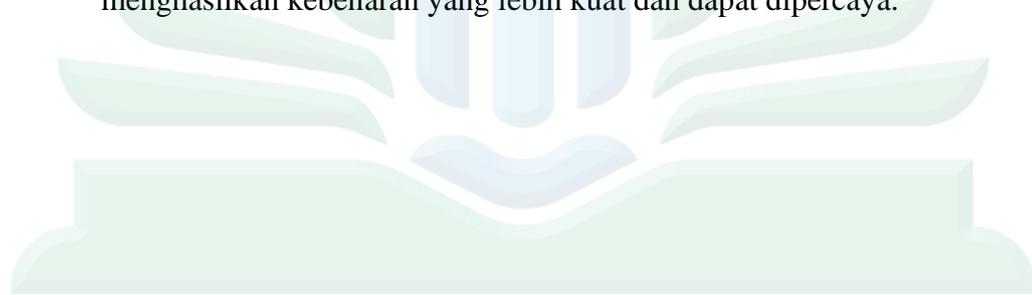
Keabsahan data dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar bersifat ilmiah dan untuk menguji data yang telah diperoleh. Pengecekan ini penting agar data yang dihasilkan valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi sumber untuk memverifikasi keabsahan data.

³⁶ Feny Rita Fiantika, dkk. Metodologi Penelitian Kualitatif. (Sumatera Barat: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI, 2022). <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/MethodologiPenelitianKualitatif.pdf>

³⁷ Mastang Ambo Baba. Analisis Data Penelitian Kualitatif. (Sulawesi Selatan: Aksara Timur 2017). <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/fix%20mastang.pdf>

Triangulasi sumber adalah proses untuk memeriksa kredibilitas data dengan cara memverifikasi data yang diperoleh melalui berbagai sumber. Data dari berbagai sumber tersebut kemudian akan dideskripsikan, dikategorikan, dan dibandingkan untuk melihat pandangan yang sama yang berbeda dan yang spesifik. Proses ini tidak bisa disamaratakan seperti dalam penelitian kuantitatif.

Triangulasi sumber data adalah cara untuk menggali kebenaran informasi dengan menggunakan berbagai sumber data. Misalnya, selain wawancara dengan informan, peneliti juga bisa menggunakan observasi langsung (*participant observation*), serta data lain seperti dokumen tertulis, arsip, catatan sejarah, catatan resmi, tulisan pribadi, atau foto. Masing-masing cara ini akan menghasilkan data yang berbeda yang akan memberikan pandangan berbeda tentang fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan ini akan memperluas pemahaman tentang data sehingga menghasilkan kebenaran yang lebih kuat dan dapat dipercaya.³⁸



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

³⁸Sapto Haryoko, Bahartiar dan Fajar Arwadi. *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar 2020. [file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/buku%20Sapto%20METODOLOGI%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/buku%20Sapto%20METODOLOGI%20(1).pdf)

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso merupakan usaha dibidang kuliner yang berdiri sejak tahun 2012 di Kota Malang. Rumah makan yang menjual olahan ayam ini pertama kali didirikan oleh bapak Nanang Suherman, beliau yang dulunya pernah menjadi seorang pemulung atau pengepul barang besi tua kini memiliki banyak cabang atau outlet terutama di Provinsi Jawa Timur. Berkat kegigihan dan optimis yang dimiliki beliau dapat membuat rumah makan yang sangat sukses. Selain itu, Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso sudah memiliki sertifikat halal yang diberikan oleh lembaga Majelis Ulama Indonesia (MUI) sehingga konsumen tidak merasa ragu untuk membeli makanan di rumah makan tersebut.

Rumah Makan ini awalnya diberi nama Griya Bebek dan Ayam Goreng Mas Nanang tetapi dengan berjalannya waktu Rumah Makan tersebut berganti nama menjadi Ayam Goreng Nelongso karena namanya yang unik dan mudah diingat oleh konsumen serta membuat kebanyakan dari konsumen sering menyebut kata Nelongso. Nama Nelongso juga memiliki arti sebagai *Nelangsa* yang mencerminkan perjalanan kehidupan dari seorang Bapak Nanang Suherman yang mendirikan rumah makan ini yang penuh dengan kesulitan dan kesusahan sebelum menjadi pengusaha dibidang kuliner. Rumah Makan ini tetap menggunakan logo bebek karena bertujuan untuk menghargai sejarah yang penuh perjuangan yang telah dilalui.

Dahulu beliau sebelum membuka usaha dibidang kuliner dapat menyewa sepetak tanah yang berukuran 2x3 meter di Malang yang jualannya menggunakan sebuah gerobak. Usaha ini didukung oleh

istrinya yang menjadi latar belakang Nanang Suherman semangat untuk menambah penghasilan untuk keluarganya, ia membuka usahanya 24 jam penuh diyakini tidak ada restoran yang membuka 24 jam, hanya penjual kopi yang mau buka sampai pagi, meski sudah jam malam masih banyak anak muda yang minum kopi atau nongkrong di pinggir jalan.³⁹

Beliau dan istrinya awalnya hanya menjual berbagai olahan bebek, akhirnya memutuskan untuk menambah produk olahan dengan menjual ayam karena harga bebek terlalu tinggi dan harga jualnya juga terlalu tinggi sehingga terlalu mahal bagi pelanggan terutama untuk mahasiswa. Karena sebagian besar pelanggannya adalah mahasiswa yang menyukai masakan pedas dengan harga yang merakyat. Dari berbagai varian menu, mulai dari ayam yang di geprek, goreng, bakar atau crispy hanya dibandrol dengan harga mulai Rp. 5.000 termasuk nasi dan sambal koreknya. Salah satu menu yang paling murah ada ayam nelongso yang harganya Rp. 5.000 saja yang isinya nasi, sayap, cekec dan disiram dengan sambal. Walaupun harganya sangat terjangkau tetapi porsi nasi tetap banyak.

Ayam Goreng Nelongso mempunyai nama yang unik dan mudah diingat oleh pelanggan dan harga satu porsi Rp 5.000 dengan masing-masing menu (sayap + cekec) yang menjadi ciri khas Ayam Goreng Nelongso saat itu. Berkat semangat dan optimis beliau untuk mencapai target usahanya, akhirnya Ayam Goreng Nelongso memiliki jumlah outlet di Malang dan diluar kota, antara lain Jember, Surabaya, Sidoarjo, Pasuruan, Jombang, Bangil, Bangkalan, Kediri, Madiun, Bandung, Bangkalan, dan Pemekasan. Sehingga Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso menjadi tempat favorit yang menyediakan olahan seperti ayam goreng dengan sayuran, ikan, bebek, tahu, tempe, dan

³⁹ Alfiana Istiqomah, Naely Azhad, Achmad Hasan Hafidzi. "Analisis Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ayam Goreng Nelongso". <http://repository.unmuhjember.ac.id/7927/1/JURNAL.pdf>.

telor yang tersaji di menu, dan menyediakan nasi, minum, dan berbagai olahan sambal yang bisa di ambil secara *refill* atau ambil sepuasnya.⁴⁰

Pada tahun 2017 Ayam Goreng Nelongso membuka 2 outlet di kota Jember yang pertama beralamat Ruko Mastrip Square Jl. Mastrip, Krajan Barat, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Sedangkan cabang Ayam Goreng Nelongso yang kedua membuka pada tahun 2018 terletak Jl. Kalimantan, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121. Ayam Goreng Nelongso sebagai salah satu usaha dibidang kuliner di jember yang memiliki potensi besar untuk menerapkan nilai-nilai etika bisnis islam dalam seluruh operasionalnya. Dengan demikian, tidak hanya memanjakan lidah konsumen saja tetapi dapat menjadi daya tarik melalui penerapan syariat islam. Ayam Goreng Nelongso Jember memiliki tanggung jawab moral untuk memastikan setiap langkah dalam proses produksi dan pelayanan untuk konsumen. Dengan landasan Al-Quran dan Sunnah dalam menjalankan bisnis kuliner ini tidak hanya menguntungkan secara finansial, namun juga bernilai ibadah. Dalam konteks Ayam Goreng Nelongso Jember penerapan etika bisnis islam bukan sekedar pilihan melainkan keharusan untuk membangun kepercayaan dan kepuasan konsumen terutama yang menjunjung tinggi nilai-nilai kehalalan. Dengan nilai-nilai keislaman dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen.

2. Letak Geografis Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember

Ayam Goreng Nelongso ini terletak di Ruko Mastrip Square Jl. Mastrip, Krajan Barat, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Tempatnya cukup strategis karena berada berdekatan dengan daerah kampus-kampus dan berada dilingkungan yang selalu ramai.⁴¹

⁴⁰ Faizaton Nafi'ah. *Kisah Jatuh Bangun Hingga Sukses "Ayam Goreng Nelongso Malang"*. 1 Juli 2017. <https://www.kompasiana.com/amp/faizatunnafiah/5938f1b6147b615b70162d08/kisah-jatuh-bangun-hingga-sukses-ayam-goreng-nelongso-malang>

3. Visi dan Misi Ayam Goreng Nelongso Jember

a. Visi Ayam Goreng Nelongso Jember

Trendi, takwa, religi, energy, indah.

b. Misi Ayam Goreng Nelongso Jember

Kaya bersama dan sejahtera bersama.⁴²

4. Organisasi dan Manajemen Ayam Goreng Nelongso Jember

a. Struktur Organisasi Ayam Goreng Nelongso Jember

Struktur organisasi di Ayam Goreng Nelongso Jember Cabang Mastrip Jember hal yang sangat penting guna untuk memperjelas peran masing-masing komponen dalam produk ini. Struktur atau letak organisasi Ayam Goreng Nelongso Jember Cabang Mastrip Jember sebagai berikut:⁴³

Tabel 4.1

Struktur Organisasi Ayam Goreng Nelongso Jember Cabang Mastrip Jember

Manager	Dedi Yusuf Efendi
Juru Masak	Musleh
	Fatur
	Ivan (Asisten Juru Masak)
Kasir	Sasa
	Santi
Pelayan	Rosi
	Ilham
	Davis
	Fendi
	Roni
	Anang

⁴² Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Juli 2024.

⁴³ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, Jember, 01 Agustus 2024

	Izul
Bersih-Bersih	Diki
	Refangga
Checker	Sokis
	Sigit
Juru Parkir	Bapak Nabil
	Bapak Rip
	Yudi
	Bapak Joko
	Faisol

b. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut tugas dan tanggung jawab masing-masing di Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember sebagai berikut:

1. Manager

Bertanggung jawab untuk memimpin, mengarahkan dan mengawasi dalam mencapai tujuan perusahaan.

2. Juru Masak

Bertanggung jawab memastikan makanan yang disajikan selalu berkualitas, segar, dan sesuai dengan standar restoran serta kebutuhan harian untuk bahan baku

3. *Checker*

Memeriksa dan memverifikasi apakah produk yang dihasilkan telah sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan. Bertanggung jawab menjaga kualitas makanan yang disajikan kepada pelanggan, sehingga peran ini sangat penting untuk memastikan setiap hidangan yang keluar dari dapur selalu memuaskan.

4. Kasir

Bertanggung jawab dalam mengelola transaksi pembayaran dari pelanggan, baik itu tunai, kartu kredit, kartu debit, atau pembayaran lainnya.

5. Pelayan

Bertanggung jawab untuk melayani pelanggan dengan mengambil pesanan makanan dan minuman, menyajikan makanan dan minuman tersebut ke meja pelanggan, serta memastikan kepuasan pelanggan selama mereka berada di restoran.

6. Juru Parkir

Bertanggung jawab atas kendaraan pelanggan yang datang berkunjung. Tugas juru parkir ini adalah membantu pengemudi memarkir kendaraan dengan aman dan efisien serta mengeluarkan saat akan kembali.

c. Jumlah Tenaga Kerja

Ayam Goreng Nelongso mempunyai karyawan atau team untuk mencapai tujuan. Bapak dedi selaku manager mampu menjadikan karyawannya menjadi team yang solid dan bekerja sama dalam bekerja. Pemimpin bisnis memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah organisasi. Sosok yang menginspirasi, memotivasi, jujur, adil, dan mengarahkan tim menuju tujuan yang lebih besar.

Jumlah karyawan di Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember yaitu 16 karyawan, 3 juru masak, 2 kasir, 7 pelayan, 2 bersih-bersih dan 2 *checker*.

d. Jam Kerja

Ayam Goreng Nelongso ini jam kerjanya buka sampai 24 jam, pembagiannya ada 3 (tiga) shift yaitu, pada shift pertama dimulai dari pukul 6 pagi sampai jam 2 siang, shift yang kedua dari pukul 2 siang hingga jam 10 malam, dan shift yang ketiga dari pukul 10 sampai pukul 6 pagi, jadi karyawan tersebut bekerja 8 jam sehari. Jam istirahat untuk karyawan jika pelanggan tidak terlalu ramai berkunjung.⁴⁴

5. Produk-produk Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember

⁴⁴ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024

Menu yang disediakan di Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember adalah ayam *crispy*, ayam bakar, ayam goang, ayam kepruk, ayam makmur, *chicken* pokpok, geprek ayam sambal bawang, geprek ayam krispi sambal bawang, ayam kampung goreng/bakar. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso ini tidak hanya menyediakan olahan ayam saja tetapi menyediakan olahan bebek, sayur dan ikan, seperti bebek goreng, bebek bakar, bebek sambal bawang, cah kangkung, lele goreng, lele bakar, nila goreng, dan nila bakar.

Selain itu terdapat menu lainnya yaitu kulit krenyes, tahu goreng, mie nelongso, dimsum original, dan dimsum dumpling. Ayam goreng nelongso juga menyediakan menu sarapan yaitu nasi hainan dan nasi kuning, menu nasi tersebut tersedia dari pagi hingga habis. Semua menu yang ada di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember ini dapat dipesan dalam bentuk paket yang sudah tersedia ataupun terpisah.⁴⁵

B. Penyajian Data dan Analisis

Pada penelitian ini harus disertai adanya penyajian dan analisis data sebagai penguat dalam sebuah penelitian karena data tersebut akan dianalisis sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan.

1. Proses Produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember buka selama 24 jam setiap hari. Rumah makan ini memiliki total tiga karyawan di bagian dapur yang bertugas sebagai juru masak, dua orang sebagai *checker* (pengecekan), serta beberapa pelayan lainnya untuk melayani pelanggan. Operasional rumah makan ini dibagi menjadi tiga shift kerja, masing-masing berlangsung selama 8 jam. Dalam setiap shift, tugas karyawan di bagian produksi dibagi menjadi tiga peran utama, yaitu: Satu orang juru masak yang bertanggung jawab memasak

⁴⁵ Observasi, 16 Juli 2024.

makanan. Satu orang checker yang bertugas melakukan pengecekan pada kualitas dan kelengkapan pesanan. Satu orang pekerja kebersihan yang bertugas mencuci piring dan menjaga kebersihan area dapur. Pembagian peran ini dilakukan untuk memastikan rumah makan dapat beroperasi secara efektif dan memenuhi kebutuhan pelanggan sepanjang hari.

Bapak Dedi menjelaskan bahwa tugasnya sebagai manajer tidak hanya mengawasi *checker*, tetapi juga memastikan seluruh proses produksi berjalan lancar. Proses produksi meliputi:

“Selain *checker* saya juga mengawasi dalam proses produksi, disini yang pertama pengadaan bahan baku kemudian melakukan proses produksi dan mensajikannya dan ayam yang kita gunakan diperoleh langsung dari tempat pemotongan di Malang, di mana proses penyembelihannya sudah sesuai dengan syariat Islam. Setelah bahan baku tersedia, dilakukan proses memasak hingga penyajian kepada pelanggan”.⁴⁶

Bapak Dedi menambahkan juga:

“Untuk bahan baku dan peralatan yang kita gunakan di rumah makan ini diperoleh dari pusat di Malang dengan pengiriman dua kali seminggu. Bahan-bahan ini kami simpan di kulkas yang besar untuk menjaga kualitasnya”.⁴⁷

Fatur menguraikan proses awal dalam memasak ayam di dapur.

Tahapan tersebut meliputi:

“Pertama kita disini menyiapkan peralatannya seperti panci besar, minyak, kompor gas, sepatula, dan saringan besar setelah itu proses menggoreng ayam hingga matang dan siap disajikan. Setiap proses produksi yang kita kerjakan selalu diawasi oleh *checker* atau manajer”.⁴⁸

Wawancara dengan Musleh sebagai juru masak di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember:

⁴⁶ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

⁴⁷ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

⁴⁸ Fatur, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

“Sebelum melakukan produksi kita mempersiapkan bahan baku seperti ayam, bebek, lele dan sayuran diracik dengan bumbu khas sebelum dimasak kemudian menyiapkan menu pelengkap lainnya seperti nasi, sambal, minuman, lalapan, dan lain-lain setelah itu menyajikannya kepada pelanggan”.⁴⁹

Musleh mengatakan juga:

“Proses produksinya disini tidak cuman sekali dalam sehari mbak, setiap produknya habis kita produksi lagi setiap hari seperti itu”.⁵⁰

Wawancara dengan Musleh:

“Untuk sayurannya kita peroleh *supplier* dari patrang yang mengirimkan bahan sesuai jumlah yang dibutuhkan. Sayuran ini juga kita simpan sebaik mungkin untuk menjaga kesegarannya.”

Dengan adanya sistem produksi yang teratur dan diawasi dengan ketat oleh manajer serta tenaga kerja yang terampil, Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember menjaga kualitas hidangan yang mereka sajikan kepada pelanggan.

Proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember melibatkan beberapa tahapan yaitu, perencanaan produksi, pengadaan bahan baku, proses produksi dan mengontrol kualitas produk kemudian makanan siap disajikan untuk pelanggan. Dalam perencanaan produksi ini dapat menghitung jumlah bahan baku yang dibutuhkan berdasarkan perkiraan jumlah pelanggan kemudian membuat jadwal produksi. Pengadaan bahan baku sudah memiliki *supplier* yang terpercaya dan berkualitas dan melakukan pembelian bahan baku sesuai dengan kebutuhan setelah itu menyimpan bahan baku yang benar untuk menjaga kualitas. Proses produksinya mempersiapkan bahan baku dan memasak ayam, bebek, dan lele dengan diisi bumbu-bumbu khasnya kemudian menyiapkan menu pelengkap lainnya seperti nasi, sambal, minuman lalapan, dan lain-lain

⁴⁹ Musleh, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

⁵⁰ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

setelah itu menyajikannya kepada pelanggan atau dikemas. Dalam pelaksanaan proses produksi diawasi oleh *checker* atau manager tujuannya agar proses produksinya berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

Produk utama di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember yaitu ayam *crispy* karena cita rasanya yang gurih serta sambal yang bisa di dapatkan secara *refill*. Proses pembuatan ayam *crispy* berdasarkan wawancara dengan karyawan di bagian juru masak adalah sebagai berikut:

- a. Persiapkan daging ayam, bagian ayam yang digunakan seperti dada, paha dan sayap.
- b. Ayam dibersihkan dengan air mengalir untuk menghilangkan kotoran atau darah
- c. Ayam dipotong sesuai dengan ukuran yang sudah ditetapkan
- d. Ayam dicampur dengan bumbu marinasi khusus yang merupakan rahasia resep kemudian ayam dimarinasi selama beberapa waktu agar bumbu meresap sempurna ke dalam daging
- e. Ayam yang sudah dimarinasi kemudian dilapisi dengan tepung kering dan bumbu-bumbu tambahan sebelum dilapisi tepung ayam kering ayam dicelupkan ke dalam telur kocok sebagai perekat agar tepung menempel dengan baik
- f. Ayam yang sudah dilapisi tepung digoreng dalam minyak panas
- g. Setelah matang ayam diangkat dan ditiriskan untuk menghilangkan minyak berlebihan
- h. Terakhir penyajian ⁵¹

⁵¹ Musleh dan Fatur, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

2. Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso adalah salah satu restoran cepat saji (*fast food*). Untuk melayani pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember memiliki 2 kasir dan 7 pelayan yang bekerja dengan pembagian *shift* dan tugas masing-masing. Pelanggan yang datang akan dilayani oleh kasir untuk memesan makanan dan minuman. Menu makanan dipajang di papan yang terletak di belakang kasir sehingga pelanggan dapat memilih menu yang diinginkan. Setelah memilih, pelanggan langsung melakukan pembayaran di kasir. Pada saat pembayaran, pelanggan dapat menentukan apakah pesanan akan dibawa pulang atau dinikmati di tempat. Bagi pelanggan yang memilih makan di tempat, mereka dapat memilih meja makan yang tersedia untuk menikmati makanan. Pesanan pelanggan akan diantarkan langsung oleh karyawan ke meja. Nasi, sambal dan es teh dapat diambil sendiri oleh pelanggan sesuai selera dan dapat diisi ulang.

Memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen merupakan hal yang sangat penting untuk kemajuan suatu bisnis. Karyawan yang mampu memberikan pelayanan kepada konsumen seperti sikap yang ramah, sopan santun, senyum dan bermurah hati sehingga konsumen merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Wawancara dengan Bapak Dedi mengenai pelayanan:

“Kita disini mengutamakan kepuasan konsumen, apapun yang dibutuhkan konsumen kita penuhi agar konsumen merasa puas. Kita diwajibkan untuk selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan. Jika mempunyai masalah pribadi tidak boleh dibawa ke tempat kerja agar tidak mengganggu pelayanan.”⁵²

⁵² Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

Bapak Dedi menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah prioritas utama di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso. Karyawan harus memenuhi semua kebutuhan pelanggan untuk memastikan mereka merasa puas. Selain itu, karyawan diwajibkan bersikap profesional, termasuk selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Ia juga menekankan bahwa masalah pribadi tidak boleh dibawa ke tempat kerja, sehingga tidak mengganggu kualitas pelayanan.

Karyawan dibagian kasir yaitu Sasa mengatakan:

“Dalam bekerja, saya harus profesional. Saya melayani pelanggan dengan ramah, baik, dan sopan. Menu-menu sudah tersedia di belakang kasir, jadi jika ada pelanggan kebingungan, pelanggan bisa langsung bertanya ke kasir”.⁵³

Sasa merupakan salah satu kasir menjelaskan bahwa sikap profesional sangat penting dalam melayani pelanggan. Ia berupaya melayani dengan ramah, sopan, dan membantu pelanggan yang mengalami kebingungan memilih menu. Untuk mempermudah, menu makanan dan minuman telah dipajang di belakang kasir, dan pelanggan dapat bertanya langsung jika diperlukan. Hasil dari observasi peneliti lakukan pelayanan di rumah makan ini mengutamakan keramahan dan kesigapan. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah.

Rosi sebagai pelayan mengatakan:

“Untuk pesanan pelanggan kita antarkan ke meja pelanggan jadi pelanggan tidak perlu berdiri menunggu. Kalau pelanggan perlu bantuan kita sebagai pelayan membantu entah itu minta bantuan tambahan nasi, sambal atau minum dan juga kalau ada minuman atau makanan tumpah kita bersihkan”.

Rosi menyampaikan bahwa pesanan pelanggan diantarkan langsung ke meja, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu

⁵³ Sasa, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

berdiri. Pelayan juga selalu siap membantu kebutuhan pelanggan, seperti menambah nasi, sambal, atau minuman. Selain itu, jika ada makanan atau minuman yang tumpah, pelayan segera membersihkannya untuk menjaga kenyamanan pelanggan. Hasil observasi peneliti pesanan pelanggan yang makan di tempat diantar langsung ke meja tanpa harus berdiri menunggu. Nasi, sambal dan es teh dapat diambil secara mandiri, dan dapat diisi ulang sesuai selera pelanggan.

Rosi juga menambahkan tentang kebersihan tempat:

“Kami selalu membersihkan tempat ini ini agar kelihatan nyaman, selesai pelanggan makan kami dengan cepat membersihkan meja makan tersebut kemudian lantai yang kelihatan kotor kami bersihkan dan kita pell”.

Hasil wawancara dengan Rosi bahwa kebersihan menjadi prioritas. Setelah pelanggan selesai makan, meja segera dibersihkan, dan lantai yang kotor langsung dipel agar tempat tetap nyaman bagi pelanggan lainnya. Hasil observasi kebersihan tempat sangat dijaga meja makan dan lantai segera dibersihkan setelah digunakan pelanggan.

Uci merupakan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng

Nelongso Cabang Mastrip Jember:

“Untuk pelayanannya menurut saya sudah baik dan juga memusakan, karyawan disini sikapnya ramah dan sopan. Untuk pesannya cepat jadi saya tidak merasa menunggu lama”.

Uci menambahkan mengenai pesanan yang di pesan:

“Pesanan yang saya pesan dipenuhi dengan baik dan cepat, rasa makanannya juga sudah pas entah itu sambalnya, tekstur nasi dan es tehnya”.

Uci mengatakan juga mengenai fasilitas yang ada:

“Untuk fasilitas disini sangat nyaman dan bersih apalagi ada kipas angin jadi lebih adem yang cuacanya lagi panas, disini ada *Wi-Fi* dan musholla juga”.⁵⁴

Hasil wawancara Uci merasa puas dengan pelayanan, makanan, dan fasilitas yang disediakan oleh Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember. Kombinasi pelayanan yang ramah, makanan yang lezat, dan fasilitas yang mendukung kenyamanan konsumen menciptakan pengalaman makan yang menyenangkan.

Hal ini ditambah oleh Bilqis sebagai konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember mengatakan:

“Untuk sikap karyawannya ramah, sopan, dan baik juga, mereka juga cepat dalam memenuhi pesanan saya, Mereka juga terbuka jika saya membutuhkan bantuan, baik untuk memesan makanan maupun meminta tambahan nasi atau minuman”.

Bilqis mengatakan mengenai pesanan yang dibeli:

“Menurut saya makanannya enak gurih, apalagi ayam *crispy* nya, tekstur dari ayamnya empuk dan sambalnya cukup pedas bagi saya walaupun es teh terlalu manis saya tetap menikmati”.

Bilqis menambahkan mengenai fasilitas:

“Fasilitasnya nyaman dan tempatnya bersih dan luas juga apalagi dilantai 2 kita bisa melihat orang yang berlalu lalang sambil makan”.⁵⁵

Hasil wawancara Bilqis merasa sangat puas dengan pelayanan, rasa makanan, dan fasilitas yang ditawarkan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember. Kombinasi dari sikap karyawan yang ramah dan cekatan, makanan

⁵⁴ Uci, diwawancara oleh Penulis, 18 Agustus 2024.

⁵⁵ Bilqis, diwawancara oleh Penulis, 18 Agustus 2024.

dengan cita rasa lezat, serta fasilitas yang nyaman dan bersih menciptakan pengalaman makan yang menyenangkan.

Wawancara dengan Berliana sebagai konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember mengungkapkan:

“Karyawannya sangat baik dan ramah, mereka melayani dengan kata-kata yang sopan. Pernah waktu itu saya memesan makanan untuk dibungkus, tapi ternyata pesanan saya habis. Kasir dengan sopan meminta maaf dan mengatakan perlu waktu 15 menit. Karena saya sedang terburu-buru, saya tidak jadi memesan, tapi pelayanannya tetap sangat baik.”

Hasil wawancara Berliana mengungkapkan bahwa karyawan di rumah makan ini sangat baik dan ramah. Mereka melayani dengan kata-kata yang sopan dan profesional.

Berliana menambahkan pesanan yang dipesan:

“Saya puas dengan pelayanan disini karena pesanan yang saya pesan sangat cepat. Rasa makanannya juga enak dan gurih. Yang paling saya sukai adalah lele goreng dengan sayur kangkungnya. Namun, terkadang sayurnya habis, padahal menurut saya itu bagian yang paling enak”.

Hasil wawancara tersebut Berliana merasa puas dengan kecepatan pelayanan dan rasa makanan yang disajikan.

Berliana mengatakan juga mengenai fasilitas:

“Kalau untuk tempatnya, menurut saya sudah cukup nyaman. Saya juga sering melihat karyawan di sini rajin membersihkan meja, kursi, ataupun lantai”.⁵⁶

Hasil wawancara Berliana merasa puas dengan pelayanan, makanan, dan fasilitas yang ada di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember. Karyawan yang ramah dan pelayanan cepat menciptakan pengalaman makan yang

⁵⁶, Berliana diwawancara oleh Penulis, 18 Agustus 2024.

menyenangkan, ditambah dengan makanan yang enak dan fasilitas yang bersih dan nyaman.

Novi sebagai konsumen menambahkan mengenai sikap karyawan dalam melayani pelanggan:

“Menurut saya sikap karyawannya baik ramah dan sopan juga, pelayanannya cepat siap membantu saat saya perlu bantuan”.

Hasil wawancara bahwa karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan selalu siap membantu ketika Novi membutuhkan bantuan.

Novi menambahkan mengenai pesanan yang dipesan:

“Makanan nya enak apalagi ayamnya empuk, disini juga bisa mengambil nasi dan es teh dan dapat diisi ulang”.

Novi merasa puas dengan makanan yang dipesan. Rasa makanan enak, terutama ayamnya yang empuk. Novi juga menyukai kebijakan untuk mengambil nasi dan es teh, serta bisa mengisi ulang sesuai selera.

Novi mengatakan mengenai fasilitas:

“Meja dan lantainya bersih, fasilitasnya juga nyaman. Hanya saja, tempatnya agak gelap, jadi kadang terlihat kurang bersih padahal sebenarnya bersih”.

Novi memberikan pendapat positif mengenai fasilitas di rumah makan ini. Meja dan lantai selalu bersih, dan fasilitasnya nyaman. Tempatnya agak gelap, yang kadang membuatnya terlihat kurang bersih, meskipun sebenarnya tetap bersih. Hasil wawancara tersebut Novi merasa puas dengan pelayanan, makanan, dan fasilitas di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember. Sikap ramah dan cepat tanggap dari karyawan, makanan yang lezat, serta kebersihan tempat yang terjaga namun perlu dekorasi lagi agar tempat tersebut tidak terlalu gelap.

Pian yang merupakan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember:⁵⁷

“Saat saya memesan makanan karyawan disini sikapnya sopan dan ramah. Saya pernah ketumpahan minuman karyawan disini dengan cepat membersihkannya dan mengganti minuman yang baru”.

Pian menilai sikap karyawan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso sangat sopan dan ramah. Saat Pian ketumpahan minuman, karyawan dengan cepat membersihkannya dan mengganti minuman yang baru.

Pian menambahkan mengenai pesanan yang dipesan:

“Makanannya enak, saya suka dengan konsep refill dapat mengisi ulang, dan pesanan saya datangnya cepat”.

Pian merasa puas dengan makanan yang dipesan. Makanan yang disajikan enak. Pian suka dengan konsep refill, di mana pelanggan dapat mengisi ulang nasi dan minuman. Pesanan datang dengan cepat.

Pian mengatakan juga mengenai fasilitas:

“Untuk fasilitasnya bagus mbak, disini ada kipas angin biasanya cuaca diluar panas ya jadi saya ngadem disini sambil makan, disini juga sudah disediakan musholla jadi tempatnya nyaman”.⁵⁸

Pian memberikan penilaian positif tentang fasilitas yang ada di restoran ini. Fasilitas di sini bagus, ada kipas angin yang membuat nyaman, terutama saat cuaca panas di luar. Rumah Makan ini juga memiliki musholla yang membuat tempat ini semakin nyaman. Hasil wawancara dengan Pian merasa puas dengan sikap ramah dan cepat tanggap karyawan, rasa makanan

⁵⁷ Novi, diwawancara oleh Penulis, 18 Agustus 2024.

⁵⁸ Pian, diwawancara oleh Penulis, 18 Agustus 2024.

yang enak, konsep refill yang menyenangkan, serta fasilitas yang membuat tempat ini nyaman untuk bersantai dan makan.

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember adalah bahwa para pelanggan merasa puas dengan pelayanan, makanan, dan fasilitas yang disediakan. Sikap karyawan yang ramah, sopan, dan profesional sangat dihargai oleh pelanggan, mereka juga cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Makanan yang disajikan enak, terutama ayam yang empuk, dan fasilitas seperti konsep *refill* untuk nasi dan minuman serta kenyamanan tempat seperti kipas angin dan musholla memberikan pengalaman makan yang menyenangkan. Kebersihan tempat juga menjadi perhatian utama dengan meja dan lantai yang selalu dibersihkan setelah digunakan pelanggan. Secara keseluruhan, Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso memberikan pelayanan yang baik, makanan lezat, dan fasilitas yang nyaman bagi pelanggan.

3. Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Proses Produksi dan Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

a. Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Proses Produksi

Etika bisnis islam diterapkan bertujuan terciptanya proses produksi sesuai dengan syariat islam dan menghasilkan produk yang berkualitas. Dalam proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember melalui prinsip-prinsip etika bisnis islam yang terdapat pemilihan bahan baku, proses produksi, sampai dalam penyajian produk. Penerapan etika bisnis islam dalam pelayanan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember melalui pada saat transaksi dengan

pelanggan, melayani pelanggan, dan memenuhi permintaan pelanggan.

Dalam proses produksi di rumah makan, seperti Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember melibatkan konsep bahwa semua aspek produksi harus didasari pada keyakinan bahwa segala sesuatu berasal dari Allah dan bertujuan untuk mencapai keridhaan-Nya. Berikut adalah beberapa penerapan prinsip-prinsip yang dapat diterapkan dalam proses produksi:

a) Prinsip ketauhidan

Prinsip ketauhidan (*tauhid*) merupakan inti dalam ajaran Islam yang meyakini keesaan Allah SWT. Dalam konteks proses produksi, prinsip ini tercermin dalam komitmen untuk menjalankan aktivitas produksi yang tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan duniawi, tetapi juga menjadi bentuk ibadah kepada Allah SWT.

Hasil wawancara dengan Bapak Dedi selaku manager yaitu mengenai bahan baku:

“Ayam Nelongso kita pastikan semua bahan baku yang digunakan, seperti ayam, nasi, bumbu, dan lainnya, diperoleh dari sumber yang halal dan sesuai dengan syariat Islam. Ayam Nelongso juga sudah tersertifikasi halal dari MUI. Ayam yang digunakan didapat langsung dari pihak *outlet* di malang untuk proses penyembelihan ayamnya sudah sesuai dengan syariat islam. Untuk bahan lain seperti sayuran, cabai, tepung, dan tahu, kami dapatkan dari *supplier* di Patrang Jember, yang langsung dikirim ke Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso.”⁵⁹

Hasil dari wawancara tersebut bahwa Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember menunjukkan komitmen tinggi dalam menerapkan prinsip kehalalan pada seluruh bahan baku dan proses produksinya. Dengan memastikan semua bahan tersertifikasi halal, menjalankan

⁵⁹ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

proses penyembelihan sesuai syariat, dan bekerja sama dengan supplier terpercaya, rumah makan ini tidak hanya menjaga kualitas makanan tetapi juga mematuhi etika bisnis Islam. Hal ini menjadi nilai tambah yang menciptakan kepercayaan dan kenyamanan bagi konsumen, khususnya pelanggan muslim.

Berdasarkan wawancara dengan Musleh, seorang karyawan yang bertugas sebagai juru masak di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember:

"Kami menggunakan bahan baku yang sudah tersertifikasi halal dan terjamin kehalalannya. Ayam yang kami olah langsung didatangkan dari outlet utama di Malang".⁶⁰

Hasil wawancara bahwa Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso sangat memperhatikan kehalalan bahan baku yang digunakan. Ayam sebagai bahan utama dipasok dari outlet utama di Malang yang telah memenuhi syarat sesuai dengan sertifikasi halal dan syariat Islam. Hal ini menunjukkan komitmen rumah makan terhadap standar kehalalan dan kualitas yang tinggi dalam proses produksi makanannya.

Ivan sebagai asisten juru masak mengatakan:

"Saya menjaga kebersihan dapur dan membersihkan alat-alat dapur setelah selesai memasak, saya mengecek juga keadaan kulkas kalau kotor saya bersihkan. Saya juga memeriksa kondisi kulkas, dan jika kotor, saya langsung membersihkannya. Selain itu, saya membersihkan bahan-bahan baku seperti ayam, lele, bebek, dan sayuran sehingga juru masak tinggal fokus pada proses memasak."⁶¹

Ivan sebagai asisten juru masak menunjukkan peran penting dalam menjaga kebersihan dan kesiapan dapur serta bahan baku. Aktivitas ini sejalan dengan

⁶⁰ Musleh, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

⁶¹ Ivan, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

prinsip ketauhidan, di mana kebersihan merupakan bagian dari iman,

Dari hasil wawancara Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember telah menerapkan prinsip ketauhidan dalam proses produksinya. Hal ini terlihat dari komitmen terhadap kehalalan bahan baku, pemeliharaan kebersihan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas makanan, tetapi juga memberikan keberkahan dan rasa aman bagi konsumen, khususnya pelanggan muslim.

Bapak Dedi mengatakan mengenai sholat atau ibadah:

“Saya memberikan waktu untuk sholat secara bergantian yang dimana karyawan tersebut dapat menggantikan pekerjaan karyawan lainnya untuk sementara waktu”⁶²

Sasa sebagai karyawan mengatakan:

“Jika waktunya sholat kami sholatnya bergantian mbak, kita disini saling bekerja sama dalam menjalankan tugas, jadi kami akan menggantikan pekerjaan karyawan lainnya secara berganti dan sesudah menyelesaikan sholat kami kembali ketempat tugas kami yang semula”.⁶³

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember telah memberikan perhatian terhadap ibadah karyawan dengan memberikan waktu bergantian untuk melaksanakan sholat. Hal ini merupakan wujud penerapan nilai Islami dalam pengelolaan usaha. Karyawan juga menunjukkan kerja sama yang baik untuk memungkinkan ibadah terlaksana tanpa mengganggu operasional. Meskipun demikian, observasi menunjukkan

⁶² Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

⁶³ Sasa, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

bahwa penerapan tidak sepenuhnya berjalan efektif karena beberapa karyawan tidak melaksanakan sholat pada waktu yang ditentukan. Perlu adanya pengawasan dan pengingat lebih lanjut dari manajemen untuk memastikan semua karyawan dapat melaksanakan sholat tepat waktu, sehingga nilai-nilai Islami semakin konsisten diterapkan di lingkungan kerja.

b) Prinsip Keseimbangan

Prinsip keseimbangan (*equilibrium*) dalam Islam adalah menjaga keselarasan antara kebutuhan manusia, keberlanjutan sumber daya alam, serta nilai-nilai moral dalam setiap aktivitas, termasuk dalam proses produksi. Berikut penerapan prinsip keseimbangan. Hasil wawancara dengan Musleh selaku karyawan juru masak:

“Takaran untuk produksi sudah pasti ada. Dalam proses produksi disini menyesuaikan resep dari perusahaan nya langsung. Misalnya takaran adonan ayam krispy untuk tepung, bumbu dan airnya. Begitu juga dengan memasak nasi, setiap memasak nasi takarannya 5kg dan takaran airnya menyesuaikan banyaknya nasi. Proses produksi disini berulang-ulang dan jika habis kami produksi lagi”.⁶⁴

Musleh menyebutkan bahwa setiap bahan baku, seperti tepung, bumbu, air, dan nasi, memiliki takaran yang pasti sesuai dengan resep perusahaan. Ini menunjukkan keselarasan antara kualitas produksi dan kebutuhan pelanggan untuk menjaga rasa yang konsisten. Penggunaan takaran yang tepat memastikan tidak ada pemborosan bahan baku (tidak mubazir). Proses produksi dilakukan secara bertahap, sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ketika stok habis, produksi dilakukan lagi secara berkala, sehingga menjaga keseimbangan antara permintaan pasar dan efisiensi sumber daya.

⁶⁴ Musleh, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

Bapak Dedi sebagai manager yang selalu mengawasi proses produksi mengatakan:

“Rumah makan ini menggunakan takaran kalau tidak menggunakan takaran yang pas atau tidak menggunakan resep khusus maka hasilnya tidak memuaskan. Untuk semua adonan harus mengikuti resep khusus”.⁶⁵

Bapak Dedi menegaskan pentingnya pengawasan terhadap resep khusus dan takaran bahan untuk memastikan kualitas tetap terjaga. Semua tindakan harus sesuai dengan standar yang ditentukan agar memberikan hasil terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara, proses produksi di rumah makan ini memenuhi prinsip keseimbangan dalam Islam dengan menjamin takaran bahan baku yang sesuai untuk mencegah pemborosan (tidak mubazir). Mengelola produksi secara efisien dan terukur untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tanpa melebihi kapasitas permintaan. Mengutamakan kualitas hasil dengan mengikuti resep khusus, yang merupakan bentuk tanggung jawab dalam menjaga standar produksi. Langkah ini tidak hanya memastikan keberlangsungan bisnis yang efisien tetapi juga memberikan kontribusi pada keberkahan usaha dengan memadukan aspek ekonomi, sosial, dan etika Islami.

Bapak Dedi mengatakan juga mengenai aspek harga dan kualitas:

“Untuk harganya kami sudah menyesuaikan agar tidak menguras kantong apalagi Ayam Nelongso ini memiliki konsep *refill* nasi, minuman dan sambal sesuai selera

⁶⁵ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

pelanggan. Jadi selain menjaga kualitas kita juga tidak menjaga harga produk tetap terjangkau.”⁶⁶

Kebijakan keseimbangan antara harga dan kualitas. Semua produk dibuat sesuai resep khusus untuk memastikan hasil yang konsisten dan memuaskan pelanggan. Kebijakan harga disesuaikan agar tidak terlalu membebani konsumen, dengan menjaga kualitas makanan. Kebijakan harga yang terjangkau, konsep *refill*, dan penekanan pada kualitas produk menunjukkan keselarasan antara keuntungan bisnis dan tanggung jawab sosial sesuai nilai Islami.

c) Prinsip kehendak bebas

Dalam Islam, kehendak bebas (*ikhtiyar*) memberikan manusia kebebasan untuk memilih dan bertanggung jawab atas keputusannya. Prinsip kehendak bebas dalam proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember hal ini diperoleh dari hasil wawancara Bapak Dedi:

“Kami memilih pemasok berdasarkan daftar yang sudah diverifikasi untuk menjaga kehalalan bahan. Namun, kami diberikan keleluasaan untuk menambah pemasok baru selama memenuhi kriteria halal dan kualitas”.

Kebijakan ini menunjukkan adanya fleksibilitas dalam memilih sumber bahan baku, tetapi tetap memperhatikan prinsip syariat dengan memastikan kehalalan dan kualitas bahan yang dipasok.

Bapak Dedi menambahkan:

“Prosedur produksi harus mengikuti resep. Namun, jika ada situasi darurat seperti permintaan mendadak, karyawan diperbolehkan menyesuaikan waktu produksi selama tidak merubah kualitas dan kebersihan.”⁶⁷

⁶⁶ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

⁶⁷ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

Pernyataan ini menekankan bahwa prosedur standar harus diikuti, tetapi fleksibilitas tetap diberikan kepada karyawan untuk menyesuaikan alur produksi saat kondisi tertentu, tanpa mengurangi mutu hasil.

Fatur sebagai juru masak mengatakan:

“Kami bekerja fleksibel. Kalau nasi atau ayam habis, kami bisa langsung produksi ulang dengan resep yang sama. Tidak boleh sembarangan mengubah takaran karena akan merusak rasa dan kualitas.”

Fleksibilitas ini memungkinkan proses produksi terus berjalan tanpa penundaan, namun tetap menjaga konsistensi rasa melalui penerapan resep standar.

Fatur menambahkan:

“Ketika ada banyak permintaan, kami bebas mengatur ulang prioritas masakan, misalnya mendahulukan nasi atau ayam yang paling cepat habis. Tapi tetap menjaga waktu pengolahan sesuai prosedur.”⁶⁸

Hal ini menunjukkan kebebasan karyawan dalam mengelola prioritas sesuai kebutuhan mendesak, tanpa mengorbankan aturan dan kualitas produksi.

Bapak Dedi menambahkan:

“Kami memberikan kebebasan kepada karyawan untuk mengatur waktu produksi selama tetap mematuhi aturan perusahaan.”⁶⁹

Kebijakan ini memberikan ruang bagi karyawan untuk mengatur ritme kerja agar lebih efisien, namun tetap dalam kerangka yang diatur oleh perusahaan. Proses produksi dapat disesuaikan sesuai kondisi tanpa menurunkan kualitas dan kehalalan. Kebebasan yang diberikan meningkatkan

⁶⁸ Fatur, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

⁶⁹ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

kepercayaan kepada karyawan, sekaligus mendukung operasional yang lebih efektif.

d) Prinsip tanggung jawab

Dalam Islam, tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk menjalankan tugasnya dengan penuh amanah dan memastikan tindakan yang diambil tidak melanggar prinsip syariat. Prinsip tanggung jawab merupakan landasan yang sangat penting dalam menjalankan aktivitas bisnis yang sesuai dengan nilai-nilai keislaman. Prinsip ini menekankan bahwa seseorang pengusaha muslim tidak hanya mengejar keuntungan semata, tetapi juga harus bertanggung jawab atas segala tindakan dan dampak dari bisnisnya.

Sebagai mana wawancara dengan Bapak Dedi mengatakan:

“Kami memiliki prosedur kerja yang harus dipatuhi setiap karyawan. Misalnya, semua langkah produksi, mulai dari pengolahan ayam hingga penyajian, harus mengikuti pedoman perusahaan dan memastikan tidak ada bahan yang digunakan di luar standar halal.”⁷⁰

Hal ini menunjukkan bahwa proses produksi diawasi dengan ketat untuk menjaga kehalalan dan kualitas makanan yang disajikan kepada pelanggan.

Ivan sebagai asisten juru masak:

“Saya membantu koki seperti mempersiapkan makanan, menjaga kebersihan peralatan dapur, dan melakukan tugas lain yang diperintahkan oleh koki karena itu tanggung jawab saya.”⁷¹

Tanggung jawab Ivan melibatkan dukungan penuh terhadap kebersihan dan kesiapan produksi.

Fatur sebagai juru masak mengatakan:

⁷⁰ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

⁷¹ Ivan, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

“Sebagai koki saya bertanggung jawab mempersiapkan makanan sesuai dengan resep, kualitas dan tampilan makanan jika pelanggan merasa pesanannya keliru saya siap untuk membuatnya lagi tetapi itu sangat jarang terjadi”⁷²

Tanggung jawab Fatur menyoroti pentingnya menjaga kualitas sesuai standar untuk meminimalkan kesalahan.

Ivan sebagai asisten mengatakan:

“Setiap hari, kami memastikan dapur bersih sebelum memulai produksi. Saat memasak, saya selalu memeriksa kebersihan alat yang digunakan, seperti panci atau penggorengan, untuk memastikan semuanya sesuai syariat.”⁷³

Kebersihan menjadi bagian penting dalam tanggung jawab karyawan untuk memastikan makanan tidak hanya enak tetapi juga halal-thayyib.

Bapak Dedi menambahkan:

“Karyawan kami dilatih untuk menjaga rasa makanan agar tetap konsisten. Kalau ada kesalahan produksi, kami akan langsung mengganti makanan tersebut tanpa biaya tambahan bagi pelanggan.”

Tindakan ini menunjukkan tanggung jawab manajemen terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan.

Fatur sebagai juru masak mengatakan:

“Jika ada pelanggan yang komplain tentang rasa atau kualitas, kami langsung *berkoordinasi* dengan manajer untuk menyelesaikan masalah itu secepatnya.”⁷⁴

Tanggung jawab ini memastikan hubungan dengan pelanggan tetap terjaga dengan baik.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa prinsip tanggung jawab dalam proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng

⁷² Fatur, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

⁷³ Ivan, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

⁷⁴ Fatur, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

Nelongso mencakup: Prosedur produksi dijalankan sesuai pedoman untuk menjaga halal-thayyib dan konsistensi kualitas. Karyawan bertanggung jawab memastikan kebersihan peralatan dan lingkungan dapur sebelum, selama, dan setelah proses produksi. Komitmen untuk memperbaiki kesalahan produksi tanpa membebani pelanggan mencerminkan akhlak Islami. Koordinasi yang baik antara manajer, juru masak, dan asisten dapur menciptakan lingkungan kerja yang bertanggung jawab secara moral dan profesional.

Dengan penerapan prinsip tanggung jawab ini, proses produksi di rumah makan tidak hanya memberikan manfaat material kepada pelanggan, tetapi juga menciptakan keberkahan dalam setiap langkah operasionalnya.

e) Prinsip kebajikan

Prinsip kebajikan adalah seperangkat nilai-nilai moral dan etik yang memandu seseorang atau organisasi untuk bertindak dengan baik. Dalam Islam, prinsip kebajikan (*ihsan*) adalah melakukan suatu hal dengan memberikan upaya terbaik, tidak hanya sesuai standar, tetapi juga melampaui ekspektasi dalam memberikan manfaat kepada orang lain. Kebajikan dalam proses produksi mencakup pemenuhan kebutuhan konsumen secara optimal, kejujuran dalam penyajian makanan, serta memberikan nilai tambah yang mencerminkan nilai-nilai Islami, seperti kedermawanan, keadilan, dan kepedulian terhadap pelanggan.

Bapak Dedi sebagai manager Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember mengatakan:

“Kami selalu memastikan bahwa makanan yang disajikan segar, lezat, dan sesuai dengan syariat. Selain mengikuti resep, kami mengutamakan kebersihan dapur untuk menjaga kepercayaan pelanggan.”⁷⁵

⁷⁵ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024

Musleh sebagai juru masak mengatakan:

“Kami tidak hanya mengikuti resep, tetapi juga memastikan tampilan makanan menarik untuk pelanggan. Tujuan kami memberikan yang terbaik setiap hari.”

Pernyataan ini mencerminkan prinsip *ihsan* (kebajikan) dalam proses produksi dengan memastikan produk yang tidak hanya memenuhi standar tetapi melampaui harapan pelanggan.

Bapak Dedi mengatakan bahwa:

“Selain menyediakan makanan berkualitas, kami memberikan takjil gratis selama bulan Ramadan. Ini adalah cara kami berbagi kebahagiaan dengan pelanggan, sebagai bagian dari nilai kebajikan yang kami terapkan.”⁷⁶

Ini adalah implementasi prinsip kebajikan dan tanggung jawab sosial dalam pelayanan, menunjukkan komitmen untuk berkontribusi kepada masyarakat.

Ivan sebagai asisten juru masak:

“Setiap hari, saya memastikan kebersihan peralatan dapur sebelum dan setelah digunakan. Ini bagian dari upaya memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan”.

Ini mencerminkan tanggung jawab dalam memastikan kebersihan dan kenyamanan, sesuai prinsip etika Islam terkait kebersihan (*thaharah*).

Fatur mengatakan bahwa:

“Kami diajarkan untuk bekerja secara maksimal, tidak hanya untuk memuaskan pelanggan.”⁷⁷

Karyawan Ayam Nelongso memiliki kesadaran akan pentingnya niat baik dalam bekerja.

⁷⁶ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

⁷⁷ Fatur, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

Ivan menambahkan:

“Saya merasa didukung oleh manajemen. Lingkungan kerja yang baik di sini membuat saya lebih termotivasi untuk bekerja sebaik mungkin.”⁷⁸

Manajemen menciptakan lingkungan kerja yang kondusif memenuhi kesejahteraan karyawan sebagai bagian dari amanah.

b. Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan

Etika bisnis islam dalam pelayanan berfokus pada prinsip-prinsip islam yang diterapkan dalam interaksi antara penjual dan pembeli. Tujuannya adalah menciptakan hubungan bisnis yang adil, jujur, dan saling menguntungkan, serta nilai ibadah. Dalam pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jembe melayani pelanggan dengan ramah dan baik pada saat pelanggan datang untuk memilih menu yang diinginkan, melakukan transaksi, melakukan pelayanan dan memenuhi permintaan pelanggan.

Berdasarkan wawancara dengan pelayan dan kasir mengenai etika bisnis islam dalam pelayanan:

a. Prinsip ketauhidan

Prinsip ketauhidan adalah landasan utama dalam islam.

Ini berarti meyakini bahwa Allah SWT satu-satunya Tuhan yang berhak disembah. Ketika dikaitkan dengan bisnis kuliner, prinsip ketauhidan ini menjadi pedoman bagi pelaku usaha untuk menjalankan bisnis dengan penuh kesadaran bahwa segala rezeki dan keberhasilan berasal dari Allah SWT. Prinsip ketauhidan menjadi dasar bagi seorang muslim dalam menjalankan segala aktivitas, termasuk dalam bekerja.

Wawancara dengan Sasa sebagai kasir mengatakan:

“Saya menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya, saya bekerja dengan ikhlas, sabar, dan jujur terhadap pelanggan yang datang mbak karena kita bekerja untuk mencari rezeki yang halal. Saya tidak berani melakukan kecurangan karena bisa saja pelanggan tidak percaya terhadap rumah makan ini dan menimbulkan dosa juga, saya sangat menghindari hal-hal gitu”.

Sasa menekankan bahwa tidak ada tempat untuk kecurangan, karena selain bisa merugikan pelanggan, itu juga bisa menimbulkan dosa.

Dan Santi mengatakan juga:

“Kita harus berbuat baik kepada semua orang terutama melayani pelanggan. Saya selalu berusaha untuk jujur dalam menghitung kembalian dan memberikan informasi yang benar tentang produk. Selain itu saya juga berusaha sabar dan profesional dalam melayani pelanggan”.⁷⁹

Santi juga menunjukkan prinsip ketauhidan dalam setiap interaksi dengan pelanggan, baik dalam memberi kembalian yang benar maupun memberikan informasi yang jujur mengenai produk yang dijual.

Dari wawancara dengan Sasa dan Santi, terlihat bahwa kedua karyawan menjalankan tugas mereka dengan ikhlas dan penuh kejujuran. Mereka menyadari bahwa segala rezeki berasal dari Allah SWT dan bahwa bekerja dengan cara yang baik dan sesuai dengan ajaran Islam adalah hal yang penting.

Roni sebagai pelayan mengatakan:

“Jika waktunya sholat kami sholatnya bergantian mbak, kita disini saling bekerja sama dalam menjalankan tugas, jadi kami akan menggantikan pekerjaan karyawan lainnya secara berganti dan sesudah menyelesaikan sholat kami kembali ketempat tugas kami yang semula”.

⁷⁹ Sasa, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

Roni sebagai pelayan juga menunjukkan nilai ketauhidan dalam sikap kerja samanya. Mereka saling membantu satu sama lain terutama dalam menjalankan ibadah sholat dengan bergantian tanpa mengganggu pelayanan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa meskipun mereka bekerja di industri kuliner yang padat, mereka tetap menjaga kewajiban agama mereka dengan cara yang harmonis, tanpa mengabaikan tanggung jawab di tempat kerja.

Bapak Dedi juga mengatakan bahwa di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember mengadakan takjil gratis untuk pelanggan selama ramadhan:

“kami berbagi takjil gratis untuk mendapatkan keberkahan selama Ramadan. Setiap sore, kami menyiapkan takjil gratis bagi pelanggan yang datang menjelang berbuka puasa.”

b. Prinsip keseimbangan

Keseimbangan hidup didunia dan di akhirat harus diterapkan dalam dunia bisnis. Dalam aktivitas di dunia bisnis islam mengharuskan untuk berbuat adil ke semua orang. Ajaran keadilan merupakan salah satu prinsip dasar yang harus dimiliki oleh siapapun. Santi sebagai kasir mengatakan:

“Kami memberikan pelayanan yang terbaik bagi semua pelanggan dan tidak memandang status sosial atau jumlah pembelian mereka. Kita tidak pernah membedakan pelanggan kita beri pelayanan yang sama. Misalnya dalam hal antrian, kita harus tertib mendahulukan pelanggan yang memesan duluan daripada pelanggan yang ada dibelakang”.⁸⁰

Santi sebagai kasir menegaskan bahwa mereka memberikan pelayanan yang terbaik dan adil untuk semua pelanggan, tanpa memandang status sosial atau jumlah

⁸⁰ Santi, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

pembelian. Hal ini tercermin dalam pelayanan yang tertib dan tidak membeda-bedakan pelanggan. Santi juga memberi contoh bahwa dalam hal antrian, pelanggan yang datang pertama akan dilayani terlebih dahulu. Dari hasil observasi peneliti, pelayanan di rumah makan ini memang menunjukkan prinsip keadilan, baik dalam antrian maupun dalam pengambilan nasi, sambal, dan minuman. Setiap pelanggan diberi kesempatan yang sama untuk memilih dan mengambil makanan sesuai dengan porsi mereka masing-masing, tanpa ada diskriminasi. Rosi selaku pelayan di Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember mengatakan bahwa:

“Pelayanan disini harus memiliki sikap yang adil terhadap pelanggan yang datang mbak, kami tidak pernah melarang salah satu pelanggan untuk mengambil nasi, sambal atau minuman yang ada. Semua pelanggan boleh mengambil sesuai dengan porsi mereka masing-masing”.⁸¹

Rosi, sebagai pelayan, menambahkan bahwa di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso, pelanggan bebas mengambil nasi, sambal, atau minuman sesuai porsi yang mereka pilih, tanpa batasan yang tidak perlu.

Setiap bekerja mampu bekerja sama dalam team terutama di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember. Sasa sebagai karyawan mengatakan:

“Kita disini bekerja sama dalam dalam apapun kalau ada teman kita perlu bantuan kita bantu apalagi keadaan lagi ramai-ramai nya ada yang membantu di kasir, menyiapkan makanan, dan mengantarkan makanan ataupun di dapur.”⁸²

Sasa menjelaskan bahwa di tempat kerja mereka selalu saling membantu dalam berbagai situasi, terutama ketika

⁸¹ Rosi, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

⁸² Sasa, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

situasi sedang sibuk atau ramai. Rekan kerja yang berada di kasir, dapur, atau yang mengantarkan makanan akan membantu satu sama lain untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.

Rosi sebagai pelayan mengatakan mengenai bekerja sama dalam team:

“Saya selalu siap membantu rekan saya, kita saling melengkapi dan berbagi untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.”

Rosi bahwa kerja sama antar rekan sangat penting, dan mereka saling melengkapi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan efisien.

Bapak Dedi menambahkan mengenai santunan sosial:

"Setiap Jumat, kami menyisihkan sebagian keuntungan untuk disalurkan melalui LAZISNU kepada mereka yang membutuhkan."

c. Prinsip Kehendak Bebas

Prinsip kehendak bebas dalam pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember mencakup kebebasan dalam mengambil keputusan yang berpengaruh terhadap pengalaman pelanggan. Berikut penerapan prinsip kehendak bebas dalam konteks pelayanan.

Prinsip kehendak bebas dalam sapaan terhadap pelanggan adalah hal yang sangat penting untuk membangun hubungan yang positif dan berkelanjutan dengan pelanggan. Menggunakan bahasa yang baik dapat membuat pelanggan merasa puas. Sasa mengatakan sebagai kasir:

“Kami punya kalimat sapaan khusus untuk pelanggan yaitu selamat datang cantik/ganteng, selain sapaan tersebut kita bisa menggunakan selamat datang, selamat pagi, selamat siang atau dengan sapaan lainnya asalkan itu sopan dan kedengeran baik oleh pelanggan”.

Begitu juga dengan pelayanan dapat memberikan sapaan kepada pelanggan. Izul yang bekerja sebagai pelayan mengatakan:

“Disini kita punya sapaan yaitu selamat datang cantik atau selamat datang ganteng. Selain itu boleh menggunakan sapaan lainnya asalkan itu sopan dan ramah sehingga konsumen yang datang senang dengan pelayanan yang kita berikan”.

Hasil dari wawancara Sasa dan Izul menjelaskan bahwa di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember, sapaan kepada pelanggan diberikan dengan penuh kehangatan dan rasa hormat. Sapaan yang digunakan, seperti "selamat datang cantik" atau "selamat datang ganteng", menunjukkan suasana yang ramah dan sopan.

Karyawan juga dibebaskan untuk menggunakan sapaan lain yang lebih sesuai dengan situasi, asalkan tetap menjaga kesopanan dan kesan positif kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan penerapan prinsip kehendak bebas, di mana karyawan diberi kebebasan untuk memilih sapaan yang terbaik agar pelanggan merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember memiliki konsep *refill* atau dapat mengambil nasi, minuman dan sambal sepuasnya. Sasa mengatakan:

“Pelanggan disini dapat secara bebas mengambil nasi, minuman atau sambal sesuai dengan selera mereka masing-masing. Kami tidak membatasi dalam pengambilan tersebut. Untuk *refilan* nya tersedia jika makan ditempat. Disini juga banyak menu paketan atau terpisah terkadang juga kami menawarkan jikalau pelanggan tidak tertarik tidak apa-apa kami tidak memaksakan itu hak pelanggan”.⁸³

⁸³ Dedi Yusuf Efendi, diwawancara oleh Penulis, 01 Agustus 2024.

Berdasarkan wawancara bahwa di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso, pelanggan diberikan kebebasan untuk mengambil nasi, minuman, dan sambal sesuai dengan selera mereka tanpa batasan. Sistem refill ini memungkinkan pelanggan menikmati makanan sesuai porsi dan keinginan mereka. Selain itu, rumah makan ini juga menawarkan berbagai pilihan menu, baik paket maupun terpisah, dan pelanggan bebas memilih apakah ingin memesan atau tidak. Ini menunjukkan bahwa pelanggan memiliki kebebasan untuk memilih makanan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

Bapak Dedi menambahkan mengenai reservasi:

“Kami menerima reservasi untuk acara-acara keagamaan seperti pengajian, aqiqah dll. Pelanggan yang memesan reservasi akan mendapatkan diskon 10%-20%.”

d. Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab dalam pelayanan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember mencakup komitmen dan kesadaran seluruh karyawan untuk menjalankan tugas dengan baik demi kepuasan pelanggan. Berikut adalah penerapan prinsip tanggung jawab dalam pelayanan. Sasa selaku kasir mengatakan:

“Saya sebagai kasir bertanggung jawab terhadap pesanan pelanggan. Jika terjadi kesalahan dalam pemesanan kita harus meminta maaf atas kesalahan pemesanan dan akan menggantinya sesuai dengan pesanan pelanggan.”

Sasa sebagai kasir menjelaskan bahwa jika terjadi kesalahan dalam pemesanan, pihak rumah makan bertanggung jawab dengan meminta maaf dan mengganti pesanan sesuai dengan keinginan pelanggan. Ini menunjukkan sikap tanggung jawab yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan dan

memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan diprioritaskan. Selain itu, menerapkan prinsip tanggung jawab atas *complain* dari pelanggan Sasa sebagai kasir mengatakan:

“Kalau yang *complain* ada mbak biasanya secara langsung atau lewat instagram, wa atau sosial media lainnya. Kami menanggapinya harus sabar dan ikhlas dan untuk kesalahan tersebut bisa kami pakai sebagai pelajaran dan secepatnya memperbaiki”.⁸⁴

Sasa juga menambahkan bahwa jika ada keluhan dari pelanggan, baik secara langsung atau lewat media sosial seperti Instagram atau WhatsApp, karyawan selalu menanggapinya dengan sabar dan ikhlas. Keluhan dari pelanggan dianggap sebagai kesempatan untuk memperbaiki layanan dan produk. Hal ini mencerminkan tanggung jawab yang diterapkan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Rosi mengatakan:

“Untuk kebersihan meja kita secepatnya membersihkan untuk kenyamanan pelanggan yang datang mbak, itu tanggung jawab pelayan agar selalu bersih, dan untuk makanan atau minuman yang jatuh kita siap untuk membersihkannya dan segera memberikan makanan dan minuman yang baru”.⁸⁵

Rosi selaku pelayan menjelaskan bahwa menjaga kebersihan meja dan kenyamanan pelanggan adalah tanggung jawab utama mereka. Jika ada makanan atau minuman yang jatuh, mereka dengan cepat membersihkannya dan menggantinya dengan yang baru. Prinsip tanggung jawab ini memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan memastikan pengalaman makan yang menyenangkan di rumah makan ini.

⁸⁴ Fatur, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

⁸⁵ Rosi, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

Selain itu ayam nelongso menyediakan tukang juru parkir dan memasang cctv untuk keamanan kendaraan pelanggan, Bapak Nabil selaku juru parkir mengatakan:

“Sebagai juru parkir saya bertanggung jawab atas kendaraan pelanggan, disini cuacanya lumayan panas kita tutupi kendaraan menggunakan kardus yang membuat pelanggan tidak merasa khawatir tentang kendaraannya yang kepanasan. Disini kita menjaga dengan baik dan untuk barang-barang berharganya kami amankan dulu kalau barang tersebut milik pelanggan kami kembalikan”.⁸⁶

Bapak Nabil, sebagai juru parkir, mengungkapkan bahwa dia bertanggung jawab atas keamanan kendaraan pelanggan. Selain menjaga kendaraan tetap aman, mereka juga memberikan perlindungan tambahan terhadap kendaraan yang terparkir dengan menutupnya menggunakan kardus agar tidak kepanasan. Selain itu, jika ada barang berharga yang tertinggal di kendaraan, mereka akan mengamankan dan mengembalikannya kepada pemiliknya. Ini adalah bentuk tanggung jawab terhadap keamanan pelanggan di luar area rumah makan.

e. Prinsip Kebajikan

Prinsip kebajikan mencakup sikap dan tindakan yang mencerminkan nilai-nilai moral, etika, dan kebaikan dalam setiap interaksi dengan pelanggan. Berikut penerapan prinsip kebajikan dalam pelayanan. Ilham selaku karyawan pelayanan mengatakan bahwa:

“Saya selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pelanggan, tanpa memandang status sosial atau jumlah pesanan. Semua pelanggan berhak mendapatkan perlakuan sama.”⁸⁷

⁸⁶ Nabil, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

⁸⁷ Ilham, diwawancara oleh Penulis, 11 Agustus 2024.

Ilham, sebagai karyawan pelayanan, menjelaskan bahwa mereka berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada semua pelanggan tanpa memandang status sosial atau jumlah pesanan. Setiap pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang sama.

Sasa sebagai karyawan yang bertugas di kasir mengatakan:

“Saya berusaha menyambut setiap pelanggan dengan senyuman dan sapaan yang ramah. Ramah terhadap pelanggan membuat pelanggan merasa senang dan nyaman.”

Sasa, yang bekerja sebagai kasir, selalu menyambut pelanggan dengan senyuman dan sapaan yang ramah, karena hal ini dapat membuat pelanggan merasa nyaman dan senang.

Sasa menambahkan:

“Kalau ada pelanggan mengeluh saya selalu mendengarkan keluhan tersebut dengan sabar dan mencari solusi. Saya juga melaporkan kepada atasan agar dapat ditindaklanjuti.”

Jika ada keluhan dari pelanggan, Sasa menanggapi dengan sabar, mendengarkan keluhan dengan baik, dan mencari solusi terbaik. Selain itu, ia juga melaporkan keluhan kepada atasan untuk ditindaklanjuti.

Hasil wawancara dengan Davis mengatakan:

“Karyawan disini sudah memiliki tugasnya masing-masing, walaupun begitu kita sebagai karyawan disini mampu bekerja sama atau saling membantu dengan karyawan lainnya. Kalau ada karyawan yang pekerjaannya sedikit sedangkan karyawan lainnya pekerjaannya banyak kami siap membantu untuk menyelesaikannya”

Karyawan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso dapat bekerja sama dalam tim dengan baik. Jika ada karyawan

yang memiliki beban kerja lebih ringan, mereka siap membantu karyawan yang lebih sibuk, untuk menyelesaikan pekerjaan bersama-sama. Mas Rosi selaku karyawan Ayam Nelongso mengatakan mengenai jam sholat:

“Untuk sholatnya karyawan disini bergantian atau bergiliran, karyawan disini alhamdulillah dapat bekerja sama dalam team, yang belum sholat atau yang sudah sholat dapat menggantikan tempat bekerjanya untuk sementara waktu, jika sudah selesai melaksanakan sholat maka karyawan disini akan kembali ke tempat bekerjanya masing-masing”.

Karyawan dapat bergantian untuk melaksanakan sholat dengan baik. Rosi mengungkapkan bahwa setelah sholat, mereka akan kembali melanjutkan pekerjaan mereka masing-masing. Hasil observasi peneliti bahwa terdapat beberapa karyawan tidak melaksanakan sholat.

Hasil wawancara dengan karyawan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember mereka dapat saling bekerja sama untuk menyelesaikan pekerjaan. Karyawan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso bekerja sama dalam tim, saling membantu dan mengatasi beban kerja bersama, baik saat ada pelanggan yang banyak atau dalam waktu-waktu ibadah. Hasil observasi peneliti bahwa terdapat beberapa karyawan tidak melaksanakan sholat. Davis selaku karyawan ayam nelongso mengatakan:

“Kita harus memberikan sikap yang baik, sopan, ramah dan selalu bersedia membantu pelanggan jika mengalami kesulitan seperti meminta diambihkan nasi, sambal atau minuman, disini juga kita saling membantu sesama karyawan terutama kasir dan pelayan yang bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan”.

Mbak Sasa selaku kasir mengatakan:

“Kasir dan pelayan saling membantu dalam melayani pelanggan. Misalnya pelanggan yang datang banyak pasti pelayan akan membantu kasir dalam melayani pesanan atau transaksi, begitupun sebaliknya”.

Karyawan saling membantu, baik sesama karyawan maupun kepada pelanggan. Saat pelanggan kesulitan, karyawan siap membantu dengan mengambil nasi, sambal, atau minuman, serta memastikan kebersihan area. Hasil observasi bahwa karyawan di rumah makan ini sangat baik membantu pelanggan jika mengalami kesulitan.

C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini akan membahas temuan lapangan penerapan etika bisnis islam dalam proses produksi dan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam menjalankan bisnis yang baik sesuai dengan syariat islam maka bisnis tersebut harus mencakup seperti ketauhidan, kehendak bebas, keadilan, tanggung jawab, kebenaran dan kebajikan.

1. Proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

Proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember merupakan kegiatan utama yang bertujuan untuk menyediakan makanan berkualitas dengan cita rasa yang konsisten. Proses ini melibatkan berbagai tahap mulai dari pengadaan bahan baku hingga penyajian makanan kepada pelanggan. Setiap tahap dalam proses ini diawasi secara ketat untuk memastikan kualitas dan kebersihan terjaga. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember bekerja sama dengan pemasok terpercaya yang telah bersertifikat halal. Dalam proses produksi bahwa ayam yang digunakan berasal dari cabangnya langsung terletak di malang dari pemasok terpercaya yang memenuhi standar halal. Setiap tahap, mulai dari persiapan bahan, bumbu, hingga penggorengan, diawasi ketat oleh

manajer dapur. Ini memastikan standar rasa dan kualitas makanan tetap terjaga. Bahan-bahan seperti sayuran, bumbu-bumbu dan ayam dipilih berdasarkan kesegaran. Proses pengadaan dilakukan secara rutin untuk menjaga kualitas bahan. Bahan-bahan disimpan dalam suhu yang tepat untuk menjaga kesegarannya. Ayam disimpan dalam lemari es dengan suhu yang sesuai, sedangkan bumbu-bumbu disimpan di tempat kering dan bersih. Bahan baku yang digunakan memiliki kualitas yang baik yang sangat penting untuk menghasilkan makanan yang lezat dan aman untuk dikonsumsi.

Setelah bahan baku diterima tahap awal dalam proses produksi adalah mempersiapkan bahan termasuk mencuci ayam, memotong sayuran dan meracik bumbu-bumbu. Ayam yang sudah dibersihkan kemudian dimarinasi dengan bumbu khusus. Rumah makan menerapkan teknik marinasi yang sudah teruji untuk memastikan rasa yang otentik. Ayam yang telah dimarinasi kemudian digoreng menggunakan minyak yang telah dipanaskan hingga suhu yang tepat. Proses penggorengan dilakukan dalam jumlah yang tepat untuk menjaga tekstur dan rasa. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember menerapkan sistem pengawasan untuk memastikan setiap tahap produksi memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Manajer dapur melakukan pengecekan rutin terhadap bahan baku, proses memasak, dan penyajian untuk menjaga kualitas.

Proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap kualitas dan keamanan makanan. Penggunaan bahan baku berkualitas dan pengawasan yang ketat di setiap tahap produksi tidak hanya memastikan rasa yang lezat tetapi juga memberikan jaminan kepada konsumen bahwa makanan yang mereka konsumsi aman dan halal. Selain itu, teknik marinasi yang teruji menambah nilai otentik pada hidangan, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, rumah makan ini tidak hanya berfokus pada penyajian

makanan, tetapi juga pada pengalaman kuliner yang menyeluruh bagi pelanggan.

2. Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember menjadi salah satu faktor utama yang menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Pelayanan ini mencakup sikap ramah, profesionalisme karyawan, efisiensi dalam melayani pesanan, serta fasilitas dan layanan tambahan yang memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember memiliki pelayanan yang ramah dan sopan. Para pelayan menyambut pelanggan dengan senyuman dan sapaan yang hangat, menciptakan suasana yang menyenangkan. Karyawan dilatih untuk memberikan pelayanan yang profesional, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan mulai dari mengambil pesanan hingga menyajikan makanan. Ini menunjukkan komitmen rumah makan terhadap standar pelayanan yang tinggi.

Waktu tunggu untuk mendapatkan makanan yang dipesan cukup singkat karena pelayan dapat mengambil dan memproses pesanan dengan cepat. Karyawan selalu memberikan layanan dengan senyum, kejujuran, dan kesopanan, yang membuat pelanggan merasa nyaman dan puas. Rumah makan juga cepat dalam menangani pesanan dan keluhan pelanggan untuk menjaga kualitas pelayanan. Selama bulan Ramadan, rumah makan menyediakan takjil gratis sebagai bentuk berbagi rezeki. Selain itu, mereka juga menyisihkan sebagian keuntungan untuk disalurkan kepada yang membutuhkan melalui kerja sama dengan LAZISNU. Program ini menunjukkan kepedulian rumah makan terhadap masyarakat sekitar. Rumah makan ini juga menyediakan fasilitas musholla dan layanan reservasi untuk acara keagamaan, seperti pengajian dan aqiqah.

Pelanggan dapat menggunakan fasilitas ini sesuai kebutuhan mereka, menciptakan pengalaman yang lebih religius. Fasilitas refill nasi, sambal, dan es teh menunjukkan kemurahan hati dalam pelayanan, memberikan kebebasan bagi pelanggan untuk menyesuaikan porsi mereka. Kebersihan dan kerapian area makan sangat dijaga. Meja, kursi, dan area sekitar selalu bersih, memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Pelayan juga rutin membersihkan meja setelah pelanggan selesai makan. Suasana yang diciptakan oleh karyawan dan kebersihan tempat berkontribusi pada pengalaman makan yang menyenangkan, sehingga pelanggan merasa nyaman dan betah berlama-lama. Karyawan siap mendengarkan dan menangani keluhan pelanggan dengan cepat. Jika ada masalah, pelayan berusaha memberikan solusi yang memuaskan, seperti mengganti makanan yang tidak sesuai atau meminta maaf atas keterlambatan.

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso juga mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memahami harapan mereka. Pelanggan merasa dihargai ketika umpan balik mereka diperhatikan. Sebagian besar pelanggan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang mereka terima. Mereka merasa puas dengan sikap ramah dan profesional dari karyawan, serta kualitas makanan yang disajikan. Hal ini terlihat dari ulasan positif di media sosial dan umpan balik lisan dari pelanggan.

Berdasarkan pengamatan pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember menunjukkan kualitas yang sangat baik. Sikap ramah, sopan, dan profesional dari para karyawan menciptakan suasana yang nyaman bagi pelanggan, sekaligus mencerminkan komitmen rumah makan terhadap kepuasan pelanggan. Program sosial seperti takjil gratis selama Ramadan dan kerja sama dengan LAZISNU mencerminkan tanggung jawab sosial yang tinggi.

Fasilitas seperti musholla dan layanan reservasi untuk acara keagamaan juga menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.

Kebersihan dan kerapian area makan yang terjaga menambah kenyamanan. Secara keseluruhan, rumah makan ini berhasil menciptakan pengalaman makan yang positif, yang tercermin dari ulasan dan umpan balik positif dari pelanggan.

3. Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Proses Produksi dan Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

Bisnis berjalan sebagai aktivitas manusia untuk mencari rezeki dan memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dalam menjalankan bisnis hendaknya memulai dengan niat yang tulus agar aktivitas bisnis bernilai ibadah di sisi Allah Swt. Dengan niat yang tulus akan mendapatkan ridha Allah Swt., sehingga hatinya akan menjadi tenang dan siap menghadapi apa yang akan terjadi, baik itu keberhasilan maupun kegagalan. Seorang pebisnis harus terus memperbaiki dan menjaga niatnya agar apa yang dilakukan membawa kebaikan dan manfaat, serta selalu berusaha dengan sungguh-sungguh memperbaiki niat tersebut. Dalam menjalankan bisnis, apalagi yang bertujuan untuk tumbuh pesat dan bersaing, niat seseorang bisa saja tergoda untuk mengambil jalan pintas yang tidak sesuai dengan etika bisnis Islam, sehingga penting untuk selalu menjaga niat tetap lurus. Karena dengan niat yang ikhlas akan membawa keberkahan dalam segala aktivitas karena ridha Allah Swt.⁸⁸

Islam tidak membiarkan umatnya bekerja sesuka hati untuk mencapai tujuan dengan cara yang salah seperti menipu, berbuat curang, bersumpah palsu, melakukan riba, menyuap, atau tindakan batil lainnya. Islam memberikan batasan yang jelas antara yang diperbolehkan dan yang dilarang antara yang benar dan yang salah serta yang halal dan yang haram batasan ini disebut etika. Dalam

⁸⁸ H. Abd. Rahman Rahim dan H. Muhammad Rusydi. *Manajemen Bisnis Syariah Muhammad Saw.* (Universitas Muhammadiyah Makassar: Lembaga Perpustakaan: 2016), hal. 119, https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5704-Full_Text.pdf

aktivitas bisnis atau usaha, perilaku juga harus mengikuti nilai-nilai moral atau etika bisnis.⁸⁹

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember merupakan rumah makan cepat saji yang menyediakan berbagai olahan ayam. Rumah makan ini tidak hanya produk olahan ayam saja, namun menyediakan berbagai jenis minuman yang bisa dinikmati. Selain itu rumah makan ini menyediakan berbagai varian sambal dan pelanggan dapat mengambil sesuai dengan selera. Pemilik Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember adalah seorang Muslim yang kurang memahami secara mendalam tentang etika bisnis Islam. Namun, tanpa disadari ia telah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam menjalankan usahanya. Hal ini terlihat dari berbagai aspek operasional rumah makan yang mencerminkan nilai-nilai yang sejalan dengan ajaran Islam. Adapun prinsip etika bisnis islam sebagai berikut:

a. Prinsip Ketauhidan (*Unity*).

Prinsip tauhid dalam bisnis Islam menegaskan bahwa menjalankan bisnis harus disertai dengan penyerahan diri kepada Allah SWT. Allah adalah pengatur semua urusan hamba-Nya, sehingga seorang pebisnis tidak hanya fokus pada bisnis semata, tetapi juga melakukannya sebagai bentuk ibadah kepada Allah.⁹⁰

Prinsip ketauhidan, yang menekankan bahwa bisnis merupakan bagian dari ibadah kepada Allah SWT, diterapkan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember. Penerapan ini terlihat pada pemilihan bahan baku yang halal dan berkualitas, memastikan ayam dan bumbu yang digunakan sesuai dengan standar syariat Islam.

⁸⁹ Risma Ayu Kinanti, dkk., *Manajemen Bisnis Syariah*. (Kota Bandung Jawa Barat: CV Media Sains Indonesia: September 2022)., Hal: 267, https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5704-Full_Text.pdf

⁹⁰ Risma Ayu Kinanti, dkk., *Manajemen Bisnis Syariah*. (Kota Bandung Jawa Barat: CV Media Sains Indonesia: September 2022)., Hal: 267, https://digilibadmin.unismuh.ac.id/uplo/ad/5704-Full_Text.pdf

Dalam proses pengolahan, karyawan diajarkan menjaga kebersihan dan bekerja dengan tanggung jawab sebagai bagian dari ibadah. Prinsip ini membuat kebersihan dan kehalalan menjadi prioritas utama. Prinsip ketauhidan mendorong rumah makan ini untuk tidak hanya mengejar keuntungan tetapi juga memberikan dampak positif kepada masyarakat, seperti menjaga integritas, melayani dengan hati, dan berbagi manfaat kepada masyarakat. Rumah makan ini juga memberikan waktu sholat yang cukup bagi karyawan sebagai bentuk penghargaan terhadap kewajiban spiritual mereka. Dengan memberikan waktu untuk sholat, rumah makan ini tidak hanya memperhatikan kesejahteraan karyawan secara fisik, tetapi juga spiritual, menciptakan lingkungan kerja yang selaras antara tugas profesional dan ibadah.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember prinsip ketauhidan diimplementasikan dalam pemilihan bahan baku yang sudah tersertifikasi halal, rumah makan ini memastikan bahwa semua bahan yang digunakan terutama ayam dan bumbu memenuhi kriteria halal sesuai dengan ajaran Islam. Penggunaan bahan halal dan layanan dengan niat ibadah menunjukkan kesatuan dalam menjalankan bisnis sebagai bagian dari ibadah kepada Allah SWT. Dalam proses pengolahan makanan, karyawan diajarkan untuk menjaga kebersihan dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Prinsip ketauhidan mendorong mereka untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab dan kesadaran bahwa pekerjaan mereka adalah bentuk ibadah, sehingga kebersihan dan kehalalan menjadi prioritas utama.

Karyawan dilatih untuk ramah, menghormati, dan melayani pelanggan dengan sepenuh hati. Sikap ini merupakan refleksi dari prinsip ketauhidan, di mana interaksi antara manusia harus

didasarkan pada nilai-nilai akhlak yang baik dan saling menghormati. Karyawan juga tidak hanya memikirkan keuntungan semata, tetapi juga dampak dari pelayanan mereka terhadap masyarakat. Dalam konteks ini, ketauhidan mengajarkan pentingnya memberikan kontribusi positif kepada komunitas.

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember menerapkan prinsip ketauhidan dengan baik. Mereka menjalankan bisnis tidak hanya untuk mencari keuntungan, tetapi juga sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT. Dengan memilih bahan baku yang halal dan berkualitas rumah makan ini membangun kepercayaan pelanggan. Karyawan dilatih untuk memberikan pelayanan yang ramah, sehingga pelanggan merasa nyaman. Kebersihan dan kepatuhan terhadap prosedur juga menunjukkan tanggung jawab mereka terhadap kesehatan konsumen. Namun, ada beberapa karyawan yang tidak melaksanakan sholat pada saat waktu sholat telah tiba. Hal ini menjadi area yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan oleh manajemen agar prinsip ketauhidan dan kewajiban agama dapat lebih terintegrasi dalam budaya kerja rumah makan ini.

b. Prinsip Keseimbangan

Prinsip keseimbangan juga diterapkan secara nyata dalam dunia bisnis. Secara umum Islam tidak bertujuan untuk membentuk masyarakat yang membatasi sifat serakah atau keinginan manusia untuk memiliki barang, tetapi mengarahkan perilaku tersebut agar tetap seimbang. Prinsip keseimbangan dalam bisnis Islam mengajarkan bahwa manusia memiliki keinginan untuk memiliki barang tetapi keinginan tersebut harus diarahkan agar tetap seimbang dan tidak merugikan orang lain.⁹¹ Keseimbangan mengarahkan kekuatan hebat menentang keseluruhan

⁹¹ Malahayatie. *Konsep Etika Bisnis Islam*. (Aceh Utara: Sefa Bumi Persada: Januari 2022), Hal: 140 <https://repository.iainhokseumawe.ac.id/160/1/buku%20malahayati%20lengkap.pdf>

ketidakadilan, keseimbangan harus terwujud dalam kehidupan ekonomi. Pebisnis lebih berhati-hati agar tidak melakukan bisnis dapat merugikan orang lain atau sebaliknya dapat merugikan terhadap pebisnis itu sendiri. Dalam Surat 17 ayat 35:

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كُنْتُمْ وَزَنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٣٥﴾

“Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya” (QS. Al-Isra': 35)

Berdasarkan hasil wawancara adalah menggunakan takaran dan memastikan bahan baku diukur sesuai dengan resep yang ditetapkan. Penggunaan takaran yang tepat membantu menjaga rasa dan kualitas makanan. Dengan menerapkan takaran yang seimbang, rumah makan dapat menghindari pemborosan bahan baku. Harga makanan yang terjangkau, program sosial, dan layanan yang adil bagi pelanggan mencerminkan keadilan dalam mengelola bisnis. Menjaga Penetapan harga juga mempertimbangkan daya beli masyarakat sekitar. Menetapkan harga yang terjangkau, rumah makan menciptakan aksesibilitas bagi pelanggan tanpa mengorbankan kualitas. Rumah makan ini menerapkan prosedur standar operasional dalam pengolahan makanan untuk memastikan bahwa setiap hidangan yang disajikan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Keseimbangan antara harga yang dibayar dan kualitas yang diterima menjadi prioritas utama.

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso memberikan pelayanan kepada semua pelanggan, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau kelompok tertentu. Setiap pelanggan diperlakukan dengan hormat dan perhatian yang sama. Tanpa membedakan pelanggan, rumah makan ini mampu menciptakan

suasana yang inklusif dan ramah. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga membangun loyalitas mereka terhadap bisnis. Karyawan Rumah makan ini mampu bekerja sama dalam memberikan pelayanan terbaik. Kerja sama ini mencakup komunikasi yang baik antar anggota tim, saling membantu dalam tugas, dan berbagi informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember berhasil menerapkan prinsip keseimbangan dalam bisnis mereka dengan cara yang sangat efektif. Penggunaan takaran yang tepat dalam pengolahan bahan baku menunjukkan komitmen mereka terhadap kualitas makanan, yang sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan. Dengan menghindari pemborosan, mereka tidak hanya menjaga kualitas tetapi juga efisiensi operasional.

Penetapan harga yang terjangkau mencerminkan keseimbangan dalam pengelolaan bisnis dan banyak orang untuk menikmati makanan berkualitas tanpa harus membayar mahal. Ini adalah langkah yang bijak, terutama dalam konteks masyarakat yang beragam, di mana daya beli dapat bervariasi. Pelayanan tanpa memandang latar belakang, menciptakan suasana yang ramah dan menyenangkan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga membangun loyalitas yang kuat, yang sangat penting untuk keberlangsungan bisnis.

Kerja sama yang baik di antara karyawan juga menjadi faktor kunci dalam memberikan pelayanan terbaik. Komunikasi yang efektif dan saling mendukung di antara anggota tim menciptakan lingkungan kerja yang positif, yang pada gilirannya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

c. Prinsip Kehendak Bebas

Konsep ini manusia bebas memilih atau bertindak sesuai dengan etika, namun tetap harus mampu mengendalikan kehidupannya sendiri. Manusia diberikan kemampuan untuk berpikir dan membuat keputusan dalam menentukan jalan hidup yang diinginkan, dengan syarat bahwa semua tindakan harus didasarkan pada aturan Allah SWT yang tertulis dalam Al-Quran. Dalam konteks kebebasan berkehendak di dunia bisnis, manusia memiliki kebebasan untuk membuat perjanjian, termasuk untuk memenuhi janji atau mengingkarinya.⁹² Dalam Surat 5 ayat 105:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا عَلَيْكُمْ أَنْفُسَكُمْ لَا يَضُرُّكُمْ مَنْ ضَلَّ إِذَا اهْتَدَيْتُمْ إِلَى اللَّهِ
مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

"Hai orang-orang yang beriman, jagalah dirimu tiadalah orang yang sesat itu akan memberi mudharat kepadamu apabila kamu telah mendapat petunjuk. Hanya kepada Allah kamu kembali semuanya, Maka dia akan menerangkan kepadamu apa yang telah kamu kerjakan." (QS. Al-Maidah: 105)

Berdasarkan wawancara bahwa Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember mengimplementasikan prinsip kehendak bebas dengan memberikan kebebasan kepada tim untuk mengembangkan menu. Ini memungkinkan mereka untuk berkreasi dan menyesuaikan menu dengan tren dan selera pelanggan. Kemudian karyawan memiliki sapaan khusus seperti "selamat datang cantik" atau "ganteng," tetapi mereka juga bebas untuk menyapa pelanggan dengan cara yang ramah dan sopan, menciptakan interaksi yang lebih alami.

Rumah makan menyediakan fasilitas reservasi untuk acara religius, menunjukkan penghormatan terhadap kebebasan pelanggan dalam merencanakan acara mereka. Pelanggan diberikan kebebasan untuk mengambil nasi, sambal, dan minuman sesuai

⁹² Malahayatie. *Konsep Etika Bisnis Islam*. (Aceh Utara: Sefa Bumi Persada: Januari 2022), Hal: 140 <https://repository.iainlhokseumawe.ac.id/160/1/buku%20malahayati%20lengkap.pdf>

keinginan mereka. Ini memungkinkan pelanggan untuk menyesuaikan porsi sesuai selera dan kebutuhan, tanpa merasa terpaksa menghabiskan porsi yang ditentukan. Dengan memberikan kebebasan dalam memilih porsi dan jenis sambal atau minuman, pelanggan merasa lebih puas dan nyaman menikmati makanan sesuai dengan preferensi pribadi mereka.

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember berhasil menerapkan prinsip kehendak bebas dengan cara yang sangat positif. Kebebasan dalam pengembangan menu memungkinkan rumah makan ini untuk tetap relevan dan menarik bagi pelanggan, mengikuti tren yang ada. Sapaan yang ramah dan sopan dari karyawan menciptakan suasana yang hangat dan menyenangkan, yang penting untuk membangun hubungan baik dengan pelanggan.

Selain itu, fasilitas reservasi untuk acara religius menunjukkan bahwa rumah makan ini menghargai kebebasan pelanggan dalam merencanakan kegiatan mereka. Pemberian kebebasan kepada pelanggan untuk mengambil nasi, sambal, dan minuman sesuai keinginan mereka adalah langkah yang cerdas. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga menciptakan pengalaman makan yang lebih personal dan menyenangkan.

d. Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab dalam Islam menekankan keseimbangan dalam semua aspek dan lingkup kehidupan baik antara jiwa dan raga, individu dan keluarga, maupun individu dan masyarakat. Berdasarkan prinsip ini, manusia sebagai makhluk ciptaan Allah harus mempertanggung jawabkan semua

tindakannya, terutama dalam hubungannya dengan sesama manusia.⁹³ Dalam Surat 17 ayat 15:

مَنْ اهْتَدَىٰ فَإِنَّمَا يَهْتَدِي لِنَفْسِهِ وَمَنْ ضَلَّ فَإِنَّمَا يَضِلُّ عَلَيْهَا وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ
وِزْرَ أُخْرَىٰ ۗ وَمَا كُنَّا مُعَذِّبِينَ حَتَّىٰ نَبْعَثَ رَسُولًا ﴿١٥﴾

“Barangsiapa yang berbuat sesuai dengan hidayah (Allah), Maka Sesungguhnya dia berbuat itu untuk (keselamatan) dirinya sendiri dan barangsiapa yang sesat Maka Sesungguhnya dia tersesat bagi (kerugian) dirinya sendiri. Dan seorang yang berdosa tidak dapat memikul dosa orang lain, dan kami tidak akan meng'azab sebelum kami mengutus seorang rasul.” (QS. Al-Israa’: 15)

Berdasarkan wawancara bahwa Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember aktif memberikan santunan melalui lembaga amil zakat LAZISNU, menunjukkan komitmen mereka terhadap tanggung jawab sosial. Rumah makan ini memiliki sistem yang baik untuk menangani keluhan pelanggan. Jika terdapat kesalahan dalam pesanan, mereka siap memperbaiki tanpa membebani pelanggan, mencerminkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Karyawan dilatih untuk mencatat pesanan dengan cermat dan memastikan bahwa makanan serta minuman disiapkan sesuai dengan yang dipesan, menunjukkan tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Proses produksi di rumah makan mengikuti standar kebersihan yang ketat mulai dari persiapan bahan baku hingga penyajian makanan, untuk memastikan kualitas dan kesegaran produk. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso tidak hanya fokus pada keuntungan, tetapi juga memastikan bahwa produk yang disajikan memenuhi standar kualitas yang tinggi, sesuai dengan etika bisnis Islam. Karyawan bertanggung jawab untuk merespons

⁹³ Malahayatie. *Konsep Etika Bisnis Islam*. (Aceh Utara: Sefa Bumi Persada: Januari 2022), Hal: 140 <https://repository.iainlhokseumawe.ac.id/160/1/buku%20malahayati%20lengkap.pdf>

dengan cepat jika pelanggan tidak sengaja menjatuhkan makanan atau minuman, membantu membersihkan area tersebut dan memastikan kenyamanan pelanggan lainnya. Rumah makan menyediakan CCTV untuk meningkatkan keamanan, dan juru parkir bertanggung jawab untuk mengawasi kendaraan pelanggan, menjaga keamanan barang, serta mengatur lalu lintas di area parkir.

Juru parkir juga menyediakan kardus untuk melindungi kendaraan dari panas matahari dan mengamankan barang-barang pelanggan yang tertinggal, menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan dan keamanan pelanggan. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember menunjukkan kepedulian terhadap tanggung jawab sosial dan etika bisnis. Melalui santunan LAZISNU, mereka berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat sambil tetap menjalankan bisnis. Dalam hal pelayanan, pengelolaan keluhan pelanggan dilakukan dengan baik, seperti memperbaiki pesanan yang salah tanpa membebani pelanggan. Karyawan dilatih untuk mencatat pesanan dengan teliti dan menyajikan makanan dengan akurat, mencerminkan penghargaan mereka terhadap kepercayaan pelanggan.

Standar kebersihan yang tinggi dijaga untuk memastikan kualitas makanan dan respons cepat terhadap insiden kecil seperti pelanggan menjatuhkan makanan menunjukkan perhatian mereka terhadap kenyamanan pelanggan. Keberadaan CCTV dan juru parkir juga menjadi nilai tambah, memastikan keamanan kendaraan pelanggan. Semua langkah ini menciptakan pengalaman yang nyaman dan menyenangkan bagi pengunjung, sekaligus menjaga reputasi rumah makan.

e. Prinsip Kebajikan Saling Membantu

Kebijakan sebagai tindakan yang lebih menguntungkan orang lain daripada yang melakukan tindakan tersebut, dilakukan tanpa kewajiban apa pun, sangat dianjurkan dalam Islam. Al-

Qur'an menggunakan istilah "ma'ruf" untuk menggambarkan kebajikan. Ma'ruf adalah sesuatu yang diketahui oleh manusia sebagai hal yang disukai oleh Allah, karena membawa kebaikan bagi individu maupun kelompok, serta memberikan manfaat bagi individu dan masyarakat.⁹⁴ Dalam Surat 3 ayat 104:

وَأَتَىٰكُمْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ
وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

"Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar, merekalah orang-orang yang beruntung." (QS. Ali 'Imran: 104).

Berdasarkan hasil wawancara bahwa Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember umah Makan Ayam Goreng Nelongso berpegang pada prinsip prinsip dengan selalu mengutamakan kualitas bahan baku meskipun terjadi kenaikan harga. Mereka tetap berusaha untuk memilih bahan baku yang berkualitas tinggi dan halal untuk memastikan cita rasa hidangan tetap terjaga. Kualitas makanan yang baik adalah salah satu bentuk pelayanan yang beretika. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember tidak hanya menjaga kualitas bahan baku dan pelayanan tetapi juga menonjolkan prinsip kebajikan yang terlihat dari berbagai bentuk pelayanan mereka.

Salah satu kebajikan yang patut dicatat adalah pembagian takjil gratis selama bulan Ramadan. Tindakan ini tidak hanya mencerminkan kemurahan hati, tetapi juga menjadi bentuk nyata kepedulian sosial terhadap masyarakat sekitar. Rumah makan ini menerapkan konsep *refill*, di mana pelanggan, terutama pelajar, dapat menikmati makanan dan minuman sesuai dengan selera mereka. Dengan konsep ini, pelanggan dapat mengisi ulang nasi,

⁹⁴ Malahayatie. *Konsep Etika Bisnis Islam*. (Aceh Utara: Sefa Bumi Persada: Januari 2022), Hal: 140 <https://repository.iainlhokseumawe.ac.id/160/1/buku%20malahayati%20lengkap.pdf>

sambal, atau minuman tanpa biaya tambahan dalam batas tertentu tidak hanya memberikan keuntungan finansial bagi pelanggan, tetapi juga mencerminkan prinsip manfaat yang membantu mereka mendapatkan nilai lebih dari pengeluaran mereka.

Prinsip kebajikan yang diterapkan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso cabang Mastrip Jember diwujudkan dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada semua pelanggan tanpa memandang sosial, Pelayanan yang ramah, mendengarkan keluhan dengan sabar, dan kerjasama yang baik di antara karyawan. Karyawan saling membantu satu sama lain termasuk dalam menggantikan posisi pekerjaan sementara waktu untuk menjalankan kewajiban shalat. Tindakan ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan tetapi juga menciptakan lingkungan yang positif dan inklusif.

Karyawan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso sigap dan responsif dalam membantu pelanggan yang mengalami kesulitan. Seperti dengan pemilihan menu, kebutuhan khusus, atau masalah lain saat berada di rumah makan, karyawan harus siap memberikan bantuan dengan cepat dan efisien. Sikap ramah, kemurahan hati melalui takjil gratis, dan layanan refill makanan menunjukkan dedikasi untuk memberikan manfaat bagi pelanggan.

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember menunjukkan komitmen yang kuat terhadap prinsip kualitas dan kebajikan dalam operasional mereka. Dengan tetap mengutamakan kualitas bahan baku meskipun harga mengalami kenaikan rumah makan ini tidak hanya menjaga cita rasa hidangan, tetapi juga menunjukkan integritas dan tanggung jawab etis dalam bisnis. Memilih bahan baku yang halal dan berkualitas tinggi adalah langkah yang sangat penting untuk memenuhi harapan pelanggan dan menjaga reputasi bisnis.

Konsep refill yang diterapkan, terutama untuk pelanggan pelajar, adalah inovasi yang cerdas. Ini tidak hanya memberikan keuntungan finansial bagi pelanggan, tetapi juga mencerminkan prinsip manfaat yang membantu mereka mendapatkan nilai lebih dari pengeluaran mereka. Dengan memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk mengisi ulang nasi, sambal, dan minuman, rumah makan ini menciptakan pengalaman makan yang lebih memuaskan dan personal.

Pelayanan yang ramah dan responsif terhadap keluhan pelanggan juga sangat penting. Karyawan yang siap membantu dan mendengarkan keluhan dengan sabar menciptakan lingkungan yang positif dan inklusif. Ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan, tetapi juga membangun loyalitas dan kepercayaan terhadap rumah makan. Sikap kemurahan hati, seperti memberikan takjil gratis, menunjukkan dedikasi rumah makan ini untuk memberikan manfaat lebih kepada pelanggan. Tindakan ini mencerminkan nilai-nilai kebajikan yang seharusnya dipegang oleh setiap pelaku usaha.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember bahwa:

1. Proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

Proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember berfokus pada penggunaan bahan baku yang halal dan berkualitas, yang didapatkan dari pemasok terpercaya. Memilih bahan baku segar dari pemasok terpercaya dan menerapkan prosedur pengadaan rumah makan ini memastikan bahwa setiap tahap produksi mulai dari persiapan bahan hingga penggorengan dijalankan dengan standar yang tinggi. Pemantauan langsung oleh manajer dapur menegaskan tanggung jawab untuk menjaga rasa, kualitas, dan keamanan produk sesuai standar bisnis Islami. Sistem pengawasan yang diterapkan oleh manajer dapur juga membantu menjaga konsistensi rasa dan kualitas hidangan. Dengan demikian, rumah makan ini tidak hanya menawarkan cita rasa yang otentik, tetapi juga menjamin keamanan dan kepuasan pelanggan.

2. Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah makan ini didasarkan pada sikap ramah, profesional, dan cepat tanggap, mencerminkan nilai *shiddiq* (jujur) dan *tabligh* (komunikatif). Program sosial seperti pembagian takjil gratis selama Ramadan dan santunan rutin melalui LAZISNU menunjukkan tanggung jawab sosial yang tinggi, sesuai dengan prinsip Tanggung Jawab dan Keseimbangan. Fasilitas seperti musholla dan layanan untuk reservasi acara religius (pengajian, aqiqah)

mendukung pengalaman pelanggan yang lebih Islami, mencerminkan prinsip.

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pelayanan pelanggan yang ramah, sopan, dan profesional. Kebersihan dan kerapihan area makan juga menambah kenyamanan bagi pelanggan. Responsif terhadap keluhan dan umpan balik pelanggan menunjukkan dedikasi rumah makan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagian besar pelanggan memberikan penilaian positif, mencerminkan kepuasan mereka terhadap sikap karyawan dan kualitas makanan.

3. Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Proses Produksi dan Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember secara tidak langsung telah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam operasionalnya, meskipun Ayam Goreng Nelongso kurang memiliki pengetahuan mendalam tentang etika bisnis Islam. Prinsip-prinsip seperti ketauhidan, keseimbangan, kebajikan, tanggung jawab, dan kehendak bebas terlihat jelas dalam setiap aspek bisnis mereka.

a. Prinsip Ketauhidan.

Prinsip ketauhidan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember adalah bahwa bisnis ini berhasil mengintegrasikan nilai-nilai keagamaan dalam operasionalnya menjadikan setiap aktivitas usaha sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT. Pemilihan bahan baku yang halal dan berkualitas, serta perhatian terhadap kebersihan dan prosedur yang sesuai dengan syariat Islam, menunjukkan komitmen rumah makan ini untuk menjaga integritas dan keberkahan dalam usahanya. Selain itu, sikap ramah dan pelayanan dengan niat ibadah mencerminkan prinsip ketauhidan yang mendorong karyawan untuk melayani pelanggan dengan hati, dan memberikan kontribusi positif bagi masyarakat. Prinsip ketauhidan ini tidak hanya mengutamakan keuntungan

semata, tetapi juga mendahulukan dampak sosial yang bermanfaat bagi masyarakat.

b. Prinsip Keseimbangan

Prinsip keseimbangan diterapkan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember melalui takaran yang tepat dalam pengolahan bahan baku untuk menjaga kualitas makanan yang dihidangkan. Selain itu, harga yang terjangkau dengan kualitas produk yang tetap terjaga, menciptakan keseimbangan yang adil bagi pelanggan. Rumah makan ini melayani semua pelanggan tanpa membedakan status sosial, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Keseimbangan juga tercermin dalam kerja sama dan komunikasi yang baik antar karyawan, yang membantu dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Rumah makan ini tidak hanya fokus pada keuntungan semata, tetapi juga berupaya menciptakan keseimbangan yang adil baik untuk pelanggan maupun karyawan. Menjaga keadilan dalam harga, kualitas layanan, dan komitmen pada tanggung jawab sosial.

c. Prinsip Kehendak bebas

Prinsip kehendak bebas di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember adalah bahwa bisnis ini berhasil memberikan kebebasan yang positif kepada baik karyawan maupun pelanggan. Dengan memberikan ruang bagi tim untuk mengembangkan menu dan menyesuaikannya dengan tren serta selera pelanggan, rumah makan ini dapat tetap relevan dan menarik. Selain itu, sapaan yang ramah dan sopan dari karyawan menciptakan atmosfer yang hangat dan mengundang, meningkatkan hubungan baik antara rumah makan dan pelanggan.

Fasilitas reservasi untuk acara religius juga menunjukkan penghargaan terhadap kebebasan pelanggan dalam merencanakan kegiatan pribadi mereka. Pemberian kebebasan kepada pelanggan

untuk memilih porsi nasi, sambal, dan minuman sesuai dengan keinginan mereka semakin meningkatkan pengalaman makan yang personal dan menyenangkan. Secara keseluruhan, Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso menerapkan prinsip kehendak bebas dengan bijak, menciptakan suasana yang nyaman dan membangun kepuasan pelanggan.

d. Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember adalah bahwa bisnis ini menunjukkan komitmen yang kuat terhadap tanggung jawab sosial, kepuasan pelanggan, dan etika bisnis Islam. Melalui kontribusi pada kesejahteraan masyarakat dengan memberikan santunan melalui LAZISNU, mereka mengedepankan tanggung jawab sosial yang penting dalam bisnis. Selain itu, rumah makan ini juga responsif dalam menangani keluhan pelanggan dengan cara memperbaiki pesanan yang salah tanpa membebani pelanggan, serta memastikan bahwa setiap detail pelayanan seperti pencatatan pesanan dilakukan dengan akurat.

Standar kebersihan yang ketat dan kepedulian terhadap kenyamanan pelanggan, seperti merespons insiden kecil dengan cepat dan menyiapkan fasilitas keamanan seperti CCTV dan juru parkir, menunjukkan tanggung jawab mereka dalam menjaga kualitas, kenyamanan, dan keamanan pelanggan. Secara keseluruhan, Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso berhasil mengimplementasikan prinsip tanggung jawab secara holistik, menciptakan pengalaman makan yang nyaman, aman, dan memenuhi harapan pelanggan, sambil tetap berkontribusi pada masyarakat.

e. Prinsip Kebajikan

Penerapan prinsip kebajikan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember adalah bahwa bisnis ini

mengedepankan kualitas, integritas, dan kepedulian sosial dalam setiap aspek operasionalnya. Dengan tetap memilih bahan baku yang halal dan berkualitas tinggi meskipun harga mengalami kenaikan, rumah makan ini menunjukkan komitmennya terhadap kualitas makanan dan tanggung jawab etis dalam bisnis. Penerapan konsep refill yang memungkinkan pelanggan, terutama pelajar, menikmati makanan sesuai dengan kebutuhan mereka, mencerminkan prinsip manfaat yang memberikan nilai lebih bagi pelanggan.

Selain itu, tindakan kebajikan lainnya, seperti pembagian takjil gratis selama bulan Ramadan, menunjukkan kemurahan hati dan kepedulian terhadap kesejahteraan masyarakat sekitar. Pelayanan yang ramah, responsif terhadap keluhan pelanggan, dan kerja sama yang baik antar karyawan menciptakan lingkungan yang inklusif dan positif. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan, tetapi juga membangun loyalitas dan kepercayaan mereka terhadap rumah makan. Rumah makan ini berhasil mengimplementasikan prinsip kebajikan dengan cara yang konkret, yang tidak hanya menguntungkan bisnis tetapi juga memberikan dampak positif bagi masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan peneliti dapat memberikan saran:

1. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas produk dan pelayanan, terutama dalam hal pemilihan bahan baku yang sesuai dengan syariat Islam serta penggunaan takaran yang adil sesuai dengan resep yang ada. Di samping itu, pelayanan yang terbaik, adil, sopan, ramah, dan bertanggung jawab juga perlu terus dijaga agar kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik, sehingga menciptakan pengalaman yang positif dan loyalitas pelanggan.

2. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso dapat lebih mendalami dan menerapkan etika bisnis Islam secara lebih mendalam. Hal ini dapat mencakup pemahaman lebih lanjut mengenai prinsip-prinsip Islam dalam menjalankan bisnis yang tidak hanya fokus pada keuntungan materi, tetapi juga memastikan keberlanjutan bisnis yang adil, amanah, dan memberikan manfaat yang lebih luas kepada masyarakat. Pemahaman lebih mendalam tentang etika bisnis Islam diharapkan dapat membantu mengembangkan pendekatan bisnis yang lebih baik dan lebih bertanggung jawab.
3. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan dan fokusnya, sehingga penulis berharap agar penelitian selanjutnya dapat memberikan analisis yang lebih mendalam dan komprehensif terkait implementasi prinsip-prinsip etika bisnis Islam, serta bagaimana penerapannya di rumah makan atau usaha lain yang sejenis.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ayyubi, Rahasia Taufiqi, dan Richa Angkita Mulyawisdawati. "Production in Islam: An Analysis for the Convection SMEs Development." *Cakrawala: Jurnal Studi Islam* 16, no. 2 2021: 91-105. <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/6079-Article%20Text-24099-2-10-20220501.pdf>
- Al-Hababa, Syarifah, Markha. "*Analisis Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada UMKM Tempe Barokah Desa Jambearum Kecamatan Puger Kabupaten Jember Tahun 2022.*" (Skripsi, Universitas Kiai Achmad Siddiq Jember, 2023). http://digilib.uinkhas.ac.id/16836/1/Markha%20Syarifah%20AlHababa_E20192311.pdf
- Ambo, Baba Mastang. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. (Sulawesi Selatan: Aksara Timur). 2017. <https://repository.iain-manado.ac.id/413/1/fix%20mastang.pdf>
- Amelia, Siti, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto. "Pengaruh Implementasi Etika Bisnis, Konsep Produksi dan Distribusi pada UMKM terhadap Profitabilitas dalam Perspektif Ekonomi Islam." *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi* 1, no. 4 (January 2022): 305–313. <https://www.bajangjournal.com/index.php/Juremi/article/view/729>
- Faradannisa, Melina, and Agus Supriyanto. "Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam." *Tawazun: Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2022): 76–94. <https://ojs.attanwir.ac.id/index.php/jes/article/view/216/154>
- Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, dan Lukman Waris. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022. https://www.researchgate.net/profile/Anita-Maharani/publication/359652702Metodologi_Penelitian_Kualitatif/links/6246f08b21077329f2e8330b/Metodologi-Penelitian-Kualitatif.pdf
- Hadi, Nasrul, Mahmudi, and Linawati. "Teori Produksi dalam Islam." *IQTISODINA: Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Islam* 5, no. 1 (June 2022):68.<https://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/IQTISODINA/article/view/5810>

- Hardani, S.Pd., M.Si, Nur Hikmatul Auliya, Grad.Cert.Biotech, Helmina Andriani, M.Si, and Ria Rahmatul Istiqomah, M.I.Kom. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Diterbitkan Oleh: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020. https://www.researchgate.net/profile/Assoc-Prof-Msi/publication/340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif/links/5e72e011299bf1571848ba20/Buku-Metode-PenelitianKualitatif-Kuantitatif.pdf
- Hutauruk, Fauziah Nur. "Teori Produksi dalam Perspektif Islam." *Journal of Islamic Economics and Finance* 1, no. 3 (August 2023): 17–34. <https://jurnal.stikes-ibnusina.ac.id/index.php/JUREKSI/article/view/179>
- Kanaya, Widiani Tite. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Pasar Baru Desa Sukapura Kecamatan Sragi Kabupaten Lampung Selatan)." Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021. <http://repository.radenintan.ac.id/16522/>
- Kinanti, Risma Ayu, M. Zikwan, Andi Martina Kamaruddin, Fatimatu Zahro, and Fitriyani. *Manajemen Bisnis Syariah*. CV. Media Sains Indonesia. 2022. <http://eprints.umpo.ac.id/13045/1/Buku%20Digital%20%20Manajemen%20Bisnis%20Syariah.pdf>
- Kumrotin, Evi Laili, and Ari Susanti. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Ko.We.Cok di Solo." *Jurnal Ekonomi* 6, no. 1 (June 2021). <https://ojs.unimal.ac.id/jmi/article/view/4870>
- Lestari, Indah. *Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Beli Konsumen di Pasar Sukaramai Kecamatan Tapung Hulu*. Skripsi, Universitas Islam Riau, 2021. <https://repository.uir.ac.id/16194/1/175210682.pdf>
- Lestari, Niken, and Sulis Setianingsih. "Analisis Produksi dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Terhadap Produsen Genteng di Muktisari, Kebumen, Jawa Tengah)." *Labatila: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam* 3, no. 2 (2019). <http://ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/lab/article/view/235>
- Makkasau, Indra Aditya. *Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Usaha Mikro Di Kelurahan Rampoang Kota Palopo*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palopo. 2019. <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/1450/1/skripsi%20INDRA.pdf>

- Maulidah, Iis, Joko Widodo, and Mukhamad Zulianto. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember." *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial* 13, no. 1 (2019). <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPE/article/view/10416>
- Muliati, Trisya, Faizal Nurmatias, and Khairul Azmi. "Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Muslim pada Restaurant Dr. Nia Baker Seafood N Steak House di Kota Dumai." *Al-Hisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2022): 1–15. <http://ejournal.staim-tulungagung.ac.id/index.php/Eksyar>
- Muliati, Trisya, Faizal Nurmatias, and Khairul Azmi. "Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Muslim pada Restaurant Dr. Nia Baker Seafood N Steak House di Kota Dumai." *Al-Hisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2022): 1–15. <http://www.ejournal.iaitfdumai.ac.id/index.php/his/article/view/53>
- Nafis, Duratun. *Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/8598/>
- Nashrullah, Mochamad, Okvi Maharani, Abdul Rohman, Eni Fariyatul Fahyuni, Nurdyansyah, and Rahmania Sri Untari. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2023. <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/download/978623-464-071-7/1117>
- Nisa, Rahmatun, H. Idris Parakasi, and A. Syatir Sofyan. "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam di Rumah Makan Ilo Peta Kota Bima." *ARZUSIN* 3, no. 5 (2023): 680–689. <https://ejournal.yasin-alsys.org/index.php/arzusin/article/view/1832>
- Nova, Dalilla. *Analisis Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Toko Sate Kerang Khadeejah Banda Aceh)* (Skripsi, UIN Ar-Raniry). 2023. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/28895/>
- Oktavia, Imelda, and Aulia Rahmi. "Penerapan Etika Bisnis Islam pada UMKM Distribusi Jagung di Malampah Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten

Pasaman." *Jurnal MABIS* 1, no. 2 (2021): 95–103. <https://ejournal.uinmybatusangkar.ac.id/ojs/index.php/mabis/article/viewFile/4570/2182>

Prasetya, Yannita Ayu, and Rais Abdullah. 2022. Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Jual Beli Online di Marketplace Shopee (Studi Pada Mahasiswa Universitas Mulawarman). *Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman (JESM)*, 1, no. 1 (2022): 83–89. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3300361&val=28877&title=Implementasi%20Etika%20Bisnis%20Islam%20Pada%20Jual%20Beli%20Online%20di%20Marketplace%20Shopee%20Studi%20Pada%20Mahasiswa%20Universitas%20Mulawarman>

Rahmadi, S.Ag., M.Pd.I. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press. 2011. <https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf>

Rahman Rahim, H. Abd., and H. Muhammad Rusydi. *Manajemen Bisnis Syariah Muhammad SAW*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2016. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5704-Full_Text.pdf

Ratih, Inayah Swasti, Zainur Ridho, and Siti Aisyah. "Etika Bisnis Islam dalam Manajemen Bisnis Kuliner." *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah*, 1, no. 2 (2020). 173-187. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2468453&val=23522&title=ETIKA%20BISNIS%20DALAM%20MANAJEMEN%20BISNIS%20KULINER>

Sholiha, Imroatus. Teori Produksi Dalam Islam. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4, no. 2. 2018. <https://core.ac.uk/download/pdf/288101465.pdf>

Sumiyati, and Abdur Rohman. "Analisis Persaingan Bisnis pada Usaha Kuliner dalam Meningkatkan Pelanggan Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Usaha Bisnis Kuliner Sate Jl. Niaga Pamekasan)." *Kaffa: Journal of Sharia Economic & Bussines Law*, no. 2 (Juni 2022). <https://journal.trunojoyo.ac.id/kaffa/article/view/18151/0>

Surti, Indah, and Fitria Nur Anggraeni. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3, no. 3 (2020): 261–270. <http://www.ojspustek.org/index.php/SJR/article/view/221>

- Susanti, Nawal Ika, and Melani Eka Nurdiana. "Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Ausathmart 1 Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Banyuwangi." *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam* 4, no. 1 (Februari 2023). <http://ejournal.iaida.ac.id/index.php/JESDar/article/view/1975>
- Umboh, Ignatius Wolter, Lisbeth Mananeke, and Indrie Palandeng. "Pengaruh Kualitas Bahan Baku, Proses Produksi dan Kualitas Tenaga Kerja terhadap Kualitas Produk pada PT Cavron Global Lembean." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, no. 2 (April 2022): 407–417. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/40233>
- Valencia, Veronica. *Implementasi etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kerupuk Tuiru Kota Bengkulu*. Skripsi, UIN FAS Bengkulu. 2021. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/6770/>
- Wibowati, Januar Ida. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang." *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2020): 15–31. <http://jurnal.unpal.ac.id/index.php/jm/article/view/348>
- Widya Ningsih. 2020. *Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Tokopedia* (Skripsi, UIN RADEN INTAN LAMPUNG). <https://repository.radenintan.ac.id/12104/1/SKRIPSI%20RENI%20WIDYA%20PUSAT.pdf>
- Wulandari, Fitria. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja (Aceh Barat Daya)." Skripsi, UIN AR-RANIRY, 2020. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14721/>
- Zulfa, Marina, and Melina, Ficha. "Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli Pada Restoran Hotel Syariah." *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2022): 47-57. https://www.researchgate.net/profile/MarinaZulfa/publication/369165658_Implementasi_Etika_Bisnis_Islam_dalam_Transaksi_Jual_Beli_Pada_Restoran_Hotel_Syariah/links/65073ea9a69a4e6318148f99/ImplementasiEtia-Bisnis-Islam-dalam-Transaksi-Jual-Beli-Pada-Restoran-Hotel_Syariah.pdf

Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Proses Produksi dan Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Masrip Jember	Etika Bisnis Islam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prinsip Keatuhan 2. Prinsip Keseimbangan 3. Prinsip Kebersihan 4. Prinsip Tanggung Jawab 5. Prinsip Kejujuran 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan pelayanan dan juru masak, supervisor, dan pelanggan 2. Dokumen 3. Kepustakaan 4. Internet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan penelitian kualitatif fenomenologi 2. Jenis penelitian deskriptif kualitatif 3. Teknik Pengumpulan Data: <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Teknik Analisis Data: <ol style="list-style-type: none"> a. Reduksi data b. Penyajian data c. Penarikan kesimpulan 5. Keabsahan Triangulasi Data: 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana proses produksi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Masrip Jember? 2. Bagaimana pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Masrip Jember? 3. Bagaimana implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Masrip Jember?
	Proses Produksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemilihan bahan baku halal dan segar 2. Pengawasan dalam proses produksi 3. Kebersihan dalam proses produksi 			
	Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan 2. Kebersihan area 3. Responsif terhadap keluhan 4. Kecepatan dan ketepatan pemesanan 			

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Emi Fahmia
NIM : 204105020108
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali secara yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 08 November 2024

Yang Menyatakan



Emi Fahmia
NIM. 204105020108

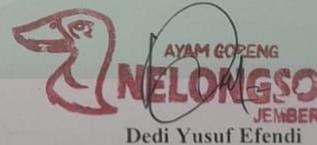
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

JURNAL PENELITIAN

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM
DALAM PROSES PRODUKSI DAN PELAYANAN
DI RUMAH MAKAN AYAM GORENG NELONGSO
CABANG MASTRIP JEMBER.**

No	Tanggal	Kegiatan
1	16 Juli 2024	Izin melakukan penelitian ke Manager Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.
2	25 Juli 2024	Observasi di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.
3	01 Agustus 2024	Penyerahan surat izin penelitian dan melakukan wawancara ke Manager Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.
4	11 Agustus 2024	Melakukan wawancara dengan karyawan di bidang juru masak.
5	11 Agustus 2024	Melakukan wawancara dengan karyawan di bidang pelayanan dan kasir.
6	18 Agustus 2024	Melakukan wawancara dengan pelanggan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember, yaitu:
7	07 November 2024	Pengambilan surat selesai penelitian di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

Jember, 07 November 2024
Manager
R.M Ayam Goreng Nelongso Jember



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>




Nomor : B-116/Un.22/7.a/PP.00.9/07/2024 24 Juli 2024
 Lampiran : -
 Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

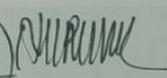
Kepada Yth.
 Manajer Rumah Makan Ayam Goreng
 Nelongso di Kabupaten Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama	: Emi Fahmia	
NIM	: 204105020108	
Semester	: IX (Sembilan)	
Jurusan	: Ekonomi Islam	
Prodi	: Ekonomi Syariah	

Guna melakukan Penelitian/Riset pada tanggal 01 Agustus 2024 – 01 September 2024 mengenai **Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Proses Produksi dan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.**

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik,


 Nurul Widyawati Istami Rahayu



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dedi Yusuf Effendi
Jabatan : Manager
Perusahaan : Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember
Alamat : Ruko Mastrip Square Jl. Mastrip, Krajan Barat, Sumbersari,
Jember.

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Emi Fahmia
NIM : 204105020108
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi/Semester : Ekonomi Syariah/IX
Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember mengenai skripsi yang berjudul "Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Proses Produksi dan Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember".

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan dengan sebagaimana mestinya.

Jember, 07 November 2024

Manager

R.M Ayam Goreng Nelongso Jember


AYAM GORENG
NELONGSO
JEMBER
Dedi Yusuf Effendi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

ISO 9001:2015 CERTIFIED
ISO 21001:2018 CERTIFIED

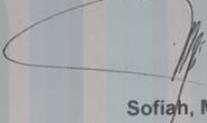
SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Emi Fahmia
NIM : 204105020108
Semester : IX / Sembilan

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 08 November 2024
Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,


Sofiah, M.E.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>




SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

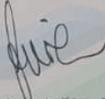
Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Emi Fahmia
NIM : 204105020108
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Proses Produksi dan Pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan Aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada Aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 11 November 2024
Operator Aplikasi DrillBit
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Lutuk Musfiroh

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara Manager di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember.

1. Bagaimana sejarah berdirinya Ayam Goreng Nelongso di Jember?
2. Dari mana sumber bahan baku ayam, bumbu, dan bahan lainnya?
3. Bagaimana pemilihan pemasok? Apakah ada kriteria khusus, misalnya halal, kualitas, kebersihan?
4. Bagaimana memastikan bahwa bahan baku halal dan berkualitas baik?
5. Jika mengalami kenaikan baha-bahan baku, apakah harga menu dinaikan?
6. Bagaimana tahap-tahap produksi ayam goreng dari bahan mentah hingga siap saji?
7. Apakah ada SOP (Standard Operating Procedure) dalam proses produksi?
8. Bagaimana cara memastikan kebersihan dan kesesuaian syariat dalam proses produksi?
9. Berapa karyawan yang bekerja disini?
10. Apakah ada pelatihan khusus untuk karyawan terkait kebersihan, etika, dan kerja sesuai syariat?
11. Bagaimana pembagian tugas produksi di antara karyawan?
12. Apa prinsip pelayanan yang diterapkan di rumah makan ini?
13. Bagaimana karyawan memperlakukan pelanggan dari segi keramahan, kejujuran, dan ketepatan waktu?
14. Bagaimana manajemen menangani keluhan atau komplain pelanggan?
15. Apa yang membuat disini menyediakan konsep *refill* ?
16. Jika ada pelanggan mengambil secara berlebihan dan masih ada sisa, sisanya dikemakan?
17. Apakah ada upaya untuk mengutamakan nilai-nilai Islam dalam pelayanan? (Misal: jujur, adil, tidak berlebihan dalam harga, dll).
18. Bagaimana manajemen menjaga kepercayaan pelanggan?
19. Bagaimana cara memastikan kepatuhan halal dan kebersihan produk?
20. Bagaimana perlakuan terhadap karyawan agar mereka bekerja dengan amanah?
21. Apakah ada prosedur penanganan khusus jika terjadi masalah di proses produksi atau pelayanan?
22. Bagaimana manajemen menerapkan keadilan, baik kepada pelanggan, pemasok, maupun karyawan?
23. Apakah ada sistem penghargaan bagi karyawan yang bekerja dengan baik?

B. Wawancara dengan karyawan produksi

1. Peralatan apa saja yang digunakan dalam proses produksi?
2. Apa saja tugas Anda dalam proses produksi di rumah makan ini?
3. Bagaimana prosedur kebersihan saat mengolah makanan?
4. Bagaimana memastikan bahan baku yang digunakan halal dan berkualitas?
5. Bagaimana cara Anda menjaga kebersihan selama bekerja di dapur?
6. Bagaimana caranya agar produk tersebut tetap segar dan baik?
7. Apa langkah-langkah yang dilakukan untuk menjaga kebersihan dan keamanan dalam proses produksi?
8. Bagaimana pengawasan terhadap proses produksi dari persiapan bahan hingga penyajian makanan?
9. Apakah Anda mendapatkan arahan tentang pentingnya kebersihan dan kejujuran dalam bekerja?
10. Bagaimana sikap Anda dalam menjaga amanah dan kualitas hasil produksi?
11. Apakah pernah ada kendala dalam proses produksi? Bagaimana penyelesaiannya?
12. Sampah-sampah hasil produksi dibuang kemana?
13. Apakah Anda diajarkan untuk bekerja jujur, amanah, dan menjaga kualitas?
14. Bagaimana upaya Anda menjaga kebersihan dan kehalalan dalam bekerja?
15. Apakah manajemen berlaku adil dan memberi penghargaan atas kinerja Anda?
16. Bagaimana Anda menerapkan prinsip kejujuran dalam pekerjaan Anda sehari-hari?
17. Bagaimana prinsip tanggung jawab diterapkan saat terjadi kesalahan dalam proses produksi?

C. Wawancara dengan karyawan pelayanan

1. Bagaimana Anda memastikan keramahan dan kesopanan saat berinteraksi dengan pelanggan?
2. Apa tindakan yang Anda ambil jika terjadi keluhan dari pelanggan?
3. Bagaimana prinsip kejujuran diterapkan dalam memberikan informasi kepada pelanggan?
4. Bagaimana anda cara menanggapi jika pelanggan mengalami kesulitan?
5. Apakah pihak Ayam Goreng Nelongso memberikan waktu untuk melaksanakan sholat?
6. Bagaimana anda menerapkan keadilan terhadap ke pelanggan?

7. Apakah Anda diajarkan untuk bekerja jujur, ramah, dan adil kepada pelanggan?
8. Bagaimana menjaga sikap amanah dalam bekerja?
9. Bagaimana memastikan layanan cepat dan profesional?
10. Jika ada kesalahan pemesanan bagaimana anda menanganinya?
11. Bagaimana sikap anda peduli dengan pelanggan?
12. Apakah karyawan disini mampu bekerja sama dalam bekerja?
13. Seberapa yakin anda bekerja selalu diawasi oleh Allah SWT,?.

D. Wawancara dengan pelanggan

1. Apakah anda sering berkunjung?
2. Apakah anda puas dengan pesanan anda?
3. Dari rasanya apakah sudah pas?
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas rasa dan kebersihan makanan yang disajikan?
5. Apakah Anda merasa yakin makanan di sini halal dan bersih?
6. Bagaimana pelayanannya?
7. Menurut anda pelayanan disini adil?
8. Menurut anda fasilitas disini sudah membuat anda nyaman?
9. Apakah anda puas secara keseluruhan?
10. Apakah pesanan anda sesuai apa yang dipesan?
11. Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan di rumah makan ini? Apakah sudah sesuai dengan harapan Anda?
12. Jika Anda pernah mengajukan keluhan, bagaimana respons dari pihak rumah makan disini?
13. Menurut Anda, apakah rumah makan ini menerapkan pelayanan yang adil dan jujur tanggung jawab (misalnya dalam porsi, harga, dan kualitas)?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI PENELITIAN

1. Foto wawancara dengan narsumber



Foto bersama Bapak Dedi Yusuf Efendi (Manager Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember)



Foto bersama karyawan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember



Foto bersama pelanggan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember



Foto bersama juru parkir Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember

2. Tampilan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Cabang Mastrip Jember





BIODATA PENULIS**Data Diri :**

Nama : Emi Fahmia
 Tempat, Tanggal Lahir : Yeh Sumbul, 22 September 2000
 NIM : 204105020108
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Alamat : Banjar Samblong, RT 01, Desa Yeh Sumbul, Kec. Mendoyo, Kab. Jembrana, Prov. Bali
 No. Tlp : 083119755300
 Email : emiifahmiaa2209@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. TK Baitul Amilin
2. SDN 3 Yeh Sumbul
3. MTsN 2 Jembrana
4. MAN 2 Jembrana
5. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember