

ABSTRAK

Ageng Pratama Setiawan, 18382041012, Pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep Perspektif Etika Bisnis Islam. Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syari’ah, Fakultas Syari’ah, Institut Agama Islam Negeri Madura, Pembimbing: Achmad Faidi, M. A., LL.M

Kata Kunci : Pelayanan, Rumah Makan, Etika Bisnis Islam.

Rumah makan merupakan tempat yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam makanan dan minuman. Rumah makan biasanya juga menyuguhkan keunikan tersendiri sebagai daya tariknya, baik melalui menu masakan, hiburan maupun tampilan fisik bangunan. Sementara rumah makan ikan bakar pada saat ini jumlahnya tidak sedikit, sehingga harus ada upaya penanganannya. Oleh sebab itu, dalam rangka pengembangan usaha tersebut pengembangan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yaitu dengan adanya kompetisi sehat yang dapat mendorong terciptanya pelayanan konsumen yang lebih baik.

Fokus penelitian ini adalah 1) Bagaimanakah pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam dan 2) Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data ada tiga komponen, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data kasus tunggal (*single case design*) dengan model analisis data yang diperkenalkan oleh Miles dan Hiberman yaitu proses analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data melalui beberapa tahapan mulai dari proses pengumpulan data, penyajian dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam dengan menerapkan prinsip tauhid (*at tawhid*), prinsip keadilan (*al Adl*), prinsip amanah dan prinsip kebajikan dan kejujuran. Sementara faktor pendukung dan penghambat pelayanan rumah makan ikan bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep perspektif etika bisnis Islam adalah faktor pendukung internal (mudahnya bahan baku dan ikatan emosional), faktor pendukung eksternal adalah gaya hidup masyarakat. Faktor penghambat internal terletak pada pekerja yang sering tidak masuk dan faktor penghambat eksternal adalah minimnya pengetahuan masyarakat akan bagus tidaknya ikan.