

## ABSTRAK

Nurchayani Yuliyantika, 2021, *Layanan Food Delivery Perspektif Etika Bisnis Islam Pada Usaha Jasa Djontor Di Kabupaten Sampang*, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. Eko Ariwidodo, M. Phil

**Kata Kunci:** *Layanan, Food Delivery, Etika Bisnis Islam*

Dengan adanya perkembangan teknologi segala kebutuhan manusia dapat terpenuhi salah satunya adalah perkembangan teknologi dari segi transportasi yaitu perkembangan penyedia jasa online dimana didominasi oleh dua perusahaan besar yaitu Gojek dan Grab. Problematika yang terjadi dalam dunia bisnis, selalu saja disebabkan oleh pelaku bisnis yang kerap kali meninggalkan ajaran Islam, mereka yang melupakan ketentuan-ketentuan dasar dalam etika berbisnis, sehingga dapat dijumpai penipuan-penipuan yang terjadi dalam bisnis. Dengan melayani konsumen yang mengharapkan keberkahan amal dan ibadah dalam menjalankannya, maka diperlukannya etika bisnis Islam untuk mencapai pelayanan yang di ridhai Allah SWT

Berdasarkan permasalahan yang ada, ada beberapa permasalahan yang menjadi kajian utama penelitian ini yaitu: *Pertama*, bagaimana layanan *food delivery* pada usaha jasa Djontor di Kabupaten Sampang. *Kedua*, Bagaimana kinerja layanan *food delivery* usaha jasa Djontor di Kabupaten Sampang dalam perspektif etika bisnis islam.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data memakai tiga cara yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dari data yang diperoleh di sederhanakan dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dengan menggunakan tiga tahapan analisis yaitu pengelompokan, pengecekan, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama*, pelayanan *food delivery* diterapkan dengan baik oleh pihak komunitas Djontor khususnya admin dan driver Djontor *delivery*. Dalam pelaksanaannya driver sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin pada kebutuhan konsumen dari segi cepat tidaknya jasa sampai tujuan atau komunikasi yang berlangsung baik. Djontor juga sudah berusaha untuk memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan konsumen dengan membangun komitmen bersama dalam perbaikan proses pelayanan. *Kedua*, kinerja layanan *food delivery* usaha jasa Djontor di Kabupaten Sampang dalam perspektif etika bisnis islam ditinjau dari prinsip-prinsip etika bisnis islam sebagai tolak ukur. Dari ketiga prinsip tersebut yang sesuai dengan penerapan etika bisnis islam hanya pertanggung jawaban saja. oknum driver yang melakukan atau tidak melakukan kecurangan tetap melayani dengan baik dan bertanggung jawab sampai pesanan selesai. Pada prinsip keseimbangan dan prinsip kejujuran dikatakan tidak sesuai karena ada oknum driver yang melakukan kecurangan dengan melebih-lebihkan biaya transaksi yang harusnya bukan hak konsumen demi keuntungan pribadi dengan waktu yang singkat. Hal ini termasuk merugikan konsumen dan nama baik Djontor *delivery*.