

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, PEMBAHASAN

A. Paparan Data

Pada halaman ini menjelaskan terkait hasil analisis data yang telah dilakukan. pertama pada Katering Bu Endang, yang beralamatkan di Jalan KH. Agussalim Gang III No.12. kedua, Alies Katering, yang beralamatkan di Jalan KH. Agussalim Gang III No.31. Ketiga, Katering Bu Kam yang beralamatkan di Jalan KH. Agussalim Gang V No.25. Dengan judul “Pelayanan Katering di Kelurahan Barurambat Kota dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”. Rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan katering di kelurahan barurambat kota dalam meningkatkan minat beli konsumen?
2. Bagaimana kesesuaian perspektif hukum ekonomi syariah terhadap penerapan akad salam dan istishna' terhadap katering di kelurahan barurambat kota?

Penulis dapat memahami beberapa detail permasalahan di atas dengan melibatkan pengumpulan informasi sebagai persepsi dan temuan. Dari kumpulan informasi penelitian berupa beberapa hasil temuan dan penemuan pihak penyedia katering di kelurahan Barurambat Kota dalam meningkatkan minat beli konsumen.

1. Profil Katering

a. Katering Bu Endang

1) Profil katering

Katering Bu Endang berdiri sekitar tahun 2000 yang didirikan secara mandiri oleh Ibu Endang Kurniati. Catering Bu Endang juga menerima pesanan kue kering, kue basah, nasi kotak dan nasi tumpeng. Setiap ada pemesan, katering Bu Endang membuat produk makanan sesuai dengan

yang dipesan oleh konsumen. Ibu Endang membuat produk makanannya sendiri tanpa adanya bantuan pekerja, namun ketika pesanan meningkat Ibu Endang menggunakan jasa pekerja panggilan agar memudahkan Ibu Endang dalam menyelesaikan pesannya.

2) Produk-produk Katering Ibu Endang

Ada berbagai menu makanan yang di produksi pada Katering Bu Endang, diantaranya:

a) Nasi Kotak

Nasi kotak yang diproduksi oleh Katering Ibu Endang diantaranya nasi pecel, nasi rames, dan lalapan.

b) Kue Basah

Kue basah yang diproduksi oleh katering Ibu Endang diantaranya donat, lempeng, soes, brownis, dan kue mangkok.

c) Kue kering

Ada bermacam-macam jenis kue kering yang telah diproduksi oleh Ibu Endang antara lain Magdalena, Putri Salju, Lidah Kucing, Choco Chip, Brownis kering, dan castengel.

d) Nasi Tumpeng

Beberapa jenis nasi tumpeng yang dibuat oleh Ibu Endang diantaranya menggunakan nasi kuning, nasi udak dan nasi putih.

b. Alies Katering

1) Profil Katering

Alies katering didirikan oleh Ibu Alis Suryani sejak tahun 2002. Ibu Alis merupakan ibu rumah tangga yang kesehariannya selain mengurus suami dan anak juga menerima pesanan katering. Ibu Alis menerima pesanan

mulai dari berbagai instansi dan juga keluarga-keluarga yang membutuhkan jasa katering. Kemudian ibu lis menerima pesanan dari berbagai macam acara seperti acara pernikahan, acara keluarga, acara majelis dan lain-lain. Jumlah pekerja di katering ibu lis terdiri dari 10 orang, namun biasanya juga ditentukan oleh jumlah pesanan yang diterima. jika pesanan banyak sekali atau permintaan lebih dari satu dalam satu hari maka akan ada tambahan pekerja.

2) Produk-produk Alies Katering

a) Nasi Kotak

Nasi kotak yang diproduksi oleh Alies Katering diantaranya nasi pecel, nasi rames, dan lalapan.

b) Kue Basah

Kue basah yang diproduksi oleh katering Ibu lis diantaranya donat, lemper, soes, dan brownis.

c) Nasi Tumpeng

Beberapa jenis nasi tumpeng yang dibuat oleh Alies Katering diantaranya menggunakan nasi kuning, nasi udak dan nasi putih.

c. Katering Bu Kam

1) Profil Katering

Katering Bu Kam didirikan oleh Ibu Kamariyah yang berdiri pada tahun 2006. Ibu kam merupakan seorang janda yang ditinggal suaminya sejak beberapa tahun yang lalu. Sehingga membuat Ibu Kam membuat usaha

sendiri untuk mencukupi kebutuhan sehari-harinya. Ibu Kam dalam usaha kateringnya menjual produk makanan berupa nasi kotak seperti halnya nasi rames, nasi pecel dan lalapan. Sembari menunggu pesanan katering masuk Ibu Kam setiap harinya menjual nasi dirumahnya yang harganya mulai dari Rp. 10.000. Katering Ibu Kam mempunyai pekerja 2, pekerjanya yaitu saudaranya sendiri. Namun ketika pesanan katering hanya sedikit ibu kam mengerjakan sendiri pesanan itu tanpa bantuan dari orang lain.

2) Produk-produk Katering Bu Kam

Produk yang diproduksi oleh ibu kam yaitu hanya nasi kotak. Beberapa jenis nasi kotak yang dibuat oleh Katering Ibu Kam diantaranya nasi rames dan nasi pecel.

2. Penerapan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Implementasi Akad *Salam* dan Akad *Istishna'* pada Katering di Kelurahan Barurambat Kota Pamekasan

Pelaku bisnis yang tidak main-main dalam melaksanakan tindakan akad *salam* idealnya pada organisasi yang telah ditata hendaknya lebih fokus pada apakah rincian akad *salam* sesuai dengan kebenaran yang dijalankan dalam bisnisnya. Oleh karena itu, ada sebagian peneliti fikih yang memandang bahwa pengertian jual beli itu ibarat akad *salam*, jika perjanjian itu melengkapi syarat-syarat akad *salam* maka cenderung bersifat substansial. dan teringat akan *salam* kesepakatan dan pembelian. Adapun poin-poin pendukung yang dimaksud, yang pertama adalah pertemuan-pertemuan yang berkaitan dengan perjanjian jual beli,

khususnya pembeli dan pedagang, sumber daya atau modal, produk yang diperdagangkan dan pemahamannya.¹

Ketika akad *salam* berlanjut, kedua belah pihak, pembeli dan penjual, juga terhubung dengan komitmen dan kebebasan yang diperoleh. Hal ini karena pada dasarnya skill merupakan salah satu aspek utama yang sangat penting dalam melakukan akad *salam*. Dengan asumsi kedua belah pihak atau salah satu pihak merasa setuju dengan perjanjian tersebut, maka akan meniadakan keabsahan akad *salam* itu sendiri.

Pada kesepakatan pemesanan dalam katering, terdapat beberapa permasalahan terkait kerelaan penjual dan pembeli. Seperti halnya masalah konsumen yang meminta pesanannya diselesaikan 1 jam sebelum kegiatan dimulai namun katering tersebut lalai dan menyelesaikan pesanan 30 menit sebelum kegiatan dimulai. Namun karena konsumen tersebut sudah terlanjur membayar maka terpaksa barang yang dikirimkan tidak tepat waktu yang sudah diperjanjikan di awal akad dengan keinginan konsumen. Yang tentunya akan muncul perasaan terpaksa, tidak ikhlas, dan kurang puas terhadap jasa layanan katering tersebut. Dari beberapa pemaparan diatas, maka dari itu peneliti mewawancarai berbagai pihak untuk mengetahui apakah dalam pemesanan terjadi suatu masalah ataupun tidak yang dipaparkan dalam penjelasan berikut :

Peneliti akan menguraikan analisis hukum ekonomi syariah dalam pelayanan katering dalam meningkatkan minat beli konsumen terhadap implementasi akad salam pada katering yang berada di Kelurahan Barurambat Kota Pamekasan yang menjadi topik penelitian dalam skripsi ini, sebagai berikut:

¹ F. Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*, (Banjarmasin:Sinar Grafika, 2012), 133.

Ibu Endang Kurniati selaku pemilik Katering Bu Endang yang di wawancarai oleh peneliti pada tanggal 03 November 2023 pukul 16.00 WIB memberikan keterangan dalam penggunaan akad salam dan akad istishna' dalam hak khiyar, sebagai berikut :

“Biasanya kalau ada yang memesan yang ditanyakan pertama kali oleh konsumen yaitu dari menu dan harganya, setelah konsumen cocok dengan harga dan juga menunya lalu konsumen memesan makanan sesuai yang diinginkan, konsumen bisa juga memesan melalui *whatsapp*, konsumen ditanyakan mau membayar uang muka atau tidak karena disini tidak menekankan harus membayar uang muka, bisa nanti bayarnya setelah pesanan di terima. Setelah itu menanyakan kapan pesanan harus diselesaikan, jika ”²

Dari penggunaan akad salam dan akad istishna' dalam hak khiyar peneliti melakukan wawancara dengan konsumen Katering Bu Endang, menurut Ibu Siti Faizah selaku konsumen mengatakan bahwa :

“Menurut saya sesuai biasanya untuk pemesanan yang di terapkan katering bu endang mudah dikarenakan tanpa datang ke tempat langsung melalui via *whatsapp* untuk memesan dan tanpa mengeluarkan uang muka saya sudah bisa memesan dan menguntungkan saya dan pemilik katering.”³

Menurut Ibu Diah selaku konsumen katering Bu Endang mengatakan bahwa

:

“Sesuai untuk pemesanan di katering tersebut dapat meringankan saya dikarenakan bisa memesan melalui *whatsapp* tetapi lambat responnya dan uang muka nya juga tidak wajib namun saya terbiasa membayar menggunakan metode *transfer* dikarenakan mempermudah tanpa harus ke tempat.”⁴

Menurut Ibu Yuswindari selaku konsumen Katering Bu Endang mengatakan bahwa :

“Menurut saya pribadi baru mendengar akad *salam*, dikarenakan saya biasanya memesan itu datang ke tempat dan membayar uang muka akan tetapi katering ini terkadang *slow respon* untuk pemesanan melalui *whatsapp*.”⁵

² Endang Kurniati, pemilik katering, *wawancara langsung* (Pamekasan, 03 November 2023).

³ Siti Faizah, konsumen Katering Bu Endang, *wawancara langsung* (Pamekasan, 04 November 2023).

⁴ Diah, konsumen Katering Bu Endang, *wawancara langsung* (Pamekasan, 04 November 2023).

⁵ Yuswindari, konsumen Katering Bu Endang, *wawancara langsung* (Pamekasan, 04 November 2023).

Dapat ditarik kesimpulannya dari hasil wawancara peneliti di atas bahwa Katering Bu Endang tidak memenuhi syarat akad *salam* dikarenakan di Katering Bu Endang tidak menekankan kepada konsumen untuk membayar uang muka sedangkan syarat akad *salam* harus melakukan pembayaran uang muka terlebih dahulu.

Ibu Alis Suryani selaku pemilik Alies Katering yang di wawancarai oleh peneliti pada tanggal 05 November 2023 pukul 19.00 WIB memberikan keterangan dalam penggunaan akad *salam*, sebagai berikut :

“Kalau pesanan disini biasanya konsumen kebanyakan datang dan memesan minimal tiga hari sebelum acaranya dimulai, kalau pesannya dengan jumlah yang banyak biasanya satu minggu sebelumnya atau dua minggu sebelumnya sudah memesan, kami juga pernah dapat konsumen yang memesan secara dadakan untungnya kami memiliki cukup banyak pekerja disini jadi kami bisa menyelesaikan pesanan secara maksimal. Disini juga pesannya untuk jangka besar kami selalu meminta uang muka, dan untuk jangka kecil kami tidak meminta uang muka.”⁶

Dari penggunaan akad *salam* peneliti melakukan wawancara dengan konsumen Alies Katering, menurut Ibu Salha selaku konsumen mengatakan bahwa :

“Saya baru mendengar akad *salam*, tapi jika saya memesan kadang saya dadakan tetapi tetap di terima karena mungkin pekerjanya banyak jadi bisa diterima, tetapi untuk uang muka ditekankan dengan separuh harga pesanan saya dan itu memberatkan untuk saya.”⁷

Menurut Ibu Heni selaku konsumen Alies Katering mengatakan bahwa :

“Menurut saya sesuai sangat memudahkan saya dan katering tersebut bisa menerima pesanan dengan jumlah besar dikarenakan banyaknya pekerja jadi saya tidak ragu dan bahkan selesainya selalu tepat waktu.”⁸

Menurut Ibu Azizah selaku konsumen Alies Katering mengatakan bahwa :

“Untuk pemesanan sangat mudah dan sesuai karena saya berlangganan untuk acara di pengajian dan saya sering dikasih diskon karena sudah berlangganan

⁶ Alis Suryani, pemilik katering, *wawancara langsung* (Pamekasan, 05 November 2023).

⁷ Salha, konsumen Alies Katering, *wawancara langsung* (Pamekasan, 06 November 2023).

⁸ Heni, konsumen Alies Katering, *wawancara langsung* (Pamekasan, 06 November 2023).

untuk uang muka saya tidak membayar terkadang saya bayarnya ketika pesanan saya selesai.”⁹

Dapat ditarik kesimpulannya dari hasil wawancara peneliti di atas bahwa Alies Katering memenuhi syarat akad *salam* dikarenakan di Alies Katering menekankan kepada konsumen untuk membayar uang muka.

Ibu Kamariyah selaku pemilik Katering Bu Kam yang di wawancarai oleh peneliti pada tanggal 07 November 2023 pukul 08.00 WIB memberikan keterangan dalam penggunaan akad salam, sebagai berikut :

“Untuk pesanan disini konsumen datang ke tempat dan ada juga yang melalui telpon biasanya saya menawarkan menu yang laris di katering kami, tetapi kebanyakan konsumen memesan dalam jumlah menengah dan disini saya tidak menerima dalam jumlah pesanan yang besar seperti acara pernikahan dikarenakan disini minim pekerja, biasanya untuk pembayaran uang muka konsumen yang datang ke tempat langsung membayar dan yang melalui telpon membayar setelah pesanan diterima.”¹⁰

Dari penggunaan akad salam peneliti melakukan wawancara dengan konsumen Katering Bu Kam, menurut Ibu Nafiah selaku konsumen mengatakan bahwa :

“Sesuai dan memudahkan saya untuk memesan dan saya keseringan datang ke tempat tetapi katering tersebut tidak menerima pesanan dengan jumlah yang banyak mungkin kurangnya pekerja dan menu yg disajikan hanya nasi kotak.”¹¹

Menurut Ibu Rika selaku konsumen Katering Bu Kam mengatakan bahwa :

“Sangat sesuai tetapi saya biasanya langsung ke tempat dan langsung bayar lunas supaya gak kepikiran uangnya terpakai.”¹²

Menurut Ibu Lely selaku konsumen Katering Bu Kam mengatakan bahwa :

“Sesuai dikarenakan mempermudah saya untuk memesan akan tetapi menu yg disajikan hanya nasi kotak jadi saya harus memesan kue nya di katering lain, terkait masalah uang muka saya sering membayar langsung ketika pesanan selesai.”¹³

⁹ Azizah, konsumen Alies Katering, *wawancara langsung* (Pamekasan, 06 November 2023).

¹⁰ Kamariyah, pemilik katering, *wawancara langsung* (Pamekasan, 07 November 2023).

¹¹ Nafiah, konsumen Katering Bu Kam, *wawancara langsung* (Pamekasan, 08 November 2023).

¹² Rika, konsumen Katering Bu Kam, *wawancara langsung* (Pamekasan, 08 November 2023).

¹³ Lely, konsumen Katering Bu Kam, *wawancara langsung* (Pamekasan, 08 November 2023).

Dapat ditarik kesimpulannya dari hasil wawancara peneliti di atas bahwa Katering Bu Kam memenuhi syarat akad *salam* dikarenakan di Katering Bu Kam menekankan kepada konsumen untuk membayar uang muka.

3. Strategi Pemasaran terhadap Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen

Pelayanan secara umum merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, dengan melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan konsumen bisa terpenuhi.¹⁴ Pada dasarnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan merupakan suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan di Katering di Kelurahan Barurambat Kota lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam yang menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimal.¹⁵

Hal ini sangat mempengaruhi minat beli konsumen yang menimbulkan kesetiaan konsumen terhadap katering di sebut dengan kepuasan konsumen.

Minat beli ulang konsumen merupakan minat beli yang didasarkan atas pengalaman pembelian yang dilakukan dimasa lalu. Minat beli konsumen yang tinggi mencerminkan tingkat minat beli yang sangat tinggi dari konsumen. Salah

¹⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

¹⁵ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999), 96.

satu perilaku konsumen antara lain minat atau keinginan dalam memilih dan membeli produk atau jasa. Bentuk konsumen dari minat beli adalah konsumen potensial, yaitu konsumen yang tidak melakukan tindakan pembelian di pada masa sekarang dan bisa disebut sebagai calon pembeli.¹⁶

Ada juga berbagai indikator dari minat beli menurut Ferdinand yaitu:¹⁷

- a. Minat transaksional, yaitu kecenderungan seorang dalam membeli produk.
- b. Minat referensial, yaitu kecenderungan seorang mereferensikan produk pada orang lain.
- c. Minat preferensial, yaitu menunjukkan perilaku seseorang yang memiliki preferensial utama pada produk tersebut. Preferensi ini dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk preferensinya.
- d. Minat eksploratif, yaitu menunjukkan perilaku seorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminati dan mencari informasi lain yang mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

1) Pelayanan Katering Bu Endang

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada Katering Bu Endang pada tanggal 03 November 2023 pukul 16.00 WIB mengenai pelayanan di Katering Bu Endang, beliau memberi keterangan bahwasannya :

“*Alhamdulillah* berdasarkan kepuasan dari konsumen yang merasa puas dengan katering kami, dari rasa, dan sebagainya. namun dari segi pelayanan ada beberapa konsumen *complain* dikarenakan keterlambatan waktu dikarenakan di katering kami hanya memiliki dua pekerja.”¹⁸

¹⁶ Hasan, *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan harga Terhadap Minat Beli Pakaian*. (Indonesian:Indovisi Institute, 2018), 83-104.

¹⁷ Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014), 189.

¹⁸ Endang Kurniati, pemilik katering, *wawancara langsung* (Pamekasan, 03 November 2023).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada tiga konsumen Katering Bu Endang mengenai pelayanan dalam meningkatkan minat beli di Katering Bu Endang adalah sebagai berikut :

Dari segi pelayanan di Katering Bu Endang peneliti melakukan wawancara dengan konsumen Katering Bu Endang, menurut Ibu Siti Faizah selaku konsumen mengatakan bahwa :

“Saya merasa puas dan cocok dengan Katering Bu Endang, saya merekomendasikan Katering Bu Endang kepada teman dan saudara, tidak jarang mereka apabila ada acara selalu memesan kue ke Katering Bu Endang, Mungkin kekurangannya pesannya datang tidak sesuai waktu yang sudah dijanjikan”¹⁹

Menurut Ibu Diah selaku konsumen katering Bu Endang mengatakan bahwa :

“Kalau saya pesan kue dan nasi di Katering Bu Endang kadang saya bawa ke kumpulan bersama teman-teman saya karena rasanya enak dan pelayanannya bagus”²⁰

Menurut Ibu Yuswindari selaku konsumen Katering Bu Endang mengatakan bahwa :

“Saya suka dengan pelayanannya selain pemiliknya ramah, saya suka merekomendasikan produk-produk Katering Bu Endang, terkadang jika saya pesan salah satu produk yang ada di Katering Bu Endang saya selalu abadikan saya *share* ke media sosial.”²¹

Berdasarkan hasil wawancara dari pihak pemilik dan konsumen Katering Bu Endang diatas menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan pelayanan Katering Bu Endang, Namun ada salah satu konsumen yang *complain* atas ketepatan waktu pada Katering Bu Endang untuk menyelesaikan pesannya. Mungkin dari masalah tersebut bisa jadi pelajaran bagi Katering Bu Endang memperbaiki dari segi pelayanannya.

¹⁹ Siti Faizah, konsumen Katering Bu Endang, *wawancara langsung* (Pamekasan, 04 November 2023).

²⁰ Diah, konsumen Katering Bu Endang, *wawancara langsung* (Pamekasan, 04 November 2023).

²¹ Yuswindari, konsumen Katering Bu Endang, *wawancara langsung* (Pamekasan, 04 November 2023).

2) Pelayanan Alies Katering

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada Alies Katering pada tanggal 05 November 2023 pukul 19.00 WIB mengenai pelayanan di Alies Katering, beliau menjelaskan bahwa:

“*Alhamdulillah* konsumen-konsumen saya banyak yang bilang puas terhadap pelayanannya, banyak yang suka dengan rasanya contohnya hari ini memesan dengan jumlah sedikit dan seminggu kemudian memesan dengan jumlah yang banyak untuk diberikan kepada kerabatnya dan temannya, dari sini mulai banyak konsumen-konsumen baru.”²²

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada tiga konsumen Alies Katering mengenai pelayanan dalam meningkatkan minat beli di Alies Katering adalah sebagai berikut :

Dari segi pelayanan di Alies Katering peneliti melakukan wawancara dengan konsumen Alies Katering, menurut Ibu Salha selaku konsumen mengatakan bahwa :

“Saya merasa sangat puas pelayanan dari Alies Katering, rasanya tidak mengecewakan, harganya bisa di nego namun hanya untuk konsumen tetap.”²³

Menurut Ibu Heni selaku konsumen Alies Katering mengatakan bahwa :

“*Alhamdulillah* pelayanan di Alies Katering sangat bagus dan baik, para konsumen selalu ingin memesan atau membeli produk-produk yang ada di Alies Katering, namun harganya yang lumayan mahal.”²⁴

Menurut Ibu Azizah selaku konsumen Alies Katering mengatakan bahwa :

“Pelayanan Alies Katering ini selalu menepatkan waktu yang telah dijanjikan kepada saya. Saya dulu pernah memesan di katering ini pada

²² Alis Suryani, pemilik katering, *wawancara langsung* (Pamekasan, 05 November 2023).

²³ Salha, konsumen Alies Katering, *wawancara langsung* (Pamekasan, 06 November 2023).

²⁴ Heni, konsumen Alies Katering, *wawancara langsung* (Pamekasan, 06 November 2023).

saat ada acara, dan 1 jam sebelum acara dimulai, katering ini sudah menyelesaikan pesanan saya.”²⁵

Berdasarkan hasil wawancara dari pihak pemilik dan konsumen Alies Katering diatas menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan pelayanan Alies Katering, jadi pelayanan dengan menepati janji konsumen memberi pengaruh baik bagi konsumen, Akan tetapi dari segi harga di Alies Katering harus adil dalam memberi potongan harga maupun kepada konsumen baru.

3) Pelayanan Katering Bu Kam

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada tiga konsumen Katering Bu Kam mengenai pelayanan dalam meningkatkan minat beli di Katering Bu Kam adalah sebagai berikut :

Ibu Kamariyah selaku pemilik Katering Bu Kam yang di wawancarai oleh peneliti pada tanggal 07 November 2023 pukul 08.00 WIB memberikan keterangan dalam penggunaan akad *salam*, sebagai berikut :

“Dalam pelayanan saya selalu ramah dan sopan ke pemesan, lalu bertanya apa yang dibutuhkan oleh pemesan. Di karenakan kami berharap konsumen senang dan puas dalam pelayanan yang ada katering kami.”²⁶

Dari segi pelayanan di Katering Bu Kam peneliti melakukan wawancara dengan konsumen Katering Bu Kam, menurut Ibu Nafiah selaku konsumen mengatakan bahwa :

“Saya pesan salah satu produk di katering Bu Kam ini sesuai dengan apa yang saya inginkan. Harganya juga murah, dan masakaannya juga enak. Namun hanya sedikit menu yang berada di Katering Bu Kam dan terkadang datangnya pesanan terlambat.”²⁷

Menurut Ibu Rika selaku konsumen Katering Bu Kam mengatakan bahwa :

²⁵ Azizah, konsumen Alies Katering, *wawancara langsung* (Pamekasan, 06 November 2023).

²⁶ Kamariyah, pemilik katering, *wawancara langsung* (Pamekasan, 07 November 2023).

²⁷ Nafiah, konsumen Katering Bu Kam, *wawancara langsung* (Pamekasan, 08 November 2023).

“Pada saat saya melakukan pemesanan di katering Bu Kam ini saya selalu diberikan pelayanan yang baik dari pihak catering Bu Kam. Katering Bu Kam juga mempunyai rasa tanggung jawab atas produknya dari segi rasa enak dan murah harganya.”²⁸

Menurut Ibu Lely selaku konsumen Katering Bu Kam mengatakan bahwa :

“Pelayanan pada katering Bu Kam ini baik ramah orangnya. Dan harga yang ditawarkan ramah dikantong dan rasanya yang enak. Katering Bu Kam juga bertanggung jawab atas apa yang saya pesan.”²⁹

Berdasarkan hasil wawancara dari pihak pemilik dan konsumen Katering Bu Kam diatas menunjukkan bahwa konsumen puas dengan pelayanan Katering Bu Kam, Namun ada ketidaktepatan waktu yang telah di janjikan kepada konsumen dan kurangnya persediaan menu, menu yang disajikan di Katering Bu Kam hanyalah nasi kotak saja.

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari paparan data diatas dengan wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat dirumuskan beberapa temuan mengenai topik penelitian "Pelayanan Katering Di Kelurahan Barurambat Kota Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah". Hasil temuan tersebut sebagai berikut antara lain:

1. Pada Katering Bu Endang keterlambatan waktu dan pelayanan menjadi masalah dengan alasan minimnya pekerja yang sehingga menimbulkan kecekcokan antara pemilik katering dengan konsumen dan dari segi penerapad akad salam juga sesuai namun di syarat akad salam itu harus membayar diawal dan pelunasan diakhir di katering ini tidak menekankan untuk masalah pembayaran diawal dan untuk penerapan akad istishna' pada katering ini juga belum menerapkan kedua

²⁸ Rika, konsumen Katering Bu Kam, *wawancara langsung* (Pamekasan, 08 November 2023).

²⁹ Lely, konsumen Katering Bu Kam, *wawancara langsung* (Pamekasan, 08 November 2023).

perjanjian tertulis maupun perjanjian tidak tertulis dikarenakan diharuskan adanya kedua perjanjian tersebut supaya kenyamanan kedua belah pihak antara pembeli dan penjual.

2. Di Alies Katering sudah sangat baik dalam segi pelayanan dan dalam segi penerapan akad salam juga sesuai dengan rukun dan syarat akad salam, untuk penerapan akad istishna' juga sudah sesuai dengan syarat dan rukunnya.
3. Katering Bu Kam dalam segi pelayanannya kurang baik dikarenakan minimnya pekerja sehingga mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan pesanan dan dalam penerapan akad salam sudah sesuai dengan rukun dan syarat akad salam namun dalam penerapan akad istishna' tidak menerapkan kedua perjanjian secara tertulis maupun tidak tertulis, diterapkannya kedua perjanjian tersebut lebih meminimalisir resiko wanprestasi yang terjadi di dalam katering tersebut.

C. Pembahasan

Peneliti akan menguraikan penerapan hukum ekonomi syariah pada pelayanan katering dalam meningkatkan minat beli konsumen terhadap implementasi akad *salam* pada katering yang berada di Kelurahan Barurambat Kota Pamekasan yang menjadi topik penelitian dalam skripsi ini, sebagai berikut:

1. Penerapan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Implementasi Akad *Salam* dan Akad *Istishna'* pada Katering di Kelurahan Barurambat Kota Pamekasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui faktor yang mempengaruhi suatu pelayanan dalam usaha katering adalah suatu akad yang digunakan dalam pelayanannya, maka dari itu akad yang diterapkan di dalam pemesanan harus sesuai prinsip islam, karena setiap aturan muamalah yang paling utama adalah akad yang berhubungan dengan jual belinya.

Sebagaimana yang diulas dalam bab ketiga, bahwa al-Akid adalah Pihak Katering (Katering Bu Endang, Alies Katering, Katering Bu Kam) dan Konsumen Katering (Katering Bu Endang, Alies Katering, Katering Bu Kam), yakni Konsumen Katering Bu Endang (Ibu Siti Faizah, Ibu Diah dan Ibu Yuswindari). Alies Katering (Ibu Salha, Ibu Heni dan Ibu Azizah). Katering Bu Kam (Ibu Nafiah, Ibu Rika dan Ibu Lely). Dari kedua pihak sudah dapat dikatakan memenuhi syarat seseorang untuk dapat melaksanakan transaksi jual-beli menurut Islam, karena telah menginjak usia dewasa sehingga tasharufnya dapat dikatakan sah.

Sistem pemesanan yang terjadi adalah pihak konsumen biasanya datang ke tempat dan ada juga yang melalui telepon juga via *whatsapp*, dengan memilih menu apa yang diinginkan konsumen, setelah memilih menu lalu konsumen membayar uang muka terlebih dahulu, uang muka sebagai tanda terjadinya pembelian antara pihak konsumen dan pihak katering. Dalam sistem pembayarannya katering Ibu Endang, Alies katering dan katering Ibu Kam lebih mengutamakan kepada kepercayaan antara kedua belah pihak baik pemilik catering dan konsumen sebagai pemesan katering. Pada ketiga katering yang dipaparkan diatas bahwasanya pada katering Bu Endang tidak meminta uang muka pada awal pesanan namun membayar setelah pesanan selesai dilakukan, sementara pada Alies Katering membayar uang muka ketika pesanan begitu banyak sehingga memerlukan biaya diawal dan untuk katering Ibu Kam harus membayar uang muka ketika akan memesan karena sudah ketentuannya.

Sesuai dengan hasil penelitian dari masalah akad *salam* dalam suatu usaha katering tentu dalam melakukan pesanan antar pihak akan melakukan kesepakatan setelah pemilihan menu selesai dipilih kemudian pihak pemesan memesan makanan yang diinginkan. Tentu dalam hal ini antar kedua belah pihak harus saling

terbuka agar terjalin kerjasama yang baik dan tidak ada kekecewaan dikemudian hari.

Penerapan akad istishna' yang dilakukan pada ketiga katering di Kelurahan Barurambat Kota sama persis seperti dengan yang sudah diterapkan oleh ketiga katering tersebut dalam penerapan akad salam namun di penerapan akad istishna' ini sendiri ketiga katering tersebut membuat perjanjian secara tertulis dan tidak tertulis. Perjanjian yang dilakukan secara tidak tertulis, karena kedua belah pihak sudah saling mengenal satu sama lain dan sudah saling percaya.

Namun tidak semua katering yang telah menerapkan perjanjian secara tertulis disini yang menerapkan perjanjian secara tertulis yaitu Alies Katering dikarenakan banyak konsumen baru dan seringnya menerima pesanan yang terlalu banyak sehingga memerlukan perjanjian secara tertulis sehingga ketika pesanan selesai atau apabila pesanan selesai namun tidak tepat waktu bisa saling memahami antara konsumen dan pemilik Alies Katering tersebut, sedangkan pada Katering Bu Endang dan Katering Bu Kam menggunakan perjanjian secara tidak tertulis dikarenakan yang sering memesan konsumen tetap atau pelanggan tetap.

Sesuai dengan sabda Allah SWT dan Rasul-nya dalam Al-quran telah melarang kita untuk melakukan kezaliman dalam transaksi atau bermuamalah. Kita harus mengetahui terlebih dahulu, bahwasannya zalim secara istilah merupakan sebuah perbuatan yang tidak adil sehingga menyebabkan salah satu pihak di rugikan. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah *Asy-suu'ara'* ayat 183 Allah berfirman:

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan. (QS. *Asy-syu'ara'*:183)

dijelaskan dalam firman Allah SWT yang baru saja dikutip. Kita tidak boleh melanggar hak masing-masing sebagai sesama manusia, dan Allah SWT melarang kita yang hidup di bumi ini untuk merusaknya.

Tentu Islam juga mengatur interaksi interpersonal melalui muamalah, yang mengajak manusia untuk selalu jujur, amanah, dan taat pada komitmennya. Dalam Islam, larangan juga telah diatur, contohnya termasuk penyangkalan dan pelanggaran yang dilakukan saat melakukan kegiatan muamalah. Dalam kegiatan muamalah seperti jual beli tentu kita sebagai umat muslim harus mengedepankan anjuran yang terdapat dalam ajaran hukum Islam. Supaya dalam perjanjian jual beli salam terdapat daya ikat antara para pihak dengan baik, maka ketiga katering diatas harus memenuhi rukun dan syarat dalam akad *salam* yakni yang diuraikan dibawah ini:

a. Rukun dan Syarat

1) Rukun *Salam*.³⁰

a) Berakal (*'Aqid*)

Pemilik dan konsumen, pemilik merupakan orang yang memiliki suatu usaha dan jasa yang diperjual belikan yaitu pihak katering yang ada di Kelurahan Barurambat Kota, konsumen merupakan orang yang menggunakan jasa atau membeli suatu produk yang diperjual belikan yaitu konsumen katering dari berbagai kalangan.

Pemilik dan konsumen yaitu Katering di Kelurahan Barurambat Kota (Pemilik katering) dan konsumen (Orang yang berakal) hal itu dibuktikan bahwasannya pemilik katering di Kelurahan Barurambat

³⁰ Abdul Haris Simal, "Pelaksanaan Jual Beli Dengan Menggunakan Akad As-Salam Ditinjau Dari Prinsip *Tabadul Al-Manafi*", (Jurnal Cahkim, Vol. XV, No. 1, 2019), 116.

Kota harus menjelaskan menu dan harga yang diperjual belikan sebagai bentuk bukti bahwa berakal serta dapat memahami apa yang diperjual belikan.

b) *Ma'qud 'alaih* (objek yang dijadikan akad)

(1) Objek *salam* mempunyai manfaat dari penggunaan jasa dan dapat dikonsumsi. Objek akad *salam* yang diperjual belikan dalam hal ini yaitu makanan yang disediakan catering di Kelurahan Barurambat Kota.

(2) Objek *salam* itu sesuatu yang di halalkan oleh syara. Makanan sesuatu yang bukan di haramkan karena dapat di konsumsi dan menggunakan bahan bahan yang halal.

c) *Shighat*, yaitu ijab dan qabul

Apabila ada kesepakatan antara pihak untuk melaksanakan syarat-syarat pemesanan, baik yang dinyatakan secara lisan maupun melalui pernyataan lain, maka pemesanan akan berlaku dan sah.

Diantara orang yang memesan suatu produk makanan yang disediakan diungkapkan dengan istilah “ijab dan kabul”. Ijab adalah bagian pertama dari pernyataan yang dibuat oleh pihak yang mengadakan akad yang menyatakan kesediaan pihak tersebut untuk mengadakan akad dengan pihak yang memulainya. Kabul adalah tanggapan dari pihak lain untuk mengakui kesepakatan dan menjelaskannya lebih lanjut.³¹ Dalam hal jual beli *salam* dalam catering kedua belah pihak antara pelanggan dengan pihak pemilik

³¹ Diky Faqih Maulana, *Analisis Samal Muslim Heritage*. Vol. 6, (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021), 189.

katering saling bertemu di tempat pemilik katering. Pertama, pemilik katering menjelaskan apa saja produk makanan yang dijual, kemudian tentu pihak konsumen akan memesan sesuai keinginannya. Setelah terjadi pemesanan pihak konsumen memberi tahu waktu yang ditentukan untuk pesanan yang akan digunakan sesuai kebutuhan konsumen, lalu terjadilah kesepakatan antara kedua belah pihak.

2) Syarat *Salam*

Selain memenuhi rukun dari akad salam ketiga katering tersebut juga harus memenuhi syarat-syarat akad salam, yaitu:

- a) Pembayaran yang dilakukan diawal sebagai uang muka.
- b) Barangnya menjadi hutang bagi si penjual.
- c) Barangnya dapat diberikan sesuai waktu yang dijanjikan. Artinya jika waktunya tiba, barang tersebut harus sudah ada.
- d) Ukuran barang jelas.
- e) Diketahui sifat-sifat dan macam barangnya.
- f) Ditentukan tempat penerimanya.³²

Namun dari ketiga katering tersebut masih ada yang belum memenuhi syarat dari akad *salam*, yaitu *Pertama*, pada Katering Bu Endang yang tidak menekankan uang muka kepada konsumen. *Kedua*, pada Alies Katering dalam penerapan akad salam sudah memenuhi rukun dan syarat. *Ketiga*, pada Katering Bu Kam dalam penerapan akad salam sudah sesuai dengan rukun dan syarat akad salam .

³² Saprida, *Akad Salam Dalam Transaksi Jual Beli*, (Mizan: Jurnal Ilmu Syariah. Vol.4, No.1 Juni, 2016), 125-126.

Dari beberapa pemaparan diatas tentu masing-masing catering memiliki perbedaan, mulai dari penerapan akadnya, produk yang dijual bermacam-macam dan harganya-pun juga bervariasi. Maka peneliti menganggap dari uraian diatas kemudian dapat menarik kesimpulan bahwa hal tersebut berdasarkan penjelasan diatas Alies Katering dan Katering Bu Kam sudah memenuhi rukun dan syarat jual beli salam dan Katering Bu Endang memenuhi rukunnya namun syaratnya belum memenuhi akad salam.

2. Strategi Pemasaran terhadap Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen

Pada dasarnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Salah satu peran pemilik catering dalam melayani konsumen tentu harus memuat beberapa penerapan-penerapan yang membuat konsumen tertarik untuk membeli produk yang dijual. Dalam hal ini sangat mempengaruhi minat beli konsumen yang menimbulkan kecocokan dan minat konsumen terhadap catering.

Dari berbagai penuturan-penuturan yang diungkapkan beberapa konsumen di atas menunjukkan bahwasannya pelayanan masuk dalam kategori pemasaran suatu produk yang diperjual belikan, seperti teori yang dikemukakan oleh Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula ada sembilan etika yang menjadi prinsip bagi syariah marketer³³, yaitu sebagai berikut:

- a. Memiliki Kepribadian Spiritual (*Taqwa*)

³³ Putri, *Kajian Komunikasi Pemasaran Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Investor*, (repository.unisba.ac.id, 2015), 31.

- b. Berprilaku baik dan Simpatik (*Shidiq*)
- c. Berlaku Adil dalam Bisnis (*Al- 'Adl*)
- d. Bersikap Melayani dan Rendah Hati (*Khidmah*)
- e. Menepati Janji dan Tidak Curang
- f. Jujur dan Terpercaya (*Al-Amanah*)
- g. Tidak Suka Berburuk Sangka (*Su 'uzh-zhann*)
- h. Tidak Suka Menjelek-jelekkkan (*Ghibah*)
- i. Tidak Melakukan Sogok (*Riswah*)

Pelayanan yang sangat baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen, maka dari itu strategi pelayanan atau marketing sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa data dan informasi diperoleh dari pemilik dan beberapa konsumen dari ketiga katering mengenai penerapan pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen.

Sesuai dengan hasil penelitian dari masalah pelayanan konsumen dalam konsepnya ada suatu pemesan dan penjual. Namun sering terjadi permasalahan dilapangan yaitu ketika belangsungnya suatu akad antara penjual dan pembeli.

Pada katering Ibu Endang berdasarkan hasil wawancara dari pihak pemilik dan konsumen Katering Bu Endang diatas menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan pelayanan Katering Bu Endang, permasalahan pelayanan terletak pada ketika pesanan berlangsung dimana Ibu Endang sering melakukan wanprestasi terhadap konsumennya yaitu tidak tepat waktu. Ada salah satu konsumen yang *complain* atas ketepatan waktu pada Katering Bu Endang untuk menyelesaikan pesannya. Mungkin dari masalah tersebut bisa jadi pelajaran bagi Katering Bu Endang untuk memperbaiki dari segi pelayanannya dengan cara selalu

meningkatkan kualitas pelayanan melalui introspeksi diri dan juga meningkatkan kualitas produk.

Berdasarkan hasil wawancara dari pihak pemilik dan konsumen Alies Katering diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan sangat baik, jadi pelayanan dengan menepati janji konsumen memberi pengaruh baik bagi konsumen, Akan tetapi dari segi harga di Alies Katering harus adil dalam memberi potongan harga maupun kepada konsumen baru.

Berdasarkan hasil wawancara dari pihak pemilik dan konsumen Katering Bu Kam diatas menunjukkan bahwa pelayannya cukup baik, Namun ada ketidaktepatan waktu yang telah di janjikan kepada konsumen.

Dalam strategi pemasaran yang dilakukan oleh ketiga katering tersebut bermacam-macam disini yang pertama Katering Bu Endang dengan cara sering mengupload *story whatsapp* dan mengadakan promosi secara *door to door*. Kedua pada Alies Katering hampir sama dengan Katering Bu Endang tetapi yang membedakan pada Alies Katering juga sering mengunggah dokumentasi hasil pemesanannya di *Instagram*. Ketiga Katering Bu Kam ini dalam mempromosikan produk yang dijual dilakukan dari mulut ke mulut dari penilain konsumen tetap ke konsumen baru.

Dari beberapa penerapan wawancara dan hasil analisa peneliti dilapangan mengenai pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dan juga kualitas suatu katering. Baik dari segi pelayanan, dan minat beli tentu akan mempengaruhi suatu usaha katering yang dan dapat menimbulkan bertambahnya volume penjualan yang akan meningkatkan pemasukan pada usaha atau usaha katering itu sendiri.