

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Seiring berkembangnya zaman mulai banyak bermunculan berbagai usaha mulai dari usaha rumahan hingga perusahaan contohnya usaha katering. Usaha katering merupakan suatu bisnis yang banyak digandrungi peminat. Berbekal sebuah inovasi dalam bisnis makanan, bisnis ini terbilang cukup menjanjikan. Katering di Kelurahan Barurambat Kota sebagai penyedia jasa katering makanan di Kota Pamekasan yang bergerak di bidang kuliner selalu berusaha memberikan suatu pelayanan yang baik kepada konsumen yang ingin menggunakan jasanya. Jasa pelayanan yang diberikan oleh katering di Kelurahan Barurambat Kota merupakan poin penting bagi berlangsungnya dan berkembangnya dari pelaku usaha katering tersebut. Agar katering tersebut bisa berkembang dan berinovasi mengikuti keinginan konsumen maka usaha katering di Kelurahan Barurambat Kota harus lebih kreatif dan mempelajari bagaimana keperluan dan kepentingan dari konsumen katering.

Pelayanan merupakan bagian paling penting didalam komunikasi antara pembeli dan penjual. Pelayanan terhadap konsumen juga bertujuan untuk meningkatkan hubungan psikologis antara penjual dan pembeli serta memperhatikan berbagai keluhan konsumen. Persaingan usaha yang semakin banyak pada saat ini, penjual yang terlibat dalam pemenuhan keinginan konsumen membuat setiap penjual harus menempatkan diri pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang menjadi unsur utama.

Setiap usaha yang menawarkan pelayanan terhadap konsumen yang baik akan mempunyai kesempatan yang lebih besar untuk berhasil dan berkembang daripada

penjual yang tidak terlalu peduli terhadap layanan konsumennya. Setiap usaha yang harus berkomitmen jujur terhadap layanan konsumen akan selalu memiliki beberapa pelanggan yang setia. Layanan konsumen yang hebat tentu tidak terjadi begitu saja, tetapi memerlukan waktu, energi dan tindakan nyata yang harus diberikan oleh setiap pengusaha dan orang yang terlibat didalamnya.

Katering itu sendiri merupakan usaha rumahan yang bertujuan untuk mencari untung dari hasil keterampilan memasak dan manajemennya melalui jasa pelayanan yang memiliki tujuan terpenuhinya keinginan konsumen dan memuaskan kebutuhan konsumen melalui produk jasa makanan yang disediakan. Produk katering merupakan patokan kepuasan konsumen yang menikmati produk katering tersebut.¹ Seiring dengan perkembangan tata boga pada saat ini banyak berbagai macam varian menu yang disediakan oleh katering yang berada di Kelurahan Barurambat kota yaitu makanan berupa:

Nama Katering	Varian Menu dan Harga
Katering Bu Endang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kue Kering(Rp.25.000,- – Rp.50.000,-) 2. Kue Basah(Rp. 3.000,- – Rp. 5.000,-) 3. Nasi Kotak (Rp.20.000,- – Rp.30.000,-) 4. Nasi Tumpeng (Rp. 150.000,- – Rp. 250.000,-)
Alies Katering	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kue Basah (Rp. 5.000,- – Rp. 9.000,-) 2. Nasi Kotak (Rp. 20.000,- – Rp. 40.000,-) 3. Nasi Tumpeng (Rp. 150.000,- – Rp. 550.000,-)

¹ Kardigantara, *Diklat Operasional Catering*, (Bandung: Kendall 2016), 1.

Katering Bu Kam	1. Nasi Kotak (Rp.15.000,- – Rp.25.000,-)
-----------------	-------------------------------------------

Katering di Kelurahan Barurambat Kota juga ditemukan beberapa problem yang berhubungan dengan kegiatan katering pada ranah kepuasan konsumen, ketepatan waktu dalam pesanan, dan pelayanan kepada konsumen. Berbagai data ditemukan kasus wanprestasi antara pemilik katering dengan konsumen masalah tersebut yaitu :

Pertama, di Katering Bu Endang terdapat beberapa masalah seperti keterlambatan waktu dan pelayanan dengan alasan minimnya pekerja yang sehingga menimbulkan kecekcokan antara pemilik katering dengan konsumen.² Kedua, di Katering Bu Kam terdapat suatu masalah yaitu tidak jauh dengan masalah yang berada di Katering Bu Endang.³

Maka dari itu, karena minat beli konsumen yaitu bagian dari aspek perilaku pelayanan terhadap konsumen dalam sikap mengkonsumsi, hal tersebut merupakan pengaruh responden untuk memutuskan dalam membeli suatu produk.⁴ Oleh sebab itu ketika konsumen mengambil keputusan untuk membeli suatu produk maka konsumen harus memperhitungkan produk yang akan dibeli karena hal itu sangat perlu untuk diperhatikan.

Dalam pandangan hukum ekonomi syariah pada katering di kelurahan barurambat kota tentu menggunakan akad dalam jual beli, dimana akad yang diterapkan yaitu akad jual beli *salam*. *Salam* merupakan bentuk dari akad jual beli. Secara sederhana *salam* dapat diartikan: “melangsungkan modal dan Mengelola barang”.

Maka dari itu jual beli *salam* merupakan “jual beli dalam bentuk pesanan”.⁵

² Endang Kurniati, pemilik katering, wawancara langsung (Pamekasan, 29 Mei 2023)

³ Kamariyah, pemilik katering, wawancara langsung (Pamekasan, 29 Mei 2023)

⁴ Thamrin, Denada, dan Sylvia. *Studi Mengenai Proses Adopsi Konsumen Pasca Masa Tayang Iklan Produk Xon-Ce di Surabaya*. (Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, 2003), 141-154.

⁵ Rozalinda, *Fiqih Ekonomi Syariah*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 94.

Katering di Kelurahan Barurambat Kota dalam melayani konsumen dari segi pelayanannya sudah mengikuti syariat atau juga bisa dikatakan halal, namun ketepatan waktu, segi pelayanan, dan kesesuaian menu yang menjadi salah satu masalah di katering yang berada di Kelurahan Barurambat Kota. Agama islam sebagai pedoman hidup seorang muslim telah mengajarkan umat muslim untuk bermuamalah seperti dalam sektor perdagangan, kewirausahaan, dan berbagai sektor jasa. Dalam konsep tersebut disebutkan dalam kitab suci al-Quran surah An-Nisa ayat: 29 :

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

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu (Qs An-Nisa;29).⁶

Dapat disimpulkan bahwa ayat diatas menjelaskan dalam hal berdagang sangat berpengaruh untuk bermuamalah dengan baik dan benar sehingga menguntungkan satu sama lain, Karenanya materi berjudul “Pelayanan Katering di Kelurahan Barurambat Kota dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah” sangatlah menarik untuk diteliti dalam penelitian ilmiah yang berbentuk skripsi untuk mengevaluasi pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen di katering yang berada di Kelurahan Barurambat Kota jika melihat dari sudut pandang layanan yaitu kemampuan dalam mewujudkan janji, ketanggapan dalam memberikan layanan, kemampuan memberikan jaminan layanan, kemampuan pemilik katering dalam memahami keinginan konsumen, dan tampilan fisik pelayanan.

⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: PT.Syaamil Cipta Media,2004), 65.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan dengan konteks penelitian diatas, selanjutnya penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu 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 ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

D. Manfaat Penelitian

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat menambah suatu pengetahuan yang sangat berguna untuk memperdalam wawasan khususnya pada pelayanan katering yang berada di kelurahan barurambat kota dalam meningkatkan minat beli konsumen perspektif hukum ekonomi syariah. Adapun kegunaan yang diperoleh yakni sebagai berikut:

1. Secara akademik, penelitian ini dapat menambah wawasan penulis dan pelaku usaha katering tentang persepsi pelayanan dalam meningkatkan minat beli dalam

usaha catering, khususnya di catering yang berada di kelurahan barurambat kota selain itu, Penelitian ini dijadikan persyaratan dalam menyelesaikan proses perkuliahan strata 1 (S1).

2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan bagi IAIN Madura, khususnya mengenai persepsi pelaku usaha catering tentang pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen.
3. Secara pragmatis, hasil dari penelitian ini sangat bisa dijadikan referensi bagi setiap mahasiswa. Khususnya mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah dan mahasiswa pada umumnya yang ingin mengadakan penelitian tentang persepsi pelaku usaha catering tentang pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen.

E. Definisi Istilah

Demi menyesuaikan pemahaman mengenai konteks permasalahan yang ada di dalam penelitian ini, perlu adanya beberapa definisi istilah untuk menghindari keburaman makna antara pembaca dan peneliti.

Berikut definisi istilah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Pelayanan merupakan suatu kegiatan usaha yang harus diterapkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁷
2. Katering merupakan suatu kegiatan usaha dalam bidang jasa yang menyediakan atau melayani permintaan pesanan makanan, untuk berbagai macam acara dan juga keperluan.⁸

⁷ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2018), 85.

⁸ Purwati Tj dkk, *Pengertian Catering* (1994), 2.

3. Minat beli konsumen merupakan suatu tindakan konsumen dimana konsumen mempunyai keinginan dalam memilih, menggunakan, bahkan menginginkan suatu produk yang ditawarkan.⁹
4. Hukum Ekonomi Syariah merupakan ilmu yang menjelaskan tentang aktivitas atau perilaku manusia secara nyata dan pengalaman dalam produksi, distribusi, dan konsumsi, yang didasarkan pada prinsip syariat islam yang bersumber pada al-Qur'an, as-Sunnah serta ijma' para ulama.

Dari semua istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini bermaksud untuk mengkaji pemahaman penulis dan pembaca tentang pelayanan catering di kelurahan barurambat kota dalam meningkatkan minat beli konsumen perspektif hukum ekonomi syariah.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis menemukan penelitian-penelitian terdahulu yang juga mengangkat judul berbeda dengan menggunakan teori pembahasan yang sedikit banyak hampir sama dengan hasil penelitian yang diteliti oleh penulis saat ini.

Pertama, Siti Laeliah skripsi “Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Kuliner Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Usaha Kang Bagong catering Semarang)”. Dapat disimpulkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Laeliah, yaitu strategi pengembangan usaha bisnis yang dilakukan oleh Kang Bagong *Catering* menggunakan strategi campuran. Jika dianalisis dari sisi ekonomi dalam Islam, strategi campuran yang digunakan Kang Bagong Katering secara umum sudah sesuai dengan kajian yang sudah ada. Dalam pengembangan bisnisnya Kang Bagong Katering tidak

⁹ Ignatius Venta Wijaya Adi, *Pengaruh Suasana Toko (Store Atmosphere) dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus pada Distro Koffin Store di Yogyakarta)*(Yogyakarta:Universitas Sanata Dharma,2015), 36.

hanya fokus pada satu titik secara umum, namun Kang Bagong Katering tidak melupakan hal-hal yang diatur dalam Islam.

Kedua, Deanti Aulia skripsi “Penerapan Uang Muka di Katering Aulia dan Hj. Wati Perspektif Ekonomi Islam di Kota Palangka Raya”. Dapat disimpulkan oleh penulis bahwa penerapan uang muka di Katering Aulia dan Katering Hj. Wati adalah sebuah keterbiasaan yang dilakukan baik bagi pemilik catering maupun konsumennya. Penerapan uang muka pada pembayaran catering dari segi materi yang biasa dilakukan termasuk ke dalam *'urf fi'li*, sedangkan dari segi penilaian baik dan buruk termasuk ke dalam *'urf shahih*. Dalam praktiknya baik di Katering Aulia maupun Katering Hj. Wati besaran uang muka diawal tentu tidak ditentukan. Dan jika terjadi pembatalan suatu pesanan maka uang muka yang diberikan diawal akan dikembalikan secara penuh.

Ketiga, Ilham Fakhri Muranda skripsi “Analisis Perhitungan dan Efisiensi Biaya Produksi dalam Menetapkan Harga Jual Pada Ayu Katering Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”. Dapat penulis simpulkan bahwa dalam menetapkan harga jual Ayu Katering harus mempertimbangkan hitungan biaya dalam produksi dan menimbang harga pasaran catering yang berlaku di Kota Pekanbaru. Penyebab tidak maksimalnya keuntungan yang didapatkan yaitu dalam perhitungan biaya produksi yang kurang efisien karena tidak memasukkan biaya *overhead* pabrik. Penetapan suatu harga jual yang dilakukan oleh Ayu Katering menurut penulis sudah sesuai dalam konsep Ekonomi Syariah, yaitu harga yang berpatokan pada harga pasar.

Terdapat berbagai perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penulis yang berkenaan dengan Kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen sebagai berikut :

NO	Nama peneliti, Judul, Tempat Penerbitan dan Tahun Penelitiannya	Perbedaan	Persamaan
1.	Siti Laeliyah/2017/ <i>Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Kuliner Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Usaha Kang Bagong Catering Semarang)</i> /UIN Walisongo Semarang ¹⁰	Terletak pada objek penelitiannya disini <i>pertama</i> , dari segi transaksi katering kang bagong tidak menggunakan akad apapun dan katering yang berada di kelurahan barurambat kota menggunakan akad salam. <i>Kedua</i> , pada katering kang bagong apabila pemesanan konsumen membayar <i>cash</i> maka konsumen mendapat diskon , untuk katering yang	<i>Pertama</i> , sama-sama menggunakan perspektif ekonomi islam, dan <i>Kedua</i> , dari metode penelitiannya sama sama menggunakan metode kualitatif (<i>field research</i>).

¹⁰ Siti Laeliyah, Skripsi “*Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Kuliner Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Usaha Kang Bagong Catering Semarang)*”, (Semarang:UIN Walisongo Semarang, 2017).

		berada di kelurahan barurambat kota tidak mendapatkan diskon.	
2.	Deanti Aulia/2017/ <i>Penerapan Uang Muka di Catering Aulia dan Hj. Wati Perspektif Ekonomi Islam di Kota Palangka Raya/IAIN Palangka Raya</i> ¹¹	Terdapat pada objek penelitiannya disini <i>Pertama</i> , dari segi transaksinya disini pada <i>Catering Aulia</i> dan Hj. Wati wajib membayar uang muka namun tidak ditentukan nominalnya sedangkan pada katering yang berada di kelurahan barurambat kota tidak menekankan konsumen untuk membayar uang muka. <i>Kedua</i> , Deanti Aulia fokus	<i>Pertama</i> , sama-sama menggunakan akad salam. <i>Kedua</i> , sama-sama membahas tentang katering, dan <i>Ketiga</i> , sama-sama menggunakan penelitian kualitatif (<i>field research</i>).

¹¹ Deanti Aulia, *Skripsi "Penerapan Uang Muka di Catering Aulia dan Hj. Wati Perspektif Ekonomi Islam di Kota Palangka Raya"*, (Palangka Raya:IAIN Palangka Raya, 2017).

		ke penerapan uang muka dan Tanzilur Redha Fokus ke pelayanan katering.	
3.	Ilham Fakhri Muranda/2022/ <i>Analisis Perhitungan dan Efisiensi Biaya Produksi dalam Menetapkan Harga Jual Pada Ayu Katering Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Syariah/UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru</i> ¹²	Terletak pada objek penelitiannya disini, <i>Pertama</i> , Ilham Fakhri Muranda membahas tentang analisis perhitungan dan efisiensi biaya produksi di Ayu Katering dan Tanzilur Redha membahas pelayanan Katering di kelurahan barurambat kota dalam meningkatkan minat beli konsumen. <i>Kedua</i> , pada Ayu Katering tidak	<i>Pertama</i> , sama-sama menggunakan perspektif ekonomi islam, dan <i>Kedua</i> , dari metode penelitiannya sama sama menggunakan metode kualitatif (<i>field research</i>).

¹² Ilham Fakhri Muranda, Skripsi “Analisis Perhitungan dan Efisiensi Biaya Produksi dalam Menetapkan Harga Jual Pada Ayu Katering Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”, (Pekanbaru:UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2022)

		menjelaskan menggunakan akad apapun sedangkan pada Katering yang berada di kelurahan barurambat kota menggunakan akad salam.	
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--