

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Ada banyak jenis kepentingan bersama dalam memenuhi masyarakat yang memerlukan ketertiban dalam kehidupan komunal. Diperlukan suatu prosedur perilaku untuk memenuhi tuntutan mereka secara aman, damai, dan tenteram. norma atau prosedur yang mengarahkan perilaku masyarakat dalam situasi sosial. Mengenai bisnis, Anda harus mematuhi protokol atau pedoman sesuai dengan aturan etika, yang mencakup agama dan etika, konvensi, dan peraturan.¹

Menurut ajaran Islam, jika seseorang ingin mencapai kesuksesan bisnis baik barang maupun jasa, mereka harus memiliki kualitas tertinggi dan memperlakukan klien dengan baik dan sopan. Hal ini terjadi karena praktik bisnis pengusaha akan menentukan sukses atau gagalnya usaha mereka.

Pelayanan yang sangat baik yang memenuhi harapan klien disebut pelayanan prima. Layanan dengan atribut positif termasuk kecepatan, kenyamanan, keandalan, dan empati staf layanan dalam pemberian kepada pelanggan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan Terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.²

Salah satu prinsip bisnis Islam adalah sikap pelayanan; manajer atau pemilik bisnis adalah pelayan bagi kliennya. Oleh karena itu, seluruh personel yang bekerja

¹ Hj. Aselina Endang Trihastuti, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2020), 5.

² Deisy CH. Andih, *Teknik Pelayanan Prima*, (Modul: Politeknik Negeri Manado, 2018), 3.

harus mengembangkan sikap baik hati, ramah tamah, dan sikap terpuji lainnya dalam pelayanannya.³

Penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan tidak hanya bermanfaat bagi pelaku bisnis, tetapi juga bagi pelanggan dan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini dapat menciptakan lingkungan bisnis yang lebih adil, transparan, dan berkelanjutan, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam pelayanan, pelaku bisnis dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, sehingga meningkatkan citra perusahaan, dan mencapai kesuksesan yang berkelanjutan.

Etika para pelaku bisnis merupakan salah satu unsur pendukung, terutama dalam perilaku, aktivitas, dan kepribadiannya. Dalam suatu kelompok masyarakat, etika terkadang disebut sebagai petunjuk yang dapat menjadi pedoman dan pengingat bagi anggotanya akan perilaku terpuji yang perlu ditaati.⁴ Kaitannya dengan bisnis etika mendorong terhadap hukum dan regulasi banyak peraturan dan standar hukum didasarkan pada prinsip-prinsip etika untuk memastikan bahwa bisnis dijalankan dengan adil dan bertanggung jawab. Bagaimanapun, Islam adalah agama yang diturunkan Allah SWT. Untuk mengontrol bagaimana manusia berinteraksi dengan Tuhan.

Dalam Islam etika sangat penting karena dengan adanya etika dalam bebisnis bisa membantu kita dalam membangun kepercayaan diantara pelanggan, klien dan karyawan dan adanya etika ini dapat meningkatkan loyalitas pada konsumen.

³ Zainuddin dan Ummal Khoiriyah, "Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Jasa", (*Jurnal Lisan Al-hal*, Vol. 15, No 2, Desember 2021), 349.

⁴Kurniasih Setyagustina dkk, *Pasar Modal Syari'ah*, (Bandung: Cv Widina Media Utama, 2023), 9.

Pada dasarnya, pelaku bisnis dipengaruhi oleh etika, terutama dalam hal kepribadian, tindakan, dan perilaku mereka. Penerapan standar moral dalam operasional perusahaan yang didasarkan pada konsep moral dikenal sebagai etika bisnis, atau etika manajemen. Berdasarkan prinsip moral, etika bisnis merupakan seperangkat cita-cita mengenai apa yang baik, buruk, benar, dan salah dalam lingkungan bisnis. Dengan kata lain, etika bisnis mengacu pada standar dan nilai-nilai yang memandu perilaku pelaku bisnis. Sederhananya, meneliti prinsip-prinsip moral untuk memastikan apa yang baik dan salah dalam lingkungan perusahaan adalah inti dari mempelajari etika dalam bisnis.⁵

Semakin banyak situasi bisnis yang menyebabkan kegiatan bisnis yang melanggar hukum Islam. Oleh karena itu, disarankan agar konsep penerapan etika bisnis diterapkan dalam kegiatan bisnis sehari-hari untuk menjadikan bisnis lebih bermanfaat dan membawa berkah atau manfaat bagi pelaku bisnis dan pengguna atau konsumen mereka. Jika konsep penerapan etika bisnis diterapkan dalam kegiatan bisnis sehari-hari, bisnis tersebut akan menciptakan kesejahteraan yaitu *rohmatan lil alamin*.⁶

Hal ini juga berlaku untuk industri restoran. Karena semakin banyaknya bisnis restoran dan ketatnya persaingan yang dapat berujung pada praktik bisnis tidak jujur dan hanya fokus pada keuntungan, maka industri restoran saat ini semakin berkembang seiring dengan berkembangnya banyak gaya hidup yang menuntut pelayanan cepat. Islam sebaliknya menjelaskan bahwa tujuan bisnis adalah mencari keberkahan sekaligus keuntungan sebesar-besarnya.

⁵ Hamdan Firmansyah, *Etika Bisnis: Suatu Pengantar*, (Cirebon:Penerbit Insania, 2021), 6-7.

⁶ Ika Rinawati, M Yusuf Azwar Anas dan Yuliyanti M. Manan, "Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Perspektif Manajemen Pemasaran", (*Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Ekonomi Syariah, Vol. 7 No 2, Desember 2021*), 130.

Selain itu, penerapan etika bisnis Islam harus dapat dilakukan di semua aspek perekonomian, termasuk pemberian layanan pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis Islam di Cafe and Resto Plappa Ghenna' yang terletak di Jalan Raya Tentenan Barat, Kecamatan Larangan, Kabupaten Pamekasan adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang kuliner makanan yang diresmikan oleh Ustadz Abdul Somad (UAS). Cafe and Resto Plappa Ghenna' Ini merupakan rumah makan yang menawarkan barang halal dan berkualitas tinggi dengan tetap mengutamakan layanan pelanggan. Selain menawarkan layanan terbaik. Rumah makan ini sangat menjaga kualitas produknya, ikan yang disajikan masih fresh, serta menetapkan harga sesuai dengan kualitas produknya, dan yang terpenting menjalin silaturahmi dengan baik dengan rekan kerja yang lainnya.

Kendala yang ada di Cafe and Resto Plappa Ghenna' tersebut terletak pada pelayanannya, yang mana orang-orang mengatakan bahwa pelayanannya lama akan tetapi pelayanan yang lama itu tergantung pesannya kalo semisal orang-orang yang pesan goreng-goreng itu pelayanannya cepat sedangkan kalo yang pesan bakar-bakar itu pelayanannya lama dikarenakan ikan yang dari beku harus nunggu lembek dulu sebelum dibakar mungkin itu penyebab pelayanannya yang lama sehingga orang-orang merasa bosan menunggu. Kemudian ada salah satu karyawan yang kurang ramah ketika saya membeli disana sehingga saya merasa tidak nyaman dengan sikapnya tersebut.⁷ Selain itu, ada keistimewaan lain bagi pengunjung yang makan di Resto Plappa Ghenna' tersebut yang mana para pengunjung atau pembeli bisa menyaksikan langsung proses pengolahan ikan sebelum dimasak. Jadi pengunjung bisa melihat langsung prosesnya.

⁷ Wawancara dengan Andi, Rabu 21 Agustus 2024

Berdasarkan uraian Latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi tentang implementasi pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis Islam yang ada di Cafe and Resto Plappa Ghenna' tersebut, Dengan demikian penulis menulis dengan bentuk proposal skripsi yang berjudul "**Implementasi Pelayanan Prima Pada Cafe And Resto Plappa Ghenna' Di Jln. Tentenan Barat Kec. Larangan Kab. Pamekasan Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam**"

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah peneliti kemukakan diatas maka rumusan masalah yang akan menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi pelayanan prima di Cafe and Resto Plappa Ghenna'?
2. Bagaimana Pelayanan prima di Cafe and Resto Plappa Ghenna' dalam perspektif etika bisnis Islam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam fokus penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui Implementasi pelayanan prima di Cafe and Resto Plappa Ghenna'.
2. Untuk mengetahui Pelayanan prima di Cafe and Resto Plappa Ghenna' dalam perspektif etika bisnis Islam.

D. Kegunaan Penelitian

Temuan penelitian ini diharapkan mempunyai penerapan teoritis dan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan keilmuan khususnya mengenai implementasi pelayanan prima di Cafe and Resto Plappa Ghenna' dalam perspektif etika bisnis Islam agar pelaku bisnis dapat menjalankan bisnisnya dengan cara yang etis, bertanggung jawab dan bermanfaat bagi semua pihak.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu sejumlah populasi secara praktis, termasuk, adalah:

a. Bagi Peneliti

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan para peneliti pengalaman yang dapat meningkatkan keahlian mereka sekaligus menerapkan beberapa ilmu yang peneliti dapatkan selama menempuh kuliah terutama dibidang ekonomi bisnis Islam.

b. Bagi Pengelola Cafe

Bagi pengelola Cafe dalam meningkatkan kepuasan konsumen dapat menerapkan etika bisnis Islam dalam proses pelayanan prima, sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanannya.

c. Bagi Civity Akademik IAIN Madura

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan wawasan kepada mahasiswa sebagai bahan bacaan sekaligus refrensi tentang pentingnya etika dalam bisnis khususnya dalam mengimplementasikan

pelayanan yang ber etika dalam konteks Islam, Ini menanamkan prinsip-prinsip moral dan etika yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. dan dapat menjadi temuan yang berguna bagi peneliti lebih lanjut dalam bidang etika bisnis Islam.

d. Bagi Kalangan Bisnis Lainnya

Bagi kalangan bisnis lainnya, Penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan prima tidak hanya meningkatkan reputasi bisnis, tetapi juga menciptakan lingkungan usaha yang lebih adil, jujur, dan bertanggung jawab. hal Ini bisa menjadi daya tarik yang kuat bagi pelanggan.

E. Definisi Istilah

Penting untuk memberikan penjelasan yang jelas tentang terminologi yang digunakan secara operasional dalam memilih judul penelitian untuk mencegah kesalahpahaman dan menciptakan pemahaman bersama antara peneliti dan pembaca. Istilah-istilah tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Implementasi adalah proses penerapan suatu rencana yang melibatkan langkah-langkah untuk memastikan bahwa tujuan yang ditetapkan tercapai dalam konteks bisnis.
2. Pelayanan Prima adalah kemampuan memberikan pelayanan yang menyenangkan pelanggan, yang berpedoman pada sumber daya manusia dan lingkungan. Sumber daya ini sangat penting dalam sebuah organisasi di

mana karyawan menyumbangkan kreativitas dan energi positif dalam proses tersebut.⁸

3. Praktik etika bisnis Islam melibatkan penentuan apa yang benar dan salah, yang secara alami mengarah pada tindakan yang benar terkait barang dan jasa. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pengetahuan etika bisnis Islam berfungsi sebagai landasan berguna yang secara efektif akan menciptakan kesadaran keagamaan dalam pelaksanaan semua kegiatan ekonomi.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Skripsi Triyani

Judul "Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Lembaga Kursus Pendidikan Via Course Iringmulyo Metro Timur)" Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana LKP (Lembaga Kursus dan Pelatihan) Iringmulyo Metro menerapkan praktik bisnis Islam untuk memberikan layanan pelanggan yang luar biasa guna memuaskan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, pengumpulan data melalui dokumentasi dan wawancara. Metodologi analisis induktif digunakan sebagai metode analisis data.

Meski tidak seluruh pegawai LKP menganut empat prinsip etika bisnis Islam, namun dari hasil penelitian peneliti menyimpulkan bahwa LKP Via Course Iringmulyo telah mematuhi. Pelanggan yang konsisten menggunakan layanan

⁸ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah" (*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 2 No. 2, 2018*), 138.

di LKP menjadi sumber pertumbuhan bisnis, seperti yang ditunjukkan oleh perusahaan-perusahaan yang diteliti. Dalam hal ini, kehadiran sistem pelayanan yang kuat dari penyedia jasa mempunyai dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Mengingat salah satu sikap karyawan yang kurang disukai klien, maka pelayanan luar biasa yang diberikan oleh karyawan tersebut tidak sejalan dengan kaidah etiket etika bisnis Islam. seperti memiliki sikap kasar dan bermusuhan saat melayani pelanggan.⁹

2. Penelitian Skripsi Awaluddinsyah Siregar

Judul "Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Disekolah menengah atas Muhammad Diyah 1 Pekanbaru" Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi manajemen pelayanan prima dalam memenuhi kebutuhan pelanggan internal di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pendekatan metode kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru mempunyai sistem manajemen pelayanan prima yang sangat baik. Sekolah menerapkan strategi mengedepankan pelayanan yang baik dengan membangun budaya pelayanan prima yang ditawarkan kepada guru, siswa, orang tua, dan pengunjung yang berminat terhadap sekolah. Untuk memastikan setiap pilihan dilakukan dengan benar, sekolah juga memiliki standar dan menciptakan standar pelayanan yang unggul sesuai dengan SOP yang berlaku.¹⁰

⁹ Triyani, "Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur)", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2018), 13.

¹⁰ Awaluddinsyah Siregar, "Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Disekolah Menengah Atas Muhammad Diyah 1 Pekanbaru", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2021), 10.

3. Penelitian Skripsi Sri Mulyana

Judul "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan PTSP (Studi Kasus Izin Usaha Perdagangan Kota Mataram)" Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Dinas DPMPTSP Kota Mataram memberikan pelayanan yang luar biasa dalam hubungannya dengan ketentuan izin usaha perdagangan. Metode kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian semacam ini, dan data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Selain itu, kepala bagian pelaporan dan peningkatan pelayanan, bidang pengaduan, masyarakat, dan subbidang informasi dan pengaduan pelayanan menjadi informan dalam penelitian ini.

Dengan menggunakan teori Van Meter & Van Horn, temuan peneliti dari tesis tentang Implementasi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Mataram ini menunjukkan bahwa keenam variabel indikator standar dan tujuan kebijakan telah diterapkan. diimplementasikan dengan sukses, Indikator sumber daya, Indikator komunikasi, Indikator karakteristik, Indikator kondisi sosial ekonomi dan politik, dan Indikator sikap atau disposisi para pelaksana.¹¹

4. Penelitian Skripsi Erna Andriyani

Judul, " Pelayanan Prima Dalam Penyajian Menu A'la Carte Dinner Oleh Pramusaji Di S.O.S Restoran, Anantara Seminyak Bali Resort" Tujuan dari

¹¹ Sri Mulyana, "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan PTSP (Studi Kasus Izin Usaha Perdagangan Kota Mataram)", (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2021), 9.

penelitian ini adalah untuk menjelaskan mengapa server di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort, menyediakan layanan makan malam a la carte yang luar biasa. Selain itu, untuk menguraikan tantangan-tantangan yang dihadapi para pramusaji saat memberikan layanan luar biasa untuk menu malam a la carte di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort, serta cara mengatasinya. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, khususnya melalui pengambilan keputusan dan observasi wawancara.

Pelayanan prima saat makan malam dengan menyediakan menu a la carte kepada klien dapat dipecah menjadi tiga langkah, berdasarkan temuan studi mengenai hal tersebut yang dilakukan oleh pramusaji di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort. Langkah pertama dalam proses persiapan adalah persiapan diri pramusaji, yang melibatkan pemusatan perhatian pada penampilan dan kesehatan umum serta sikap dan perilaku mereka di tempat kerja. Selain mempersiapkan diri, pramusaji juga menyiapkan operasionalnya. Kedua, menyapa pelanggan, menawarkan makanan dan minuman, mengucapkan terima kasih, dan kemudian meminta pelayan mengatur ulang meja adalah langkah pertama dalam tahap pelayanan. Pada langkah ketiga, perlengkapan yang tersisa di meja tamu diangkat, dipoles, tagihan penutupan diselesaikan, buku catatan dibuat, dan area restoran seperti dek pantai dan daybed kolam renang (kasur rotan) ditutup dan lampu dimatikan. Tantangan yang dihadapi para pelayan di S.O.S. Perjumpaan restoran dalam memberikan pelayanan yang luar biasa sambil menyajikan menu makan malam a la carte.¹²

¹² Erna Andriyani, " Pelayanan Prima Dalam Penyajian Menu A'la Carte Dinner Oleh Pramusaji Di S.O.S Restoran, Antara Seminyak Bali Resort" (Skripsi, Politeknik Negeri Bali, Bandung, 2022), 16.

5. Penelitian Skripsi Mochammad Nur Puja

Judul, "Implementasi Strategi Pelayanan Prima Pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata Perspektif Etika Bisnis Islam" Penelitian lapangan dan teknik analitik triangulasi reduksi data, penyajian data baru, dan penarikan Kesimpulan digunakan dalam penelitian ini. Sementara itu, dokumentasi, wawancara, dan observasi digunakan dalam pengumpulan data.

Berdasarkan temuan penelitian penulis, strategi pelayanan prima Mitra Tour Purwokerto, yaitu melayani pelanggan dengan sopan dan ramah, dijalankan dengan baik, dan penelitian menunjukkan bahwa pelanggan senang dengan kinerja tim Mitra Tour. Menjalankan bisnis juga sejalan dengan etika bisnis Islam, yang mencakup prinsip kebaikan, kejujuran, dan timbal balik.¹³

¹³ Mochammad Nur Puja, "Implementasi Strategi Pelayanan Prima Pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata Perspektif Etika Bisnis Islam", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2019), 12

Tabel 1.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No.	Nama/ Tahun/Judul Skripsi Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Triyani 2018: "Implementasi Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Lembaga Kursus Pendidikan Via Course Iringmulyo Metro Timur)"	-Sama-Sama meneliti tentang Implementasi pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis Islam. -Sama-Sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	-Lokasi penelitiannya di Lembaga Kursus Pendidikan Via Course Iringmulyo Metro Timur.
2.	Awaluddinsyah Siregar 2021: "Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Disekolah menengah atas Muhammad Diyah 1 Pekanbaru"	-Sama-Sama meneliti implementasi pelayanan prima. -Sama-Sama menggunakan metode penelitian	-Peneliti terdahulu meneliti tentang pelayanan primanya saja sedangkan peneliti yang sekarang meneliti tentang pelayanan

		kualitatif deskriptif.	prima dalam perspektif etika bisnis islam. -Lokasi penelitiannya Disekolah menengah atas Muhammad Diyah 1 Pekanbaru
3.	Sri Mulyana 2021: "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan PTSP (Studi Kasus Izin Usaha Perdagangan Kota Mataram)"	-Sama-Sama meneliti implementasi pelayanan prima. -Sama-Sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	-Peneliti terdahulu meneliti tentang pelayanan primanya saja sedangkan peneliti yang sekarang meneliti tentang pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis islam. -Lokasi Penelitiannya di

			Dinas Penanaman Modal dan PTSP.
4.	Erna Andriyani 2022: " Pelayanan Prima Dalam Penyajian Menu A'la Carte Dinner Oleh Pramusaji Di S.O.S Restaurant, Antara Seminyak Bali Resort"	-Sama-Sama meneliti implementasi pelayanan prima. -Sama-Sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	-Peneliti terdahulu meneliti tentang pelayanan primanya saja sedangkan peneliti yang sekarang meneliti tentang pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis islam.
5.	Mochammad Nur Puja 2019: "Implementasi Strategi Pelayanan Prima Pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata Perspektif Etika Bisnis Islam"	-Sama-Sama meneliti tentang Implementasi pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis Islam.	-Menggunakan jenis penelitian lapangan (<i>field research</i>). -Lokasi penelitiannya Pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata.