

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Cafe And Resto Plappa Ghenna' Di Jln. Tentenan Barat Kec. Larangan Kab. Pamekasan**

##### **1. Sejarah**

Di tengah banyaknya rumah makan dan usaha kuliner yang harus gulung tikar akibat Pandemi COVID-19 Rumah makan Plappa Genna' yang terletak di Jalan Tentenan Barat Kecamatan Larangan Kabupaten Pamekasan ini masih bertahan dan semakin diminati pencinta kuliner. di awal Pandemi rumah makan Plappa Ghenna' ini memang sempat kewalahan dan sepi pengunjung, akan tetapi karena kebetulan Umi Zaitun punya banyak teman dan bisa pesan melalui media sosial, sehingga masih bisa bertahan hingga saat ini meskipun dengan tempat yang sederhana Rumah Makan Plappa Ghenna' yang terletak di akses jalan nasional ini tetap ramai pengunjung.

Seiring berjalanya waktu Munhari Bariel menambahkan nama Cafe And Resto Plappa Genna' dan menyediakan tempat nyaman mungkin dan produk yang serba halal, Pada hari Senin 24 Juli 2023 Cafe And Resto Plappa Ghenna' diresmikan oleh Ustadz Abdul Somad (UAS). Hadir dalam acara pemotongan pita tersebut, Wakil Bupati Pamekasan Fattah Jasin, Kadisdikbud Pamekasan Akhmad Zaini, Pengasuh Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan KH Ahmad Fauzi Tidjani, dan para tamu undangan.

Cafe And Resto Plappa Ghenna' milik Munhari Bariel dan Umi Zaitun ini merupakan rumah makan yang menawarkan produk halal dan berkualitas tinggi, mengutamakan layanan pelanggan setelah kualitas produk, dan menawarkan

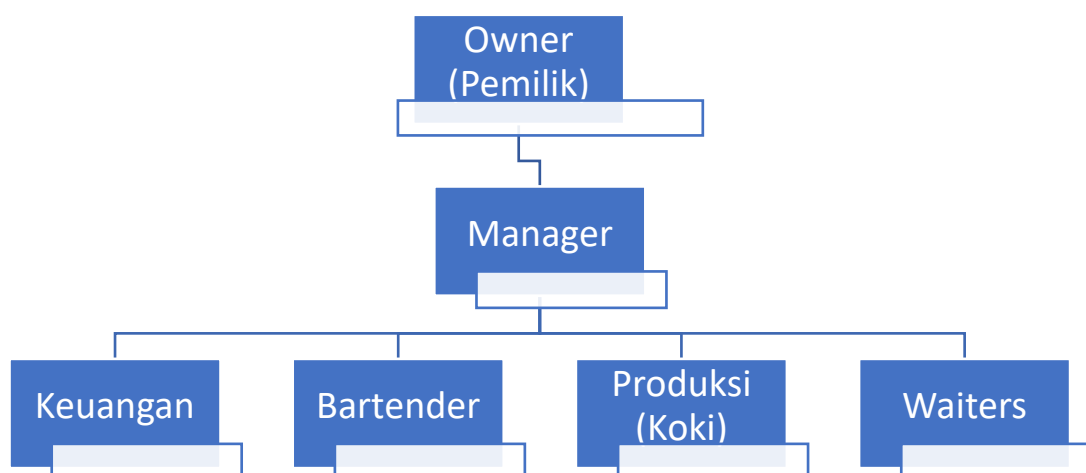
layanan terbaik. Rumah makan ini sangat menjaga kualitas produknya, ikan yang disajikan masih fresh, serta menetapkan harga sesuai dengan kualitas produknya, dan yang terpenting menjalin silaturahmi dengan baik dengan rekan kerja yang lainnya. Selain karena letaknya yang strategis, Selain itu, restoran ini menawarkan masakan yang sangat bervariasi, yang pasti seputar menu makanan seafood, mulai cumi bakar, kakap merah bakar, Dorang Bakar, dan ikan bakar lainnya, termasuk berbagai jenis minuman juga tersedia.

Sehingga sampai saat ini Cafe And Resto Plappa Ghena' lebih meningkat dan banyak peminatnya, dari dulu rumah makan dengan konsep angkringan tersebut masih bisa bertahan dan masih bisa mempekerjakan orang hingga saat ini dengan tempat yang suasananya cukup nyaman dan adem.

## 2. Struktur Cafe and Resto Plappa Ghenna'

Tabel 2.1

Struktur Cafe And Resto Plappa Ghenna'



1. Owner adalah mengawasi semua aspek operasi bisnis, mulai dari perencanaan strategis tingkat tinggi hingga tugas sehari-hari.
2. Manajer adalah orang yang memberikan instruksi kepada stafnya, bertanggung jawab sepenuhnya atas kinerja setiap karyawan, dan mengambil keputusan penting demi kemajuan Cafe and Resto Plappa Ghenna’.
3. Penanggung jawab keuangan restoran adalah bendahara yang menyusun laporan keuangan harian.
4. Selain memberikan arahan dan konsep segar terhadap inovasi menu restoran, seorang bartender juga bertanggung jawab penuh atas kinerja staf di area produksi (masakan).
5. Produksi bertugas menyiapkan dan menyajikan makanan sesuai permintaan pelanggan, dan bertanggung jawab penuh untuk menjaga cita rasa makanan dan kebersihan dapur restoran.
6. Pramusaji adalah orang yang bekerja sebagai pelayan di suatu restoran dan bertugas sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelanggan dan menjaga kebersihan tempat makan.

### **3. Visi dan Misi Cafe And Resto Plappa Ghenna’**

#### **1. Visi**

Visi untuk menjadi tempat makan yang menghadirkan pengalaman kuliner unik, berkualitas, dan berkesan dengan pelayanan yang hangat dan profesional serta menjadi rumah makan yang berkah dan bermanfaat bagi masyarakat, terutama umat Islam.

## **2. Misi**

Misinya adalah menyediakan kuliner tradisional Madura dan menyediakan menu berkualitas tinggi dengan bahan-bahan segar dan cita rasa otentik. yang terjangkau dan lezat, serta menciptakan suasana yang nyaman dan halal bagi pengunjung.

### **B. Paparan Data**

Melalui observasi, wawancara, atau dokumentasi, peneliti berupaya menerapkan fakta yang terjadi selama penyelidikan untuk menghasilkan data tersebut. Peneliti mengambil tindakan ini untuk mengatasi permasalahan yang mereka kemukakan, yakni mengenai implementasi pelayanan prima pada Cafe and Resto Plappa Ghenna' di Jln Tentenan Barat kecamatan Larangan Kabupaten Pamekasan dalam perspektif etika bisnis Islam. Mirip dengan informasi yang diperoleh dari temuan penelitian, peneliti akan memberikan informasi untuk mengatasi permasalahan yang diangkat. Ada beberapa item yang masuk dalam data tersebut, yang akan dijelaskan sebagai berikut.

#### **1. Implementasi Pelayanan Prima di Cafe And Resto Plappa Ghenna'**

Implementasi Pelayanan prima adalah bentuk kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan setiap pelanggan yang dapat mewujudkan kepuasan terhadap pelanggan agar dapat memberikan loyalitas terhadap suatu bisnis tersebut.

Para pebisnis berusaha keras untuk memuaskan klien dengan memberikan pelayanan prima. Dengan menawarkan layanan semaksimal mungkin untuk membuat segalanya lebih nyaman, hal ini juga dipandang sebagai cara untuk menunjukkan kepedulian terhadap klien pemenuhan pelanggan agar setia membeli

di Cafe and Resto Plappa Ghenna' Hal tersebut sesuai dengan pemaparan Umi Zaitun Selaku Owner (Pemilik) Cafe and Resto Plappa Ghenna' sebagai berikut:

“Pelayanan prima di Cafe and Resto Plappa Ghenna' sangat penting untuk menarik pelanggan dan memastikan kepuasan mereka yang mana kunci dari resto itu ada dua, produk yang berkualitas dan pelayanan yang terbaik buat para pelanggan. dalam hal pelayanan kita tidak main-main yang mana kita fokus pada kenyamanan dan kepuasan pelanggan dan harus mengusahakan sepenuh hati untuk memuaskan para pelanggan kita. supaya mereka merasa senang dengan apa yang dilakukan terhadap tindakan kita”<sup>1</sup>

Jadi pelayan disebut Dalam hal ini pelayanan memenuhi harapan pelanggan karena baik atau terbaik bila dapat atau dapat menyenangkan pihak yang dilayani (pelanggan). Hal tersebut dilanjutkan oleh Layla selaku Karyawan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' menyatakan:

“Karena pelayanan prima dapat memuaskan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginannya melalui penyediaan barang atau jasa, maka menurut saya itulah pelayanan yang terbaik. Sebagai seorang karyawan, saya harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima dengan tujuan memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.”<sup>2</sup>

Cafe and Resto Plappa Ghenna' dalam menawarkan layanan terbaik dalam upaya memenangkan loyalitas dan kepuasan pelanggan harus berpedoman pada unsur-unsur pokok teori umum pelayanan prima sesuai dengan pemaparan Owner Cafe and Resto Plappa Ghenna' berdasarkan A6 yang mampu di implementasikan di Cafe and Resto plappa Ghenna' dalam melayani pelanggan.

a. Kemampuan (*Ability*)

Untuk menunjang program pengabdian yang unggul, mutlak diperlukan pengetahuan dan kemampuan tertentu. Diantaranya adalah kemampuan memahami bidang pekerjaan yang ditekuni atau kemampuan mengetahui bagaimana karyawan

---

<sup>1</sup> Umi Zaitun, Owner (Pemilik) Cafe and Resto Plappa Ghenna', *Wawancara Langsung* (14 Oktober 2024).

<sup>2</sup> Layla, Karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna', *wawancara Langsung*, (14 Oktober 2024).

melayani pelanggan dengan baik sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikannya. Seperti yang dipaparkan oleh Munhari Bariel selaku Owner Cafe and Resto Plappa Ghenna' sebagai berikut:

“Kalau disini biasanya pada saat penerimaan karyawan baru yaitu harus menaruh lamaran pekerjaan terlebih dahulu kemudian dipanggil untuk interview terlebih dahulu sesuai dengan kemampuannya masing-masing, Jadi sambil dilihat menurut Anda, sejauh mana Anda dapat berkomunikasi secara efektif? Pelayanan harus mampu berkomunikasi secara santun dan cepat, akurat, serta menyeluruh dalam kegiatannya.”<sup>3</sup>

Menurut hasil wawancara responden Munhari Bariel selaku Owner Cafe and Resto Plappa Ghenna' berdasarkan hal tersebut di atas, setiap pelamar untuk suatu posisi di kafe kami harus memiliki kualifikasi dalam profesinya dan mampu berkomunikasi secara efektif dan cepat saat bekerja, karena hal ini dapat berdampak pada sistem pelayanan kafe dan Resto Plappa Ghenna'.

#### b. Sikap (*Attitude*)

Saat berinteraksi dengan pelanggan, penting untuk menekankan sikap dan tindakan. Sebuah bisnis harus memperlakukan kliennya dengan sopan, baik hati, dan ramah. Karena mereka mungkin menerima pelayanan prima, pelanggan mungkin merasa puas dengan cara ini. Seperti yang telah dipaparkan oleh Amaliyatul M. selaku Manager di Cafe and Resto Plappa Ghenna' sebagai berikut:

“Saya bertugas dibagian manager yang mana saya sepenuhnya bertanggung jawab atas kinerja setiap karyawan dan memberi mereka bimbingan. jadi menurut saya perilaku dan sikap itu yang paling penting dan utama karena dari hal tersebut yang akan memberikan kesan pertama terhadap Pelanggan, jadi sikap ramah, senyum, salam, sapa sangat penting diterapkan dengan baik supaya mendapat kesan baik pula dari anggota, jika kesan pertama baik maka akan membuat anggota senang dan puas sehingga akan menciptakan loyalitas Terhadap Cafe and Resto ini”<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Munhari Bariel, Owner (Pemilik) Cafe and Resto Plappa Ghenna', *Wawancara Langsung* (14 Oktober 2024).

<sup>4</sup> Amaliyatul M, Manager Cafe and Resto Plappa Ghenna', *Wawancara Langsung*, (14 Oktober 2024).

Berbicara soal kesan pertama biasanya akan terjadi pada perjumpaan pertama, yang mana sikap dan tingkah laku yang baik harus diterapkan dan ditonjolkan agar Pelanggan merasa disambut dengan baik dan dihargai sehingga akan puas dan akan melakukannya berulang. Yang pastinya akan menjadi kenyamanan pelanggan sesuai yang dipaparkan oleh Andi selaku pelanggan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' ini ketika dalam memberikan sikap kurang ramah karena waktu saya membeli ada salah satu karyawan yang memasang raut wajah yang ketus terhadap saya sehingga saya merasa terganggu dengan sikapnya tersebut”<sup>5</sup>

c. Penampilan (*Appearance*)

berpenampilan positif, baik fisik maupun non fisik, yang mencerminkan rasa percaya diri. Sebab, penampilan yang terawat bisa memberikan cerminan positif bagi bisnis tersebut. Berdasarkan paparan Layla selaku Karyawan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' sebagai berikut:

“Mengenai penampilan, kami sangat mengutamakan penampilan yang rapi sesuai dengan pedoman yang diberikan oleh pemilik Cafe dan Resto Plappa Ghenna. Selain itu, seluruh staf diwajibkan mengenakan seragam saat bekerja. Selain itu, penampilan dapat menjadi standar bagi sistem pelayanan kami karena penampilan yang buruk akan diartikan oleh semua orang sebagai tanda buruknya pelayanan.”<sup>6</sup>

Sebagai karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna', Layla menjelaskan, sistem pelayanan juga menggunakan daya tarik staf sebagai standarnya. Oleh karena itu, setiap konsumen akan menganggap baik seorang karyawan jika ia berpenampilan baik. Staf di Cafe and Resto Plappa Ghenna' sudah mematuhi persyaratan penampilan dan mengenakan seragam setiap hari dalam seminggu.

---

<sup>5</sup> Andi, Pelanggan Cafe and Resto Plappa Ghenna', *Wawancara Langsung*, (20 Oktober 2024).

<sup>6</sup> Layla, Karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna', *wawancara Langsung*, (14 Oktober 2024).

d. Perhatian (*Attention*)

Pekerja harus mampu memberikan perhatian penuh terhadap klien, termasuk mendengarkan keinginan dan kebutuhan mereka serta memahami saran dan kritik mereka (pelanggan). Memberikan pelayanan kepada klien sesuai dengan kebutuhannya. Berdasarkan paparan Layla Karyawan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' sebagai berikut:

“Kalu untuk perhatian menurut saya kami harus memahami semaksimal mungkin dengan mendengarkan memperhatikan dengan seksama konsumen yang datang, mendokumentasikan, mengamati, mencatat dan menilai perilaku pelanggan, serta memperlakukan kebutuhan pelanggan dengan serius.”<sup>7</sup>

Pentingnya perhatian tentunya akan sangat mempengaruhi respon dari pelanggan, apalagi dalam hal komunikasi sedikit ada kesalahan yang terjadi maka akan berdampak pada kepuasan pelanggan berikut respon Andi salah satu Pelanggan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' sebagai berikut:

“Menurut saya dalam hal melayani pelanggan mereka cukup baik yang mana mestinya mereka mendengarkan, mencatat semua kebutuhan pelanggan dan disana juga menciptakan suasana nyaman di Cafe tersebut dan menyajikan makanan yang berkualitas dengan harga terjangkau dengan fokus pada kuliner khas Madura Sehingga cukup baik dalam hal perhatian tersebut”<sup>8</sup>

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan diidentikkan dengan kesediaan melayani, jadi tindakan karyawan hanyalah untuk melayani para anggota sesuai dengan jabatan masing- masing yang tertera di deskripsi kerja agar pelayanan bisa dirasakan secara maksimal oleh Pelanggan. Berdasarkan paparan Layla Karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna' sebagai berikut:

“Untuk tindakan semua dari masing-masing karyawan tentunya akan menyesuaikan dengan pekerjaan atau posisi yang diduduki oleh karyawan

---

<sup>7</sup> Layla, Karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna', *wawancara Langsung*, (14 Oktober 2024).

<sup>8</sup> Andi, Pelanggan Cafe and Resto Plappa Ghenna', *Wawancara Langsung*, ( 20 Oktober 2024).



ersebut, dan saya rasa sudah baik semuanya. Contohnya seperti saya ada dibagian Produksi jadi tindakannya atau layanannya untuk pelanggan harus benar-benar bisa memuaskan agar pelanggan bisa senang dengan tindakan yang kita lakukan sih”<sup>9</sup>

Jadi, dalam pelayanan prima harus mempunyai Kenyamanan, kecepatan, keandalan, dan empati yang ditunjukkan oleh staf layanan saat memberikan layanan kepada klien semuanya merupakan sifat positif yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan berikut respon Andi selaku Pelanggan di Cafe and Resto Plappa Ghenna’ sebagai berikut:

“Untuk masalah tindakan pelayanan disana pelayanannya sudah baik dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pelanggan namun sedikit lama dalam menyajikan makannanya”<sup>10</sup>

f. Tanggung Jawab (*Accounttability*)

Bukan hanya memberikan pelayanan prima, karyawan harus memberikan kepercayaan kepada anggota dengan pelayanan tersebut, harus mempunyai rasa tanggung jawab sehingga Pelanggan akan memiliki keyakinan pada bisnis jika memenuhi kewajibannya. Berdasarkan hasil wawancara Layla selaku Karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna’ sebagai berikut:

“Semua karyawan termasuk saya sebagai karyawan ditekankan untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaan masing-masing, apalagi yang berhubungan langsung dengan pelanggan sedikit saja melakukan kesalahan atau kelalaian maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan dari pelanggan karena nilai kepercayaan itu sangat mahal dan untuk membangun kepercayaan pelanggan sangat sulit, kami harus betul-betul maksimal dalam memberikan pelayanan supaya tercipta kepuasan yang kemudian akan mengarah pada loyalitas tentunya”<sup>11</sup>

Berdasarkan paparan Layla selaku Karyawan di Cafe and Resto Plappa Ghenna’ bahwa sanya mereka meliki tanggung jawab maing-masing dalam pekerjaanya karena apabila ada kesalahan atau kelalaian maka akan mempengaruhi

---

<sup>9</sup> Layla, Karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna’, *wawancara Langsung*, (14 Oktober 2024).

<sup>10</sup> Andi, Pelanggan Cafe and Resto Plappa Ghenna’, *Wawancara Langsung*, ( 20 Oktober 2024).

<sup>11</sup> Layla, Karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna’, *wawancara Langsung*, (14 Oktober 2024).

tingkat kepercayaan pelanggan terhadap Cafe and Resto Plappa Ghenna' tersebut yang mana kepercayaan pelanggan itu sangat mahal dan sulit buat mereka.

## **2. Pelayanan Prima Di Cafe And Resto Plappa Ghenna' Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam**

Memberikan layanan pelanggan yang ramah, pengertian, dan bertanggung jawab adalah cara terbaik untuk menarik klien, 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, kemudian berkelanjutan. Menurut perspektif Pelaku bisnis harus mematuhi empat standar etika bisnis Islam yang mendasar. Pedoman tersebut antara lain berisi:

- a. Kejujuran
- b. Cerdik/Cerdas (*Fathanah*)
- c. Keadilan
- d. Tanggung Jawab

Prinsip Kejujuran, Kejujuran harus selalu ditekankan, termasuk dalam bisnis. Hal ini karena konsumen yang tidak puas tidak akan mau kembali lagi, dan dalam skenario terburuk, hal ini dapat merusak reputasi Perusahaan seperti yang dipaparkan Layla selaku Karyawan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' sebagai berikut:

“Cafe and Resto Plappa Ghenna' Saat menjalankan bisnis, selalu jujurilah kepada pelanggan tentang kualitas barang yang Anda jual dan utamakan kebenaran tentang produk seperti ikan yang disajikan masih fresh, serta

menetapkan harga sesuai dengan kualitas produknya dan yang terpenting menjalin silaturahmi dengan baik dengan rekan kerja yang lainnya”<sup>12</sup>

Dalam prinsip kejujuran itu sangatlah penting untuk menciptakan bisnis yang adil hal ini juga diperkuat oleh Khoiriyah selaku Pelanggan di Cafe and Resto Plappa Ghenna’ sebagai berikut:

“Untuk sikap yang diberikan dalam hal kejujuran Cafe and Resto Plappa Ghenna’ ini disana memiliki harga yang relatif lebih rendah dibandingkan restoran lain dan sangat cocok untuk tempat makan bersama keluarga dan soal rasa Cafe and Resto Plappa Ghenna’ ini tidak kalah dengan restoran elit menurut saya sehingga dalam kualitas produk pelayannya cukup baik”<sup>13</sup>

Hal ini dapat disimpulkan bahwa sanya Cafe and Resto Plappa Ghenna’ ini menyampaikan apa adanya tentang produk pada pelayanan tersebut sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang diberikan karyawan terhadapnya.

Prinsip Cerdik/Cerdas (*Fathanah*) juga sangat penting dalam pelayanan prima, Cafe and Resto Plappa Ghenna’ harus memiliki kapasitas untuk menjadi ahli di sektor tempat mereka beroperasi sehingga klien senang dengan layanan yang mereka tawarkan seperti yang dipaparkan Layla selaku Karyawan di Cafe and Resto Plappa Ghenna’ sebagai berikut:

“Kebanyakan semua karyawan yang ada di Cafe and Resto Plappa Ghenna’ sudah mempunyai pengetahuan dan kemampuan apapun yang terkait dengan pelayanan di Cafe and Resto Plappa Ghenna’ justru dari itu ada pendidikan terlebih dahulu dan disitulah kami dibina untuk bisa memenuhi kualitas yang dibutuhkan untuk menjadi bagian dari karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna’”<sup>14</sup>

Prinsip Keadilan, perlakuan karyawan terhadap pelanggan dimana sarana atau produk yang disediakan sudah baik dan adil, sehingga tercipta kenyamanan bagi pelanggan. Bukan hanya Cafe and Resto Plappa Ghenna’ Kenyamanan dan

---

<sup>12</sup>. Layla, Karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna’, *wawancara Langsung*, (26 Oktober 2024).

<sup>13</sup> Khoiriyah, Pelanggan Cafe And Resto Plappa Ghenna’, *Wawancara Langsung*, (26 Oktober 2024).

<sup>14</sup> Layla, Karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna’, *wawancara Langsung*, (26 Oktober 2024).

keadilan klien dalam proses pelayanan harus diperhatikan, bukan hanya mereka yang ingin memperoleh keuntungan oleh pihak Cafe and Resto Plappa Ghenna' Sesuai dengan paparan Khoiriyah selaku pelanggan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' sebagai berikut:

“Untuk Masalah pelayanan tempat dan produk di Cafe and Resto Plappa Ghenna' ini saya rasa sudah cukup nyaman dan aman yang mana disini tempatnya sangat adem dan sejuk dan saya rasa sudah memadai dan dalam pelayanannya cukup baik serta adil dan setara dengan apa yang diharapkan”<sup>15</sup>

Prinsip Tanggung Jawab, Ketika Anda telah mencapai hasil yang ditargetkan atau menghasilkan keuntungan setelah menjalankan seluruh operasi bisnis dengan berbagai tingkat kebebasan, hal ini tidak berarti bahwa semuanya telah selesai. Setiap orang harus mempertanggung jawabkan perbuatannya, terutama ketika mereka memproduksi suatu barang, melakukan transaksi yang menyangkut pembelian dan penjualan, dan lain sebagainya, berdasarkan hasil wawancara Layla sebagai Karyawan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' sebagai berikut:

“Semua karyawan termasuk saya sebagai karyawan ditekankan untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaan masing-masing, apalagi yang berhubungan langsung dengan pelanggan sedikit saja melakukan kesalahan atau kelalaian maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan dari pelanggan karena nilai kepercayaan itu sangat mahal dan untuk membangunkan kepercayaan pelanggan sangat sulit, kami harus betul-betul maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik dan harus tanggung jawab supaya tercipta kepuasan yang kemudian akan mengarah pada loyalitas tentunya”<sup>16</sup>

Berdasarkan uraian diatas Cafe and Resto Plappa Ghenna' memiliki tanggung jawab masing-masing dalam pekerjaannya karena apabila ada kesalahan atau kelalaian maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap Cafe

---

<sup>15</sup> Khoiriyah, Pelanggan Cafe And Resto Plappa Ghenna', *Wawancara Langsung*, (26 Oktober 2024).

<sup>16</sup> Layla, Karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna', *wawancara Langsung*, (26 Oktober 2024).

and Resto Plappa Ghenna' tersebut yang mana kepercayaan pelanggan itu sangat mahal dan sulit buat mereka.

Berdasarkan hasil wawancara diatas pelayan prima dalam perspektif etika bisnis islam di Cafe and Resto Plappa Ghenna' ini sudah cukup baik. Dalam Islam etika sangat penting karena dengan adanya etika dalam bebisnis bisa membantu kita dalam membangun kepercayaan diantara pelanggan dan karyawan dan adanya etika ini dapat meningkatkan loyalitas pada konsumen. Para pebisnis mendapat manfaat dari etika, khususnya dalam hal watak, perilaku dan perbuatan mereka.

### **C. Temuan Penelitian**

#### **1. Implementasi Pelayanan Prima di Cafe And Resto Plappa Ghenna'**

- a. Di Cafe and Resto Plappa Ghenna' belum sepenuhnya menerapkan *Service Excellent* (pelayanan prima) karena secara totalitas masih ada unsur-unsur dasar pelayanan prima yang tidak terlaksana dengan maksimal, seperti Unsur dasar Sikap (*Attitude*).
- b. Pelayanan Cafe and Resto Plappa Ghenna' sudah mampu memberikan penyajian makanan yang baik dan mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan cara yang cepat sehingga dapat memuaskan pelanggan.
- c. Pelayanan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' kurang ramah dikarenakan ada yang memasang raut wajah yang ketus terhadap pelanggan.
- d. Penampilan Karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna' cukup baik karena Setiap karyawan wajib mengenakan seragam saat bekerja sehingga akan meningkat kepercayaan diri serta kredibilitas Cafe tersebut.

- e. Pelayanan Cafe and Resto Plappa Ghenna' cukup mampu memberikan perhatian terhadap pelanggan seperti mencatat dan mendengarkan terhadap pesanan pelanggan.
- f. Pelayanan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' sudah baik dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pelanggan.
- g. Pelayanan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' memiliki tanggung jawab masing-masing dalam pekerjaannya karena apabila ada kesalahan atau kelalaian maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap Cafe tersebut.

## **2. Pelayanan Prima Di Cafe And Resto Plappa Ghenna' Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam**

- a. Adanya kejujuran di Cafe and Resto Plappa Ghenna' ini menyampaikan apa adanya tentang produk pada pelayanan tersebut sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang diberikan karyawan terhadapnya.
- b. Cafe and Resto Plappa Ghenna' sudah baik dalam penguasaan pengetahuan dan kemampuan di bidang kerja masing-masing.
- c. Adanya keadilan antara produk dan tempat dalam pelayanan yang diberikan oleh Cafe and Resto plappa Ghenna'.
- d. Memberikan kepercayaan terhadap pelanggan.

## **D. Pembahasan**

### **1. Implementasi Pelayanan Prima di Cafe And Resto Plappa Ghenna'**

Penerapan pelayanan yang luar biasa (*Service Excellence*) merupakan salah satu bentuk cara Cafe and Resto Plappa Ghenna' untuk menunjukkan kepeduliannya kepada pelanggannya dengan memberikan pelayanan terbaik untuk mempermudah kebutuhan mereka dan membuat mereka datang kembali.

Pelayanan prima adalah yang terbaik yang dapat ditawarkan oleh suatu bisnis untuk memenuhi permintaan dan harapan kliennya, baik internal maupun eksternal.<sup>17</sup> Pelayanan prima merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh pembisnis agar dapat memuaskan para pelanggan juga ditandai dengan menunjukkan kepedulian terhadap klien dengan menawarkan layanan sebaik mungkin untuk mempermudah pemenuhan pelanggan agar setia membeli di Cafe and Resto Plappa Ghenna'.

Adapun unsur-unsur pelayanan prima pada Cafe and Resto Plappa Ghenna' dapat dikategorikan sebagai berikut:

#### **a. Kemampuan (*Ability*)**

Kemampuan menguasai bidang pekerjaan yang ditekuni atau yang dimaksud dengan kemampuan dalam pelayanan prima yaitu bagaimana pegawai melayani pelanggan dengan baik sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikannya, merupakan salah satu pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan untuk menunjang suatu perusahaan. program pelayanan prima.

---

<sup>17</sup> Hasan Fahmi Kusnandar dan Dina Andini, *Pelayanan Prima Dii Era Digital*, (Bandung: Widina Media Utama, 2024), 8.

Karyawan mampu memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan cepat dalam penyajian makanan, ramah dalam melayani pelanggan, dan profesional, mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan cara yang cepat dan memuaskan pelanggan. Karyawan juga harus mampu memahami keinginan pelanggan serta mampu memastikan kualitas makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, Kemampuan karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna' dalam pelayanan prima mampu berkomunikasi dengan baik, mampu memberikan penyajian makanan yang baik dan mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan cara yang cepat sehingga dapat memuaskan pelanggan.

b. Sikap (*Attitude*)

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari sikap karyawan yang melayaninya, oleh sebab itu karyawan harus bersikap ramah dan sopan saat melayani pelanggan. Pelanggan selalu mengharapkan sikap dan perilaku yang baik dan menyenangkan dari setiap pelayanan. Melayani pelanggan dengan ramah, merupakan hal wajib dilakukan agar pelanggan merasa nyaman dengan sikap tersebut. Karyawan harus pandai berbicara, menyenangkan serta pintar dalam membaca suasana. Kemudian karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin loyal terhadap bisnis tersebut.<sup>18</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' belum mampu menerapkan unsur dasar ini, hal ini dapat diketahui dari hasil pengamatan atau observasi peneliti selama melakukan penelitian di Cafe and Resto

---

<sup>18</sup> Ibid, 68.



Plappa Ghenna' Adapun bentuk sikap yang tidak disenangi pelanggan yaitu memasang raut wajah yang ketus terhadap pelanggan.

c. Penampilan (*Appearance*)

Tidak dapat dipungkiri jika untuk pertamakali yang dinilai oleh orang saat bertemu adalah penampilan. Penampilan mempunyai daya tarik tersendiri bagi pelayanan Penampilan karyawan dengan sopan santun berbicara serta rapi dan bersih pasti akan memberikan kepercayaan bagi pelanggan serta memperoleh respon positif dari pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, Cafe and resto Plappa Ghenna' mempunyai standart dalam penampilan dan juga memiliki seragam yang dapat dipakai setiap hari kerja. Seragam yang dikenakan oleh Karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna' merupakan salah satu aspek penampilan yang mampu membedakan pembisnis Resto lainnya.

d. Perhatian (*Attention*)

Dalam melayani pelanggan sebaiknya karyawan mampu memahami dan mengerti akan kebutuhan masing-masing pelanggan Namun secara umum setiap pelanggan memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Kepedulian penuh yang diberikan oleh karyawan terhadap pelanggan merupakan salah bentuk dari pelayanan prima yang diterapkan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.<sup>19</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, Karyawan berusaha memahami kebutuhan pelanggan dengan berusaha mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan

---

<sup>19</sup> Ibid, 70.

pelanggan secara cepat. Agar pelayanan menjadi lebih baik, karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengar penjelasan atau keluhan serta kebutuhan pelanggan secara baik. Mendengar dengan baik agar keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak salah dengar atau persepsi, termasuk dalam hal ini memberikan jalan ke luar yang diinginkannya. Dengan hal itu pelanggan akan merasa senang karena kebutuhannya dapat terpenuhi dan pelanggan akan semakin loyal pada Cafe and Resto Plappa Ghenna'.

e. Tindakan (*Action*)

Semakin loyal pelanggan maka pelayanan prima juga perlu dilakukan peningkatan agar pelanggan merasa puas. Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus cepat sehingga tidak ada yang kurang, atau dapat meminimalkan kesalahan. Karyawan harus mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan dapat cepat dan tepat dalam melayani Layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, Pelayanan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' kurang maksimal menerapkan unsur dasar ini, hal ini dapat diketahui dari hasil pengamatan atau observasi peneliti selama melakukan penelitian di Cafe and Resto Plappa Ghenna' pelayanannya lama sehingga pelanggan merasa bosan menunggu.

f. Tanggung Jawab (*Accounttability*)

Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu

maka karyawan yang dari semula mengerjakannya segera mengambil alih tanggung jawabnya.<sup>20</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, maka peneliti menilai Karyawan di Cafe an Resto Plappa Ghenna' bahwa sanya mereka memiliki tanggung jawab maing-masing dalam pekerjaanya karena apabila ada kesalahan atau kelalaian maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap Cafe and Resto Plappa Ghenna' tersebut yang mana kepercayaan pelanggan itu sangat mahal dan sulit buat mereka.

## **2. Pelayanan Prima Di Cafe And Resto Plappa Ghenna' Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam**

Menawarkan layanan pelanggan yang ramah, pengertian, dan bertanggung jawab adalah cara terbaik untuk menarik klien sesuai dengan norma bisnis Islam, 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, kemudian berkelanjutan. Tujuan etika dalam bisnis adalah untuk membantu organisasi menjadi lebih tangguh, kompetitif, dan mampu membina keselarasan dalam industri.<sup>21</sup>

Prinsip Kejujuran: Rasullulah Saw dan Allah SWT selalu menekankan pentingnya kejujuran dalam segala bidang kehidupan, termasuk bisnis. Hal ini

---

<sup>20</sup> Ibid, 71.

<sup>21</sup> Rozi dan Zikri Rahmani dkk, Etika Bisnis dalam Perspektif Sunnah Nabi, (*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 2023), 99.

karena konsumen yang tidak puas tidak akan mau kembali lagi, dan dalam skenario terburuk, hal ini dapat merusak reputasi perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan peneliti, Cafe and Resto Plappa Ghenna' ini menyampaikan apa adanya tentang produk pada pelayanan tersebut sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang diberikan karyawan terhadapnya.

Prinsip Cerdik/Cerdas (*Fathanah*) juga sangat penting dalam pelayanan prima informasi dan kemampuan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan yang luar biasa, seperti kemampuan menjadi ahli dalam bidang pekerjaan yang ditekuni atau pengertian kemampuan pelayanan yang hebat yaitu cara pegawai dalam membantu klien. Dalam melayani klien, mereka harus melakukannya dengan benar dan sejalan dengan dasar-dasar etika bisnis Islam untuk memastikan klien senang dengan layanan yang mereka terima.

Berdasarkan temuan wawancara, karyawan yang ada di Cafe and Resto Plappa Ghenna' sudah mempunyai pengetahuan dan kemampuan apapun yang terkait dengan pelayanan di Cafe and Resto Plappa Ghenna' justru dari itu ada pendidikan terlebih dahulu dan disitulah kami dibina untuk bisa memenuhi kualitas yang dibutuhkan untuk menjadi bagian dari karyawan Cafe and Resto Plappa Ghenna'

Prinsip Keadilan, Prinsip ini juga berkaitan dengan pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis Islam Hal ini terlihat pada perlakuan karyawan terhadap pelanggan dimana sarana atau produk yang disediakan oleh Cafe and Resto Plappa Ghenna' sudah baik dan adil, sehingga tercipta kenyamanan bagi pelanggan. Bukan hanya Cafe and Resto Plappa Ghenna' dalam memberikan pelayanan, Cafe and

Resto Plappa Ghenna' juga harus mempertimbangkan kenyamanan dan keadilan pelanggannya.

Prinsip Tanggung jawab, prinsip ini di dalam dunia bisnis, akuntabilitas sangatlah penting. Ketika Anda telah mencapai hasil yang ditargetkan atau menghasilkan keuntungan setelah menjalankan semua operasi bisnis dengan berbagai tingkat kebebasan, ini tidak berarti bahwa semuanya telah selesai. Setiap orang harus mempertanggung jawabkan perbuatannya, terutama ketika ia memproduksi suatu barang, melakukan transaksi yang menyangkut pembelian dan penjualan, dan lain sebagainya.<sup>22</sup> di Cafe and Resto Plappa Ghenna' bahwa sanya mereka memiliki tanggung jawab maing-masing dalam pekerjaanya karena apabila ada kesalahan atau kelalaian maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap Cafe And Resto Plappa Ghenna'.

---

<sup>22</sup>Destiya Wati, Suyud Arif, Abristadevi, Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Humaira Shop, (*Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 5 No. 1, 2022), 144.