

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam bisnis menjadi salah satu aktivitas yang sering dilakukan oleh banyak orang. Keikutsertaan muslim dalam dunia bisnis sudah ada sejak dulu, karena Rasulullah menjadi pedagang selama beberapa tahun, Rasulullah SAW menyebutkan bahwa 9 dari 10 pintu rezeki yaitu melalui berdagang.¹ Artinya, melalui perdagangan, semua pintu-pintu rezeki dibuka oleh Allah.² Dalam ilmu ekonomi Islam, bisnis tidak hanya sekedar mencari keuntungan sebesar-besarnya saja, namun dalam ilmu ekonomi Islam juga lebih mengutamakan kemanfaatan dari barang yang dijualnya agar mendapat keberkahan sebagai balasannya.

Dalam dunia bisnis memerlukan etika bisnis Islam. Etika bisnis Islam merupakan ilmu yang mempelajari baik dan buruk atau halal dan haram dalam dunia bisnis berdasarkan prinsip-prinsip etika.³ Dalam berbisnis, pelaku usaha mempunyai tujuan yaitu untuk mendapatkan keuntungan atau laba. Penerapan etika bisnis Islam juga bisa berdampak kepada aspek keuangannya dapat ditinjau dari pengelolaan perusahaannya. Keuntungan atau laba dalam bisnis Islam tidak hanya untuk mendapatkan keuntungan di dunia saja tetapi untuk mendapatkan keberkahan Allah

¹ Tira Nur Fitria, "*Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*", Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol.03, No. 01, Maret 2017, hlm.1.

² Fikri Maulana, "*Pendidikan Kewirausahaan dalam Islam*", Jurnal Pendidikan Islam, Vol.2, No. 01, 2019, hlm. 35.

³ Duratun Nafis, Skripsi : Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Usaha Rumah Makan Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh),(Banda Aceh : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019),hlm.9.

SWT yang melibatkan aspek moral dan etika didalamnya atau mempunyai visi akhirat yang jelas. Dalam kaitannya dengan etika bisnis Islam, maka pribadi Muslim yaitu harus mempunyai hubungan manusia dengan manusia dan lingkungannya, serta hubungan manusia dengan Allah SWT atau biasa dikenal dengan istilah *hablum minallah wa hablum minannas*.⁴ Perusahaan sangat penting menerapkan prinsip kualitas pelayanan yang sesuai dengan prinsip Islam. Kualitas pelayanan dalam Islam ini bisa diartikan sebagai bentuk penilaian dari konsumen kepada pelaku usaha atas pelayanan yang mereka berikan yang sesuai dengan syariat Islam.⁵

Banyak ayat dalam Al-Qur'an yang menjelaskan perilaku baik yang seharusnya dilakukan oleh manusia kepada manusia lainnya, sebagaimana dalam surat Al-Qashash ayat 77 yaitu :

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ
الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : “Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” (QS. Al-Qashash : 77)⁶

⁴ Nasir Hamzah, Etika Bisnis Islam (Kasus-Kasus Kontemporer), (Sulawesi Selatan : IAIN Nusantara Press, 2022) hlm. 22.

⁵ Melina Faradannisa, Agus Supriyanto, “Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam”, hlm.80.

⁶ <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/28?from=77&to=77> (diakses pada 19 September 2023, pukul 21.35 WIB)

Penjelasan dari ayat tersebut adalah Allah menganjurkan kita untuk selalu senantiasa berbuat baik dalam segala hal termasuk ketika sedang berbisnis. Penerapan etika bisnis Islam yang dilakukan yaitu kepada konsumen yaitu segi kualitas pelayanannya. Saat ini masyarakat mengalami banyak perubahan pada pola konsumsinya. Masyarakat mulai terbiasa untuk makan di luar. Makan di luar dinilai lebih produktif dan juga bisa dijadikan cara untuk menyegarkan diri, baik itu dilakukan sendiri atau bersama keluarga.

Perkembangan bisnis saat ini telah berkembang dengan sangat pesat di Indonesia terbukti dengan semakin bertambah banyaknya bisnis dibidang kuliner seperti tempat kopi, angkringan dan rumah makan. Dengan semakin maraknya tempat kuliner, memaksa para pelaku usaha yang terkait menyusun cara untuk menghadapi adanya sebuah persaingan. Banyaknya konsumen kuliner ini berdampak kepada persaingan antar rumah makan atau restoran semakin meningkat karena banyak dari rumah makan atau restoran ini yang menjual menu makanan yang sama, misalnya menu dari olahan ayam. Antar rumah makan atau restoran ini terus bersaing bukan hanya bersaing dalam produknya saja tetapi dari kualitas pelayanan atau dari *service* mereka dalam melayani konsumen yang datang seperti apa.

Ajaran agama Islam mengatur segala aspek kehidupan semua umatnya termasuk dalam pelaksanaan perekonomian dan bisnisnya. Pada kenyataannya, saat ini dunia bisnis terdapat penyimpangan bisnis dalam beretika atau tidak memperhatikan etika dalam berbisnisnya. Menurut A. Hanafi dan Hamid Salam, etika bisnis Islam

merupakan nilai-nilai etika islam dalam segala aktivitas bisnis yang telah dipaparkan dari perspektif Al-Qur'an dan Hadits.⁷

Tasikmalaya selain terkenal dengan Kota Santri dan Kota Kerajinan, sekarang Tasikmalaya terkenal dengan sebutan Kota Kuliner. Hampir di semua sudut Tasikmalaya dipenuhi dengan wisata kuliner, baik itu rumah makan, restoran dan cafe. Fenomena yang terjadi pada pelaku bisnis di Tasikmalaya terkadang tidak selaras dengan etika bisnis seperti tidak bertingkah laku baik kepada konsumen atau kurang dari segi kualitas pelayanannya. Padahal etika dalam berbisnis itu perlu diimplementasikan bagi pelaku usaha untuk menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diperbolehkan oleh agama dan apabila diimplementasikan atau diterapkan pada sebuah bisnis akan mendatangkan keberkahan. Dengan adanya etika ini akan dijadikan sebuah pedoman bagi pelaku bisnis umat Islam karena memuat kaidah yang berlaku ditengah masyarakat. Pentingnya penerapan etika bisnis bagi para pelaku usaha ini bertujuan untuk membangun bisnis yang baik.

Seblak Teh Irma berada di Jl. Kalimanggis, Desa Pasirpanjang, Kecamatan Manonjaya, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46197. Seblak Teh Irma mulai buka pada pukul 09.00 – 22.00 WIB. Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan kepada konsumen yang pernah membeli, 7 dari 10 konsumen menyebutkan bahwa kualitas pelayanan di Seblak Teh Irma masih kurang maksimal.⁸

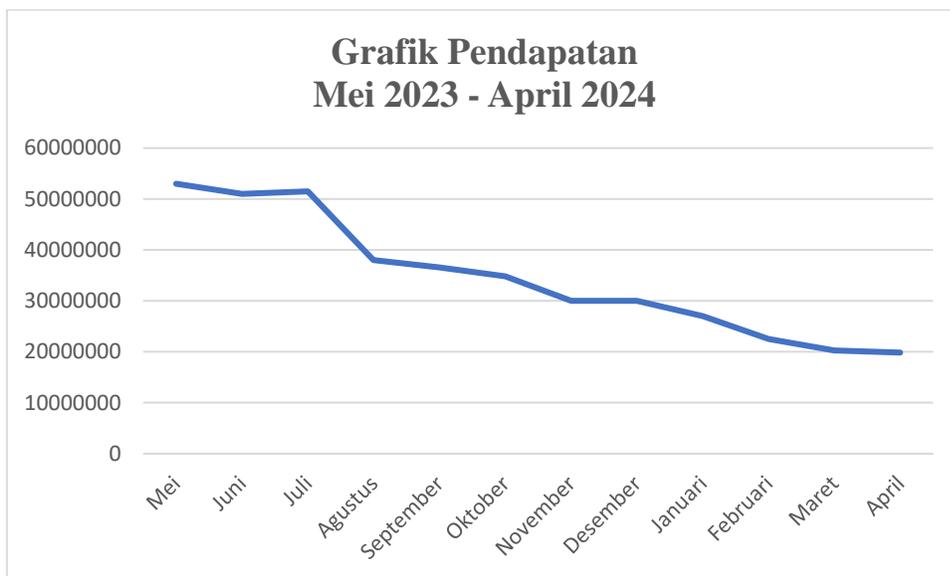
⁷ Lukman Fauroni, "*Etika Bisnis dalam Islam*" (Yogyakarta:Pustaka Pesantren,2006), hlm.9.

⁸ Hasil wawancara kepada konsumen Seblak Teh Irma 30 Mei 2024

Kualitas pelayanan penting bagi bisnis karena dengan pelayanan yang baik itu akan menjadi daya tarik bagi para konsumen untuk kembali membeli produk atau makanan yang dijual oleh pelaku bisnis. Jika kualitas pelayanan tidak diterapkan dapat berdampak kepada berbagai aspek, diantaranya yaitu kehilangan konsumen dan reputasi buruk.

Konsumen akan melakukan *repeat order* atau pembelian berulang setelah membeli makanan tertentu untuk dikonsumsi dan kemudian tertarik untuk membeli kembali makanan yang sama. Apabila konsumen merasa puas akan kualitas pelayanan yang dari pelaku bisnis, maka akan terjalin hubungan yang positif antara konsumen dan produsen sehingga akan menghasilkan keuntungan bagi pelaku bisnis.⁹

⁹ Agustus Martinus Hia, Hapzi Ali, Fransiskus Dwikotjo Sri Sumartyo, “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan : Analisis Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk dan Kepuasan Konsumen (Literature Review)*”, Jurnal Ilmu Multidisiplin, Vol.1, No.2, Juli-September 2022, hlm.373.



Sumber : Pemilik Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya

Gambar 1. 1

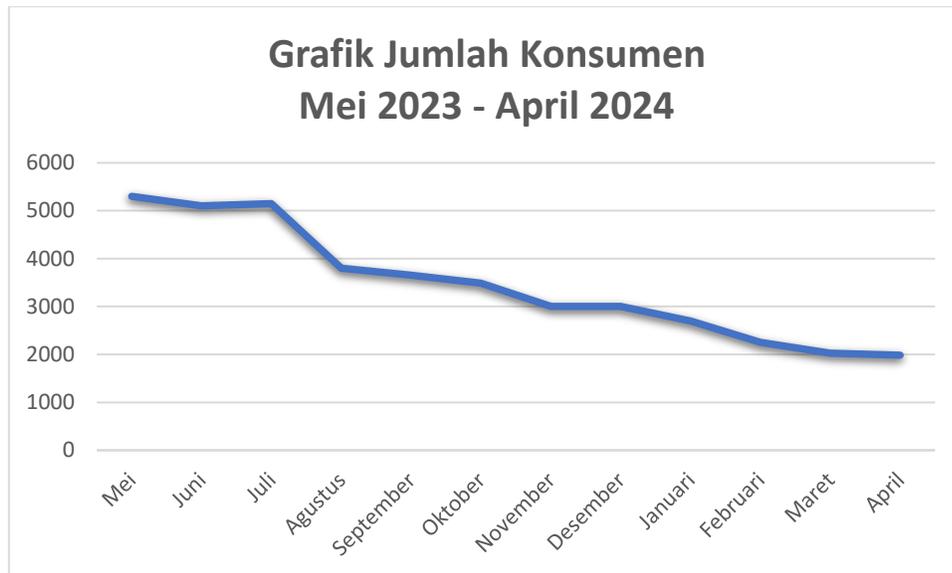
Grafik Pendapatan Mei 2023-April 2024

Grafik pendapatan penjualan Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya pada kurun waktu satu tahun dimulai dari bulan Mei 2023 – April 2024 mengalami penurunan drastis.

Kualitas pelayanan dianggap sebagai salah satu faktor yang harus dicapai oleh pelaku bisnis karena mempunyai dampak atau pengaruh untuk meningkatkan jumlah konsumen, dan dapat mengurangi beralihnya konsumen lama ke pelaku bisnis yang lain.¹⁰ Dengan kualitas pelayanan yang baik, konsumen yang pernah membeli

¹⁰ Safirah Ramadhaniati dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan”, International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB), Vol. 1, No. 1, Agustus 2020, hlm.2.

sebelumnya akan merekomendasikan kepada teman atau keluarganya untuk membeli makanan atau produk ke tempat yang sama dan akan meningkatkan jumlah konsumen.



Sumber : Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya

Gambar 1. 2

Grafik Konsumen Mei 2023 – April 2024

Grafik jumlah konsumen Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya pada kurun waktu satu tahun dimulai dari bulan Mei 2023 – April 2024 mengalami penurunan drastis.

Dapat dilihat dari gambar 1.1 grafik pendapatan penjualan dan gambar 1.2 grafik konsumen di Mei 2023 – April 2024 pada rentang waktu satu tahun mengalami penurunan.

Berdasarkan pra-survey yang dilakukan, kualitas pelayanan yang terjadi salahsatunya yaitu banyak persepsi konsumen yang tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh konsumen. Maka dapat dikatakan belum berjalan secara maksimal karena adanya beberapa komplain dari konsumen yaitu terkait masalah pelayanan yang diberikan diantara masalahnya yaitu pihak Seblak Teh Irma dalam pelayanannya kurang menunjukkan respon yang ramah dan masalah lainnya yaitu rasa yang disajikan sering berubah-ubah sehingga konsumen merasa kecewa. Diharapkan pelayanan yang diberikan oleh Pihak Seblak Teh Irma sesuai dengan harapan pelanggan dan sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Indika Latif dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Pendapatan driver Gojek di Kota Sukabumi”. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan driver gojek di Kota Sukabumi secara simultan dengan uji F sebesar 206,484 dan signifikansi sebesar 0,000.¹¹

Dalam penelitian yang dilakukan Ni Made Novi Kurnia Dewi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dengan menggunakan *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* pada Hotel Swiss Belresort Pecatu”. Hasil dari penelitian ini yaitu secara keseluruhan memiliki kesenjangan dengan nilai -3,83 hal tersebut

¹¹ Indika Latif, Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Pendapatan Driver Gojek di Kota Sukabumi, (Sukabumi : Universitas Muhammadiyah Sukabumi, 2019), hlm. 72.

menunjukkan pelayanan yang ada di Hotel Swiss Belresort Pecatu belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan.¹²

Hasil dari penelitian yang dilakukan sebelumnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh kepada pendapatan penjualan dan konsumen. Maka dari itu penting untuk diterapkan oleh semua pelaku usaha agar dapat memajukan usahanya.

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan diatas,penulis tertarik untuk meneliti di Seblak Teh Irma Manonjaya dengan judul “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBLAK TEH IRMA MANONJAYA KABUPATEN TASIKMALAYA**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya?
2. Bagaimana implementasi prinsip etika bisnis Islam di Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan di Seblak Teh Irma Kabupaten Tasikmalaya.
2. Untuk menganalisis implementasi prinsip etika bisnis Islam di Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya.

¹² Ni Made Novi Kurnia Dewi : Analisis Kualitas Pelayanan dengan menggunakan *Gap Analysis* dan *Impotance Performance Analysis* pada Hotel Swiss Belresort Pecatu” (Badung : Politeknik Negeri Bali, 2023), hlm.105.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi kepada peneliti selanjutnya. atau pembaca khususnya mahasiswa dan mahasiswi Ekonomi Syariah.

2. Kegunaan bagi praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dan saran kepada pihak Seblak Teh Irma Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya tentang kualitas pelayanan konsumen dan etika bisnis Islam.

3. Kegunaan bagi umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan kepada masyarakat dan pembaca untuk bisa mengetahui tentang Implementasi Kualitas Pelayanan dan etika Bisnis Islam Di Seblak Teh Irma Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman kepada masyarakat umum akan pentingnya Kualitas Pelayanan dan prinsip etika Bisnis Islam pada kualitas pelayanan.