

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Praktik *Service charge* Pada Restoran Siap Saji Mall Transmart Kota Padang diterapkan berdasarkan kebijakan manajemen pusat dengan besaran sebesar 5% dari total nilai transaksi dan diberlakukan kepada seluruh konsumen tanpa pengecualian. *Service charge* tersebut dikenakan di luar harga makanan dan minuman serta di luar pajak restoran. Penerapan ini berkaitan dengan konsep pelayanan restoran yang menggunakan sistem casual dining dengan pelayanan penuh (*full service*), di mana karyawan melayani konsumen sejak datang hingga selesai makan. Dalam pelaksanaannya, penyampaian informasi mengenai *service charge* kepada konsumen umumnya tidak dilakukan secara langsung pada saat pemesanan, melainkan baru diketahui ketika pelanggan menerima struk pembayaran. Walaupun pada kondisi tertentu karyawan memberikan penjelasan apabila terdapat pertanyaan dari pelanggan, namun secara umum pemberitahuan masih bersifat tidak langsung. Dari sisi pemanfaatan dana, *service charge* digunakan sebagai tambahan kesejahteraan karyawan serta mendukung kegiatan operasional restoran.
2. Faktor yang memengaruhi praktik *service charge* pada Restoran Siap Saji di Mall Transmart Kota Padang, *pertama* media *reward* karyawan, yaitu media *reward* bagi karyawan atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada konsumen. *Service charge* tidak hanya dipahami sebagai biaya layanan tambahan, tetapi juga sebagai bagian dari sistem kompensasi yang bertujuan meningkatkan motivasi kerja, profesionalisme, dan tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugasnya. Tambahan penghasilan yang diperoleh dari *service charge* berkontribusi secara

signifikan terhadap kesejahteraan karyawan, khususnya sebagai tunjangan dan pendapatan di luar gaji pokok. *Kedua*, kesejahteraan karyawan, khususnya sebagai upaya menciptakan sistem distribusi pendapatan tambahan yang lebih adil dibandingkan dengan praktik pemberian tip secara sukarela. *Ketiga*, transparansi, menjadi aspek yang perlu ditingkatkan dalam penerapan *service charge* di restoran siap saji Mall Transmart Kota Padang. Informasi mengenai *service charge* umumnya hanya dicantumkan pada struk pembayaran dan belum disampaikan secara jelas kepada konsumen pada tahap awal transaksi. Kondisi ini menyebabkan sebagian konsumen baru mengetahui adanya biaya tambahan setelah melakukan pembayaran, sehingga transparansi informasi belum sepenuhnya terpenuhi. Keterbatasan penyampaian informasi secara langsung berpotensi menimbulkan kebingungan dan memengaruhi persepsi konsumen terhadap keadilan serta profesionalisme restoran.

3. Tinjauan Fiqh Muamalah terhadap praktik *service charge* pada Restoran Siap Saji Mall Transmart Kota Padang, dari segi konsep termasuk dalam kajian akad dan akadnya adalah akad ujah. *pertama*, dari segi prinsip muamalah aspek keadilan, pembagian *service charge* kepada karyawan dilakukan secara proporsional dan memberikan manfaat bagi kesejahteraan tenaga kerja, meskipun penyampaian informasi kepada konsumen belum sepenuhnya memenuhi prinsip keadilan. *Kedua*, aspek kejujuran, pengelolaan dana *service charge* telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, namun komunikasi mengenai biaya tambahan tersebut kepada konsumen belum dilakukan secara optimal sejak awal transaksi. *Ketiga*, aspek transparansi, informasi *service charge* masih terbatas karena umumnya baru diketahui konsumen melalui struk pembayaran, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakjelasan. *Keempat*, aspek halal, *service charge* tidak mengandung unsur riba dan maysir, berpotensi *gharar* akibat kurangnya kejelasan informasi di awal akad. Secara

keseluruhan, praktik *service charge* ini bersifat mubah dan sejalan dengan konsep akad ujah, Hal ini didasarkan pada tidak ditemukannya dalil syar'i yang secara tegas melarang penerapan *service charge* tersebut, oleh karena itu catatan perlu adanya peningkatan keterbukaan dan kejelasan informasi agar sepenuhnya sesuai dengan prinsip fiqh muamalah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak pengelola restoran siap saji di Mall Transmart Kota Padang, disarankan untuk meningkatkan transparansi dalam penerapan *service charge* dengan mencantumkan informasi biaya layanan secara jelas pada daftar menu, sistem pemesanan *digital*, serta papan informasi di area restoran, sehingga konsumen dapat mengetahui sejak awal adanya biaya tambahan sebelum melakukan transaksi.
2. Kepada konsumen, disarankan agar lebih teliti dan aktif menanyakan kepada pihak restoran mengenai komponen biaya yang dikenakan dalam setiap transaksi, termasuk *service charge*, agar tidak terjadi kesalahpahaman serta agar transaksi yang dilakukan benar-benar berdasarkan prinsip fiqh muamalah.
3. Kepada pihak pengelola Mall Transmart Kota Padang, diharapkan dapat menetapkan kebijakan atau standar operasional yang mendorong seluruh pihak restoran untuk menerapkan prinsip keterbukaan informasi harga dan biaya tambahan sebagai bentuk perlindungan konsumen dan untuk mewujudkan praktik usaha yang adil.
4. Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji lebih lanjut penerapan *service charge* dengan menggunakan pendekatan hukum positif, perlindungan konsumen, maupun perbandingan praktik di pusat perbelanjaan lain, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai praktik biaya layanan dalam sektor usaha kuliner.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2020). Akad Dalam Transaksi Muamalah Kontemporer. In Al-Hikmah (Moh. Afand, Vol. 3, Issue 12). Duta Media Publishing.
- Ananda, R. R., Sutedjo, B., Setiawan Tri Yulianto, S., Triyono, T., & Fauziah, F. (2022). Implimentasi Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Makanan Berbasis Website Studi Kasus Ichiban Ramen Samarinda. Jurnal Manajemen Sistem Informasi (JMASIF), 1(2), 52–61. <https://doi.org/10.35870/jmasif.v1i2.118>
- Bpk, P. (2023). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Uang Servis Pada Usaha Hotel Dan Usaha. 1–55.
- Bsd. (2024). Mengenal Perbedaan Service Charge dan Service Tax di Restoran. <https://www.esb.id/id/inspirasi/perbedaan-service-charge-dan-service-tax-restoran>
- Cahyani, A. I. (2013). Buku Daras : Fiqih Muamalah. Alauddin University Press, 222.
- Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.
- Daftar Harga Menu Delivery Ichiban Sushi Transmart Padang, Padang Terbaru 2025. (2025). MenuKuliner.Net. <https://menukuliner.net/>
- Efison, H. (2023). Restoran Ta Wan yang berlokasi di Lantai 1 Transmart Kota Padang resmi dibuka pada tanggal 8 November 2023, bertepatan dengan ulang tahun ke-27 Ta Wan yang didirikan sejak tahun 1996. Ta Wan merupakan jaringan restoran waralaba yang dikelola oleh Eatwell. Padek. https://padek.jawapos.com/padang/2363766658/ta-wan-restaurant-hadir-di-kota-padang-semoga-makin-membuat-betah-wisatawan#google_vignette
- Ernanda, D. (2023). Pentingnya Service Charge dalam Bisnis Restoranmu. Majoo. <https://majoo.id/solusi/detail/pentingnya-service-charge-dalam-bisnis-restoranmu>
- Faisal, H. (2017). Transmart Padang dan Pekanbaru Diresmikan. Kabar24. <https://kabar24.bisnis.com/read/20170519/78/655377/transmart-padang-dan-pekanbaru-diresmikan>

- Hakim, S. (2025). Prinsip-Prinsip Memahami Halal Haram dalam Transaksi Muamalah (Bag. 6). Muslim.or.Id. <https://muslim.or.id/105774-prinsip-prinsip-memahami-halal-haram-dalam-transaksi-muamalah-bag-6.html>
- Hasan, A. F. (2014). Fiqh Muammalah dari Klasik hingga Kontemporer (Teori dan Praktek). UIN-Maliki Malang Press, 2, 226.
- Hazriyah, I. S. U. K. M. H. (2024). Prinsip Prinsip Dasar Muamalah Dalam Islam nilai-nilai keadilan. Jurnal Ilmu Pendidikan, Bahasa, Sastra Dan Budaya (MORFOLOGI), 2(4).
- Ichiban Sushi. (2023). Wikipedia. <https://ichibansushi.co.id/location/transmart-padang/>
- Jusrin, I. (2024). Macam-macam Akad dalam Islam (2) serta Manfaat Memahaminya. <https://fiqihmuamalah.com/1895-memahami-beragam-akad-dalam-islam-kunci-ketaatan-dan-keberkahan-finansial.html>
- Laita, F. (2025). Service Tax & Service Charge di Restoran, Apa Bedanya? Tantri. <https://tantri.id/post/perbedaan-service-tax-dan-service-charge>
- Madjid, S. (2018). J-HES. 2(1).
- Mokapos. (2025). Service Charge: Definisi, Manfaat, dan Tips Menerapkannya. <https://www.mokapos.com/blog/service-charge>
- Mursanto, M. (2023). Pengaruh Pemberian Motivasi Dalam Bentuk Service Charge Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Fave Hotel A. Yani Banjarmasin). Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi, 1(4), 292–300. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v1i4.748>
- Ningsih, P. (2021). Fiqh Muamalah (I. Subchi (Ed.)). https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/63018/1/16.Editor_Buku_referensi_Fiqh_Muamalah.pdf
- Nuriana, S., Mayndarto, E. C., Sembiring, S., Manajemen, P., & Jagakarsa, U. T. (2024). New Development of Direct Purchase T-Shirt Pada Pt Trans Retail Indonesia. Neraca Manajemen, Ekonomi, 4(2), 190–216.
- Pramesti, T. (2024). Ketentuan Uang Servis untuk Karyawan Hotel. HukumOnline. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/uang-servis-lt551202697bedb/>

- Rahayu, E. (2022). Imperial Kitchen & Dimsum Signature Jadi Cabang ke-130 Imperial Group. <https://swa.co.id/read/380762/imperial-kitchen-dimsum-signature-jadi-cabang-ke-130-imperial-group>.
- Ratiwi, Anggriani, R. A., Mawati, W. A., & Hasan, Z. (2024). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Transparansi Transaksi Dalam Jual Beli Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Musytari : Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 5(9), 137–147. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/musytarineraca/article/view/3606/3384>
- Redaksi. (2023). Ta Wan Restaurant Hadir di Kota Padang, Pilihan Favorit Pecinta Masakan Chinese Food. *Posmetro Padang*. <https://posmetropadang.co.id/metro-bisnis/269775/ta-wan-restaurant-hadir-di-kota-padang-pilihan-favorit-pecinta-masakan-chinese-food/>
- Redaksi. (2024). Dapur Solo Hadir di Padang, Sajikan Cita Rasa Nusantara di Transmart. *PadangKita*. <https://padangkita.com/dapur-solo-hadir-di-padang-sajikan-cita-rasa-nusantara-di-transmart/>
- Suadi. (2021). (dari Teori ke Problematika Kontemporer) (M. H. Dr. Maimun, S.Ag. (Ed.)). Jl. Masjid Nurul Falah Lekoh Barat Bangkes Kadur Pamekasan.
- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan.
- Susanto, D., Sabbar, S. D., & Luthfi, M. (2025). Relevansi Dan Implementasi Fiqh Muamalah Dalam Transaksi Ekonomi Modern. *Sebi : Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(1), 09–18. <https://doi.org/10.37567/sebi.v7i1.3390>
- Susanto, & Johendra, M. (2024). TRANSPARANSI JUAL BELI ONLINE : PERSPEKTIF ETIKA ISLAM DALAM PRAKTIK E-COMMERCE Pendahuluan Perdagangan elektronik (e-commerce) telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir , menjadi salah satu sektor yang paling dominan dalam perekonomian glob. 2, 44.
- Tafsir Web. (n.d.). <https://tafsirweb.com/4384-surat-an-nahl-ayat-36.html>
- Tobing, L. (2018). Pemberlakuan Uang Servis Hotel dan Restoran. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/pemberlakuan-uang-servis-hotel-dan-restoran-lt54e748897208f/>
- Ulfininda, T. (2025). Pengertian Service Charge, Jenis, dan Cara Menetapkannya. *Maserp*. <https://www.mas-software.com/blog/service-charge-adalah-jenis-dan-cara-menghitung>

<https://kfmap.asia/leased-retail/transmart-padang-16139>

<https://sisparnas.kemenpar.go.id/p/70344>

<https://radarsumbar.com/sumbar/padang/89404/restoran-khas-cina-ta-wan-hadir-di-padang/>

<https://padek.jawapos.com/padang/2363766658/ta-wan-restaurant-hadir-di-kota-padang-semoga-makin-membuat-betah-wisatawan>

<https://padek.jawapos.com/padang/2365164099/perkaya-wisata-kuliner-dapur-solo-hadir-di-kota-padang>

https://www.lemon8app.com/@withme14_/7269396338519966210?region=id

https://ceritapadang.com/hiburan/transmartpadang/#google_vignette

<https://makassar.tribunnews.com/2022/03/04/buruan-ada-promo-kuliner-di-tsm-makassar-ada-ramen-merugame-udon-hingga-wendys>

https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Reviewg297726d12707377ReviewsImperial_Kitchen_DimsumPadang_West_Sumatra_Sumatra.html

https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant_Reviewg297707d17607338-ReviewsImperial_Kitchen_Dimsum_Transmart_Cirebon_Cirebon_West_Java_Java.html