

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Etika bisnis Islam mengatur etika para pelaku usaha untuk mengikuti etika yang baik sesuai dengan prinsip tauhid, keseimbangan, kehendak bebas dan tanggung jawab (Rahayu 2025). Kehidupan manusia sangat memerlukan peran pelaku ekonomi dalam membangun ekonomi sehat yang sesuai dengan ajaran Islam. Prinsip tauhid dalam etika bisnis Islam berdimensi vertikal, artinya Allah SWT telah memberi batasan tertentu pada perilaku manusia khalifah, untuk memberikan manfaat pada individu tanpa mengorbankan hak individu lainnya, kemudian prinsip keseimbangan menerangkan bahwa Perilaku yang adil akan mendekatkan diri kepada ketakwaan, karena itu dalam bisnis Islam melarang menipu, walaupun hanya sekedar membawa sesuatu pada kondisi yang menimbulkan keraguan sekalipun. Kondisi ini dapat memberikan gangguan pada mekanisme pasar atau adanya informasi penting mengenai transaksi yang tidak diketahui oleh salah satu pihak (Qurratulaini 2024).

Pelaku ekonomi memainkan peran krusial dalam mengatur dunia bisnis, dimana para pelaku ekonomi dapat menjalankan usaha secara optimal sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dengan adanya manajemen yang baik, bisnis tidak hanya mampu bertahan tetapi juga berkembang melalui berbagai strategi yang sistematis. Melalui teknik produksi yang efisien, pelaku bisnis dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil produksi, sehingga memenuhi kebutuhan pasar dengan lebih baik. Selain itu, inovasi dalam produk dan layanan menjadi faktor utama dalam menjaga daya saing usaha ditengah perkembangan industri yang dinamis, kemampuan untuk beradaptasi menawarkan solusi baru bagi konsumen memungkinkan bisnis tetap relevan dan menarik. di samping itu, pengelolaan fasilitas yang efektif berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional dan kenyamanan pelanggan (Andika 2024)

Sebelum memilih suatu produk atau layanan, pelanggan biasanya mencari informasi terkait kualitas dan tingkat kepuasan. Informasi ini dapat diperoleh melalui pengalaman langsung dengan produk maupun testimoni dari pelanggan lain yang telah mencobanya. *Catering* merupakan usaha perseorangan yang masih dalam tahap pengembangan di bidang kuliner, menyediakan makanan untuk berbagai acara, baik rumahan maupun perusahaan. Dalam bisnis ini, faktor utama yang dicari konsumen adalah pemenuhan kebutuhan serta kepuasan yang mereka rasakan terhadap produk atau layanan yang diberikan. Ketika sebuah produk atau jasa mampu memberikan layanan yang memuaskan, pelanggan cenderung kembali menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, jika produk atau jasa tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa kecewa dan lebih memilih beralih ke pilihan lain. Oleh karena itu, kualitas produk atau layanan memiliki peran krusial untuk mempertahankan pelanggan (Sonani 2017).

Selain meningkatkan loyalitas konsumen, kepuasan pelanggan juga dapat memberikan keuntungan bagi usaha lain. Konsumen yang puas tidak hanya melakukan pembelian ulang, tetapi juga cenderung membagikan pengalaman positif mereka kepada keluarga, teman, atau rekan kerja, sehingga membantu meningkatkan reputasi dan daya tarik usaha tersebut. Investasi dalam infrastruktur, teknologi, serta sumber daya manusia menjadi langkah strategis bagi pelaku bisnis dalam mencapai pertumbuhan jangka panjang. Dengan demikian, manajemen yang diterapkan secara tepat tidak hanya membantu kelangsungan bisnis tetapi juga mendorong inovasi dan ekspansi usaha (Santo 2022).

Dalam dunia bisnis para pelaku ekonomi banyak menerapkan sistem yang memudahkan para konsumen untuk memakai atau menggunakan bisnis mereka agar terpenuhi kebutuhan mereka sehari-hari. Salah satu bisnis yang dianggap para pelaku bisnis dapat mempermudah para konsumen adalah bisnis *catering*. Bisnis *catering* menjadi pilihan populer dikalangan ibu-ibu rumah tangga yang ingin memperoleh penghasilan tambahan tanpa

meninggalkan tanggung jawab mengurus keluarga. Sekilas, usaha ini tampak mudah dijalankan karena bisa dilakukan dari rumah, namun kenyataannya membutuhkan pengelolaan yang cermat dan sistematis agar dapat sejalan dengan norma hukum dan syari'at Islam. Bisnis *catering* sudah banyak diterapkan di berbagai daerah di Indonesia salah satunya, termasuk di Desa Purba Baru, Provinsi Sumatera Utara.

Bisnis *catering* ini menjadi salah satu usaha yang dilakukan oleh banyak keluarga di Desa Purba Baru dikarenakan banyaknya santri yang bersekolah di Pesantren Musthafawiyyah. Pihak pesantren menyediakan asrama putri dan putra atau biasa disebut oleh para santri *fatayat* dan *pokir*. Untuk santriwati (*fatayat*) itu diwajibkan tinggal di asrama, adapun untuk santri (*pokir*) tidak diwajibkan karna banyaknya santri tidak mencukupi jika semua tinggal di asrama, maka dari itu, banyak santri yang menyewa tanah masyarakat di Desa Purba Baru untuk dibangun tempat tinggal santri. Salah satu alasan santri menyewa tanah tersebut dikarenakan harga sewa yang terjangkau. Pemilik tanah menentukan harga sebesar Rp:200.000 (dua ratus ribu rupiah) pertahun untuk mendirikan pondok (gubuk) diatas tanahnya dengan ukuran 2x3. Banyaknya santri yang tinggal di tanah masyarakat, membuat pemilik tanah terdorong untuk membuka usaha kecil-kecilan mulai berjualan jajanan, lauk bahkan membuka layanan *catering* untuk para santri. Karna banyaknya santri musthafawiyyah pihak pesantren juga tidak membatasi santri untuk tinggal dan berlangganan *catering* di Desa Purba Baru dengan kata lain hal ini diluar tanggung jawab Pesantren.

Salah satu usaha masyarakat yang ada di Desa Purba Baru yaitu usaha *catering* usaha *catering* ini sebagian dipakai jasanya oleh santri Musthafawiyah yang beberapa santri menggunakan jasa tersebut. Seperti yang dikatakan oleh salah seorang pemilik jasa *catering* Sahri Lubis yang ada di Desa Purba Baru dalam wawancara ia mengatakan, beberapa santri di banjar ini menggunakan jasa *catering*, hal ini menunjukkan tingginya minat dan kebutuhan

terhadap layanan pemilik makanan. Jasa *catering* yang ditawarkan memiliki fleksibilitas waktu, seperti paket mingguan, dua mingguan, hingga bulanan, yang memungkinkan santri menyesuaikan layanan dengan kemampuan dan kebutuhan mereka. Fleksibilitas ini memberikan kemudahan sekaligus meningkatkan daya tarik layanan *catering* (Wawancara Sahri 2025).

Jasa *catering* ini adalah layanan penyediaan makanan dan minuman yang ditawarkan untuk berbagai acara atau kebutuhan tertentu, tingginya penggunaan jasa ini membuka peluang bagi pihak *catering* untuk memperluas layanan dengan meningkatkan kualitas, menambah variasi menu, dan menjaga harga yang bisa di jangkau oleh santri. Selain itu, pengelolaan perancangan dan manajemen yang baik diperlukan untuk memastikan kelancaran layanan, mengingat keberagaman durasi paket yang dipilih oleh konsumen. Jika pelayanan dan kualitas produk jasa *catering* di Desa Purba Baru ditingkatkan, maka konsumen yang puas dapat menjadi promotor tidak langsung dengan merekomendasikan jasa *catering* tersebut kepada teman atau keluarga, yang pada akhirnya membantu meningkatkan reputasi dan jumlah pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa *catering* di Desa Purba Baru memiliki kualitas produk dan layanan peran penting dalam mempertahankan dan menarik konsumen.

Adapun alasan para santri beralih dari memasak dengan metode klasik ke *catering* adalah santri tidak perlu lagi susah payah memikirkan konsumsi mereka dan biaya *catering* tidak jauh beda dengan memasak sendiri. Seperti yang dikatakan oleh salah satu santri yaitu Muhammd Hadi bahwa alasan menggunakan *catering* karena menggunakan jasa *catering* mempermudah mengatur kegiatan belajar dan konsumsi sehari-hari. Dengan adanya *catering* ini para santri tidak perlu lagi memasak untuk konsumsi mereka, cukup Dengan berlangganan *catering* dengan para pemilik *catering* konsumsi mereka tidak menjadi beban dalam urusan konsumsi mereka sehari-hari (Hadi 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengusaha *catering* yang ada di Desa Purba Baru pemilik dan harga *catering* dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Daftar Harga *Catering*

No	Nama <i>Catering</i>	Harga		Pengambilan Harian
		Per minggu	Per bulan	
1.	Sahri	Rp:150.000	Rp:600.000	Pagi,Siang, Sore
2.	Pendi	Rp:112.000	Rp:445.000	Siang, sore
3.	Neli	Rp:125.000	Rp:500.000	Pagi,Siang, Sore
4.	Lukman	Rp:130.000	Rp:520.000	Pagi,Siang, Sore
5.	Parida	Rp:125.000	Rp:500.000	Pagi,Siang, Sore
6.	Maslaini	Rp:135.000	Rp:540.000	Pagi,Siang, Sore
7.	Siti Aisah	Rp:119.000	Rp:450.000	Pagi,Siang, Sore
8.	Regar	Rp:140.000	Rp:560.000	Pagi,Siang, Sore

Sumber data: Wawancara pemilik *catering* 2025

Berdasarkan tabel diatas harga yang ditawarkan oleh pemilik *catering* berbeda pada setiap *catering*. Sebagaimana di *catering* Sahri Lubis menyediakan jasa *catering* dengan harga Rp: 600.000 (enam ratus ribu) perbulannya. Satu hari dengan harga Rp: 18.000 (delapan belas ribu), termasuk sarapan makan siang dan sore *catering* Sahli Lubis biasanya buka pada pukul 07:00 dan tutup pada pukul 22:00. Adapun pada *catering* Aisyah juga menyediakan *catering* yang bervariasi untuk untuk jangka waktunya, ada yang membayar *catering* perminggu dengan harga Rp:112.000 (seratus

dua belas ribu) dengan harga sarapan Rp:4.000 (empat ribu) dan nasi perbungkusnya Rp:7.000 (tujuh ribu).

Adapun pada *catering* Lukman menyediakan harga makan dengan harga Rp:130.000 (seratus tiga puluh ribu) 3x pengambilan sarapan pagi makan siang dan sore, untuk harga sarapan Rp:3.000 (tiga ribu) dan harga nasi perbungkusnya Rp: 8.000 (delapan ribu). Biasanya *catering* Lukman buka mulai dari pukul 07:00-20:00. Begitu juga dengan *catering* Regar yang menyediakan jasa *cetering* dengan harga Rp:140.000 (Seratus empat puluh ribu) dengan harga sarapan Rp:4.000 (empat ribu). Nasi perbungkusnya Rp:8.000 (delapan ribu), biasanya Regar buka pada pukul 07:00 sampai pukul 22:30.

Namun dalam pelayanan *catering* kepada para santri di Desa Purba Baru para pemilik *catering* tidak memberikan aturan yang jelas tentang mekanisme pemberian makanan pengganti jika santri terlambat ataupun ketika makanan pada *catering*nya habis. Salah satu contoh kasus aturan yang tidak jelas terletak pada saat pengambilan *catering* oleh santri yang mana aturan ini diberitahukan oleh pemilik *catering* kepada santri pihak *catering* mengatakan untuk waktu pengambilan *catering* jika makanan sudah tersedia maka boleh diambil. Ada juga beberapa pemilik *catering* mengatur waktu pengambilan makan *catering* contohnya, pengambilan makanan pertama yaitu sarapan pada pukul 07:00-10:00, kemudian makan siang pukul 13:00-15:00 dan makan sore diambil pukul 17:00-19:00. Namun beberapa pemilik *catering* ketika sarapan belum dipukul 10:00 sarapan sudah habis maka diganti dengan uang ataupun jajanan yang tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan. Contohnya, jika harga sarapan Rp: 4.000 (empat ribu) maka akan diganti dengan uang atau jajanan dengan harga Rp:3.000 (tiga ribu), jajanannya berupa gorengan, roti dan makanan ringan (Wawancara Pardamean 2025).

Berdasarkan wawancara dengan pengusaha *catering* yang ada di Desa Purba Baru jumlah pengguna *catering* dan nama-nama *catering* dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Table 1.2
Pemilik Jasa *Catering* dan Pengguna Jasa *Catering*

NO	Nama jasa <i>catering</i>	Jumlah pengguna <i>catering</i>
1.	<i>Catering</i> Sahri Lubis	30 Santri
2.	<i>Catering</i> Pendi	22 Santri
3.	<i>Catering</i> Neli	10 Santri
4.	<i>Catering</i> Lukman	10 Santri
5.	<i>Catering</i> Parida	12 Santri
6.	<i>Catering</i> Maslaini	30 Santri
7.	<i>Catering</i> Siti Aisah	20 Santri
8.	<i>Catering</i> Regar	10 Santri

Sumber data: wawancara pemilik *catering* 2025

Dari data di atas terdapat beberapa masyarakat yang menyediakan jasa *catering* kepada santri di Desa Purba Baru sebanyak 8 jasa antara lain: *catering* Sahri Lubis yang memiliki pengguna jasa *catering* sebanyak 30 Santri, *catering* Pendi yang memiliki pengguna jasa *catering* 22 Santri, *catering* Neli yang memiliki pengguna jasa *catering* 10 Santri, *catering* Lukman 10 Santri, *catering* Parida yang memiliki pengguna jasa *catering* 12 Santri, *catering* Maslaini yang memiliki pengguna jasa *catering* 30 Santri, *catering* Siti Aisah yang memiliki pengguna jasa *catering* 20 Santri, *catering* Regar yang memiliki pengguna jasa *catering* 10 Santri, Melihat dari 8 jasa *catering* di atas jumlah pengguna jasa *catering* keseluruhan sebanyak 144 santri.

Mengenai aturan dari 8 *catering* di atas memiliki aturan-aturan yang berbeda, seperti *catering* Sahri Lubis, Pendi dan Neli yang memiliki aturan jika makanan yang disediakan habis maka akan dimaskkan kembali terkadang juga di ganti dengan uang dengan harga yang sepadan dengan jatah *catering* yang dibayarkan. Sedangkan *catering* Lukman, Parida, Maslaini, Aisah, dan Regar yang memiliki aturan ketika makanan pada *catering*nya sudah habis walaupun belum pada waktu yang ditentukan ketika maka akan di ganti dengan jajanan yang tidak sesuai harga makanan *catering* yang dibayarkan.

Etika bisnis Islam meliputi seluruh kehidupan manusia. Manusia harus menerapkan prinsip prinsip etika bisnis Islam sebagai seorang pedagang yaitu: Ketuhanan (Tauhid), Keadilan, Kehendak Bebas, Tanggung Jawab dan Kebajikan/Kejujuran. (Maulena 2024). Kelima prinsip tersebut merupakan prinsip yang sangat penting yang harus dimiliki oleh pelaku bisnis. Berdasarkan data di atas praktik *catering* yang dilakukan oleh pelaku bisnis di Desa Purba Baru belum menerapkan beberapa prinsip etika bisnis di atas yaitu keadilan, tanggung jawab dan kejujuran.

Islam mengajarkan agar penganutnya berlaku adil dan senantiasa berbuat kebajikan Islam merupakan agama yang mengatur segala urusan umat manusia baik di dunia maupun di akhirat. Aturan-aturan yang mengikat dalam ajaran agama Islam dapat menyelamatkan umat manusia di dunia maupun di akhirat kelak. Dalam hal bermuamalah Islam memiliki ketentuan-ketentuan yang harus dilaksanakan bagi pelaku bisnis yang akan melakukan kegiatan muamalah. Ketentuan tersebut jika dilaksanakan dengan baik akan mencapai kemaslahatan, sebaliknya jika tidak dilaksanakan dengan baik maka akan muncul berbagai kemudharatan yang merugikan berbagai pihak (Helman 2023).

Berdasarkan permasalahan di atas yang mana beberapa pemilik *catering* belum sepenuhnya mematuhi prinsip etika bisnis Islam dalam menjalankan usaha *catering*, penyedia *catering* belum menerapkan aturan *catering* yang sesuai dengan ketentuan dalam berbisnis inilah yang menjadi

alasan mengapa penelitian ini penting dilakukan. peneliti tertarik meneliti dan menuangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap Pelayanan *Catering* Santri Musthafawiyyah di Desa Purba Baru Mandailing Natal Provinsi Sumatra Utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang peneliti paparkan sebelumnya maka dalam penelitian ini penulis akan merumuskan masalah persoalan pokok yaitu bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap pelayanan *catering* Santri Musthafawiyyah di Desa Purba Baru

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana praktik pelayanan *catering* santri musthafawiyyah di Desa Purba Baru?
2. Bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap pelayanan *catering* santri Musthafawiyah di Desa Purba Baru?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan praktik pelayanan *catering* santri di Desa Purba Baru
2. Untuk menganalisis tinjauan etika bisnis Islam terhadap pelayanan *catering* santri Musthafawiyah di Desa Purba Baru.

1.5 Signifikansi Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, serta memperkaya khazanah pemikiran keislaman terutama mengenai Persepektif etika bisnis islam terhadap *catering* santri musthafawiyah Purba Baru

2. Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan juga sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada para pembaca terutama tentang Persepektif etika bisnis islam terhadap *catering* santri musthafawiyah Purba Baru.

Implementasi terhadap teori-teori yang didapatkan dibangku kuliah untuk diaplikasikan dalam menjawab permasalahan yang aktual, sekaligus memecahkan permasalahan yang dihadapi, khususnya pada masalah prinsip etika bisnis Islam, bagi masyarakat penelitian ini hendak menjadi gambaran konkrit atas studi yang diteliti penulis, sehingga masyarakat dapat meningkatkan pengetahuan mengenai persefektif etika bisnis islam terhadap pelayanan *catering* santri Musthafawiyah di Desa Purba Baru.

1.6 Studi Literatur

Berdasarkan pengamatan penelitian, permasalahan yang peneliti angkat berbeda dengan permasalahan yang sudah dibahas sebelumnya peneliti akan menguraikan kesimpulan dengan permasalahan yang telah dibahas oleh:

- 1.6.1.** Mufarohah (2013040087) Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang dengan judul: "Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Sistem Diskon". Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1. Sistem diskon pada Ramayana merupakan ketentuan dari pihak pusat dengan pulau Sumatera yang dipotong dalam zona 2. sistem diskon yang diterapkan beragam mulai dari diskon harian, diskon tengah malam, diskon tambahan atau kombinasi, dan diskon kartu anggota. Diskon yang berlaku memiliki takaran masing-masing dengan tujuan untuk meningkatkan minat konsumen serta menaikkan tingkat penjualan, Persamaan dengan penelitian sekarang sama-sama membahas pengelolaan bisnis. Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah objek yang diteliti, peneliti sebelumnya mengkaji tinjauan etia bisnis terhadap sistem diskon, penelitian sekarang membahas tinjauan etika bisnis Islam terhadap pelayanan bisnis

catering penulisan terdahulu berlokasi di Ramayana kota Padang sedangkan penelitian yang sekarang berlokasi di Desa Purba Baru.

- 1.6.2.** Skripsi Adimas Fahmi Firmansyah (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2013) dengan judul Praktik Etika Bisnis Islam (Studi kasus pada santri syariah Surakarta). Hasil skripsi ini menjelaskan bahwa toko santri syariah telah menerapkan hukum-hukum islam dalam bisnisnya. Hukum islam yang telah diterapkan adalah niatnya dalam berbisnis, cara memperoleh laba dan permodalannya tidak mengandung riba', dan tanggung jawab untuk ikut menyebarkan nilai-nilai islam sehingga tercipta kemaslahatan hidup di dunia dan akherat, serta dampak sosial untuk masyarakat dengan menggunakan hartanya di jalan Allah (membayar zakat, bersadaqah, dan berinfaq). Perbedaan dengan penelitian sekarang objek yang diteliti, yang mana penelitian yang terdahulu membahas toko santri syariah dan peneliti sekarang membahas pelayanan *catering* penulisan terdahulu berlokasi di Panti Asuhan Darul Hadlonah Demak sedangkan penelitian sekarang berlokasi di Desa Purba Baru.

- 1.6.3.** Skripsi Aulia Safira Putri (21.5.12.0064) Prodi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Datokarma Palu. Dengan judul: Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Warung Makan Pojok Exim, Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini penulis menyimpulkan: Bahwa warung makan pojok exim, telah menerapkan sebagian besar prinsip etika bisnis Islam, pelayanan yang ramah menjaga kebersihan, serta tanggung jawab. Persamaan dengan penelitian sekarang sama-sama membahas pengelolaan bisnis Islam. adapun perbedaan dengan penelitian sekarang adalah objek yang diteliti, dan lokasi penulisan terdahulu berlokasi di pojok exim kota palu sedangkan penelitian yang sekarang berlokasi di Desa Purba Baru.

1.6.4. Bunga Arsy (2013040081) Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang dengan judul: Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Praktik Sewa Menyewa Peralatan Outdoor di Kota Padang. Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini penulis menyimpulkan bahwa Hasil penelitian sebagai berikut: Pertama, praktik yang terjadi di toko penyewaan peralatan outdoor di Kota Padang telah memenuhi rukun dan persyaratan yang diperlukan dalam sebuah kontrak sewa sewa. Namun, dalam pelaksanaannya masih perlu diperbaiki yaitu kejelasan akad perjanjian yang hanya disampaikan secara lisan. Kedua, realisasi etika bisnis Islam yaitu: kejelasan perjanjian, tidak konsistennya toko dalam penegakan peraturan, transparansi akad, ketidaktegasan toko terhadap kebijakan. Ketiga, dari lima toko yang diteliti, hanya dua di antaranya yang menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam secara lengkap, sementara tiga lainnya belum memenuhi prinsip-prinsip seperti tauhid, keadilan, tanggung jawab, dan kebenaran. Implikasinya adalah tersedianya panduan akademik tentang etika bisnis Islam dalam praktik sewa menyewa, guna meningkatkan kesadaran dan pemahaman untuk mencegah permasalahan di kemudian hari. Persamaan dengan penelitian sekarang sama-sama membahas pengelolaan bisnis. perbedaan dengan penelitian sekarang adalah objek yang di teliti, penulisan terdahulu berlokasi di Kota Padang sedangkan penelitian yang sekarang berlokasi di Desa Purba Baru.

1.6.5. Agung Eko Purwana Muamalah Fakultas Syariah (IAIN) Ponogoro dengan judul: Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Pelanggan Di Rumah Makan Joglo Manis penelitian ini adalah penelitian kualitatif Hasil skripsi ini menjelaskan ketidakseimbangan antara praktik pelayanan di rumah makan

dengan prinsip etika bisnis islam. dengan latar belakang bahwa dalam pelayanan dalam bentuk draft menu bergambar tidak sesuai dengan prinsip etika bisnis islam yaitu kejujuran. Persamaan dengan penelitian sekarang sama-sama membahas pelayanan dalam bisnis islam. Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah lokasi penelitian, penulisan terdahulu berlokasi di Ponogoro sedangkan penelitian yang sekarang berlokasi di Desa Purba Baru.

1.7 Kerangka Teori

1.7.1. Etika Bisnis Islam

Etika berasal dari kata Yunani *ethos* yang berarti kebiasaan atau adat yang berkaitan dengan moral dan akhlak. Sementara itu secara terminologis etika merupakan ilmu yang mempelajari tentang nilai-nilai kebaikan dan keburukan dalam perilaku manusia, serta menelaah kewajiban-kewajiban yang harus dijalankan oleh manusia. Kata lain dari etika adalah akhlak, yang berasal dari bahasa arab *khalaqah*, yang mengandung makna budi pekerti, sifat, dan perilaku (Martineli 2018).

Etika Islam meliputi seluruh kehidupan manusia. Manusia harus menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis islam sebagai seorang pedagang yaitu: Ketuhanan (Tauhid), Keadilan, Kehendak Bebas, Tanggung Jawab dan Kebajikan/Kejujuran. Kelima prinsip tersebut merupakan prinsip yang sangat penting yang harus dimiliki oleh pelaku bisnis (Ulfa 2025).

1.7.2. Konsep Pelayanan dalam Bisnis Islam

Konsep pelayanan tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga menegakkan kejujuran (*sidq*), menjaga amanah, menegakkan keadilan (*adl*), dalam memberikan pelayanan terbaik dengan prinsip *ihسان*. Pelaku usaha dituntut untuk menyampaikan informasi yang benar, menepati janji, memperlakukan pelanggan secara adil, serta melayani dengan sepenuh hati dan profesionalisme (Sufiani 2022).

1.8 Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah suatu proses atau cara ilmiah yang pada dasarnya dipakai oleh peneliti untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, metode penelitian yang dipakai penulis adalah metode kualitatif yaitu dengan cara menganalisis data (Hardani dkk 2020, 15-51).

1.8.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan cara mendapatkan data, penelitian ini merupakan *Filed research* (penelitian lapangan). Penelitian ini juga sering disebut penelitian hukum empiris dimana penelitian didasarkan atas data primer. Data primer dalam penelitian ini bersumber dari pelaku usaha dan pengguna jasa *catering*.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang terjadi. Peneliti menggunakan jenis penelitian ini dengan wawancara dengan pengguna jasa *catering* dan penyedia jasa *catering*. Prosedur kualitatif tetap mengandalkan data berupa teks dan gambar, dan analisis data, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda dan menyebutkan pendekatan-pendekatan untuk mendokumentasi akurasi atau validitas data yang dikumpulkan (Creswell 2010, 6).

1.8.2 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah pihak pemilik jasa *catering* dan santri musthafawiyah yang ada di Desa Purba Baru Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara. Dalam pemilihan informan, teknik yang digunakan purposive sampling, yaitu Pengambilan informan menggunakan teknik ini yaitu pengambilan sampel yang termasuk dalam kategori non-random sampling. Dalam metode ini, peneliti memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan ketika peneliti sudah memiliki gambaran atau penilaian tentang karakteristik sampel yang sesuai untuk menjawab pertanyaan penelitian. Artinya,

informan diambil dari individu yang secara kebetulan ditemukan dan dipandang cocok sebagai sumber data.

Pada penelitian ini yang menjadi informan ialah santri musthafawiyah dan pihak pemilik *catering*. Sugiyono menjelaskan bahwa teknik ini sering digunakan karena praktis dan cepat, terutama ketika jumlah populasi yang relevan dengan penelitian cukup kecil, *Purposive sampling* merupakan Teknik yang metode pemilihan instrumen dilakukan secara sengaja, dengan memilih subjek atau unit yang dianggap memiliki informasi yang relevan dan dapat memberikan data yang diinginkan dan pada Teknik ini yang menjadi target sample adalah pemilik dari pemilik jasa *Catering*. Dalam *Purposive sampling*, peneliti menggunakan penilaian atau pertimbangannya sendiri dalam menentukan sample yang paling sesuai untuk tujuan penelitian (Sugiyono 2016,85)

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Agar memperoleh data yang relevan penulis menggunakan teknik pengumpulan data. *Pertama* observasi, observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan terhadap objek yang di teliti dan kemudian dilakukan pencacatan *kedua* wawancara, wawancara adalah pertemuan langsung antara pewawancara dengan yang diwawancarai untuk bertanya jawab dan memberikan jawaban atau informasi yang diteliti tertentu untuk memperoleh data wawancara penulis langsung melakukan wawancara kepada narasumber beberapa orang pihak *catering*, dan dari santri sehingga mendapat langsung informasi yang berkaitan dengan penelitian. *Ketiga*, dokumentasi Teknik dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun gambar yang dapat memberikan informasi, dokumentasi dalam penelitian ini penulis lakukan dengan melihat dan mengumpulkan bukti-bukti dan keterangan dari objek penelitian. Seperti foto-foto yang bersangkutan dengan pembahasan yang sedang diteliti (Sugiyono 2017, 85-91).

1.8.5. Teknis Analisis Data dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah peneliti kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman peneliti sendiri mengenai materi-materi tersebut dan untuk memungkinkan peneliti menyajikan apa yang sudah peneliti temukan kepada orang lain (Emzir 2011).

Beberapa tahapan model analisis interaktif Miles dan Herberman melalui empat tahap, yakni:

Pertama pengumpulan data (*data collection*) Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami sendiri oleh penelitian tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Sedangkan catatan refleksi yaitu catatan yang memuat kesan, komentar tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya. Untuk mendapatkan catatan ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan.

Kedua reduksi data (*data reduction*) reduksi data merupakan proses seleksi, penyederhanaan, dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, menggolong-golongkan kepala-pola dengan membuat transkrip, penelitian untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuat bagian yang tidak penting dan mengatur agar dapat ditarik kesimpulan.

Ketiga penyajian Data (*data display*) Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Agar sajian data tidak menyimpang dari pokok permasalahan maka sajian data dapat diwujudkan dalam bentuk

matrik, grafis, jaringan atau bagan sebagai wadah panduan informasi tentang apa yang terjadi. Data disajikan sesuai dengan apa yang diteliti.

Keempat penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proporsi (Miles 1994).

