

**PELAYANAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI JUAL-BELI DI
BELIKOPI PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM**

SKRIPSI



Oleh:

SISKA AYU WIDYANINGRUM

NIM. 102190078

Pembimbing:

M. ILHAM TANZILULLOH, M.H.I.

NIP. 198608012015031002



HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2023

**PELAYANAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI JUAL-BELI DI
BELIKOPI PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Program Strata Satu (S-1) pada Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri
Ponorogo

Oleh:

SISKA AYU WIDYANINGRUM

NIM. 102190078

Pembimbing:

M. ILHAM TANZILULLOH, M.H.I.

NIP. 198608012015031002



HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2023

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siska Ayu Widyaningrum

NIM : 102190078

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "Pelayanan Konsumen pada Transaksi Jual-Beli di Belikopi Perspektif Etika Bisnis Islam" adalah hasil karya sendiri. Hal-hal yang bukan hasil karya saya dalam skripsi ini telah disebutkan sumber aslinya berupa tanda kutipan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 26 September 2023



Siska Ayu Widyaningrum

NIM. 102190078



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

PENGESAHAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Siska Ayu Widyaningrum
NIM : 102190078
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Pelayanan Konsumen Pada Transaksi Jual-Beli Di
Belikopi Perspektif Etika Bisnis Islam

Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang Munaqosah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Senin
Tanggal : 23 Oktober 2023

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam ilmu syariah pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 21 November 2023

Tim Penguji:

1. Ketua Sidang : Wahyu Saputra, S.H.I., M.H.Li.
2. Penguji I : Yudhi Achmad Bashori, M.H.I.
3. Penguji II : M. Ilham Tanzilulloh, M.H.I.

Ponorogo, 21 November 2023

Mengesahkan
Dekan Fakultas Syariah

Khusniati Rofiah, M.S.I.
197401102000032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Siska Ayu Widyaningrum
NIM : 102190078
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : **PELAYANAN KONSUMEN PADA
TRANSAKSI JUAL-BELI DI BELIKOPI
PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian skripsi.

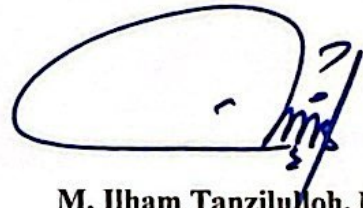
Ponorogo, 25 September 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Menyetujui,
Pembimbing

Hukum Ekonomi Syariah

M. Ilham Tanzilulloh, M.H.I
NIP. 198608012015031002


M. Ilham Tanzilulloh, M.H.I
NIP. 198608012015031002

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siska Ayu Widyaningrum
NIM : 102190078
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Pelayanan Konsumen Pada Transaksi Jual-Beli Di Belikopi
Perspektif Etika Bisnis Islam

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing dan penguji. Selanjutnya saya bersedia apabila naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang diakses di ethesis.iain.ponorogo.ac.id Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 21 November 2023

Yang membuat pernyataan,



Siska Ayu Widyaningrum

NIM. 102190078

ABSTRAK

Widyaningrum, Siska Ayu, 2023. *Pelayanan Konsumen Pada Transaksi Jual-Beli Di Belikopi Perspektif Etika Bisnis Islam.* Skripsi. Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing M. Ilham Tanzilulloh, M.H.I.

Kata kunci/keyword: *Pelayanan Konsumen, Standar Operasional Prosedur (SOP), Etika Bisnis Islam.*

Pelayanan konsumen merupakan suatu aktivitas yang dilakukan pada dasarnya bertujuan untuk memperlihatkan pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga konsumen mencicipi kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja baik. Belikopi merupakan suatu Perusahaan bisnis *food and beverage* yang sudah memiliki lebih dari 100 outlet di Indonesia sejak 2019. Melihat pesatnya perkembangan Belikopi tentunya ada proses manajemen pelayanan konsumen didalamnya namun apakah staf Belikopi masih menyepelekan SOP yang berlaku atau tidak. Salah satu outlet belikopi yaitu di Ngawi masih terdapat kesalahan dalam melayani konsumen seperti tidak diberikannya struk pembelian kepada konsumen. Karena struk pembelian itu penting untuk bukti pembayaran sesuai dengan pesanan atau bukan. Untuk meningkatkan kinerja staf Belikopi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) Bagaimana analisis Etika Bisnis Islam terhadap staf yang bekerja tidak sesuai SOP pelayanan konsumen Belikopi? (2) Bagaimana analisis Etika Bisnis Islam terhadap staf Belikopi yang tidak menyerahkan struk pembelian kepada konsumen?

Adapun jenis penelitian yang dilakukan penulis merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah induktif yaitu merupakan suatu pembahasan yang dilakukan dengan menarik suatu kesimpulan yang bertitik tolak pada pengetahuan yang umum kemudian digunakan untuk menilai suatu kejadian yang khusus.

Dari analisis data dapat disimpulkan bahwa. Penerapan etika bisnis islam terhadap kasir yang tidak menawarkan produk lebih hemat sesuai SOP kepada konsumen Belikopi merupakan suatu bentuk perilaku yang tidak bertanggung jawab dan tidak mencerminkan etika bisnis islam yang baik. Pemberian struk transaksi penjualan adalah hal yang wajib dilakukan oleh staf kasir Belikopi Ngawi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui staf Belikopi Ngawi terkadang tidak memberikan struk pembelian kepada konsumen dikarenakan konsumen yang enggan menerima dan meminta staf tersebut tidak perlu diberikan struk.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu bentuk usaha dalam berbisnis adalah jual beli. Dalam bisnis Islam terdapat prinsip-prinsip diantaranya yaitu prinsip kejujuran. Kejujuran adalah puncak moralitas iman taqwa dan karakteristik yang sangat menonjol dari orang-orang yang beriman. Kejujuran juga merupakan karakteristik oleh para Nabi. Tanpa kejujuran kehidupan agama tidak akan bisa berdiri tegak dan kehidupan dunia tidak berjalan dengan baik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) mempunyai peranan yang penting dalam proses pengembangan di suatu perusahaan. Dengan SOP, seluruh aktivitas operasional dapat terkontrol dan terpantau dengan baik. Hal ini disebabkan karena seluruh kegiatan operasional yang dilakukan oleh staf dilakukan dengan benar. Dan setiap bisnis, apa pun jenisnya, memerlukan bimbingan untuk memahami bentuk, tugas, dan fungsi setiap departemen dan unit bisnis. Tanpa arahan yang jelas maka tugas dan fungsi setiap departemen dan unit di perusahaan akan menjadi tidak seimbang. Inilah sebabnya mengapa bisnis memerlukan prosedur operasi standar atau SOP.¹

Penerapan SOP yang baik akan menunjukkan hasil operasional, hasil produk, dan proses layanan yang konsisten di seluruh proses dengan

¹ Annie Sailendra, *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP* (Yogyakarta: Trans Idesa Publishing, 2015). 123.

memperhatikan kenyamanan, layanan, dan ketentuan keseimbangan. Dalam dunia usaha, besarnya keuntungan atau keuntungan yang diperoleh dari usaha itu sendiri sangat bergantung pada sumber daya yang dimiliki oleh usaha tersebut, baik itu modal, sumber daya manusia, atau sumber penunjang lainnya. Salah satu faktor utama yang menentukan terwujudnya dan berkembangnya keuntungan suatu perusahaan adalah peran sumber daya manusia dalam mengelola suatu bidang usaha. Oleh karena itu, tidak heran jika suatu perusahaan menganggap sumber daya manusia sebagai aset utama dalam pengelolaan perusahaan yang dijalankannya. Peran sumber daya manusia sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Karena hal ini diperlukan untuk mengimbangi kemajuan teknologi yang terus berkembang yang mendukung berbagai aktivitas di dunia bisnis.

Bisnis membutuhkan cara-cara yang dapat menguntungkan diri sendiri tanpa merugikan orang lain atau bertindak ke arah yang saling menguntungkan. Sebagai pemimpin suatu bisnis, seorang wirausaha mempunyai tanggung jawab yang berat. Sebabnya adalah bahwa semua orang, dalam satu atau lain bentuk, tanpa kecuali, adalah konsumen barang-barang yang diperoleh melalui kegiatan komersial. Semua manusia adalah konsumen, termasuk pengusaha atau produsen.¹ terkecuali adalah konsumen, termasuk pelaku bisnis atau produsen

¹ A. Sonny Keraf, *Etika Bisnis Edisi Baru*, (Yogyakarta: Kanisius, 1998), 181.

Belikopi merupakan suatu perusahaan pelaku bisnis merk lokal yang menyediakan minuman, baik minuman kopi atau non kopi beserta makanan ringan yaitu roti panggang yang berdiri sejak tanggal 24 Desember 2019. Sampai saat ini Belikopi sudah memiliki lebih dari 100 kedai di berbagai daerah. Dengan melihat perkembangan perusahaan yang sangat *growth* ini pastinya tidak luput dari proses manajemen pelayanan konsumen didalamnya.

Pemilik perusahaan Belikopi tentu ingin mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya dari sekian banyaknya store, di lain pihak ada masyarakat yang menuntut pelayanan dengan sebaik-baiknya dari segi mutu produk yang baik dengan harga yang wajar. Di samping itu, perusahaan harus memiliki suatu strategi SOP yang inovatif sehingga dapat mempertahankan bisnisnya dan dapat menarik konsumen untuk tetap berlangganan terhadap produk yang ditawarkan oleh pihak Belikopi agar memenuhi kriteria target pesanan yang harus dicapai di masing-masing store Belikopi.

Penerapan pelayanan kepada konsumen di Belikopi tidak hanya sebatas kemampuan melayani konsumen, namun pada sebuah proses yang berkelanjutan dimana kasir harus menerapkan pelayanan konsumen dengan menawarkan produk *Combo Special* dengan harga yang lebih hemat, akan tetapi banyak staf belikopi yang enggan menawarkan produk tersebut dengan alasan agar menyingkat waktu dalam transaksi di *store* Belikopi.

Seperti yang disampaikan oleh Kapten Store Belikopi Cabang Ngawi dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti, beliau menyampaikan

“untuk promo, paket – paket hemat itu nunggu flyer atau pamflet dari pusat baru pagi pas persiapan outlet mau buka itu juga kami siapkan buat pasang dengan pamflet paket – paket yang baru dan wajib buat info ke konsumen juga jadi gak melulu liat gambar menu kita juga harus aktif ngasih penawaran promo”

Pernyataan tersebut menggambarkan bagaimana seorang frontliner professional dalam bekerja melayani konsumen yang datang. Jadi dalam menjalankan pekerjaannya konsumen juga mendapatkan experience dalam berbelanja atau seperti mendapatkan pengalaman hal baru yang belum mereka ketahui.

Bentuk layanan yang juga tidak boleh disepelekan dalam pelayanan di Belikopi adalah wajibnya kasir untuk menyerahkan struk pembelian dalam transaksi jual-beli hal ini terjadi berfungsi agar terhindar dari kesalahan pemesanan yang tidak sesuai dengan struk pembelian karena adapula staf yang tidak melakukan penyerahan produk sesuai SOP dengan mengecek ulang pesanan melalui struk pembelian sehingga menyebabkan salah pesanan dalam penyerahan produk maka dari itu kasir wajib juga untuk menyerahkan struk pembelian sesuai pesanan agar tidak terjadi kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja.

Hal serupa juga disampaikan Kapten Store Belikopi Cabang Ngawi

“SOP nya ya harus selalu memberikan struk pembelian kepada konsumen, kepastian jelas dalam menangani orderan konsumen dan tepat waktu tidak boleh lama – lama. Apabila ada kendala misalkan bahan baku habis atau bahan baku masih otw harus di informasikan ke konsumen. Apabila konsumen tidak mendapatkan struk pembelian maka gratis buat konsumen. Ya jelas dapat sanksi ya si kasir ini nanti kalo gak ngasih struk.”

SOP seperti ini sudah sangat wajar dilakukan, karena jika struk pembelian tidak diberikan oleh kasir terhadap konsumen tidak jarang

konsumen yang meragukan harga yang diberikan oleh kasir tersebut. Meskipun sudah sesuai dengan harga yang tertera juga dikhawatirkan kasir tersebut juga tidak memasukan pendapatan kedalam system kasir.

Islam dalam melakukan kegiatan bisnis atau jual belinya juga terdapat aturan-aturan didalamnya. Ada juga prinsip dan tanggung jawab dalam menjalankan bisnis. Dimana prinsip-prinsip dan juga tanggung jawab yang diatur oleh Islam itu merupakan usaha agama Islam untuk melindungi setiap pelaku bisnis. Baik mulai dari konsumen, staf, maupun pelaku usaha atau pebisnis semua diatur oleh aturan atau prinsip dan tanggung jawab dalam Islam. Mulai dari kejujuran, kewajiban, keadilan, dan juga hak untuk setiap pelaku kegiatan bisnis semua ada aturan masing-masing di dalamnya. Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Konsumen pada Transaksi Jual-Beli di Belikopi Perspektif Etika Bisnis Islam”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis Etika Bisnis Islam terhadap staf yang bekerja tidak sesuai SOP pelayanan konsumen Belikopi?
2. Bagaimana analisis Etika Bisnis Islam terhadap staf Belikopi yang tidak menyerahkan struk pembelian kepada konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana analisis etika bisnis Islam terhadap kasir yang tidak menawarkan produk lebih hemat sesuai SOP kepada konsumen Belikopi.

2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja staf Belikopi yang tidak menyerahkan struk pembelian kepada konsumen analisis etika bisnis Islam?

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis :

Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi atau masukan kepada pihak yang berkepentingan dan membuktikan teori yang sesuai dengan masalah yang diangkat yaitu pelayanan konsumen pada transaksi jual-beli di Belikopi perspektif etika bisnis Islam.

2. Secara Praktis

- a. Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai tinjauan hukum Islam terhadap praktik pelayanan jual beli di Belikopi.
- b. Manfaat dan masukan untuk pihak-pihak dalam rangka praktik jual beli di Belikopi.
- c. Memberikan informasi kepada peneliti-peneliti yang akan datang agar melakukan penelitian seperti yang terkait untuk lebih mendalam lagi.

E. Telaah Pustaka

Pertama, Penelitian yang ditulis oleh Dwi Agustina pada tahun 2021 yang berjudul “*Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo*”.² Dari

² Dwi Agustina, ‘*Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo*’ (INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO, 2021).

hasil penelitian ini terdapat prosedur kerja yang dapat dikatakan baik apabila mencakup tujuh dimensi yaitu meliputi efisiensi, konsistensi, meminimalisir kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja dan batasan pertahanan. Dan ada aspek kualitas kerja belum dirasakan manfaatnya yaitu ketepatan waktu, kelengkapan, dan kerapian. Apabila pelaksanaan SOP dilakukan secara maksimal maka dapat menjadi pendorong serta memberikan manfaat secara keseluruhan.

Persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah inti permasalahan penelitiannya sama yaitu membahas tentang kualitas kerja staf. Perbedaannya pada peneliti terdahulu di bengkel Auto Dakar terdapat pada aspek kualitas kerja dengan ketepatan waktu, kelengkapan dan kerapian, sedangkan penulis membahas tentang prinsip kejujuran dan tanggung jawab staf Belikopi.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Sofiatul Chasanah pada tahun 2017 yang berjudul "*Analisa Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Konsumen Di Rumah Makan Joglo Manis Ponorogo*".³ Hasil dari penelitian adalah pelayanan konsumen Rumah Makan Joglo Manis Ponorogo yang memberikan informasi berupa rancangan menu berdasarkan prinsip kejujuran tidak sesuai dengan etika bisnis Islam, karena salah satu ciri pelayanan yang baik adalah perbandingan antara kenyataan dan kenyataan. harapan konsumen. . Sementara

³ Sofiatul Chasanah, '*Analisa Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Konsumen di Rumah Makan Joglo Manis Ponorogo*' (IAIN PONOROGO 2017).

itu, menu yang ditawarkan di restoran Joglo Manis sebagian tidak sesuai dengan yang tertera pada draft menu beserta foto.

Persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah inti permasalahan penelitiannya sama yaitu membahas tentang pelayanan konsumen dengan pemahaman prinsip-prinsip dalam etika bisnis Islam. Perbedaannya dari peneliti terdahulu yaitu membahas tentang pesanan yang dihidangkan Rumah Makan Joglo Manis tidak sesuai pada menu yang tertera di daftar menu bergambar, sedangkan penulis membahas tentang staf Belikopi yang tidak menawarkan produk combo lebih hemat sesuai SOP yang tertera di depan kasir Belikopi.

Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Irvan Maudy pada tahun 2021 yang berjudul “*Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Penghargaan (Reward) terhadap Kinerja Karyawan*”.⁴ Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa semakin banyak peraturan maka semakin banyak pula jenis kejahatan yang dilakukan. Sebaliknya dengan peraturan SOP yang sederhana dan jelas maka karyawan akan mudah memahami dan meminimalisir pelanggaran SOP yang akan mempengaruhi kinerja di perusahaan.

Persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah inti permasalahan penelitiannya sama yaitu membahas tentang kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh staf dan perbedaannya

⁴ D Maudy, I., Saroh, S., & Zunaida, ‘Pengaruh SOP (Standar Operasional Prosedur) Dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi PT Berlina Tbk Pandaan)’, *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 10.2 (2021), 324-333.

jika kinerja karyawan menerapkan SOP sesuai dari Perusahaan, maka Perusahaan akan memberikan penghargaan sedangkan yang diteliti penulis staf hanya diberikan penghargaan untuk outlet yang omzetnya sesuai dengan kriteria SOP Belikopi.

Keempat, penelitian yang ditulis oleh Mia Lailatul Mukaromah pada tahun 2021 dengan judul “*Analisis Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Karangjati Kecamatan Karangjati Kabupaten Ngawi*”.⁵ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pedagang masih melakukan penipuan dengan mengurangi jumlah dan skala serta dampak penipuan yang dapat mempengaruhi reputasi pedagang.

Persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah inti permasalahan penelitiannya sama yaitu membahas tentang prinsip etika bisnis Islam penjual. Perbedaannya pedagang pasar masih melakukan kecurangan berupa mengurangi kuantitas timbangan dan mencampur kualitas barang dagangan, sedangkan staf Belikopi tidak melakukan penawaran produk combo dan tidak memberikan struk pembelian.

Kelima, penelitian yang ditulis oleh Maya Puspa Iswantami pada tahun 2020 yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen Muslim pada Food and*

⁵ Mia Lailatul Mukaromah, ‘*Analisis Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Karangjati Kecamatan Karangjati Kabupaten Ngawi*’. (IAIN PONOROGO 2021)

Beverage di I-Club Madiun".⁶ Penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena I-Club Madiun memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga berdampak pada kepuasan konsumen. Harga berdampak negatif terhadap kepuasan konsumen muslim di I-Club Madiun karena harga makanan dan minuman yang ditawarkan di I-Club Madiun lebih mahal dibandingkan restoran lainnya sehingga dapat menurunkan kepuasan konsumen. Variasi produk tidak mempengaruhi kepuasan konsumen karena rasa makanan dan minuman yang ditawarkan kurang bervariasi sehingga dapat menurunkan kepuasan konsumen.

Persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah inti permasalahan penelitiannya sama yaitu membahas tentang kualitas pelayanan konsumen. Perbedaannya terletak pada variasi produk I-Club tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen karena cita rasa yang ditawarkan tidak bervariasi, sedangkan dengan adanya penawaran produk Belikopi konsumen bisa memilih karena adanya produk lebih hemat.

⁶ Maya Puspa Iswantami, '*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen Muslim pada Food and Beverage di I-Club Madiun*'. (IAIN PONOROGO 2020)

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif mengandalkan observasi dan wawancara untuk mengumpulkan data di lapangan. Metode yang digunakan adalah metode observasi pada salah satu kedai Belikopi khususnya di Ngawi dengan melakukan wawancara tatap muka pada hari Jumat tanggal 1 September 2023 kepada staf Belikopi diantaranya Angga sebagai Kapten, Lutvi sebagai Staf, Fariq sebagai Kasir dan adapula wawancara dengan tiga Konsumen diantaranya Erma, Ara dan Feli sebagai bukti memberikan dokumentasi dalam lampiran yang tertera. Dalam penelitian ini penelian menggunakan penelitian kualitatif yang artinya melihat dan memahami objek dan subjek penelitian termasuk orang dan lembaga berdasarkan fakta yang ada.

2. Data dan sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif menyajikan sejumlah pendapat para ahli, diantaranya Bogdan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa perkataan atau tulisan orang dan perilaku yang dapat diamati.⁷

Sumber data penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah sumber

⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007)

data primer dan sekunder. Sumber data primer dapat diperoleh dari wawancara, kuisioner, observasi atau diskusi, sedangkan sumber data sekunder dapat diperoleh dari sumber data yang sudah ada, misalnya laporan atau badan usaha, majalah, surat kabar, internet, buku atau artikel ilmiah, atau penyedia jasa .data.

Dalam penelitian ini data primer berasal dari sumber yaitu pemilih korporasi, staf atau konsumen. Disini peneliti mengambil sumber data langsung dari lokasi yang diteliti yaitu Kedai Belikopi, dimana semua informasi terkait penelitian ini diperoleh mulai dari kepala toko, staf sampai dengan konsumen Belikopi. Kemudian data sekunder berasal dari studi kepustakaan yang dilakukan dengan mencari teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dalam topik penelitian tersebut baik dari buku, artikel online, dan lain-lain.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tahapan penelitian yang paling strategis karena tujuan utamanya yaitu mengumpulkan data. Hakikat teknis pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah observasi melalui wawancara mendalam dan pencatatan. Hal ini penting karena penelitian kualitatif merupakan penelitian yang akan menggali makna fenomena empiris. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah sebagai berikut:⁸

a. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk memberikan gambaran realistis tentang suatu peristiwa atau lebih guna menjawab pertanyaan penelitian. Dengan hasil berupa kegiatan, peristiwa, benda, kondisi atau suasana tertentu. Observasi ini dilakukan secara langsung di store Belikopi Ngawi dengan tujuan pengumpulan informasi yang dilakukan untuk memberikan gambaran sebenarnya mengenai suatu peristiwa atau kejadian guna menjawab pertanyaan penelitian. Dengan hasil berupa kegiatan, peristiwa, benda, kondisi atau suasana tertentu.

b. Wawancara

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode wawancara terstruktur, meliputi wawancara tatap muka dengan kapten Belikopi Ngawi dan beberapa staf Belikopi Ngawi. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui lebih detail mengenai penerapan SOP pada Belikopi. Dengan demikian, dengan melakukan wawancara, peneliti akan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap partisipan dalam menjelaskan situasi dan fenomena yang terjadi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 224.

membuat catatan-catatan penting yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, bertujuan untuk memperoleh data yang akurat dan tidak berdasarkan perkiraan. Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan bukti-bukti karena dokumentasi ini sangat penting untuk pengumpulan data yang ada. Peneliti akan mencari informasi melalui dokumen atau informasi milik perusahaan, seperti SOP pelayanan, kebersihan, ketertiban, peraturan, kelengkapan, dan lain-lain.

4. Analisis data

Analisis data adalah proses meneliti dan mensintesis data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen agar mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁹

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh merupakan data kualitatif yang berupa kumpulan kata, bukan rangkaian angka, dan tidak dapat digolongkan ke dalam kategori atau struktur taksonomi.

Analisis data pada penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan induktif, yaitu mengambil data faktual dari Belikopi yang terlebih dahulu dideskripsikan kemudian dianalisis menggunakan teori dan terakhir diambil kesimpulan dari penelitian. Untuk itu peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari Belikopi dan selanjutnya data yang dikumpulkan Sehubungan dengan hal tersebut maka peneliti mengumpulkan data yang

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014) 244.

diperoleh dari Belikopi kemudian data yang telah dikumpulkan tersebut dianalisis oleh peneliti.

5. Keabsahan data

Keabsahan data dalam suatu penelitian merupakan hal yang penting karena memungkinkan data tersebut dapat diverifikasi. Selain itu, peninjauan dan verifikasi silang terhadap informasi yang diperlukan juga dilakukan dengan melakukan wawancara dengan manajer regional. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik observasi persisten. Dengan demikian, kepastian data dan rangkaian kejadian dapat terekam secara pasti dan sistematis. Berkat observasi yang tekun ini, peneliti dapat mengecek kembali apakah data yang ditemukan valid. Begitu pula melalui pengamatan yang terus menerus, peneliti dapat memberikan gambaran data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

Untuk bekal peneliti pengamatan ketekunan adalah dengan dapat membaca banyak referensi dan hasil penelitian atau dokumen yang berkaitan dengan hasil penelitian.¹⁰ Peneliti membaca referensi buku yang berkaitan dengan judul yang ditulisnya, serta jurnal orang lain dengan topik yang sama, serta dokumen yang dihasilkan peneliti selama observasi lapangan. Setelah itu peneliti membaca kembali hasil penulisan skripsi untuk memastikan data yang ditulis tidak ada kesalahan.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 272.

G. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama adalah pendahuluan yang merupakan pola dasar dalam memberikan gambaran secara umum dari seluruh skripsi yang melatarbelakangi penulisan skripsi ini. Pada bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TEORI ETIKA BISNIS ISLAM DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Bab kedua adalah memaparkan teori yang digunakan dalam penelitian. Berisi tentang teori etika bisnis Islam dan Standar Operasional Prosedur dan kualitas kerja staf, dan studi penelitian terdahulu.

BAB III : PRAKTIK PELAYANAN KONSUMEN DI BELIKOPI

Bab ketiga metode penelitian yang berisi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi atau tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data.

BAB IV : ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN KONSUMEN BELIKOPI

Bab keempat pemaparan data dan analisis data. Pada bab ini memuat hasil analisis pelaksanaan kualitas pelayanan

Belikopi dari tinjauan etika bisnis Islam.

BAB V : PENUTUP

Bab kelima yaitu penutup. Bab ini merupakan bab terakhir dari seluruh pembahasan sampai bab empat yang berisi kesimpulan dan saran dalam penerapan proses Standar Operasional Prosedur dan pelayanan konsumen dalam transaksi jual-beli di Belikopi.



BAB II

ETIKA BISNIS ISLAM DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

A. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika adalah salah satu cabang filsafat yang mempelajari hakikat nilai baik dan buruk dalam kaitannya dengan perbuatan dan perbuatan seseorang, yang dilakukan dengan kesadaran penuh berdasarkan pertimbangan dalam pemikiran orang tersebut.¹

Kata “Akhlak” berasal dari bahasa Arab, Indonesia dan juga diartikan sebagai perangai dan kesantunan, yang meliputi budi pekerti, kesopanan, tingkah laku atau budi pekerti. Selain istilah etika, dikenal juga dengan istilah etika dan moralitas. Ketiga istilah ini bersama-sama mendefinisikan nilai-nilai baik dan buruk dalam sikap dan tindakan manusia. Perbedaannya terletak pada standar masing-masing. Untuk akhlak standarnya adalah Al-Quran As-Sunnah, untuk akhlak standarnya adalah pertimbangan akal dan pikiran, dan untuk akhlak standarnya adalah adat istiadat yang lazim diikuti dalam masyarakat.²

Secara umum, etika dapat diartikan sebagai upaya sistematis, dengan menggunakan akal untuk memahami pengalaman moral pribadi atau sosial

¹ Abdul, Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung : Alfabeta, 2013), 20.

² Ibid, 24.

kita, untuk menentukan peran yang akan mengatur tindakan kita, orang-orang, dan nilai-nilai yang berguna dalam kehidupan. Terkadang moralitas identik dengan etika, suatu tindakan yang dianggap benar secara moral disebut tindakan etis. Aturan moral disebut kode etik. Etika bisnis juga diartikan sebagai etika bisnis. Etika adalah tindakan dan pola normatif yang tercermin dalam perilaku kita. Etika normatif berupaya menyediakan dan mengevaluasi sistem moral yang masuk akal. Sistem etika ini memberikan aturan-aturan yang mengatur perilaku individu dengan mendefinisikan tindakan yang baik dan buruk.¹

Etika mencakup nilai-nilai, praktik hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan semua kebiasaan yang dihormati dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi lainnya. Menurut kamus Webster, “etik” adalah ilmu yang mempelajari apa yang baik dan buruk secara moral. “etika” adalah ilmu tentang etika yang menentukan bagaimana seharusnya manusia hidup dalam masyarakat, termasuk aturan-aturan dan prinsip-prinsip yang menentukan perilaku yang benar, khususnya baik dan buruk, kewajiban dan tanggung jawab.²

Etika bisnis merupakan seperangkat nilai tentang benar, salah, benar dan salah dalam dunia bisnis, berdasarkan prinsip etika. Dalam arti lain, etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan standar yang harus dipatuhi oleh

¹ Taha Jabir Al-Alwani, *Bisnis Islam*, (Yogyakarta : AK GROUP, 2005), 4.

² Ibid, 24.

seorang pebisnis dalam transaksi, perilaku, dan hubungannya untuk menjamin tujuan bisnisnya. Selain itu, etika bisnis juga dapat dipahami sebagai pemikiran tentang moralitas dalam perekonomian dan bisnis, khususnya tentang perbuatan baik, buruk, terpuji, hina, benar, salah, wajar, pantas dan tidak patutnya perilaku seseorang dalam berbisnis atau bekerja.³

Etika bisnis Islam adalah suatu proses dan upaya untuk mencari tahu apa yang benar, apa yang salah dan kemudian terus melakukan hal yang benar mengenai produk dan jasa perusahaan dengan pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan kebutuhan bisnis. Teliti kualitas etika dalam kebijakan organisasi, konsep umum dan standar perilaku etis dalam bisnis, perilaku bertanggung jawab dan etis. Artinya etika bisnis Islam merupakan kebiasaan atau budaya etis yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.⁴

Dari uraian di atas dapat kita simpulkan bahwa etika bisnis Islam adalah seperangkat nilai-nilai benar, salah, benar, salah dan halal, haram dalam dunia bisnis, berdasarkan prinsip-prinsip etika menurut hukum syariah.

³ Halifah, Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Komunikasi Pemasaran Pada Butik Moshaiet Surabaya, *Jurnal Kajian Bisnis*, 20.

⁴ Ibid, 35.

2. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam

Untuk bisa mempelajari etika dari sudut agama Islam, tentu saja kajian etika dalam sudut pandang agama Islam tidak lepas dari landasan hukum atau kaidah-kaidah yang melandasinya, yaitu ketentuan-ketentuan yang mengatur hubungan kehidupan umat Islam di seluruh dunia. Baik hubungan dengan Allah (Sang Pencipta) maupun dengan sesama (*hablum minannas*). Aturan dasar pedoman hidup umat Islam mengacu pada Al-Quran dan Hadits Nabi (Rasulullah Muhammad SAW).⁵

a. Al-Qur'an

QS. An-Nisa [4] ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”⁶

Al-Baqoroh [2] ayat 42

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

⁵ Ibid, 35.

⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Bandung: Penerbit Al-Qur'an, 2009), 83.

“Janganlah kamu campuradukkan kebenaran dengan kebatilan²¹) dan (jangan pula) kamu sembunyikan kebenaran, sedangkan kamu mengetahui(-nya)”⁷

b. Hadits

Hadits tentang larangan menipu

حَدَّثَنَا هِشَامُ بْنُ عَمَّارٍ حَدَّثَنَا سُفْيَانُ عَنِ الْعَلَاءِ بْنِ عَبْدِ الرَّحْمَنِ، عَنْ أَبِيهِ، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ: قَالَ مَرَّ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِرَجُلٍ يَبِيعُ طَعَامًا فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهِ. فَأَذَاهُو مَعْشُوزٌ فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَيْسَ مِنَّا مَنْ غَشَّ .

Artinya: “Mewartakan kepada kami Hisyam bin Ammar, mewartakan kepada kami Sufyan, dari al-Alabin Abdurrahman, dari ayahnya, dari Abu Hurairah, dia berkata: Rasulullah SAW lewat pada seseorang yang menjual makanan. Lalu beliau memasukkan tangannya ke dalam makanan tersebut. Ternyata makanan tersebut telah dicampur. Maka Rasulullah SAW pun bersabda: bukan dari golongan kami orang yang menipu.”⁸

Hadits tentang anjuran kejujuran

حَدَّثَنَا هَنَادٌ : حَدَّثَنَا قَبِيصَةُ. حَدَّثَنَا عَنْ سُفْيَانَ، عَنْ أَبِي حَمْزَةَ، عَنِ الْحَسَنِ، عَنْ أَبِي سَعِيدٍ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ لَاتَّاجِرُ الصُّدُو قَا لِأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ.

⁷ Ibid., 7.

⁸ Abdullah Shonhaji, *Terjemahan sunan Ibnu Majah Vol. III* (Semarang: Asy-Syifa, 1993), 71.

Artinya: “Hanad menceritakan kepada kami, Qubaisah menceritakan dari Sufyan dari Abu Hamzah dari Al-Hasan dari Abu Said dari Nabi SAW bersabda: pedagang yang jujur dan dapat dipercaya ia beserta para Nabi, orang-orang yang jujur dan orang-orang yang mati syahid.”⁹

3. Prinsip Etika Bisnis Islam

Model bisnis juga dapat dianggap sebagai perspektif yang digunakan sebagai landasan bisnis sebagai suatu aktivitas atau suatu entitas. Model bisnis Islam dibangun dan didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:¹⁰

a. Kesatuan

Tauhid dalam agama menjelaskan bahwa manusia mewujudkan keesaan Allah SWT. dan yakinlah bahwa segala sesuatu berasal dari Allah SWT. Prinsip persatuan dikaitkan dengan konsep tauhid yang mengintegrasikan seluruh aspek kehidupan umat Islam ke dalam bidang ekonomi, politik, dan sosial. Berdasarkan konsep ini Islam mengusulkan agar agama, ekonomi dan masyarakat membentuk satu kesatuan yang utuh. Berdasarkan hal tersebut, etika dan bisnis menjadi persamaan penting dalam sistem Islam. Berdasarkan aksioma di atas, hendaknya seorang pengusaha muslim tidak melakukan hal yang membeda-bedakan dalam menjalankan kegiatan usahanya seperti diskriminasi antara

⁹ Moh Zuhri, *Terjemahan sunan At-Tirmidzi Vol. II* (Semarang: Asy-Syifa 1992), 561.

¹⁰ Dany Hidayat dan Fatin Fadhilah Hasib, “Pencapaian Mashlahah Melalui Etika Bisnis Islam Studi Kasus Restoran Mie Akhirat”, *JESTT* No. 11, Vol. 2, 2015, 915.

pekerja, penjual, pembeli, mitra kerja berdasarkan ras, warna kulit, jenis kelamin atau agama.

QS. Al-Hujurat [49] ayat 13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ

أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

“Wahai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan. Kemudian, Kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Mahateliti”.¹¹

b. Keseimbangan (Keadilan)

Islam selalu mengajarkan untuk berlaku adil kepada semua pihak tanpa terkecuali, termasuk pihak yang dibenci karena menjalankan aktivitasnya di dunia kerja dan bisnis. Keseimbangan atau perilaku adil telah dijelaskan dalam teori bisnis klasik kepada para pebisnis muslim secara jujur, seperti memberikan ukuran yang tepat dan menimbanginya secara adil dan akurat dengan alat ukur yang sesuai.

Wujud dari praktek yang seimbang dalam dunia usaha adalah tidak adanya kecurangan dalam pengukuran takaran timbangan dan penentuan harga menurut mekanisme pasar normal. Dalam firman Allah

¹¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Bandung: Penerbit Al-Qur'an, 2009), 517.

SWT dalam QS. Al-Isra [17] ayat 35.

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

“Sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Itulah yang paling baik dan paling bagus akibatnya”¹²

Keadilan dalam Al-Quran disebutkan dengan kata al-adl dan al-qitsh. Hasil analisis penggunaan kata al-adl dalam Al-Quran berarti tebusan, sama, sesuai dengan apa adanya, memberikan hak yang sama dan memberikan penjelasan atau keterangan sebagaimana yang mereka lakukan.¹³

Para ahli agama berpendapat bahwa makna keadilan ada empat, yaitu keadilan dalam arti persamaan, keadilan dalam arti keseimbangan, keadilan yang memperhatikan hak-hak pribadi dan yang terakhir keadilan yang diberikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yaitu terjaga dan adil dalam kelangsungan keberadaan, tanpa menghalangi kelangsungan keberadaan dan pencapaian rahmat jika memungkinkan.

c. Kehendak Bebas

Elemen terpenting dalam etika bisnis Islam adalah kebebasan, ketika kebebasan tersebut tidak merugikan kebaikan bersama. Setiap

¹² Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Bandung: Penerbit Al-Qur'an, 2009), 285.

¹³ Dany Hidayat dan Fatin Fadhilah Hasib, “Pencapaian Mashlahah Melalui Etika Bisnis Islam Studi Kasus Restoran Mie Akhirat”, JESTT No. 11, Vol. 2, 2015, 915.

orang bebas untuk proaktif berkreasi dan berkarya dengan kemampuannya. Kebebasan yang dimaksud bukanlah kebebasan menciptakan produk, mendistribusikan atau mengkonsumsinya melainkan terikat pada kaidah agama Islam. Contohnya adalah manusia terus menerus memenuhi kebutuhannya yang tidak terbatas. Mengendalikan kebutuhan yang tidak terbatas merupakan kewajiban setiap individu dalam mengeluarkan zakat, infaq dan sedekah.

Manusia mempunyai kebebasan berkehendak untuk mengarahkan hidupnya sebagai raja, demikianlah firman Allah SWT dalam QS. Al-Kahfi [18] ayat 29.

وَقُلِ الْحَقُّ مِنْ رَبِّكُمْ فَمَنْ شَاءَ فَلْيُؤْمِنْ وَمَنْ شَاءَ فَلْيُكْفُرْ إِنَّا أَعْتَدْنَا لِلظَّالِمِينَ نَارًا
 أَحَاطَ بِهُمْ سُرَادِقُهَا وَإِنْ يَسْتَعِينُوا يُعَاثُوا بِمَاءٍ كَالْمُهْلِ يَشْوِي الْوُجُوهَ بِئْسَ
 الشَّرَابُ وَسَاءَتْ مُرْتَفَعًا

“Katakanlah (Nabi Muhammad), “Kebenaran itu datang dari Tuhanmu. Maka, siapa yang menghendaki (beriman), hendaklah dia beriman dan siapa yang menghendaki (kufur), biarlah dia kufur.” Sesungguhnya Kami telah menyediakan neraka bagi orang-orang zalim yang gejolaknya mengepung mereka. Jika mereka meminta pertolongan (dengan meminta minum), mereka akan diberi air seperti (cairan) besi yang mendidih yang menghanguskan wajah. (Itulah) seburuk-buruk minuman dan tempat istirahat yang paling jelek.”¹⁴

¹⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Bandung: Penerbit Al-Qur'an, 2009), 297.

Berdasarkan hal ini, mengungkapkan bahwa dalam bisnis manusia punya kebebasan untuk membuat kesepakatan atau bekerja sama bukan untuk merugikan orang lain. Apabila terdapat persaingan maka persaingan tersebut haruslah sehat. Setelah kontrak atau kesepakatan dibuat maka masing-masing harus memenuhinya.

d. Tanggung jawab

Kebebasan tanpa batas adalah sesuatu yang mustahil bagi manusia. Manusia bertanggung jawab atas setiap tindakan. Prinsip ini dikaitkan dengan keinginan bebas. Penting untuk menetapkan batasan terhadap apa yang bebas dilakukan orang sambil tetap bertanggung jawab atas segala hal yang mereka lakukan.

Tanggung jawab manusia dalam dunia usaha adalah memperbaiki lingkungan ekonomi dan sosial, oleh karena itu konsumsi harus diperhatikan dari segala aspek, baik mikro maupun makro. Berdasarkan prinsip tersebut, penerapan yang diterapkan dalam bisnis adalah:

- 1) Gaji harus disesuaikan dengan UMR (Upah Minimum Regional)
- 2) Keuntungan ekonomi pemberi pinjaman harus dihitung berdasarkan keuntungan yang tidak dapat ditentukan atau ditentukan sebelumnya seperti dalam sistem suku bunga.
- 3) Islam melarang segala transaksi seperti gharar, sistem ijon, dll.

e. Kebenaran: Kebajikan dan kejujuran

Prinsip kebenaran dalam konteks ini mempunyai dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam dunia bisnis, kebenaran berarti niat, sikap, dan perilaku yang benar termasuk proses akad (transaksi), proses penelitian, serta pengembangan bisnis untuk mencapai manfaat yang diinginkan. Prinsip kebenaran ini sangat hati-hati dan diterapkan secara hati-hati terhadap kemungkinan terjadinya kerugian pada saat bertransaksi maupun dalam melakukan kerjasama.

Kebajikan adalah tindakan yang bermanfaat bagi orang lain. Sikap peduli dalam berbisnis mencakup sikap sukarela dan bersahabat. Dalam bisnis, para pihak harus bersifat sukarela dan mempunyai hak yang sama dalam menentukan transaksi dan perjanjian. Hal ini digunakan untuk menjaga hubungan persahabatan yang baik antar sesama pengusaha. Dalam bisnis, kejujuran adalah salah satu hal yang penting. Saat melakukan transaksi bisnis, Anda harus jujur dalam memberikan informasi produk dan menghormati perjanjian. Selain itu, para pelaku bisnis juga harus ingat untuk beramal, berbuat baik, bersikap lunak terhadap debitur, dan membayar utang sebelum ditagih.

B. Standar Operasional Prosedur

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur

Dalam bisnis, aturan dikembangkan dalam bentuk yang lebih formal, khususnya prosedur operasi standar atau biasa disebut SOP. Setiap

perusahaan tentunya mempunyai visi dan misi yang ingin dicapai, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Setiap visi dan misi yang ingin dicapai tentunya tidak hanya melibatkan beberapa orang saja, namun setiap orang dalam perusahaan harus melakukan upaya untuk mencapai visi dan misi tersebut. Agar seluruh anggota dapat bekerja menuju tujuan bersama yaitu mewujudkan visi dan misi, maka perusahaan perlu mempunyai peraturan, prosedur dan sistem yang disusun secara jelas, lengkap dan akurat disitulah SOP berperan.¹⁵

SOP adalah perangkat lunak yang menetapkan langkah-langkah proses kerja dan proses kerja tertentu.¹⁶ SOP juga merupakan instruksi bagaimana staf dapat melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap jabatan dalam organisasi mempunyai SOP yang berbeda dengan jabatan lainnya.¹⁷

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan salah satu dokumen acuan utama dalam menentukan langkah dan tahapan pelaksanaan aktivitas kerja di perusahaan.

2. Unsur-Unsur Dalam SOP

Unsur standar operasional prosedur penting untuk efektivitas penyusunan dan penerapan SOP. Ketika unsur-unsur SOP diabaikan dalam

¹⁵ Fajar Nur 'Aini, *Pedoman Praktis Menyusun SOP*, (Yogyakarta: Quadrant, 2016), 14.

¹⁶ M Budiharjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP*, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014), 7.

¹⁷ Ibid, 17.

suatu organisasi, maka penerapan SOP tersebut tidak akan memberikan manfaat bagi organisasi. Unsur-unsur SOP tidak hanya berguna sebagai acuan penyusunan tetapi juga berguna sebagai senjata kendali untuk melakukan penyusunan SOP, khususnya untuk melihat apakah SOP yang disusun sudah lengkap atau belum. Dalam SOP sendiri, unsur-unsur tersebut tidak selalu tersusun secara lengkap, karena setiap penyusunan SOP mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda di setiap organisasi atau Perusahaan.¹⁸ Komponen SOP yang dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan SOP adalah sebagai berikut:

a. Tujuan

Pada dasarnya penyusunan SOP harus mempunyai tujuan. Tujuan penyusunan SOP harus dicantumkan dengan jelas sehingga dapat menjadi landasan bagi setiap langkah proses dan kegiatan yang terdapat dalam SOP, termasuk keputusan yang diambil selama penerapan SOP.

b. Kebijakan

Panduan SOP harus disertai dengan pernyataan kebijakan yang relevan untuk mendukung penerapan prosedur yang efektif dan efisien. Kebijakan terkait prosedur operasi standar bersifat spesifik untuk setiap proses.

¹⁸Tambunan M Rudi, 2013, Pedoman penyusunan Standard operating prosedur, Edisi. 2013, Penerbit Maiesta. 140.

c. Petunjuk operasional

Yang dimaksud petunjuk operasional dari prosedur adalah bagaimana pengguna akan membaca panduan prosedur operasional tersebut dengan cara benar. Bagian ini sangat penting untuk mengarahkan pengguna dalam memahami berbagai bentuk tampilan serta simbol-simbol yang digunakan didalam prosedur yang bersangkutan. Petunjuk operasional hanya disajikan pada awal pedoman, dan tidak disajikan berulang-ulang pada setiap prosedur. Petunjuk operasional harus dinyatakan secara lengkap, konsisten, dan bahasa yang jelas. Sehingga petunjuk operasional menjadi lebih bermanfaat.

d. Pihak yang terlibat

Hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu prosedur adalah pihak atau fungsi yang terlibat di dalam prosedur yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan prosedur, lebih baik menggunakan fungsi sebagai representasi dari pihak yang terlibat, daripada menggunakan nama bagian atau unit, departemen atau juga nama jabatan dan orang; yang rentan terhadap perubahan atau penggantian.

e. Formulir

Yang dimaksud formulir adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong atau lazim juga disebut blanko atau dokumen, yang lazim digunakan dalam menjalankan prosedur tertentu sebagai media yang menghubungkan tiap keputusan dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap

pihak yang terlibat di dalam prosedur tersebut. Didalam SOP, formulir atau blanko atau dokumen, merupakan media validasi dan kontrol prosedur. Karena keberadaan formulir atau blanko atau dokumen di dalam suatu prosedur memiliki fungsi sebagai sumber terpenting untuk kontrol dan pelaksanaan audit, tidak hanya berfungsi sebagai media agar terlaksana relasi keputusan dan kegiatan antar pihak- pihak yang terlibat dalam prosedur. Oleh karena itu, di dalam pedoman SOP, dalam setiap prosedur, harus pula dijelaskan dengan tepat bagaimana cara pengisian setiap formulir yang digunakan dalam prosedur yang bersangkutan.

f. Masukan

Setelah formulir sebagai media masukan disiapkan, maka kegiatan di dalam sistem dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan ataupun syarat prosedur.

g. Proses

Proses adalah tahapan lanjutan setelah tahapan masukan dalam prosedur. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Hal ini juga dapat terjadi pada prosedur suatu organisasi. Data dan informasi di dalam masukan diubah menjadi informasi dan *knowledge* yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

h. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko, atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi di dalam prosedur lainnya.

i. Validasi

Validasi merupakan bagian penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan dalam suatu organisasi. Tujuan validasi adalah untuk memastikan bahwa seluruh keputusan yang diambil dan aktivitas yang dilakukan adalah valid. Pengendalian dapat dipecah dalam berbagai cara, termasuk spesifikasi, prosedur, kepatuhan, dan banyak lagi. Untuk dapat melaksanakan SOP dan prosedur, maka pengendalian yang diterapkan harus mencakup segala bentuk pengendalian.¹⁹

C. Standar Operasional Prosedur *Store* Belikopi

SOP *Store* Belikopi sendiri memiliki standard pekerjaan sendiri, seperti layaknya store-store yang ada saat ini Belikopi juga menentukan SOP sendiri bagi perusahaan mereka. SOP store Belikopi di bagi menjadi tiga bagian, yang pertama ada standard *greeting*, kemudian ada standard *suggest*, dan yang ketiga adalah standard penyerahan *produk* Belikopi.

¹⁹ Tambunan M Rudi, 2013, Pedoman penyusunan Standard operating prosedur, Edisi. 2013, Penerbit Maiesta. 142-165.

1. Standard *Greeting*

Standard *greeting* di Belikopi sama halnya dengan standard *greeting* di tempat-tempat lain, yaitu menyapa konsumen dengan sambutan hangat dari staf kepada konsumen kemudian diikuti pertanyaan pesanan.

Contohnya adalah sebagai berikut:

Selamat pagi (sore atau malam opsional tergantung waktu) kak, mau pesan apa kak?

Selamat datang di Belikopi, silahkan kak mau pesan apa?

Standard *greeting* di Belikopi selain di ingatkan secara langsung oleh kapten store Belikopi juga di tempel di dinding-dinding tempat staf beristirahat dan tidak terlihat oleh mata konsumen secara langsung.



Gambar 2.1 Standard *greeting* dan *suggest* di Belikopi

2. Standard *Suggest*

Standard *suggest* merupakan standard penawaran produk yang ada dalam store Belikopi. Mulai dari penawaran paket hemat, penawaran promo sampai dengan penawaran produk-produk pelengkap menu utama. Seperti pada gambar 3.1 standard *greeting* dan *suggest* dijadikan satu lembar dan ditempelkan pada dinding tembok selain untuk mengingatkan karyawan

namun juga sebagai dasar bahwa keduanya saling berhubungan. Diawali dengan sapaan kemudian dilanjut dengan penawaran.

3. Standard Penyerahan Produk

Standard penyerahan produk dari staf kepada konsumen menjadi sangat penting untuk terus diawasi dan ditingkatkan. Di Belikopi sendiri SOP paling ketat ada di kriteria ini, karena akan menjadi asumsi atau pandangan konsumen terhadap store Belikopi tentang pelayanan staf kepada konsumen. SOP penyerahan produk di Store Belikopi adalah sebagai berikut:

- a. Memanggil nama konsumen dengan nada yang sopan dan lembut
- b. Meminta struk belanja dari konsumen untuk menyesuaikan antara menu yang dipesan dan menu yang sudah dibuatkan.

Contoh: *“maaf kak, bisa lihat struknya kak untuk kami cek kembali pesanannya.”*

- c. Pastikan di cek kembali antara menu yang dipesan dan menu yang sudah dibuatkan sudah sesuai.
- d. Membacakan ke konsumen antara struk dan menu yang telah dibuatkan dengan detail sesuai yang ada di struk.
- e. Sebelum menu diserahkan, tanyakan terlebih dahulu ke konsumen apakah *dine in* atau *take away*.

Contoh: *“mohon maaf kak, ini mau dine in atau take away ya kak?”*

- f. Pastikan kembali menu yang diserahkan cup atau boxnya dalam keadaan bersih

- g. Selalu mengucapkan terimakasih kepada konsumen yang akan meninggalkan outlet.
- h. Selalu terlihat senyum dan ramah.



Gambar 2.2 SOP penyerahan produk di Store Belikopi

4. Sanksi dan penghargaan staf

a. Sanksi Staf

Bisa terjadi karena staf bekerja tidak sesuai SOP yang sudah ditentukan perusahaan. Sebagai contoh, kasir tidak memberikan struk belanjanya kepada konsumen maka pesanan tersebut menjadi gratis bagi konsumen dan kasir mendapatkan sanksi berupa mengganti uang pesanan konsumen tersebut.

b. Penghargaan Staf

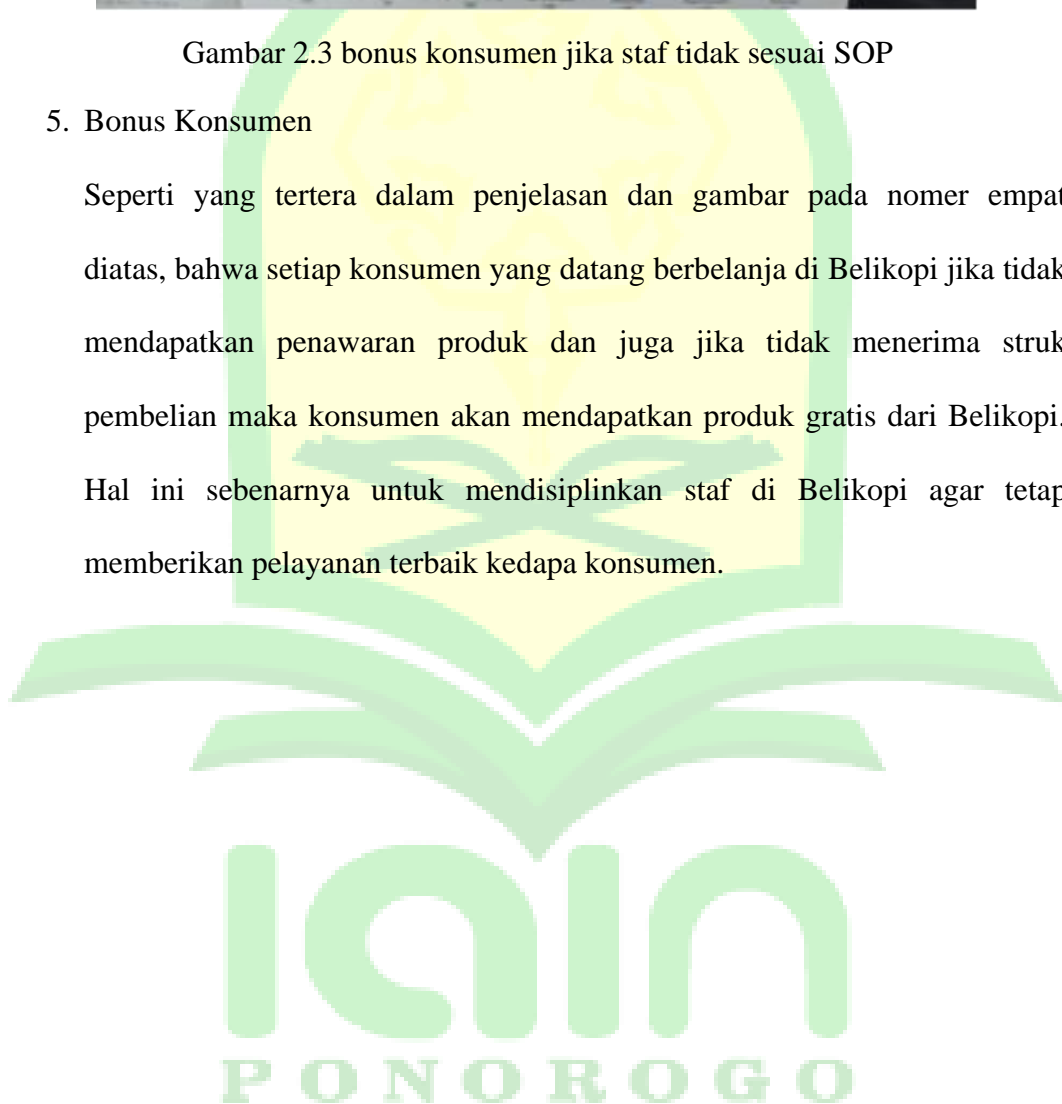
Staf akan diberi penghargaan oleh perusahaan berupa tambahan nominal gaji atau bonus gaji jika dalam hal ini mereka bekerja mencapai target. Di Belikopi sendiri target terdiri dari target penjualan berupa omset dan juga target penjualan produk. Nantinya staf akan mendapatkan poin dari apa yang mereka capai dalam bekerja di Belikopi.



Gambar 2.3 bonus konsumen jika staf tidak sesuai SOP

5. Bonus Konsumen

Seperti yang tertera dalam penjelasan dan gambar pada nomer empat diatas, bahwa setiap konsumen yang datang berbelanja di Belikopi jika tidak mendapatkan penawaran produk dan juga jika tidak menerima struk pembelian maka konsumen akan mendapatkan produk gratis dari Belikopi. Hal ini sebenarnya untuk mendisiplinkan staf di Belikopi agar tetap memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.



BAB III

PRAKTIK PELAYANAN KONSUMEN DI BELIKOPI

A. Gambaran Umum Belikopi

Belikopi merupakan brand lokal Indonesia yang menjual berbagai macam minuman kopi dan non kopi. Belikopi juga menawarkan aneka ropang atau roti bakar dengan berbagai topping. Kafe ini memiliki lebih dari 100 toko yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain *dine-in* atau makan di tempat, kafe ini juga menawarkan sistem *take away* dan tersedia di beberapa aplikasi pesan-antar makanan seperti Gofood dan Grab Food. Belikopi menghadirkan konsep desain interior industrial minimalis di seluruh tokonya, memberikan kesan nyaman dan modern. Toko Belikopi buka setiap hari mulai pukul 08:00 hingga 22:00 WIB. Belikopi menawarkan berbagai minuman kopi dan non-kopi. Variasi kopi yang tersedia: Cappuccino, Hazelnut Latte, Americano, Vanilla Latte, Kopi Milo, Caramel Machiato, Kopi Jelly, Kopi Susu Gula Aren, Kopi Susu Bandung, Kopi Hitam, Kopi Coklat, Kopi Alpukat dan masih banyak lagi. Untuk variasi non kopi ada Matcha, Susu Karamel, Teh Susu Keju, Alpukat, Coklat, Milo Boba, Petik Mangga, dan masih banyak lagi.

Belikopi juga menyajikan minuman dalam porsi 1 liter, antara lain 1 liter Petik Mangga, 1 liter Kopi Hitam, 1 liter Kopi Susu Gula Aren, 1 liter Coklat, 1 liter Caramel Machiato dan 1 liter Cappuccino. Harga minuman berkisar Rp7.500 hingga Rp15.000, sedangkan porsi 1 liter berkisar Rp35.000 hingga Rp65.000. Selain minuman, Belikopi juga menyediakan menu Ropang atau *Toast* dengan beragam topping mulai dari Ropang Original, Coklat,

Nougat, Keju, Srikaya, Ham Keju, Boba dan Oreo. Harga mulai dari Rp 8000 hingga Rp 12.500.

Adapun objek penelitian ini yaitu pada Outlet Belikopi Ngawi yang beralamat di Jl. Hasanudin No.1, Winong, Margomulyo, Kec. Ngawi, Kabupaten Ngawi, Jawa Timur 63217.

B. Praktik Pelayanan Konsumen di Belikopi Ngawi

1. SOP Penawaran Produk

Dalam hal penawaran produk disini menitik beratkan pada sejauh mana penerapan pelayanan Belikopi Ngawi dalam memberi informasi dan promosi paket-paket hemat yang ditawarkan kepada konsumen sesuai dengan SOP perusahaan.

Adapun hasil wawancara dengan Saudara Angga selaku Kapten di Belikopi Ngawi, sebagai berikut:

“Pelayanan disini menerapkan salam, senyum, sapa kepada konsumen yang datang ke kafe ini dan tidak pernah membeda – bedakan, Dan kami juga menerapkan siapa yang datang duluan, dia kami layani lebih awal. Dan juga kita ada SOP Greeting dan Suggest”¹

Hal senada juga diutarakan oleh Fariq selaku pelayan dan kasir Belikopi Ngawi, sebagai berikut:

“Kami disini sebisa mungkin melaksanakan pelayanan sebaik dan sebagus mungkin sesuai SOP yang sudah ditentukan yaitu greeting dan suggest seperti salam ucapan, penawaran produk paket lebih hemat, pengulangan dan pengecekan pesanan kembali, transaksi pembayaran dan tak lupa pengucapan terima kasih”²

¹ Wawancara, Angga Kapten Belikopi Ngawi

² Wawancara, , Fariq kasir Belikopi Ngawi

Wawancara dengan Saudara Angga selaku kapten Belikopi Ngawi

juga mengatakan:

“Sesuai SOP nya itu harus mempublikasikan menu – menu belikopi ya lengkap dengan paket – paket nya. Ketika bulan – bulan khusus juga biasanya ganti promo paketnya, itu nunggu dulu dari pusat baru ada pamflet terbaru kami ganti sesuai dengan paket promo event itu misalnya promo agustusan, promo ramadhan, seperti itu. Untuk pramusaji sendiri baik bagian kasir harus selalu menawarkan paket – paket hemat yang ada misalnya ‘hari ini ada paket #combolebihhemat kak, dan seterusnya harus selalu menginformasikan dan menawarkan langsung kepada konsumen kalau tidak menginformasikan sesuai SOP mungkin akan saya tegur ya saya evaluasi, kalau sampai yang parah gitu ya kasih SP”³

Sejalan dengan hasil wawancara dengan Saudara Erma, berikut hasil wawancara dengan Saudara Fariq selaku kasir di Belikopi Ngawi:

“Iya harus vokal kasih penawaran paket – paket khusus yang ada kak. Pernah kapan hari saya lupa gitu ya entah faktor capek nerima banyak orderan jadi konsumen tidak saya kasih penawaran gitu ada combo hemat jadinya ya ditegur sama atasan langsung ada panggilan whatsapp ke nomor outlet tapi ya negurnya gak yang bentak – bentak gitu, tetap dari atasan dikasih saran yang baik dan benar”⁴

Hasil wawancara di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan saudara Angga, sebagai berikut :

“Iya untuk promo, paket – paket hemat itu nunggu flyer dari pusat baru pagi pas persiapan outlet mau buka itu juga kami siapkan buat pasang dengan flyer paket – paket yang baru dan wajib buat infoin ke konsumen juga jadi gak melulu liat gambar menu kita juga harus aktif ngasih taunya”⁵

Pelayanan-pelayanan tersebut dirasakan langsung oleh saudari Erma selaku Konsumen Belikopi Ngawi dalam wawancaranya ia mengatakan sebagai berikut :

³ Wawancara, Angga kapten Belikopi Ngawi

⁴ Wawancara, Fariq kasir Belikopi Ngawi

⁵ Wawancara, Angga kapten Belikopi Ngawi

“Pelayanan disini baik ka, hari ini saya pertama kali datang kesini dan langsung disambut dengan ramah oleh pelayan disini.”⁶

Hal serupa juga diutarakan oleh Saudara Ara selaku Konsumen Belikopi Ngawi :

“Baik kok ka, pelayanan disini lumayan bagus, saya sering datang kesini dan selama saya kesini pun selalu bagus.”⁷

2. SOP Penyerahan Produk

Dalam SOP penyerahan produk kepada konsumen, para staf wajib mengkonfirmasi ulang untuk mengecek pesanan apakah sudah sesuai dengan struk pembelian atau ada kekeliruan. Jika ada kekeliruan maka pesanan yang diantar tersebut akan di ambil Kembali dan diganti dengan pesanan yang sesuai dengan struk.

Adapun menurut Saudari Lutvi selaku pelayan penyerahan produk di Belikopi Ngawi, sebagai berikut:

“Kami disini diharuskan melakukan pelayanan yang baik kepada konsumen yang ada dan menerapkan SOP yang berlaku”⁸

Belikopi Ngawi sendiri menerapkan sistem pelayanan yang efisien untuk kepuasan konsumen, Seperti yang dipaparkan oleh Angga selaku Kapten Belikopi Ngawi sebagai berikut :

“Seperti yang diketahui menu – menu sudah jelas terpampang di papan ya kemudian dari kasir menggunakan aplikasi pesanan khusus jadi untuk memudahkan split bill juga setelah itu pesanan yang sudah dipesan di kasir akan diteruskan ke bagian manggang roti atau menyiapkan minuman

⁶ Wawancara, Erma konsumen Belikopi Ngawi

⁷ Wawancara, Ara konsumen Belikopi Ngawi

⁸ Wawancara, Lutvi Staf Belikopi Ngawi

seperti itu”⁹

Hal yang sama juga diutarakan oleh Fariq selaku kasir di Belikopi

Ngawi:

“Kami merasa sangat terbantu dengan adanya sistem scan qris ini karena memudahkan kami untuk melakukan pelayanan di kasir dan meminimalisir kesalahan pada sistem keuangan kasir kami.”¹⁰

Komunikasi yang baik antara kasir dan staf kafe lainnya penting untuk memastikan pesanan segera diproses. Koordinasi yang efektif dapat membantu mengurangi waktu tunggu konsumen.

Hal yang diutarakan oleh Erma selaku konsumen di Belikopi Ngawi:

“ya cepet sih ya, tinggal bilang aja pesen apa nanti sama mas kasirnya dikonfirmasi kembali pesanannya bener apa enggak”¹¹

Hal yang serupa diutarakan oleh Felli selaku konsumen Belikopi Ngawi:

“Iya memudahkan ya, cepet terus tinggal nunggu orderan selesai”¹²

Dalam penyerahan produk pada praktiknya banyak yang belum sesuai SOP jika benar-benar diperhatikan, staf banyak yang langsung memberikan produk kepada konsumen karena menurut mereka masih banyak pesanan yang harus diantar dan masih banyak pekerjaan yang harus segera mereka selesaikan. Meskipun begitu, staf tetap menggunakan cara yang sopan dalam menyerahkan produk meskipun terlihat sedikit terburu-

⁹ Ibid.

¹⁰ Wawancara, Fariq kasir Belikopi Ngawi

¹¹ Wawancara, , Erma konsumen Belikopi Ngawi

¹² Wawancara, , Felli konsumen Belikopi Ngawi

buru. Menurut konsumen di Belikopi Ngawi hal ini terlihat biasa mereka tetap terlihat sopan dan konsumen juga memahami pekerjaan para staf disana.

3. SOP Pemberian Struk

Adapun poin kepastian dalam dimensi pelayanan di Belikopi Ngawi adalah pelayanan terkait transaksi yang jelas. Dimana adanya struk pembelian sebagai bukti pembayaran yang sah dalam SOP Belikopi Ngawi, sebagaimana diterangkan oleh Saudara Angga sebagai berikut :

“SOP nya ya harus selalu memberikan struk pembelian kepada konsumen, kepastian jelas dalam menangani orderan konsumen dan tepat waktu tidak boleh lama – lama. Apabila ada kendala misalkan bahan baku habis atau bahan baku masih otw harus di informasikan ke konsumen. Apabila konsumen tidak mendapatkan struk pembelian maka gratis buat konsumen. Ya jelas dapat sanksi ya si kasir ini nanti kalo gak ngasih struk”¹³

Hal serupa juga di utarakan oleh Saudara Fariq selaku kasir sebagai berikut:

“Iya peraturan disini pembelian tanpa struk dan tanpa penawaran produk combo special, konsumen dapat produk gratis. Jadi ya wajib ngasih struk ke konsumen kalau kejadian gak ngasih struk itu biasanya pas uang konsumen itu sudah pas sesuai harga jadi biasanya konsumen sendiri yang bilang gak usah mbak gitu bukan karena disengaja”¹⁴

Adapun menurut Lutvi sebagai berikut :

“Kalau struk kan bagian kasir ya jadi jelas harus ada struk sih lagianpun itu juga untuk pengambilan produk kalau kalau tidak ada ya kita kan hafal pesnanan atau nggak ya tanya ke konsumen biar cepat pelayanannya.”¹⁵

¹³ Wawancara, Angga Kapten Belikopi Ngawi

¹⁴ Wawancara, Fariq kasir di Belikopi Ngawi

¹⁵ Wawancara, Lutvi Staf di Belikopi Ngawi

Berdasarkan hasil wawancara di atas SOP pembelian di Belikopi Ngawi adalah pembelian tanpa struk dan tanpa penawaran produk combo Spesial konsumen dapat produk gratis. Namun, penerapannya masih ada transaksi yang tidak menyertakan struk kepada konsumen dikarenakan konsumen enggan menerima struk. Hal ini menunjukkan masih adanya ketidakdisiplinan pegawai untuk memberikan struk dan penawaran produk sesuai arahan SOP dan lebih memilih untuk tidak menyertakan struk dan tidak ada penawaran dengan dalih agar pelayanannya bisa cepat dan kondusif menghindari pesanan yang menumpuk.

4. Staf dalam menanggapi keluhan konsumen

Adapun dalam dimensi empati terkait dengan keluhan, kritik dan saran konsumen untuk Belikopi Ngawi. Menangani keluhan konsumen dengan cepat dan efektif adalah bagian penting dari pelayanan yang baik di, ketika seorang konsumen mengungkapkan keluhan, berikan perhatian penuh dan dengarkan dengan saksama. Angga selaku Kapten Belikopi Ngawi menjelaskan, sebagai berikut:

“Keluhan dari konsumen itu sangat penting bagi kami, karena dari keluhan itu bisa membuat kami menjadi berfikir dan instropeksi apapun kesalahannya, jadi kami sangat menerima apapun itu keluhan dari konsumen kami agar belikopi ini menjadi lebih baik.”¹⁶

Hal serupa dikatakan oleh Saudara Fariq, sebagai berikut :

“Apapun keluhan nya kami tampung, kami sangat menghargai semua masukan dan keluhan dari konsumen untuk menjadikan belikopi ini

¹⁶ Wawancara, Angga kapten Belikopi Ngawi

lebih baik lagi.”¹⁷

Adapun hasil wawancara dengan Saudara Lutvi, sebagai berikut:

“Iya keluhan konsumen itu perlu banget kak, kayak biasanya gitu misal kopinya kurang gula atau apa konsumen langsung bilang, ini kurang manis mbak atau mayonisnya kebanyakan untuk varian ropang. Jadi saya bisa berbenah gitu”¹⁸

Sejalan dengan hasil wawancara pegawai, Erma selaku konsumen juga memberikan pernyataan sebagai berikut:

“belikopi ini sangat menerima keluhan konsumen, saya pernah mengeluh mengenai rasa cheese pada roping yang sedikit berubah, dan kemudian hari rasa itu kembali normal seperti biasanya”¹⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh Felli, sebagai berikut:

“Saya belum pernah mengeluh, tapi mungkin disini menerima keluhan dari semua konsumen, karena memang keluhan itu sangat penting untuk menjadikan belikopi ini lebih baik”²⁰

Penerapan pelayanan kepada konsumen di Belikopi tidak hanya sebatas kemampuan melayani konsumen, namun pada sebuah proses yang berkelanjutan dimana kasir harus menerapkan pelayanan konsumen dengan menawarkan produk *Combo Special* dengan harga yang lebih hemat, akan tetapi banyak staf belikopi yang enggan menawarkan produk tersebut dengan alasan agar meningkatkan waktu dalam transaksi di *store* Belikopi.

Bentuk layanan yang juga tidak boleh disepelekan dalam pelayanan di Belikopi adalah wajibnya kasir untuk menyerahkan struk pembelian dalam

¹⁷ Wawancara, Fariq kasir Belikopi Ngawi

¹⁸ Wawancara, Lutvi staf Belikopi Ngawi

¹⁹ Wawancara, Erma konsumen Belikopi Ngawi

²⁰ Wawancara, Felli konsumen Belikopi Ngawi

transaksi jual-beli hal ini terjadi berfungsi agar terhindar dari kesalahan pemesanan yang tidak sesuai dengan struk pembelian karena adapula staf yang tidak melakukan penyerahan produk sesuai SOP dengan mengecek ulang pesanan melalui struk pembelian sehingga menyebabkan salah pesanan dalam penyerahan produk maka dari itu kasir wajib juga untuk menyerahkan struk pembelian sesuai pesanan agar tidak terjadi kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja.

Berikut merupakan paparan permasalahan staf yang tidak bekerja sesuai SOP store dan juga alasan-alasan mereka mengapa melanggar ketentuan yang ada dalam SOP pekerjaanya:

1. Staf tidak atau enggan menawarkan produk paket yang lebih hemat.

Sebenarnya staf bukan tidak mau menawarkan produk yang lebih hemat, akan tetapi staf terkadang enggan menawarkan promo paket hemat karena beberapa alasan.

Seperti yang disampaikan oleh Fariq Hidayah kasir Store Belikopi

“Kadang kami sudah menawarkan produk combo special lebih hemat tetapi konsumen tidak berkenan memilih, jadi hanya memilih produk yang tidak tertera di paket combo itu sesuai keinginan mereka.”²¹

Dari pernyataan diatas kasir menyampaikan bahwa pada intinya ditawarkan atau tidak ditawarkan produk combo special tersebut tetap saja konsumen hanya memilih apa yang ingin mereka pesan saja.

²¹ Wawancara, Fariq kasir Belikopi Ngawi

Kemudian hasil wawancara dengan Mariatus Ara konsumen

Belikopi:

“karena sudah sering beli kopi disini ya kadang ditawarkan kadang enggak juga kak haha, tapi ya terserah mereka aja udah gimana yang penting pesenan saya on time ja ya”²²

Dari apa yang disampaikan konsumen di atas, konsumenpun juga tidak terlalu menghiraukan tentang promosi yang di lakukan oleh staf. Hal ini juga mempengaruhi kebiasaan staf yang enggan untuk melakukan promosi kepada konsumen.

2. Staf atau kasir tidak menyerahkan struk pembelian kepada konsumen.

Kasir kadang secara tidak sengaja tidak memberikan struk kepada konsumen karena beberapa alasan. Kadang dari konsumen yang langsung pergi begitu saja setelah pembayaran karena uang yang diberikan pas sesuai harga. Seperti yang di katakan oleh Fariq Hidayah kasir Store Belikopi:

“Iya peraturan disini pembelian tanpa struk dan tanpa penawaran produk combo special, konsumen dapat produk gratis. Jadi ya wajib ngasih struk ke konsumen kalau kejadian gak ngasih struk itu biasanya pas uang konsumen itu sudah pas sesuai harga jadi biasanya konsumen sendiri yang bilang gak usah mas gitu bukan karena disengaja”²³

Kemudian staf yang lain pun juga tidak keberatan jika tanpa struk pembelian karena dirasa mereka sudah hafal dengan menu-menu pesanan konsumen. Hal ini disampaikan oleh Lutvi Aditya salah satu staf Belikopi:

“Kalau struk kan bagian kasir ya jadi jelas harus ada struk sih lagiapun itu juga untuk pengambilan produk kalau tidak ada kita kan hafal

²² Wawancara, Mariatus Ara konsumen Belikopi Ngawi

²³ Wawancara, Fariq kasir Belikopi Ngawi

pesananan atau nggak tanya ke kasir biar cepat pelayanannya.”²⁴

Walaupun sebenarnya hal ini melanggar ketentuan dari SOP pelayanan konsumen tapi bukan berarti hal ini terjadi karena kesengajaan staf Belikopi itu sendiri, melainkan dari keinginan konsumen.



²⁴ Wawancara, Lutvi staf Belikopi Ngawi

BAB IV

ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM DAN STANDAR OPERASIONAL

PROSEDUR PELAYANAN KONSUMEN BELIKOPI

A. Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Staf Yang Bekerja Tidak Sesuai SOP Pelayanan Konsumen Belikopi

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui untuk Promo di Belikopi Ngawi menggunakan flyer atau pamflet yang dipasang setiap ada promo atau paket-paket tertentu. Adapun SOP pelayanan kasir juga mengharuskan kasir untuk senantiasa mempromosikan promo atau paket hemat tersebut kepada konsumen guna meningkatkan penjualan. Sebagaimana kita ketahui, asas muamalah diperbolehkan selama tidak ada dalil yang melarangnya.

“Hukum asal dalam semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya”¹

Maksudnya adalah pada dasarnya setiap muamalah dan transaksi diperbolehkan. Seperti jual beli, sewa guna usaha, gadai, kerjasama, perwakilan dan bentuk-bentuk lainnya, kecuali dalam hal yang dilarang keras menimbulkan kerugian, penipuan, perjudian, dan riba.² Berdasarkan aturan tersebut, hukum promosi pada hakekatnya boleh, asalkan dilakukan dengan cara yang dibolehkan syariat, tidak menimbulkan kerugian atau gharar. Oleh karena itu, kami dapat menyimpulkan bahwa sistem promosi yang ditawarkan

¹ Djazuli, Kaidah-kaidah Fiqih: Kaidah-Kaidah Dalam Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-masalah Yang Praktis, (Jakarta: Kencana 2011). 103

² Ibid, 103.

Belikopi sah jika penjualan memenuhi seluruh prinsip dan ketentuan jual-beli.

Adapun dalam prakteknya staf kasir Belikopi Ngawi masih belum konsisten dalam memberikan promosi kepada konsumen terhadap promo dan paket – paket hemat lainnya. Hal ini membuktikan staf kasir Belikopi Ngawi tidak persuasif dalam menawarkan produk kepada konsumen dan tidak sesuai dalam menjalankan SOP Belikopi Ngawi yang mengharuskan staf kasir aktif dalam menawarkan produk. Perilaku staf kasir Belikopi Ngawi dapat diketahui kurang bertanggung jawab dalam menjalankan kewajiban bekerja sesuai dengan SOP. Etika bisnis Islam memandang bisnis sebagai usaha manusia untuk mencari keridhaan Allah SWT. Oleh karena itu, bisnis tidak bertujuan untuk mencari keuntungan pribadi yang bersifat jangka pendek dan hanya berdasarkan perhitungan matematis, namun bertujuan untuk jangka pendek dan juga jangka panjang, khususnya tanggung jawab pribadi dan sosial kepada masyarakat dan negara serta Allah SWT. Oleh karena itu, pada prinsipnya pengetahuan etika bisnis dalam perspektif Islam sangatlah penting bagi setiap pengusaha/pedagang, khususnya pengusaha muslim, agar terhindar dari perbuatan-perbuatan yang diharamkan oleh Allah SWT yang salah satunya adalah perbuatan yang tidak dapat dipercaya.

Penerapan tanggungjawab dalam etika bisnis, yaitu pertama, bahwa tenaga penjualan yang berperilaku tidak etis tidak boleh disalahkan atas masalah bisnis atau karena orang lain juga berperilaku tidak etis. Kedua, pelaku ekonomi harus bertanggung jawab atas tindakannya. Ketiga, setiap kewajiban harus dihormati, kecuali jika secara moral salah, untuk mematuhi

perjanjian perdagangan yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut apabila kasir tidak menawarkan produk promo di Belikopi dan tidak sesuai dengan SOP maka etika bisnis Islam Belikopi Ngawi masih belum baik dikarenakan staf yang kurang bertanggung jawab.

B. Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Staf Belikopi Yang Tidak Menyerahkan Struk Pembelian Kepada Konsumen

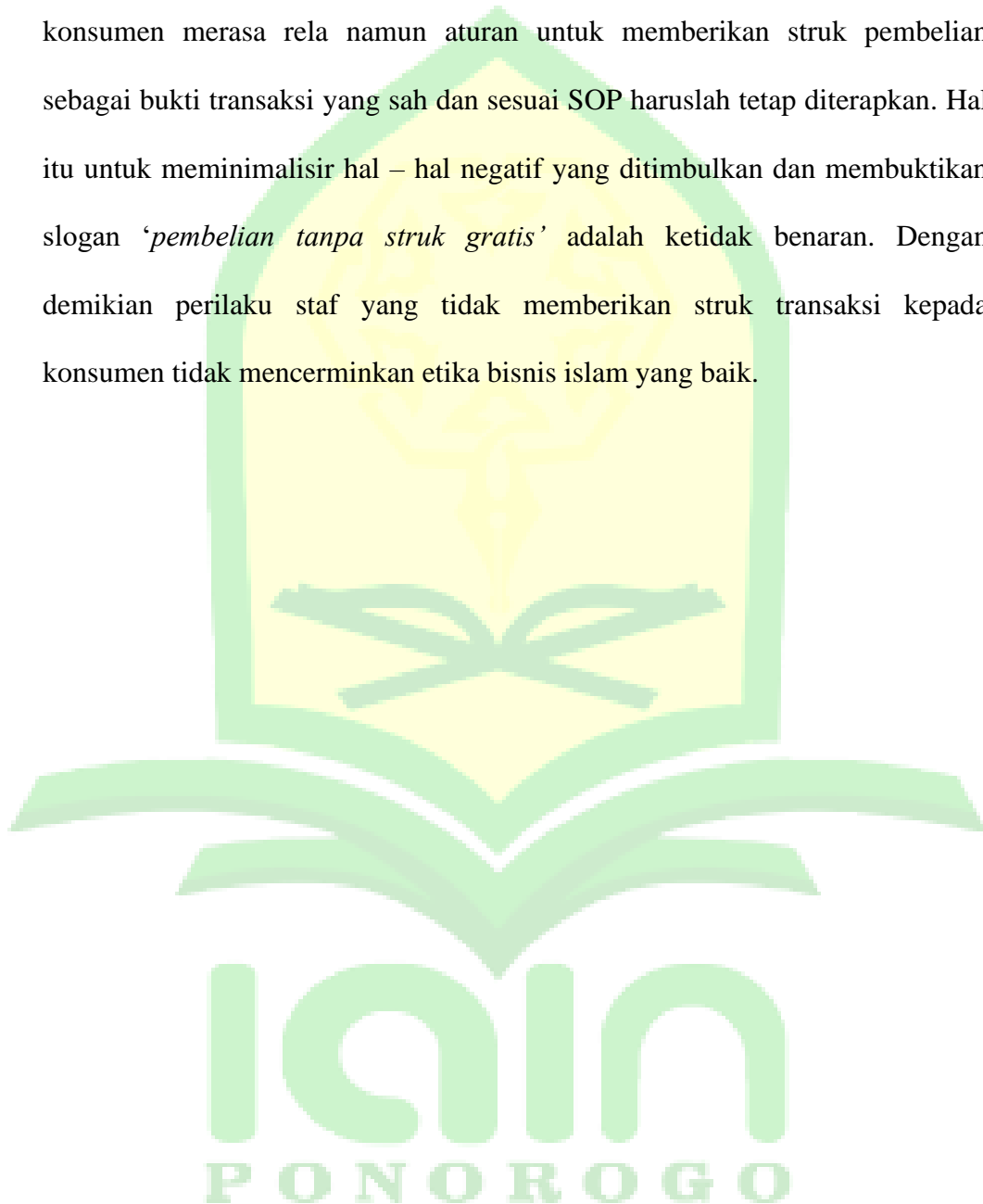
Bisnis kedai kopi, termasuk Belikopi, sangat digemari anak muda seolah menjadi magnet yang kuat bagi masyarakat. Hal ini tentu saja membawa banyak manfaat penting bagi pengelola toko, namun bukan berarti Belikopi tidak menemui kendala apapun dalam menjalankan usahanya. Manajer menghadapi banyak masalah berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui staf Belikopi Ngawi terkadang tidak memberikan struk pembelian kepada konsumen dikarenakan konsumen yang enggan menerima dan meminta staf tersebut tidak perlu diberikan struk. Hal ini tentu bertentangan dengan SOP Belikopi yang menyebutkan '*pembelian tanpa struk gratis*' sehingga dapat diketahui staf tersebut melakukan abai dalam bekerja dan tidak mentaati SOP Belikopi.

Berdasarkan asas kebenaran, selain mengandung makna benar dan salah, juga mengandung unsur moralitas dan kejujuran. Kebajikan dalam berbisnis ditunjukkan dengan sikap itikad baik dan bersahabat dalam beramal, sedangkan kejujuran ditunjukkan dengan sikap jujur dalam setiap proses bisnis yang dijalankan tanpa sedikit pun penipuan. Dengan prinsip kebenaran ini, etika bisnis Islam sangat protektif dan mencegah kemungkinan kerugian bagi

pihak manapun yang melakukan transaksi, kemitraan atau perjanjian bisnis.

Dalam etika bisnis Islam, prinsip kebenaran adalah unsur kebajikan yang mengarah pada sikap rela orang lain dalam bertransaksi, meskipun konsumen merasa rela namun aturan untuk memberikan struk pembelian sebagai bukti transaksi yang sah dan sesuai SOP haruslah tetap diterapkan. Hal itu untuk meminimalisir hal – hal negatif yang ditimbulkan dan membuktikan slogan '*pembelian tanpa struk gratis*' adalah ketidak benaran. Dengan demikian perilaku staf yang tidak memberikan struk transaksi kepada konsumen tidak mencerminkan etika bisnis islam yang baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Praktik staf yang bekerja tidak sesuai SOP pelayanan konsumen Belikopi termasuk bertentangan dengan etika bisnis Islam. Hal ini bertentangan tentang prinsip kebenaran atau kejujuran, yang pertama bahwa staf penjualan yang berperilaku tidak sesuai SOP dapat diberi sanksi sesuai dengan peraturan yang ada. Kedua, staf Belikopi harus bertanggung jawab atas tindakannya. Ketiga, setiap kewajiban harus dihormati, kecuali jika secara moral salah, untuk mematuhi perjanjian perdagangan yang berlaku. Berdasarkan hal tersebut apabila kasir tidak menawarkan produk promo di Belikopi dan tidak sesuai dengan SOP maka etika bisnis Islam Belikopi Ngawi masih belum baik dikarenakan staf yang masih kurang bertanggung jawab.
2. Dalam pandangan etika bisnis Islam staf Belikopi yang tidak menyerahkan struk pembelian kepada konsumen termasuk perilaku yang bertentangan dengan prinsip kebenaran dalam etika bisnis Islam. Kebajikan dalam berbisnis ditunjukkan dengan sikap itikad baik dan bersahabat dalam beramal, sedangkan kejujuran ditunjukkan dengan sikap jujur dalam setiap proses bisnis yang dijalankan tanpa sedikit pun penipuan. Dengan prinsip kebenaran ini, etika bisnis Islam sangat protektif dan mencegah kemungkinan kerugian bagi pihak manapun yang melakukan transaksi baik staf Belikopi maupun konsumen.

B. Saran

1. Kepada pemilik lebih memperhatikan staf dalam bekerja dengan memberi evaluasi harian untuk memantau kinerja staf telah sesuai dengan SOP atau belum, kemudian juga menanyakan adakah kendala di hari itu saat bekerja jika ada baiknya langsung diberikan arahan pada saat itu juga untuk evaluasi kedepannya.
2. Kepada staf Belikopi seharusnya lebih memperhatikan kembali hal-hal kecil terkait SOP pelayanan kepada konsumen agar menjadi sebuah kebiasaan yang baik dan juga untuk menghindari adanya kesalah pahaman antara atasan perusahaan dan staf. Karena jika secara sengaja ataupun tidak sengaja melakukan kesalahan atau melanggar ketentuan yang sudah tertera di SOP maka staf yang bertugas akan dikenakan surat peringatan dari perusahaan.
3. Kepada konsumen Belikopi seharusnya tetap menjadi konsumen cerdas dimana mereka tetap memperhatikan aturan main dalam store Belikopi, jika ada yang menyeleweng dari aturan mereka maka konsumen juga mampu menegur dan meminta bonus yang sudah ditetapkan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Sonny Keraf, *Etika Bisnis Edisi Baru* (Yogyakarta: Kanisius, 1998)
- Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam* (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Abdullah Shonhaji, *Terjemahan sunan Ibnu Majah Vol. III* (Semarang: Asy-Syifa, 1993)
- Abuhasmy, Z, '*Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Amanah Finance Cabang Parepare*', 2018,
- Agustina, Dwi, '*Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo*' (INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO, 2021)
- Annie Sailendra, *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP* (Yogyakarta: Trans Idesa Publishing, 2015)
- Candra Gregorius, *Strategi dan Program Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2001)
- Chasanah Sofiatul, *Analisa Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Konsumen diJDi Rumah Makan Joglo Manis Ponorogo*. (IAIN PONOROGO 2017).
- Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqih*. (Jakarta: Kencana, 2011)
- Dwi Santoso, J, *Lebih Memahami SOP* (Kata Pena, 2014)

- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kese (Jakarta: PT.Index, 2005)
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2002)
- M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung: Alfabeta, 2010)
- M. BUDIHARDJO, *Panduan Praktis Menyusun SOP*, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014)
- Maya Puspa Iswantami, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen Muslim pada Food and Beverage di I-Club Madiun*. (IAIN PONOROGO 2020)
- Mia Lailatul Mukaromah, *Analisis Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Karangjati Kecamatan Karangjati Kabupaten Ngawi*. (IAIN PONOROGO 2021)
- Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2013)
- Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007)
- Moh Zuhri, *Terjemahan sunan At-Tirmidzi Vol. II* (Semarang: Asy-Syifa, 1992)
- Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis*. (Jakarta: Penebar Plus, 2012)

Nur 'Aini Fajar, *Pedoman Praktis Menyusun SOP*, (Yogyakarta: Quadrant, 2016)

Nur Hidayat Sardini, *60 Tahun Jimly Asshiddiqie Sosok, Kiprah, dan Pemikiran*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2016)

‘Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan’

Sinambela, Lijan Poltak, dkk, “*Reformasi Pelayanan Publik*”, *Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011)

Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

Taha Jabir Al-Alwani, *Bisnis Islam*, (Yogyakarta: AK Group, 2005)

Tambunan M. Rudi, *Pedoman Penyusunan Standar Operating Prosedur*, (Jakarta: Maiestas, 2013)

Tjiptono Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2012)

Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2012)

Referensi Jurnal dan Artikel Ilmiah:

Dany Hidayat dan Fatin Fadhillah Hasib, "Pencapaian Masalah Melalui Etika Bisnis Islam Studi Kasus Restoran Mie Akhirat" No. 11 Vol 2. Universitas Airlangga (2015)

Halifah, "*Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Komunikasi Pemasaran Pada Butik Moshaiet Surabaya*" UIN Sunan Ampel Surabaya (2015)

Hendi Prianto, "*Etika Bisnis dan Profesi*" Artikel PT. Raja Grafindo Persada, Depok 2019

Maudy, I., Saroh, S., & Zunaida, D, '*Pengaruh SOP (Standar Operasional Prosedur) Dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi PT Berlina Tbk Pandaan)*', *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 10.2 (2021), 324-333.

Maya Puspa Iswantami, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen Muslim pada Food and Beverage di I-Club Madiun.* (IAIN PONOROGO 2020)

Mia Lailatul Mukaromah, *Analisis Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Karangjati Kecamatan Karangjati Kabupaten Ngawi.* (IAIN PONOROGO 2021)

Miftakhul Huda, "*Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam*" Kediri. *Jurnal El-Faqih* Vol. 5 No. 1, 2019

NUR MA'IDAH, '*Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dan Karyawan Di Pabrik Roti Mojang Nova Siman Ponorogo*' (INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO, 2021)

Wawancara

Wawancara, Angga kapten Belikopi Ngawi

Wawancara, Ara konsumen Belikopi Ngawi

Wawancara, Erma konsumen Belikopi Ngawi

Wawancara, Fariq kasir Belikopi Ngawi

Wawancara, Felli konsumen Belikopi Ngawi

Wawancara, Lutvi staf Belikopi Ngawi

Wawancara, Mariatus Ara konsumen Belikopi Ngawi



DOKUMENTASI

Foto 1: Dokumentasi SOP ketentuan Belikopi kepada Konsumen



Foto 2: Dokumentasi SOP untuk penyerahan produk pesanan Belikopi



Foto 3: Dokumentasi SOP Kasir untuk penyapaan melayani konsumen



Foto 4: Dokumentasi wawancara dengan Konsumen



Foto 5: Dokumentasi wawancara dengan Konsumen



Foto 6: Dokumentasi wawancara dengan Konsumen



Foto 7: Dokumentasi wawancara dengan Staf Belikopi



Foto 8: Dokumentasi wawancara dengan Kasir Belikopi



Foto 9: Dokumentasi wawancara dengan Kapten Belikopi



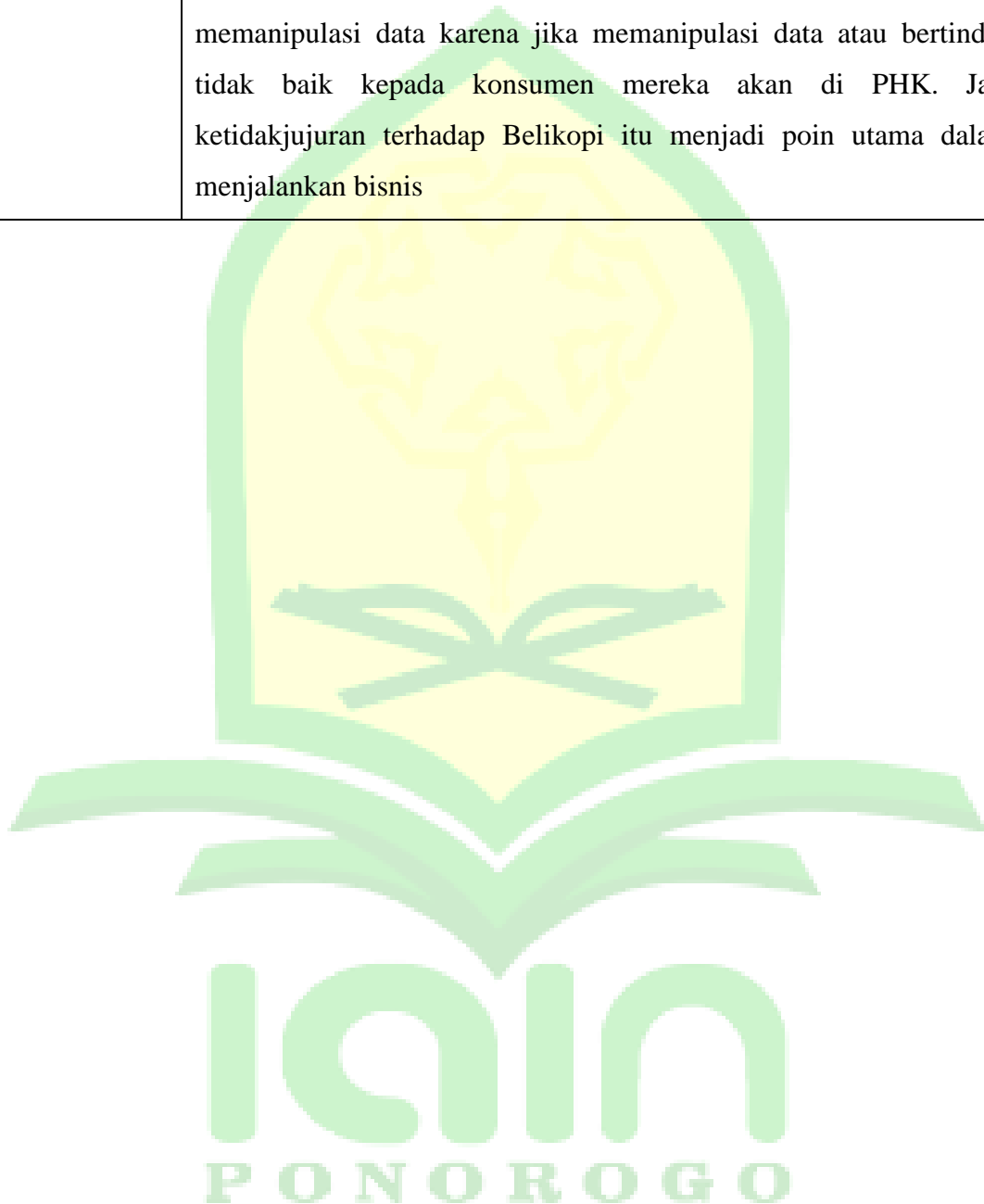
TRANSKIP WAWANCARA

Kode Wawancara : 01
 Nama Informan : Angga Putra Pratama
 Posisi/Jabatan : Kapten Belikopi Ngawi
 Tanggal Wawancara : 1 September 2023
 Tempat Wawancara : Belikopi Ngawi

| | |
|----------|--|
| Peneliti | Bagaimana pelayanan memesan di Belikopi? |
| Informan | Pelayanan disini menerapkan salam, senyum, sapa kepada konsumen yang datang ke kafe ini dan tidak pernah membeda – bedakan. Dan kami juga menerapkan siapa yang datang duluan, dia kami layani lebih awal. Dan kita juga ada SOP <i>greeting</i> dan <i>suggest</i> . |
| Peneliti | Lalu untuk pembuatan pesannya bagaimana? |
| Informan | Seperti yang diketahui menu – menu sudah jelas terpampang di papan ya kemudian dari kasir menggunakan aplikasi pesanan khusus jadi untuk memudahkan split bill juga setelah itu pesanan yang sudah dipesan di kasir akan diteruskan ke bagian manggang roti atau menyiapkan minuman seperti itu. |
| Peneliti | Di Belikopi apakah ada menu promo yang selalu ditawarkan? |
| Informan | Iya untuk promo, paket – paket hemat itu nunggu flyer atau pamflet dari pusat baru pagi pas persiapan outlet mau buka itu juga kami siapkan buat pasang dengan pamflet paket – paket yang baru dan wajib buat info ke konsumen juga jadi gak melulu liat gambar menu kita juga harus aktif ngasih penawaran promo. |
| Peneliti | Di Belikopi apakah ada kewajiban memberikan struk pembelian? |
| Informan | SOP nya ya harus selalu memberikan struk pembelian kepada konsumen, kepastian jelas dalam menangani orderan konsumen dan tepat waktu tidak boleh lama – lama. Apabila ada kendala misalkan bahan baku habis atau bahan baku masih otw harus di informasikan ke konsumen. Apabila konsumen tidak mendapatkan struk |

| | |
|----------|--|
| | pembelian maka gratis buat konsumen. Ya jelas dapat sanksi ya si kasir ini nanti kalo gak ngasih struk. |
| Penulis | Apakah Di Belikopi sering menerima keluhan? |
| Informan | Keluhan dari konsumen itu sangat penting bagi kami, karena dari keluhan itu bisa membuat kami menjadi berfikir dan instropeksi apapun kesalahannya, jadi kami sangat menerima apapun itu keluhan dari konsumen kami agar belikopi ini menjadi lebih baik. |
| Penulis | Apakah di Belikopi terdapat prinsip Etika Bisnis Islam? Kalau ada bisa minta penjelasannya? |
| Informan | Kita sangat mengedepankan adanya konsep dan ridho baik dari penjual, pembeli dan sampai pada Allah SWT. Dengan demikian aktivitas pemasaran harus didasari pada etika bisnis Islam. Etika pemasaran dalam hubungannya dengan produk yaitu produk yang halal, bermanfaat bagi orang lain, dan juga dapat memuaskan konsumen mengurangi sifat haram. Belikopi Ngawi, kami jalankan memiliki prinsip yang islami yakni tidak hanya melihat dari sisi keduniawian saja melainkan kita selalu ingat pada Allah SWT. Seluruh aktivitas di Belikopi ini harus berpegang teguh pada prinsip saling menghormati satu sama lainnya. Kami tidak membedakan setiap calon pembeli yang datang ke Belikopi, terlebih lagi kami menganggap bahwa pembeli adalah raja. Belikopi Ngawi mempunyai tanggung jawab yaitu ingin memberikan sebuah pelayanan didalam jual beli terutama mulai dari akadnya bahkan barang yang di jualnya. Jadi tanggung jawab ingin memberikan yang terbaik untuk masyarakat utamanya agama islam yaang sesuai dengan ajaran agama islam, bukan barangnya saja yang halal tapi akadnya juga halal. Belikopi ingin menjaga syari'at islam didalam transaksi. Didalam organisasi sudah pasti mengedepankan kejujuran, jadi Belikopi Ngawi mulai dari Staf mengutamakan kejujuran, ketika mereka mulai transaksi dengan konsumen mereka harus jujur |

| | |
|--|--|
| | <p>bahkan didalam promosi juga harus jujur, tidak boleh membuat atau membikin-bikin harga, itu kejujurannya sudah bisa di pastikan di Belikopi yaitu tidak mempromoskan barang yang betul-betul tidak sesuai dengan keadaan barang tersebut. Mereka juga tidak memanipulasi data karena jika memanipulasi data atau bertindak tidak baik kepada konsumen mereka akan di PHK. Jadi ketidakjujuran terhadap Belikopi itu menjadi poin utama dalam menjalankan bisnis</p> |
|--|--|



TRANSKIP WAWANCARA

Kode Wawancara : 02
Nama Informan : Fariq Hidayah
Posisi/Jabatan : Kasir Belikopi Ngawi
Tanggal Wawancara : 1 September 2023
Tempat Wawancara : Belikopi Ngawi

| | |
|----------|--|
| Peneliti | Bagaimana pelayanan memesan di Belikopi? |
| Informan | Kami disini sebisa mungkin melaksanakan pelayanan sebaik dan sebagus mungkin sesuai SOP yang sudah ditentukan yaitu greeting dan suggest seperti salam ucapan, penawaran produk paket lebih hemat, pengulangan dan pengecekan pesanan kembali, transaksi pembayaran melalui qris maupun cash dan tak lupa pengucapan terima kasih |
| Peneliti | Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan menggunakan qris? |
| Informan | Kami merasa sangat terbantu dengan adanya sistem scan qris ini karena memudahkan kami untuk melakukan pelayanan di kasir dan meminimalisir kesalahan pada sistem di kasir kami. |
| Peneliti | Apakah kasir selalu menawarkan promo atau paket hemat? |
| Informan | Iya harus vokal kasih penawaran paket – paket khusus yang ada kak. Pernah kapan hari saya lupa gitu ya entah faktor capek terima banyak orderan jadi konsumen tidak saya kasih penawaran gitu ada combo hemat jadinya ya ditegur sama atasan langsung ada panggilan whatsapp ke nomor outlet tapi ya negurnya gak yang bentak – bentak gitu, tetap dari atasan dikasih saran yang baik dan benar |
| Peneliti | Disini ada keterangan pembelian tanpa struk pesanan gratis, itu bagaimana? |

| | |
|----------|--|
| Informan | Iya peraturan disini pembelian tanpa struk dan tanpa penawaran produk combo special, konsumen dapat produk gratis. Jadi ya wajib ngasih struk ke konsumen kalau kejadian gak ngasih struk itu biasanya pas uang konsumen itu sudah pas sesuai harga jadi biasanya konsumen sendiri yang bilang gak usah mas gitu bukan karena disengaja |
| Peneliti | Apakah disini menerima keluhan dari konsumen? |
| Informan | Apapun keluhan nya kami tampung, kami sangat menghargai semua masukan dan keluhan dari konsumen untuk menjadikan belikopi ini lebih baik lagi |
| Peneliti | apakah kasir selalu menawarkan produk combo special? |
| Informan | Kadang kami sudah menawarkan produk combo special lebih hemat tetapi konsumen tidak berkenan memilih, jadi hanya memilih produk yang tidak tertera di paket combo itu sesuai keinginan mereka |
| Peneliti | Apakah di Belikopi menganut prinsip kejujuran? |
| Informan | Didalam bisnis yang baik, tentu harus dilandasi dengan kejujuran, cara mengambil keputusan yang baik tanpa harus ada yang dirugikan. Produk yang kami jual benar-benar baru, dan juga dalam menetapkan harga tidak asal-asalan, karena semuanya harus menguntungkan bagi pemilik dan pembeli. Semua harus bisa memanfaatkan produk yang dijual |
| Peneliti | Bagaimana cara anda selaku kasir dalam melayani konsumen? |
| Informan | Kami selalu mengutamakan kepuasan konsumen, memberikan pelayan sebaik mungkin, membantu calon pembeli dalam menemukan produk yang diinginkan, menjaga kebersihan tempat, dan juga amanah dalam menyampaikan keunggulan dan kekurangan dari produk |

TRANSKIP WAWANCARA

Kode Wawancara : 03
Nama Informan : Lutvi Aditya
Posisi/Jabatan : Staf Belikopi Ngawi
Tanggal Wawancara : 1 September 2023
Tempat Wawancara : Belikopi Ngawi

| | |
|----------|--|
| Peneliti | Bagaimana pelayanan di Belikopi? |
| Informan | Kami disini diharuskan melakukan pelayanan yang baik kepada konsumen yang ada dan menerapkan SOP yang berlaku |
| Peneliti | Bagaimana dengan struk yang tidak diberikan ke konsumen? |
| Informan | Kalau struk kan bagian kasir ya jadi jelas harus ada struk sih lagianpun itu juga untuk pengambilan produk kalau tidak ada kita kan hafal pesananan atau nggak tanya ke kasir biar cepat pelayanannya. |
| Peneliti | Di Belikopi menerima keluhan atau tidak? |
| Informan | Iya keluhan konsumen itu perlu banget kak, kayak biasanya gitu misal kopinya kurang gula atau apa konsumen langsung bilang, ini kurang manis mas atau mayonaisnya kebanyakan untuk varian ropang. Jadi saya bisa berbenah gitu. |
| Peneliti | Di Belikopi ada prinsip Etika Bisnis Islam atau tidak? |
| Informan | Kami sebagai seorang muslim, sebaiknya mengucapkan salam kepada sesama muslim dan itu kami ucapkan ketika konsumen datang ke Belikopi, dengan senyuman yang manis. Dimana ketika staf memberikan kenyamanan hati kepada konsumen, konsumen |

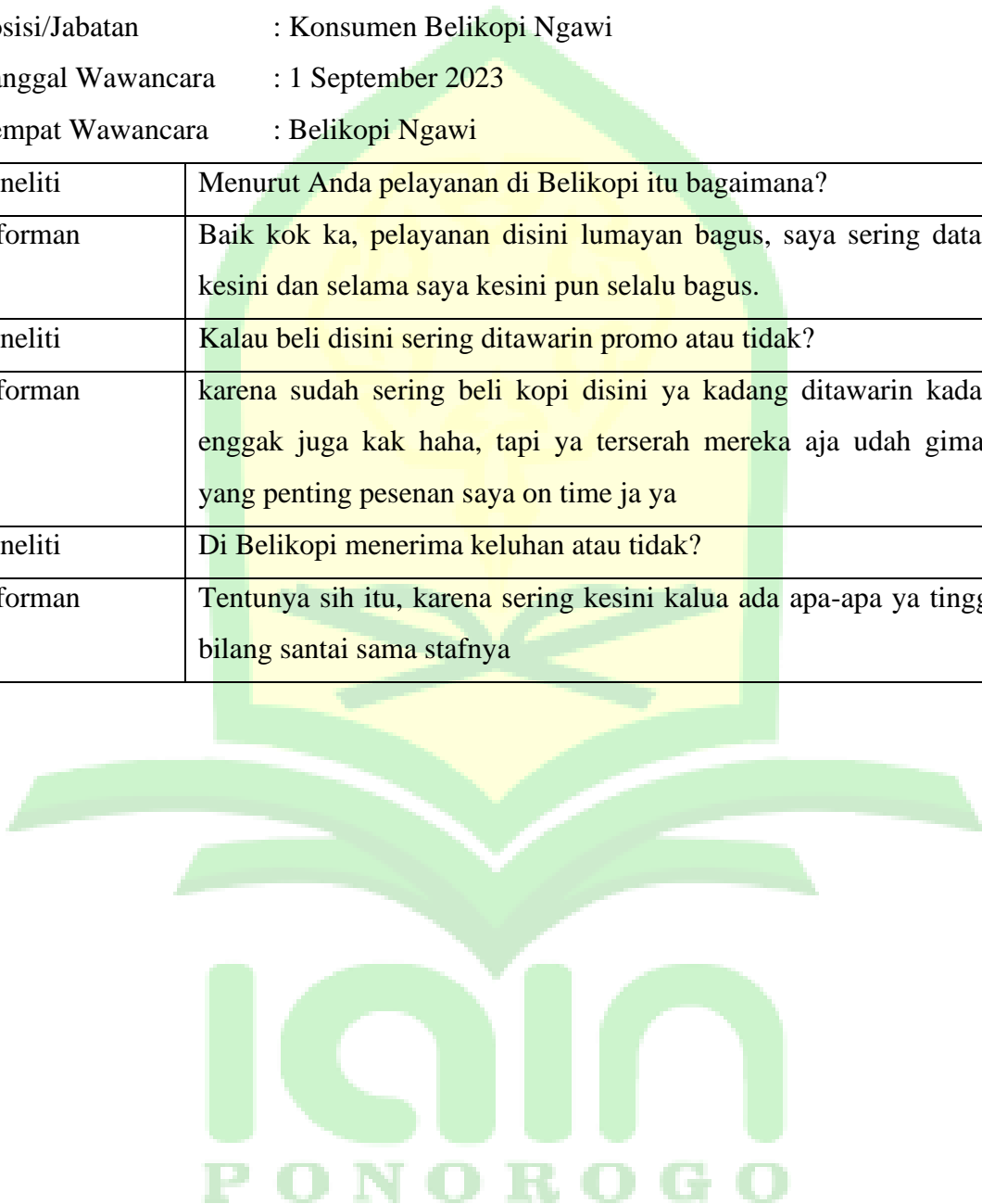
| | |
|--|---|
| | <p>akan merasa senang dan akan kembali lagi berkunjung ke Belikopi terlebih lagi konsumen akan mendokumentasikan kepada masyarakat sekitarnya untuk berbelanja ke Belikopi Ngawi.</p> |
|--|---|



TRANSKIP WAWANCARA

Kode Wawancara : 04
Nama Informan : Mariatus Ara
Posisi/Jabatan : Konsumen Belikopi Ngawi
Tanggal Wawancara : 1 September 2023
Tempat Wawancara : Belikopi Ngawi

| | |
|----------|--|
| Peneliti | Menurut Anda pelayanan di Belikopi itu bagaimana? |
| Informan | Baik kok ka, pelayanan disini lumayan bagus, saya sering datang kesini dan selama saya kesini pun selalu bagus. |
| Peneliti | Kalau beli disini sering ditawarkan promo atau tidak? |
| Informan | karena sudah sering beli kopi disini ya kadang ditawarkan kadang enggak juga kak haha, tapi ya terserah mereka aja udah gimana yang penting pesenan saya on time ja ya |
| Peneliti | Di Belikopi menerima keluhan atau tidak? |
| Informan | Tentunya sih itu, karena sering kesini kalua ada apa-apa ya tinggal bilang santai sama stafnya |



TRANSKIP WAWANCARA

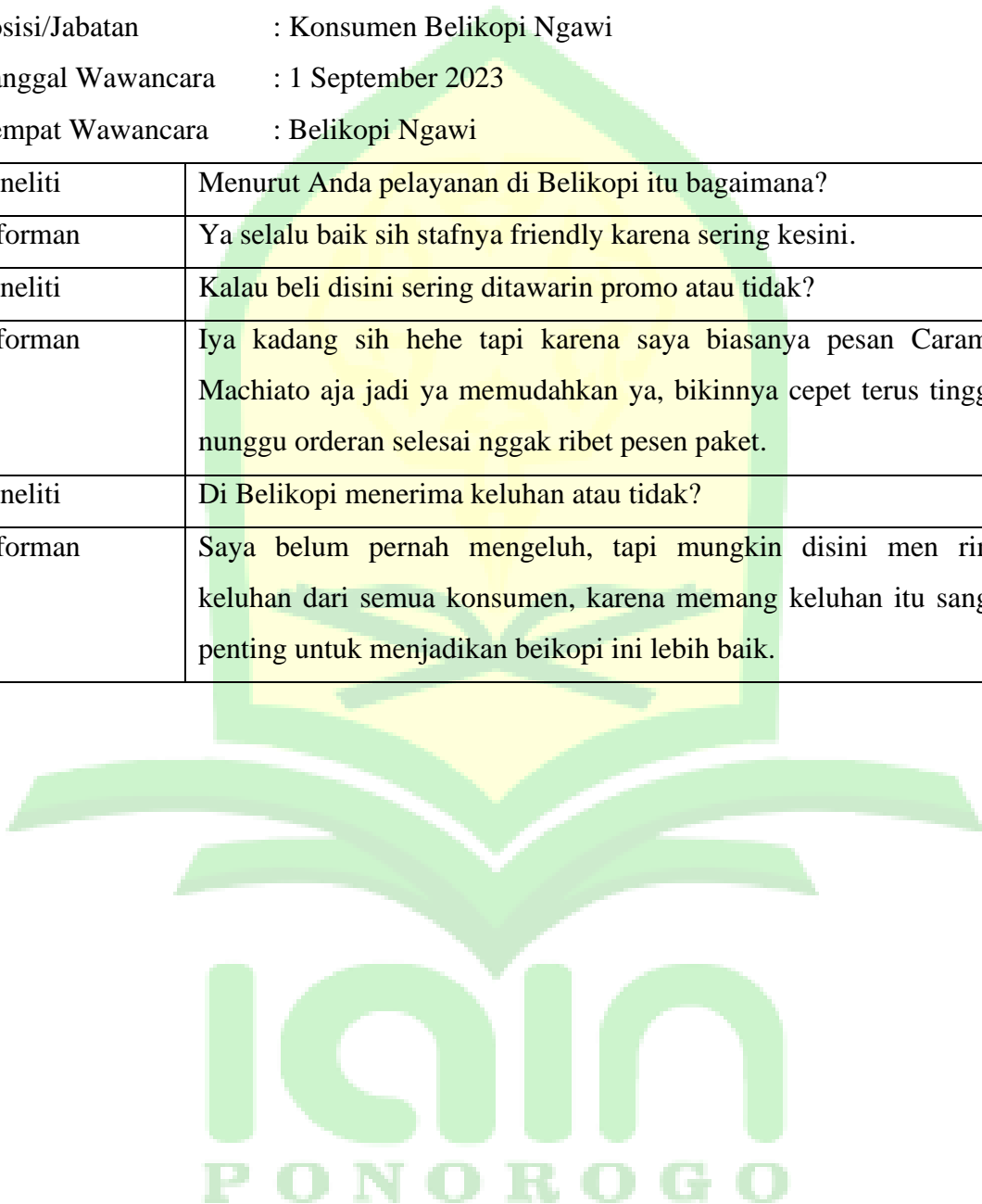
Kode Wawancara : 05
Nama Informan : Erma Risma
Posisi/Jabatan : Konsumen Belikopi Ngawi
Tanggal Wawancara : 1 September 2023
Tempat Wawancara : Belikopi Ngawi

| | |
|----------|---|
| Penulis | Menurut Anda pelayanan di Belikopi itu bagaimana? |
| Informan | Pelayanan disini baik ka, hari ini saya pertama kali datang kesini dan langsung disambut dengan ramah oleh pelayan disini dan pelayanannya ya cepet sih ya, tinggal bilang aja pesen apa nanti sama mbak/mas kasirnya dikonfirmasi kembali pesanannya bener apa enggak. |
| Penulis | Kalau beli disini sering ditawarkan promo atau tidak? |
| Informan | Kadang sih ya, aku sendiri seringnya di tanya pesan apa kak. Ya ngasih tau hari ini ada promo paket ini, ada menu ini gitu juga sih. |
| Penulis | Di Belikopi menerima keluhan atau tidak? |
| informan | Belikopi ini sangat menerima keluhan konsumen, saya pernah mengeluh mengenai rasa cheese pada roping yang sedikit berubah, dan kemudian hari rasa itu kembali normal seperti biasanya. |

TRANSKIP WAWANCARA

Kode Wawancara : 06
Nama Informan : Felli Ayu
Posisi/Jabatan : Konsumen Belikopi Ngawi
Tanggal Wawancara : 1 September 2023
Tempat Wawancara : Belikopi Ngawi

| | |
|----------|--|
| Peneliti | Menurut Anda pelayanan di Belikopi itu bagaimana? |
| Informan | Ya selalu baik sih stafnya friendly karena sering kesini. |
| Peneliti | Kalau beli disini sering ditawarkan promo atau tidak? |
| Informan | Iya kadang sih hehe tapi karena saya biasanya pesan Caramel Machiato aja jadi ya memudahkan ya, bikinnya cepet terus tinggal nunggu orderan selesai nggak ribet pesen paket. |
| Peneliti | Di Belikopi menerima keluhan atau tidak? |
| Informan | Saya belum pernah mengeluh, tapi mungkin disini menerima keluhan dari semua konsumen, karena memang keluhan itu sangat penting untuk menjadikan beikopi ini lebih baik. |



BIOGRAFI PENULIS



Siska Ayu Widyaningrum lahir di Ponorogo tanggal 05 Mei 2001. Penulis lahir dari pasangan Bapak Sutarto dan Ibu Sri Suharti dan merupakan anak ke 2 dari 2 bersaudara. Penulis mempunyai kakak kandung bernama Doni Yoga Pradana. Tahun 2013 penulis dinyatakan lulus dari SDN 2 Sugihrejo. Tahun 2016 penulis lulus dari MTsN Goranggareng. Dan tahun 2019 penulis lulus dari SMKN 1 Magetan. Setelah itu penulis diterima menjadi mahasiswa jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Dengan semangat dan kegigihan tersebut, penulis sesegera mungkin menyelesaikan tugas akhir kuliah yakni skripsi. Semoga dengan penulisan akhir ini dapat memberikan manfaat dan motivasi untuk terus belajar bagi penulis khususnya dan juga bagi pembaca umumnya.

Ponorogo, 26 September 2023

Hormat saya,

Siska Ayu Widyaningrum

IAIN
P O N O R O G O