

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PROSES PRODUKSI
DAN PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN DI RESTORAN AYAM GEPREK SA'I
CABANG LAMONGAN**

SKRIPSI

Oleh :

Iffa Inayatus Sa'adah

NIM: G94217171



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Iffa Inayatus Sa'adah, G94217171), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.

Surabaya, 4 Juni 2021
angan di atas


Iffa Inayatus Sa'adah
NIM: G94217171

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Iffa Inayatun Sa'adah NIM: G94217171 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 10 Juni 2021

Pembimbing



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP: 197005142000031001

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Iffa Inayatun Sa'adah NIM. G94217171 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada tanggal 30 Juni 2021, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I,


Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP: 197005142000031001

Penguji II,


Dr. Imroatul Azizah, M.Ag
NIP: 197308112005012003

Penguji III,


Dr. Andriani Samsuri, S.Sos, MM.
NIP: 19760802209122002

Penguji IV,


Riska Ayu Setiawati, S.E., M.SM
NIP: 199305032019032020

Surabaya, 30 Juni 2021

Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,


Dr. Ali Arifin, M.M
NIP: 196212141993031002

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : IFFA INAYATUS SA'ADAH
NIM : G94217171
Fakultas/Jurusan : FEBI/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : inayahiffa1@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PROSES PRODUKSI DAN
PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN
AYAM GEPREK SA'I CABANG LAMONGAN

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Juli 2021

Penulis

(Iffa Inayatus Sa'adah)

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Kajian Pustaka.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Kegunaan Hasil Penelitian	12
1.7 Definisi Operasional.....	13
1.8 Sistematika Skripsi	16
BAB II KERANGKA TEORI.....	18



3	VI PENUTUP
6.1	Kesimpulan.....
6.2	Saran.....
	FTAR PUSTAKA.....
	PIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	33
4.1 Struktur Organisasi Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan	45
4.2 Alur Produksi di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan	48
4.3 Alur Pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan	100
2 Menu makanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan	100
3 Fasilitas di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan	100
4 Proses Produksi di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan	100
5 Pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan	101
6 Wawancara dengan Supervisor 1 dan 2 Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan	101
7 Wawancara dengan karyawan produksi, kasir, dan pelayan Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan	101
8 Wawancara dengan konsumen Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan	101
9 Transkrip wawancara	102
10 Biodata peneliti	108

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini bisnis sedang mengalami perkembangan, salah satunya adalah bisnis di bidang kuliner. Usaha kuliner banyak dipilih para pelaku bisnis dikarenakan bisnis ini dinilai lebih mudah dijalankan daripada bisnis lainnya. Kemudahan dalam menjalankan bisnis kuliner dikarenakan produk yang dijual yaitu makanan dimana produk tersebut merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia. Selain sebagai kebutuhan pokok, faktor pendukung perkembangan bisnis kuliner lainnya adalah kesibukan masyarakat. Masyarakat yang sibuk akan menjadikan restoran atau rumah makan sebagai pilihan dalam memenuhi kebutuhan pokok yaitu makanan (Indraswarri & Kusuma, 2018).

Berdasarkan data di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur jumlah rumah makan atau restoran mengalami peningkatan dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018. Pada tahun 2018 jumlah rumah makan di Jawa Timur telah mencapai angka 4.169 dan meningkat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Peningkatan jumlah rumah makan atau restoran menandakan bahwa industri kuliner sedang mengalami perkembangan (Badan Pusat Statistik, 2019).

Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2019)

Upaya lain yang dilakukan restoran untuk membuat konsumen merasa puas adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Pelayanan dalam sebuah restoran diartikan sebagai sikap dan perlakuan yang diberikan karyawan dalam melayani konsumen. Karyawan diharuskan untuk melayani konsumen dengan profesional sehingga dapat memenuhi permintaan konsumen dengan baik. Apabila konsumen

Pada zaman sekarang kedisiplinan dalam menjalankan bisnis masih diabaikan oleh pelaku bisnis, salah satunya yaitu dalam proses produksi. Perhatian produsen yang kurang maksimal terhadap kualitas bahan baku yang dipakai termasuk pelanggaran dalam proses produksi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Agency Nurmaydha setiap bahan baku yang digunakan dalam proses produksi harus berkualitas dan terdapat sertifikasi halal. Produsen yang tidak memperhatikan kualitas bahan baku cenderung akan melakukan proses produksi yang melanggar aturan, sehingga bahan baku dan takaran yang digunakan tidak sesuai dengan ketentuan produksi. Dalam proses produksi seorang produsen tidak boleh berbuat curang karena dapat merugikan orang lain (Nurmaydha et al., 2018).

Berbuat curang dalam menjalankan bisnis adalah suatu perbuatan yang dilarang sebagaimana firman Allah yang terdapat dalam Surah Al Muthaffifin Ayat 1-3 yang berbunyi:

وَيُلِّ الْمُطَقِّفِينَ (1) الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ (2) وَإِذَا كَالُواهُمْ

أَوْوزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ (3)

“Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang). (Yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dicukupkan. Dan apabila mereka

menakar atau menimbang (untuk orang lain), mereka mengurangi” (Q.S Al Muthaffifin: 1-3).

Pelanggaran lain yang terdapat dalam sebuah restoran biasanya adalah pada saat memberikan pelayanan kepada konsumen. Sebagaimana yang dijelaskan dalam penelitian Dika Lambang Krisdianti, apabila restoran tidak dapat memenuhi faktor pelayanan maka kepuasan konsumen tidak dapat tercipta dengan baik. Setiap karyawan tidak boleh memberikan perlakuan kasar, pelayanan yang tidak sopan, maupun tindakan lainnya yang dapat merugikan konsumen. Beberapa kasus pelanggaran yang terjadi pada saat ini membuat pihak restoran harus lebih meningkatkan kinerjanya, baik pada proses produksi maupun pelayanan dalam restoran tersebut agar tercipta kepuasan konsumen (Krisdianti & Sunarti, 2019).

Restoran harus terus berupaya untuk memberikan produk dan pelayanan yang terbaik, termasuk yang dilakukan oleh Ayam Geprek Sa'i. Restoran Ayam Geprek Sa'i merupakan sebuah restoran fastfood yang berpusat di di Jl. Sorogenen No. 11 B, Nitikan, Sorosutan, Umbulharjo, Yogyakarta. Sampai saat ini Restoran Ayam Geprek Sa'i sudah memiliki banyak cabang yang tersebar di beberapa kota di Indonesia, baik di Pulau Jawa maupun di luar Jawa. Salah satu cabang Restoran Ayam Geprek Sa'i yaitu yang terdapat di Kabupaten Lamongan tepatnya di Jl. Sunan Drajad, No. 155, Sidoharjo, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan.

Menu makanan yang disajikan dalam restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan bermacam-macam, seperti: ayam goreng tepung, ayam

geprek, ayam goreng sambal, *chicken steak*, kwetiau, dan menu makanan lainnya. Menu unggulan yang dimiliki restoran tersebut adalah ayam geprek dengan cita rasa sambal khas yang disukai konsumen. Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan menyediakan tempat makan yang luas, kamar mandi dan musholla, serta tempat parkir yang memadai. Produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh Restoran Ayam Geprek Sa'i membuat konsumen tertarik sehingga di setiap harinya banyak konsumen yang mendatangi restoran tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 11 februari 2021 dengan Bapak Mahbub selaku supervisor restoran, konsep manajemen yang dijalankan di Restoran Ayam Geprek Sa'i adalah tidak berbentuk *franchise* tetapi berbentuk manajemen kemitraan yang menerapkan bagi hasil. Setiap outlet Ayam Geprek Sa'i merupakan bentuk kerjasama antara pemilik outlet dengan manajemen Ayam Geprek Sa'i dan menerapkan konsep usaha dengan nilai-nilai keislaman. Walaupun pada dasarnya manajemen usaha ini adalah manajemen kemitraan syariah yang menerapkan bagi hasil, akan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan belum menerapkan etika bisnis Islam dengan maksimal terutama dalam proses produksi dan pelayanan kepada konsumen.

Penerapan etika bisnis Islam dalam sebuah restoran harus dilakukan dengan maksimal dalam proses produksi. Restoran tidak boleh melakukan produksi yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Produk yang bertentangan dengan ajaran Islam diantaranya adalah semua

yang mengandung unsur haram maupun yang dapat membahayakan orang lain. Segala sesuatu yang dapat menimbulkan kerugian bagi orang lain diharamkan untuk diproduksi karena termasuk perbuatan yang dzalim. Oleh karena itu selain untuk menghindari sifat dzalim, penerapan etika bisnis Islam dalam proses produksi harus dilakukan agar tercipta produk yang baik sehingga tercipta kesejahteraan bagi orang lain (Ali, 2013).

Restoran tidak hanya menerapkan etika bisnis Islam dalam proses produksi, tetapi juga dalam pelayanan kepada konsumen. Restoran harus memberikan pelayanan yang baik agar konsumen merasa nyaman. Pelayanan yang baik dapat diwujudkan dengan menerapkan prinsip-prinsip yang terdapat dalam etika bisnis Islam, seperti prinsip keadilan dan tanggung jawab. Prinsip tersebut digunakan untuk menciptakan pelayanan kepada konsumen yang berkualitas sehingga dapat memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan konsumen (Jureid, 2020).

Setiap restoran akan melakukan berbagai cara untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumennya, termasuk Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan. Kepuasan konsumen dapat tercipta apabila produk dan pelayanan yang diberikan mempunyai kualitas yang baik. Oleh karena itu etika bisnis Islam harus diterapkan dengan maksimal agar restoran dapat menciptakan kualitas produk dan pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen (Ibdalsyah & Huzaimah, 2018).

1.2.1 Identifikasi Masalah

- a. Penggunaan bahan baku dalam proses produksi serta kualitas pelayanan yang diberikan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan.
- b. Implementasi etika bisnis Islam pada proses produksi dan pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan.
- c. Faktor-faktor penghambat implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan.

Batasan masalah digunakan agar penelitian dapat fokus kepada permasalahan yang akan diteliti. Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

- ### 1.3 Rumusan Masalah

[illegible]

Dalam penulisan skripsi diperlukan penelitian terdahulu untuk dikaji sehingga dapat diketahui perbedaan penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan tema penelitian ini:

[illegible]

1.4.3 Penelitian ketiga dilakukan oleh Tri Ramadhan Aji Saputra pada tahun

[illegible]

dengan judul “Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Ras Sablon Desa Weru Lor Cirebon” dari Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon. Penelitian ini membahas tentang penerapan etika bisnis dalam suatu usaha dan dampaknya dalam menciptakan loyalitas pelanggan (Ikhlil, 2020). Perbedaan dengan penelitian akan dilakukan penulis adalah jika penelitian ini membahas tentang dampak implementasi etika bisnis Islam dalam membangun loyalitas pelanggan, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah dampak implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

1.4.5 Penelitian kelima dilakukan oleh Titik Pramitasari pada tahun 2019

[illegible]

kemajuan bisnis, sedangkan penelitian penulis adalah implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1.5.1 Untuk mengetahui proses produksi dan pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

1.5.2 Untuk mengetahui implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

1.5.3 Untuk mengetahui dampak implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

1.6 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian dan penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak, baik penulis, pembaca, maupun pemilik usaha:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai etika bisnis Islam. Pengetahuan yang utama adalah mengenai penerapan etika bisnis Islam dalam sebuah rumah makan serta dampaknya terhadap kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian

ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang tentang penerapan etika bisnis Islam dalam sebuah usaha.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran dan juga untuk memberikan masukan kepada Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan dalam mengimplementasikan etika bisnis Islam untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada penulis yakni pengetahuan yang berkaitan dengan implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

c. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini untuk memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu khususnya pada program studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan etika bisnis Islam.

1.7 Definisi Operasional

1.7.1 Proses Produksi

Proses produksi merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan sebuah produk. Dalam sebuah restoran biasanya proses

1.7.2 Pelayanan

1.7.3 Etika Bisnis Islam

[illegible]

1.7.5 Implementasi etika Bisnis Islam dalam Pelayanan

1.7.6 Dampak etika bisnis Islam terhadap kepuasan konsumen

[illegible]

Restoran yang memberikan produk dan pelayanan berkualitas dapat membuat konsumen merasa puas terhadap restoran tersebut. Kepuasan yang dirasakan konsumen menimbulkan sikap loyal terhadap restoran sehingga konsumen akan melakukan pembelian secara terus-menerus (Hidayah, 2021).

1.8 Sistematika Skripsi

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan yang menjelaskan isi dalam skripsi ini secara garis besar. Sistematika penulisan dibuat agar isi skripsi dapat terlihat secara urut dan berkesinambungan. Berikut adalah sistematika pembahasan dalam skripsi ini:

Bab pertama adalah pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah kajian pustaka yang digunakan sebagai literatur kepustakaan yang memberikan penulis arah berpikir selama penelitian berlangsung. Dalam bab ini berisi landasan teori tentang proses produksi, pelayanan, penerapan etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan, serta kepuasan konsumen. Selain itu pada bab kedua juga berisi kerangka konseptual yang memberikan gambaran penelitian.

Bab ketiga adalah metode penelitian yang berisi jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subyek dan obyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

Bab keempat adalah hasil penelitian yang berisi pemaparan singkat mengenai obyek penelitian yaitu gambaran umum, proses produksi dan pelayanan, implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan, serta kepuasan konsumen yang terdapat di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan.

Bab kelima adalah pembahasan dari hasil penelitian yang berisi hasil analisis dalam menjawab rumusan masalah penelitian yakni proses produksi dan pelayanan, implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan, serta dampak implementasi etika bisnis Islam terhadap kepuasan konsumen di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan.

Bab keenam adalah penutup dari penulisan hasil penelitian yang telah dilakukan. Penutup memuat kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dan berisi saran bagi restoran maupun bagi peneliti selanjutnya.

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Etika Bisnis Islam

2.1.1.1 Pengertian dan Prinsip Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam adalah peraturan yang bersumber dari Al Qur'an dan hadis mengenai perilaku setiap orang dalam menjalankan bisnis. Etika bisnis juga diartikan sebagai sekumpulan prinsip yang harus dilaksanakan oleh pelaku bisnis agar bisnis yang dijalankan tidak keluar dari syariat Islam. Dalam menjalankan bisnis, etika bisnis Islam berperan sebagai pedoman bagi setiap pelaku bisnis (Badroen et al., 2018:35).

Etika bisnis Islam diperlukan agar para pengusaha muslim memiliki pandangan yang baik dalam menjalankan bisnis. Penerapan etika bisnis akan membuat pelaku bisnis lebih mengetahui tentang nilai moral dalam berbisnis sehingga dapat memahami cara bisnis yang baik seperti ajaran Rasulullah. Dalam menjalankan bisnis Rasulullah selalu menerapkan nilai kejujuran dalam harga, timbangan, maupun kualitas produk. Bisnis yang benar akan dijalankan sesuai dengan syariat Islam yang terdapat dalam setiap prinsip-prinsip etika bisnis Islam (Barus & Nuriani, 2016).

Lima aksioma etika bisnis Islam antara lain:

Prinsip ketauhidan sebagai sumber utama etika bisnis Islam adalah kepercayaan pada keesaan Tuhan. Ketauhidan merupakan hubungan vertikal antara manusia dengan Tuhannya. Allah telah membuat ketetapan bahwa setiap manusia memiliki hak yang sama dan tidak boleh dibedakan dengan ras, warna kulit, dan sebagainya. Agama Islam melarang adanya deskriminasi karena bertentangan dengan prinsip persaudaraan antar sesama (Badroen et al., 2018:90).

[illegible]

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ.

b) Keseimbangan

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ

هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَى، وَاتَّقُوا اللَّهَ، إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Kesimpulan dari Surah Al Maidah tersebut yaitu mengharuskan pelaku bisnis untuk menjalankan bisnis dengan adil. Keadilan dalam berbisnis diterapkan melalui pemberian takaran pada produk dengan ukuran yang sesuai. Prinsip keadilan juga harus diterapkan dalam pelayanan kepada konsumen seperti melayani konsumen tanpa membedakannya. Apabila prinsip keadilan diterapkan maka hak konsumen akan terpenuhi dengan baik (Badroen et al., 2018:91).

Manusia memiliki kehendak bebas dalam bertindak untuk mencapai tujuan hidupnya. Kehendak bebas yang dimiliki manusia tidak boleh melebihi batas sehingga tetap sesuai dengan ajaran Islam. Prinsip kehendak bebas dimaknai dengan kebebasan manusia dalam menjalankan segala aktivitas bisnis. Kebebasan yang dimaksud adalah bahwa manusia bebas untuk mengelola bisnis,

Dalam menggunakan kehendak bebas manusia dihadapkan dengan dua pilihan yaitu pilihan yang baik dan buruk. Seorang muslim sudah sepatutnya menggunakan kehendak bebas yang dimilikinya untuk memilih hal-hal yang baik. Pilihan yang baik akan mendatangkan dampak yang baik untuk dirinya maupun usahanya. Sebagaimana firman Allah yang terdapat dalam Surah An Nisa ayat 85 (Norvadewi, 2015) :

“Barang siapa yang memberi pertolongan yang baik, niscaya dia akan memperoleh bagian (pahala) darinya. Dan barang siapa yang memberi pertolongan dengan pertolongan yang buruk, niscaya dia akan memikul bagian (dosa) darinya. Allah maha kuasa atas segala sesuatu” (Q.S. An Nisa: 85).

Tanggung jawab adalah hal yang harus dilakukan manusia dalam menjalankan hidupnya. Manusia diberikan kebebasan untuk bertindak dalam bisnis akan tetapi segala yang diperbuat akan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah SWT di akhirat kelak. Oleh karena itu dalam

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ. وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ.

Tanggung jawab dalam berbisnis diterapkan dengan membangun bisnis yang baik serta mengelolanya sesuai dengan syariat Islam. Penerapan nilai tanggung jawab juga dilakukan dengan tidak melakukan kecurangan dalam proses produksi, sedangkan tanggung jawab kepada konsumen adalah melayani dan memenuhi permintaannya dengan baik. Sebuah restoran yang menerapkan prinsip tanggung jawab dengan baik maka akan mendatangkan dampak yang positif baik bagi usaha tersebut maupun semua yang terlibat di dalamnya (Norvadewi, 2015).

Prinsip kebajikan atau disebut juga dengan ihsan berarti melakukan perbuatan yang baik dan berguna bagi orang lain. Pelaku bisnis yang berlaku ihsan akan melakukan pekerjaan dengan ikhlas tanpa adanya perintah atau paksaan. Dampak dari penerapan prinsip kebajikan salah satunya yaitu dapat mendatangkan respon positif dari konsumen (Juliyani, 2016).

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

“Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan” (Q.S Al Qasas: 77).

Dalam Surah Al Qasas ayat 77 dijelaskan bahwa manusia termasuk juga pelaku bisnis harus berbuat baik kepada orang lain. Pelaku bisnis harus menjalankan bisnis sesuai syariah dan tidak merugikan orang lain. Penerapan prinsip kebajikan dalam berbisnis digambarkan dengan kemurahan hati yang dimiliki setiap pebisnis, pelayanan

yang baik dan ramah, serta selalu berbuat kebaikan kepada sesama (Badroen et al., 2018:103)

2.1.2 Teori Produksi

Secara terminologi arti kata produksi adalah menambah manfaat atau nilai guna dari barang yang diproduksi. Proses produksi dapat membuat barang yang diproduksi mempunyai nilai guna yang lebih jika dibandingkan pada saat masih menjadi bahan mentah. Kegiatan produksi dilakukan untuk menghasilkan barang yang dapat diambil manfaatnya oleh banyak orang (Idri, 2017:61).

Dalam sebuah proses produksi dibutuhkan komponen yang mendukung atau yang dikenal dengan faktor produksi. Adanya faktor produksi bertujuan untuk saling bekerja sama untuk menciptakan proses produksi yang baik. Faktor produksi sangat penting bagi produsen karena komponen produksi yang baik akan menghasilkan produk yang berkualitas (Rafsanjani, 2016).

Berikut ini merupakan faktor-faktor yang harus dipenuhi dalam menjalankan proses produksi:

a) Tanah

Tanah adalah salah satu sumber daya alam yang dapat dikelola menjadi lahan produktif. Manusia mengelola tanah untuk memproduksi berbagai jenis tanaman dan sebagainya (Idri, 2017:82).

f) Bahan Baku

Bahan baku merupakan bahan yang diolah menjadi *output*.

Seorang produsen harus mengerti kualitas bahan baku yang akan digunakan dalam proses produksi. Bahan baku yang baik akan menghasilkan produk yang berkualitas (Turmudi, 2017).

Proses produksi agar dapat mencapai target yang ditentukan restoran maka faktor-faktor produksi harus dipenuhi secara efektif. Untuk mencapai tujuan tersebut maka restoran harus benar-benar menyediakan faktor produksi yang berkualitas terutama dalam bahan baku. Keberadaan bahan baku sangat penting untuk menunjang terciptanya kelancaran dalam proses produksi, karena bahan baku dinilai sebagai hal mutlak yang harus ada dalam proses produksi (Herawati & Mulyani, 2016).

Proses produksi harus melewati beberapa tahapan agar mencapai hasil akhir yang sesuai dengan perencanaan. Tahap dalam produksi diantaranya adalah melakukan perencanaan produk yang berkaitan dengan kualitas dan jenis produk yang dibuat, menentukan alur produksi, membuat jadwal produksi, serta langkah terakhir yaitu melakukan proses produksi untuk menghasilkan output. Keseluruhan dalam proses produksi dilakukan berdasarkan kepada ketentuan atau standar operasional yang telah dibuat manajemen (Parinduri et al., 2020:26).

2.1.3 Teori Pelayanan

Pelayanan merupakan sebuah hal yang tidak bisa dilihat dan tidak berwujud tetapi dapat dirasakan oleh semua orang terutama konsumen. Pelayanan diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh karyawan dalam memenuhi permintaan konsumen. Dalam dunia bisnis pelayanan diciptakan sebagai bentuk interaksi yang terjadi antara para konsumen dengan pelayan (Mastarida, 2020:18).

Menurut Zeithaml, Birtner, dan Dwayne (2009:111) dalam Jimmy Sugianto dan Sugiono Sugiharto kualitas pelayanan terdapat dalam lima faktor antara lain:

a) *Reability*

Reability adalah kesanggupan yang harus dimiliki karyawan dalam memberikan pelayanan secara akurat. Faktor *reability* dalam sebuah restoran dapat diterapkan karyawan dengan cara memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan kemauan konsumen (Sugianto & Sugiharto, 2013)

konsumen akan dibandingkan dengan harapan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan tersebut. Ekspektasi konsumen terbentuk berdasarkan pengalaman pembelian dan informasi yang didapatkan konsumen. Oleh karena itu restoran harus menyediakan kualitas yang baik dari produk dan pelayanan agar konsumen merasa puas (Kotler & Keller, 2009:139).

Kepuasan konsumen dapat tercipta apabila beberapa faktor yang membentuk kepuasan konsumen dapat dipenuhi sebuah restoran dengan baik. Berdasarkan teori yang dikemukakan Zeithaml dan Bitner (2006) dalam Jimmy Sugianto kepuasan konsumen diperoleh dari kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasional, maupun faktor personal. Dalam sebuah restoran kualitas produk dan pelayanan merupakan dua faktor penting dalam kepuasan konsumen. Restoran harus mengetahui kepuasan yang dirasakan konsumennya terhadap restoran tersebut (Sugianto & Sugiharto, 2013).

Menurut Tjiptono (2006) dalam Anik Indrawati disebutkan bahwa cara untuk mengetahui kepuasan konsumen diantaranya adalah menggunakan sistem saran dan bertanya secara langsung. Sistem saran memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan serta hal-hal yang dirasa kurang memuaskan. Kepuasan juga dapat diketahui melalui bertanya secara

Restoran harus selalu berupaya untuk meningkatkan kepuasan setiap konsumennya. Dalam sebuah restoran produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen menjadi faktor yang dapat menciptakan kepuasan konsumen. Oleh karena itu restoran harus meningkatkan kinerjanya, baik dalam hal kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Kotler & Keller, 2009:140).

Kepuasan terhadap produk tercipta apabila kualitas produk yang disediakan oleh sebuah restoran melebihi harapan konsumen. Kualitas diartikan sebagai karakteristik sebuah produk yang memuat informasi mengenai baik atau buruknya produk tersebut. Produk yang mempunyai kualitas baik di dalamnya terdapat kemampuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas produk sangat penting untuk diperhatikan karena berkaitan dengan kepuasan yang diperoleh konsumen (Kotler & Keller, 2009:143).

2.1.4.2 Kepuasan terhadap Pelayanan

Dalam sebuah restoran kualitas pelayanan tidak hanya terdapat pada pelayanan prima yang diberikan kepada konsumen, tetapi juga lingkungan restoran yang dapat membuat konsumen merasa nyaman. Kondisi fisik restoran meliputi penampilan karyawan yang rapi, tata ruang restoran, serta kelengkapan fasilitas restoran menjadi hal yang dapat membuat konsumen merasa puas (Sugianto & Sugiharto, 2013).

aksioma tersebut akan dijadikan dasar untuk menganalisis penerapan etika bisnis dalam penelitian ini pada proses produksi dan juga pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan.

Implementasi etika bisnis Islam yang diteliti antara lain dalam proses produksi dan pelayanan. Etika bisnis Islam dalam proses produksi untuk menciptakan produk yang berkualitas, sedangkan etika dalam pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang baik sehingga membuat konsumen nyaman. Penerapan etika bisnis dalam proses produksi dan pelayanan dapat memberikan dampak positif bagi restoran, karena dua hal tersebut dapat menciptakan kepuasan konsumen melalui produk dan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu pokok penelitian ini adalah bagaimana etika bisnis Islam yang diterapkan dalam proses produksi dan pelayanan, serta dampak yang ditimbulkan dari penerapan etika tersebut terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah sebuah cara yang menjelaskan tentang proses mendapatkan data yang digunakan untuk tujuan tertentu. Dalam metode penelitian mencakup beberapa langkah penelitian mulai dari penentuan topik, pengumpulan data, dan analisis data. Metode penelitian dapat membantu peneliti menemukan data penelitian dan semua hal yang dibutuhkan selama proses penelitian. Oleh karena itu, dengan menggunakan metode penelitian maka seseorang dapat melakukan penelitian dengan cara-cara ilmiah dan langkah penelitian yang bersifat logis (Sugiono, 2017:2).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah jenis metode penelitian yang dipakai untuk meneliti obyek pada kondisi yang alamiah dan sesuai dengan kondisi lapangan. Metode penelitian deskriptif kualitatif tepat untuk digunakan dalam penelitian ini dikarenakan penelitian ini memerlukan penjelasan berbentuk deskriptif sebagai jawaban dari rumusan masalah penelitian. Metode kualitatif juga dipakai untuk memperoleh data yang mendalam dalam penelitian untuk diolah dan dihubungkan dengan teori yang ada, sehingga melalui data tersebut dapat memunculkan pernyataan baru (Sugiono, 2017:9).

3.3 Subyek dan Obyek Penelitian

3.3.2 Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah proses produksi, pelayanan, dan kepuasan konsumen yang terdapat pada Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan. Penelitian ini akan meneliti bagaimana penerapan etika bisnis Islam dalam aspek produksi dan pelayanan, serta dampak penerapan etika bisnis tersebut terhadap kepuasan konsumen di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan.

3.4.1 Sumber Data Primer

Sumber data utama dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan informan yang menjadi subyek penelitian. Data mengenai proses produksi diperoleh melalui wawancara dengan karyawan produksi dan supervisor restoran. Data yang berkaitan dengan pelayanan didapatkan dari wawancara dengan pelayan, kasir, dan tukang parkir. Data tentang kepuasan konsumen diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan dengan 10 konsumen di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan.

Data sekunder merupakan data tambahan yang berperan sebagai sumber data kedua, tetapi posisi data sekunder dalam sebuah penelitian tidak dapat diabaikan. Sumber data sekunder disebut juga sumber data tertulis karena data diperoleh dari berbagai macam tulisan (Moleong, 2016:59). Dalam penelitian ini sumber data

Dokumentasi biasanya berupa gambar atau media lain yang berhubungan dengan tema penelitian (Agung, 2012:66). Dalam proses penelitian peneliti membutuhkan dokumentasi yang berhubungan dengan proses produksi dan pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan.

Dalam proses ini data akan dikelola untuk menemukan fakta dan bukti yang valid sehingga dapat ditemukan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian. Teknik pengolahan data yang benar akan diperoleh data yang kredibel sehingga penelitian dapat dilanjutkan ke proses berikutnya (Agung, 2012:68).

3.6.1 *Editing*

[illegible]

3.6.3 *Analizing*

Proses *analyzing* adalah proses analisis data yang diperoleh dan disusun secara sistematis untuk menemukan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif terjadi mulai awal proses pengumpulan data sampai selesai (Sugiono, 2017:245).

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah proses dalam penelitian yang dimulai sejak peneliti melakukan penelitian sampai peneliti tersebut telah menyelesaikan penelitian di lapangan. Menurut Nasution (1988) dalam buku Sugiono yang berjudul Metode Penelitian, proses analisis data dalam penelitian dimulai sejak peneliti merumuskan permasalahan penelitian, kemudian sebelum peneliti memasuki lapangan penelitian, sampai peneliti melakukan proses penelitian dan menuliskan hasil penelitian. Proses analisis data dalam penelitian ini diantaranya adalah:

3.7.1 Reduksi Data

Proses reduksi data dimulai dengan membuat rangkuman data yang telah diperoleh. Data yang sudah dirangkum kemudian

3.7.2 Penyajian data

3.7.3 Penarikan Kesimpulan

[illegible]

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

4.1.1 Profil Restoran Ayam Geprek Sa'i

Restoran Ayam Geprek Sa'i didirikan oleh Bapak Erwan Barudi pada tahun 2017 dengan outlet pertama yang terletak di Kota Yogyakarta. Nama Sa'i diperoleh dari salah satu rukun haji yang diartikan sebagai salah satu bentuk ikhtiar. Pemilik Ayam Geprek Sa'i berharap penggunaan nama Sa'i dapat menjadikan usaha restoran yang didirikannya sebagai cara berikhtiar untuk menghidupkan rezeki orang-orang di sekelilingnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor yakni Ahmad Mahbub, penggunaan nama Sa'i bertujuan agar dapat menumbuhkan nilai rohani yang baik bagi semua karyawan dan pihak yang terlibat dalam restoran. Nilai yang ditanamkan oleh pemilik dalam mengelola restoran ini adalah amanah, tanggung jawab, keadilan, dan kebersamaan. Penerapan nilai tersebut sesuai dengan visi dan misi Ayam Geprek Sa'i yakni menjalankan usaha restoran yang sesuai dengan syariat Islam.

Restoran Ayam Geprek Sa'i memiliki konsep manajemen kemitraan yang berbasis syariah. Bentuk kemitraan yang dijalankan adalah kerjasama dengan akad bagi hasil dimana pihak mitra tidak

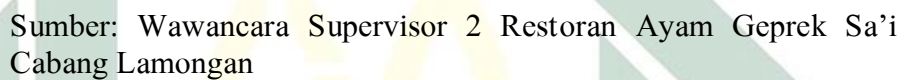
Pada saat ini Restoran Ayam Geprek Sa'i sudah memiliki sekitar 120 cabang yang tersebar di Pulau Jawa, Kalimantan, dan Sulawesi. Outlet Ayam Geprek Sa'i paling banyak terdapat di Jawa Timur diantaranya adalah di Kabupaten Tuban, Bojonegoro, Mojokerto, Kediri, Jember, Pasuruan, hingga Kabupaten Lamongan. Restoran Ayam Geprek Sa'i yang dijadikan sebagai obyek penelitian terletak di Jl. Sunan Drajad No. 155b, Kaloharjo, Sidoharjo, Lamongan. Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan didirikan pada tahun 2018.

a. Visi

b. Misi

- [illegible]

- #### 4.1.2 Struktur Organisasi Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

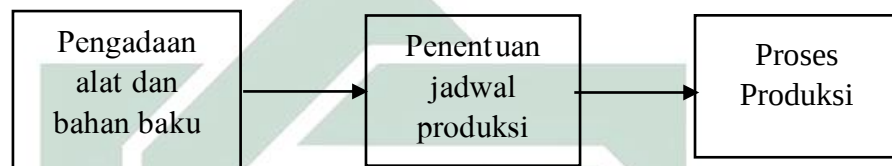


Struktur Organisasi Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

a. Supervisor

[illegible]

produksi dimulai pada saat pengadaan bahan baku, proses memasak, sampai penyajian makanan. Tujuan dari pengawasan tersebut adalah agar proses produksi berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan restoran. Alur dalam proses produksi dijelaskan dalam gambar berikut:



Sumber: Wawancara dengan karyawan produksi di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

Gambar 4.2

Alur Produksi di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

Hasil wawancara dengan supervisor dan karyawan produksi mengenai proses produksi yang dilakukan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1

Hasil Wawancara Proses Produksi di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

No	Tahap Produksi	Informan	Hasil Wawancara
1.	Pengadaan alat-alat produksi	Ahmad fairus sebagai karyawan produksi	Peralatan yang digunakan yaitu penggorengan, kompor, <i>rice cooker</i> , <i>freezer</i> , kulkas, etalase, alat press minuman, blender, panci, wajan, teflon, spatula, pisau, mangkok, piring, sendok, dan garpu. Semua peralatan tersebut didapat dari manajemen saat pembukaan outlet.

		Arifatul Hidayah sebagai supervisor	Peralatan dalam restoran kita dapatkan dari pihak manajemen, jadi bukan pihak outletnya yang menyediakan berbagai peralatan di sini. Kipas angin, kursi, meja, meja kasir, kulkas, <i>freezer</i> , kompor, bahkan sampai alat dapur yang sederhana seperti piring, sendok, dan gelas juga sudah disediakan semuanya oleh pihak manajemen.
2.	Pengadaan bahan baku	Ahmad Mahbub sebagai supervisor	Ayam yang digunakan diperoleh dari tempat pemotongan di Tuban yang dipilih langsung oleh pihak manajemen restoran. Pemotongan ayamnya juga sudah tersertifikasi halal karena proses penyembelihannya sesuai syariat Islam. Bahan baku yang lain juga halal mbak, seperti beras, tepung, bumbu, cabai, itu kita dapatkan dari Lamongan sendiri jadi kita menghubungi supplier untuk dikirim ke restoran.
		Ahmad Fairus sebagai karyawan produksi	Bahan baku ayam di sini memang didapatkan dari pemotongan yang ditentukan perusahaan, dimana proses penyembelihannya sudah sesuai syariat Islam dan sudah dipotong sesuai dengan bagian yang kita pesan. Kalau untuk beras, tepung, dan bahan baku lainnya itu dari supplier Lamongan mbak. Sedangkan untuk cabe, sayur, dan bumbu kita punya langganan di Pasar Sidoharjo.
3.	Sistem belanja	Oki sebagai karyawan produksi	Jadwal belanja ada yang setiap hari dan tidak setiap hari. Belanja sayur, cabai, tahu, tempe, itu setiap hari karena kita menggunakan bahan baku yang segar dan bagus. Kalau bahan yang tahan lama seperti beras,

			tepung, minyak itu tidak harus belanja setiap hari. Belanja beras biasanya kita lakukan dua hari sekali sebanyak 50kg. Intinya sebelum belanja kita lihat persediaan bahan baku agar belanjanya tidak berlebihan.
		Ahmad Fairus sebagai supervisor	Kalau untuk belanja beras kita memperkirakan dalam satu hari berapa beras yang dibutuhkan, di sini butuh 25kg beras setiap harinya, jadi kalau dua hari berarti 50kg. Kalau untuk sayur, cabe, dan bahan yang hanya bisa digunakan dalam satu hari pasti belanjanya setiap hari. Supplier akan mengantar sayur, tempe, dan cabai ke outlet ini setiap pagi. Kalau kecap, keju, saos, itu tergantung persediaan jadi tidak menentu.
		Oki sebagai karyawan produksi	Di sini proses produksinya itu berulang-ulang mbak, jadi tidak memproduksi satu kali saja. Misalnya nasi kita produksi pagi hari, kalau siang nasi sudah habis maka produksi lagi. Dalam setiap proses produksi itu ada resepnya, contohnya resep adonan ayam, resep sambel, dan lainnya. Resep yang dipakai di sini sudah ditentukan dari <i>office</i> dan di dalamnya juga terdapat ukuran untuk setiap bahan yang digunakan.
4.	Penentuan jadwal produksi	Ahmad Fairus sebagai karyawan produksi	Proses memasak disesuaikan dengan persediaan produk, jadi tidak memproduksi satu kali tetapi berulang-ulang. Misalnya di pagi hari kita masak nasi 6kg, kalau siang sudah habis pasti kita akan produksi nasi lagi. Pada saat malam hari kalau nasinya habis biasanya kita memproduksi nasi yang lebih

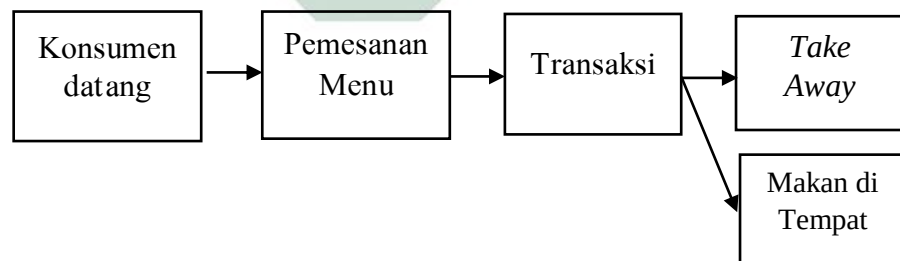
Produk unggulan yang dimiliki restoran ini adalah ayam geprek dengan cita rasa ayam gurih serta sambal yang pedas. Proses pembuatan ayam geprek berdasarkan hasil wawancara dengan Ahmad Fairus sebagai karyawan produksi adalah sebagai berikut:

- [illegible]

4.2.3 Pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

Restoran Ayam Geprek Sa'i merupakan restoran *fastfood* sehingga konsep pelayanan yang diterapkan adalah menyajikan makanan dengan cepat kepada konsumen. Dalam melayani konsumen Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan memiliki 2 orang kasir dan 2 orang pelayan yang mempunyai tugas masing-masing dalam melayani konsumen. Setiap konsumen yang datang akan dilayani oleh kasir untuk pemesanan menu dan transaksi pembayaran. Pada saat melakukan pembayaran konsumen dapat memilih untuk membawa pulang makanannya atau dinikmati dalam restoran. Konsumen yang makan di restoran dapat membawa pesannya secara langsung ke mejanya masing-masing sesuai dengan konsep *fastfood* yang digunakan restoran.

Alur pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang
Lamongan dijelaskan dalam gambar berikut:



Sumber: Wawancara dengan kasir dan pelayan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

Gambar 4.3
Alur Pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

berikut:

Tabel 4.2
**Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan di Restoran Ayam Ge-
Sa'i Cabang Lamongan**

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Informan	Hasil Wawancara
1.	Assurance	Miftahul Azizah	Kasir menjelaskan menu-m yang ada di restoran misalnya paket ini isinya saja, kemudian menu ini isi seperti ini. Jadi k menjelaskan dengan d kepada konsumen sup mereka mengerti seh mereka tidak bingung da memesan makanan. Penela

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Informan	Hasil Wawancara
1.	Assurance	Miftahul Azizah	Kasir menjelaskan menu-menu yang ada di restoran misalnya paket ini isinya saja, kemudian menu ini isi seperti ini. Jadi k menjelaskan dengan de kepada konsumen supaya mereka mengerti sehingga mereka tidak bingung dan memesan makanan. Penela

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Informan	Hasil Wawancara
1.	Assurance	Miftahul Azizah	Kasir menjelaskan menu-menu yang ada di restoran misalnya paket ini isinya saja, kemudian menu ini isi seperti ini. Jadi k menjelaskan dengan de kepada konsumen supaya mereka mengerti sehingga mereka tidak bingung dan memesan makanan. Penela

			juga menjelaskan saat konsumen bertanya tentang menu yang ada di sini. Kalau kita menjelaskan pasti konsumen lebih mudah untuk menentukan pesannya.
2.	Reliability	Miftahul Azizah	Kita harus profesional supaya bisa melayani konsumen dengan baik seperti memenuhi pesanan konsumen dengan benar, melayani dengan ramah, sehingga konsumen akan merasa senang. Kalau untuk menjaga profesionalitas dalam bekerja kita harus ikhlas dan sabar, karena bekerja dengan ikhlas pasti kita dapat memberikan pelayanan yang baik.
		Indri Widiastuti	Kemampuan yang harus dimiliki pelayan di sini adalah mampu bersikap profesional dalam bekerja. Kita di sini sebelum masuk kerja ada semacam <i>briefing</i> , jadi kalau ada masalah di luar masalah kerja itu tidak boleh dibawa. Kalau sudah masuk jam kerja maka kita sebagai pelayan harus bersikap profesional agar bisa fokus dan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap konsumen.
3.	Responsiveness	Mita Okta	Kalau ada konsumen yang memerlukan bantuan kita pasti bantu mbak. Kita akan mendatangi meja konsumen dan menanyakan perlu bantuan apa, misalnya konsumen minta tambah menu, tambah piring atau sedotan. Tetapi biasanya konsumen yang datang ke meja kasir untuk meminta bantuan dan kita merespon

4.	Emphaty	Mita Okta
		Zuniah Indah

Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor dan karyawan produksi, prinsip etika bisnis Islam yang diterapkan dalam proses produksi di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan ditunjukkan dalam tabel berikut:

No.	Prinsip Etika Bisnis Islam	Informan	Hasil Wawancara
1.	Prinsip ketauhidan melalui penggunaan bahan baku yang halal	Arifatul Hidayah sebagai supervisor	Di sini kita menggunakan bahan baku yang semuanya halal mbak. Ayam yang digunakan diperoleh dari pabrik yang sudah tersertifikasi halalnya. Kita juga membeli untuk tepung, kecap, kita pilih merek yang sudah tersertifikasi halal jadi tidak

No.	Prinsip Etika Bisnis Islam	Informan	Hasil Wawancara
1.	Prinsip ketauhidan melalui penggunaan bahan baku yang halal	Arifatul Hidayah sebagai supervisor	Di sini kita menggunakan bahan baku yang semuanya halal mbak. Ayam yang digunakan diperoleh dari pabrik yang sudah tersertifikasi halalnya. Kita pakai untuk tepung, kecap, kita pilih merek yang sudah tersertifikasi halal jadi tidak

			sesuai syariat Islam. Selain ayam yang halal, kita juga pilih produk yang ada label halalnya, misalnya untuk terigu, keju, susu, saus, teh, dan bahan baku lainnya.
	Prinsip ketauhidan melalui sholat tepat waktu	Ahmad Fairus sebagai karyawan produksi	Di sini sholatnya itu harus berjama'ah mbak terutama untuk karyawan laki-laki. Proses produksi dihentikan sementara untuk sholat berjamaah, dan jika ada pesanan pasti kasir akan memberikan penjelasan bahwa karyawan masih sholat. Sebelum sholat kita pastikan persediaan ayam di etalase dapat mencukupi pesanan konsumen.
		Oki sebagai karyawan produksi	Benar mbak, karyawan di sini diharuskan untuk sholat. Kalau sudah masuk waktu sholat, kita menghentikan proses produksi sebentar untuk sholat berjamaah. Pada waktu siang hari biasanya konsumen masih lumayan ramai jadi sebelum kita tinggal sholat persediaan ayam di etalase itu diisi dahulu. Kalau ayam di etalase masih banyak konsumen tidak akan menunggu lama.
2.	Prinsip keseimbangan melalui penggunaan takaran bahan baku secara adil	Ahmad Fairus sebagai karyawan produksi	Takaran dalam proses produksi sudah pasti ada mbak. Proses produksi di sini sesuai dengan resep dari <i>office</i> , jadi kita harus mengikuti resep tersebut termasuk takaran bahan bakunya. Misalnya satu kali produksi nasi beras yang dibutuhkan 6kg maka airnya juga menyesuaikan takaran sesuai resep. Pembuatan ayam goreng tepungnya juga sama dan untuk ayam ada standart

			berat khusus.
		Oki sebagai karyawan produksi	Di sini ada ukuran dan takaran yang ditentukan dalam setiap proses produksi. Misalnya adonan untuk ayam geprek itu ada takaran untuk tepungnya, untuk bumbunya, dan airnya. Takaran itu kita dapatkan dari resep yang ditentukan <i>office</i> yang kita jadikan sebagai patokan dalam setiap produksi. Ukuran ayam yang kita gunakan di sini juga ada berat khusus misalnya untuk paha, dada, dan sayap sehingga beratnya sama.
3.	Prinsip kehendak bebas melalui kebebasan melakukan perjanjian dengan	Arifatul Hidayah sebagai supervisor	Di restoran ini ada takaran khusus yang digunakan dalam proses produksi. Kalau proses produksi tidak dilakukan sesuai takaran dan resep pasti hasilnya juga tidak bagus dan kita menghindari hal seperti itu mbak. Setiap resep itu ada semacam takaran berat untuk setiap bahan baku. Misalnya membuat adonan ayam, maka harus mengikuti resep tepungnya berapa, airnya berapa, dan satu adonan itu untuk berapa ayam. Kita di sini juga menyediakan ayam dengan berat sesuai standart restoran. Misalnya untuk sayap ukurannya 75-85 gram, paha bawah 85-90 gram, paha atas sama dengan dada yaitu 130-145 gram.
		Oki sebagai karyawan produksi	Restoran ini bisa bekerja sama dengan konsumen untuk sebuah acara. Konsumen bisa memesan produk dari kita untuk dijadikan konsumsi dalam acaranya. Jadi kita membuat perjanjian terlebih

	konsumen		dahulu dengan konsumen, kemudian kita akan memenuhinya secara tepat waktu. Kalau pesannya banyak biasanya bisa pesan dalam waktu kurang dari 1 minggu, jadi kita bisa menyiapkan semuanya.
		Ahmad Fairus sebagai karyawan produksi	Di sini kita bisa menerima pesanan dari konsumen, dan kita akan mempersiapkan semuanya dengan maksimal termasuk bahan bakunya. Konsumen dapat melakukan pemesanan kepada kita dan membuat kesepakatan untuk merundingkan waktu dan jumlah pesanan. Pesanan akan disiapkan dengan tepat waktu karena kita sudah janji kepada konsumen jadi harus dipenuhi dengan baik.
	Prinsip kehendak bebas melalui kebebasan dalam memilih supplier	Arifatul Hidayah sebagai supervisor	Restoran punya supplier yang ada di wilayah Kota Lamongan mbak. Kita memilih supplier yang memang menyediakan produk berkualitas untuk bahan baku. Supplier untuk sayur, cabai, kita dapatkan dari Pasar Sidoharjo, sedangkan bahan lainnya dari supplier luar pasar. Supplier bahan baku akan kita samakan dengan outlet yang lain agar bahan baku yang digunakan juga berkualitas.
		Ahmad Fairus sebagai karyawan produksi	Untuk supplier sebenarnya kita bebas memilih mau mengambil dari toko yang mana saja. Tetapi kita di sini sangat mementingkan kualitas bahan baku jadi kita pilih supplier dengan produk yang baik. Misalnya di Pasar Sidoharjo

			ada beberapa pemasok cabai, maka kita pilih supplier cabai yang berkualitas. Hal ini dilakukan pada semua bahan baku termasuk tahu, tempe, sayur, dan lainnya.
4.	Prinsip tanggung jawab dengan menjaga kualitas produk	Ahmad Fairus sebagai karyawan produksi	Proses produksi di sini sesuai dengan resep jadi meskipun bahan baku naik kita tetap memproduksi dengan takaran yang sama. Biaya produksi itu supervisor yang mengatur dan kita sebagai karyawan tugasnya memproduksi sesuai dengan resep yang ada. Sejauh ini meskipun bahan baku naik kita tetap memproduksi sesuai dengan resep.
		Ahmad Mahbub sebagai supervisor	Kalau ada kenaikan bahan baku tidak menjadi masalah karena bagi kita yang paling penting adalah kualitas produk. Kita selalu mengusahakan produk yang berkualitas karena itu sebagai bentuk tanggung jawab kita kepada konsumen. Kenaikan harga cabai pernah sampai 125 ribu per kilo, dan proses produksinya tetap kita lakukan dengan takaran dan penyajiannya juga dalam porsi seperti biasa.
	Prinsip tanggung jawab melalui pembuangan limbah dengan benar	Oki sebagai karyawan produksi	Sampah dari proses produksi dikumpulkan di tempat sampah yang ada di dapur. Tempat sampah itu untuk menampung sampah produksi selama satu hari, kemudian nanti dibawa ke tempat sampah yang ada di samping restoran. Setiap malam ada petugas yang mengambil sampah dan restoran juga rajin membayar iuran sampah setiap

			bulannya.
		Ahmad Fairus sebagai karyawan produksi	Setiap bulannya restoran selalu membayar iuran kepada petugas sampah, karena petugas sampah telah berada dalam pembuangan sampah produksi di restoran ini. Jadi setiap harinya sampah dari proses produksi akan dikumpulkan dahulu di tempat sampah dapur lalu dibawa ke tempat sampah ada di samping restoran. Sampah tersebut diambil oleh petugas sampah setiap harinya.
5.	Prinsip kebajikan melalui sikap saling membantu	Oki sebagai karyawan produksi	Restoran ini mempunyai tiga orang karyawan produksi di setiap sif, jadi setiap karyawan sudah mempunyai tugas masing-masing dalam proses produksi. Tetapi kalau ada yang kerjanya sedikit sedangkan karyawan lain sedang banyak pasti kita saling bantu. Di sini kita selalu tolong menolong sesama karyawan mbak supaya dapat bekerja sama dengan baik.
		Ahmad Fairus sebagai karyawan produksi	Kita di sini saling membantu mbak, apabila karyawan lain ada yang membutuhkan bantuan pasti kita bantu. Misalnya di dapur tidak ada piring yang perlu dicuci sedangkan pesanan lagi banyak, maka karyawan yang bertugas cuci piring bisa ikut memasak. Hal ini juga dilakukan sebaliknya dimana karyawan memasak juga membantu dalam mencuci piring. Kalau pesanan sedang banyak supervisor juga ikut membantu agar proses produksi selesai dengan cepat.

			dilarang mbak, jadi kerjanya sesuai dengan aturan. Kita juga selalu menanamkan kalau bekerja harus ikhlas karena dengan ikhlas kita bisa melayani konsumen dengan sopan dan ramah.
		Zuniah Indah Sari	Intinya kita di sini harus selalu ingat mbak kalau bekerja itu harus jujur dan tidak boleh melakukan hal-hal yang dilarang. Kita diawasi oleh Allah dan itu yang harus selalu diingat saat kita bekerja. Misalnya saya di sini kan sebagai kasir maka saya harus jujur dalam setiap transaksi karena meskipun tidak ada yang melihat tapi Allah selalu melihat kita.
	Prinsip ketauhidan melalui sholat tepat waktu	Mita Okta	Di sini diberi waktu istirahat untuk sholat mbak. Kalau untuk jam istirahatnya sendiri bagi karyawan itu jam 2 sampai jam 3 waktu pergantian sif. Tapi kalau waktu sholatnya itu biasanya tidak usah menunggu waktu istirahat mbak, jadi apabila restoran sedang sepi kita bisa sholat dahulu mbak. Karyawan di sini wajib sholat mbak dan kalau laki-laki itu wajib sholat berjama'ah.
		Indri Widiastuti	Karyawan di sini diberi istirahat sholat tepat waktu mbak, jadi pelayan atau kasir sholat di musholla restoran. Biasanya pelayan dan kasir sholat kalau restoran sepi supaya tidak mengganggu operasional. Jadi biasanya pelayan atau kasir itu diberi waktu 5 sampai 10 menit, setelah sholat kita kembali ke

			tugas masing-masing untuk melayani konsumen.
2.	Prinsip keseimbangan melalui pelayanan yang adil	Miftahul Azizah	Kita tidak pernah membedakan konsumen mbak jadi semua akan kita beri pelayanan yang sama. Kita tidak peduli konsumen yang datang itu status sosialnya bagaimana, umurnya berapa, tetap kita berikan pelayanan yang baik dan sopan. Jadi, kasir dan pelayan pasti akan memberikan pelayanan merata kepada setiap konsumen
		Mita Okta	Pelayanan yang kita berikan di sini sesuai dengan peraturan yang ada mbak salah satunya adalah harus adil. Kita tidak membedakan konsumen mbak dan semua konsumen yang datang kita beri perlakuan yang sama. Misalnya dalam antrian maka kita harus tertib dan tidak boleh mendahulukan salah satu konsumen. Kita juga dalam mengantarkan pesanan ke meja konsumen secara adil.
		Indri Widiastuti	Sebagai pelayan kita pastinya harus bersikap adil kepada setiap konsumen mbak. Keadilan yang kita terapkan di sini misalnya dalam hal antrian, maka kita harus adil dan tidak boleh curang. Apabila ada konsumen yang minta didahulukan pasti kita tidak akan kasih mbak. Kalau kita mendahulukan konsumen tersebut itu artinya kita tidak adil dalam memberikan pelayanan.
3.	Prinsip kehendak bebas melalui	Mita Okta	Kalau untuk kalimat sapaan dalam melayani konsumen itu bebas mbak. Kita bisa

	kebebasan melayani konsumen		menyapa dengan selamat siang, selamat datang, ataupun kalimat sapaan lainnya mbak. Meskipun kita di sini bebas menggunakan kalimat sapaan tetapi di sini harus sopan mbak, dan wajib untuk mengucapkan salam terlebih dahulu kepada konsumen yang datang.
		Zuniah Indah Sari	Di sini kita bebas menyambut konsumen dengan kalimat sapaan apapun yang penting tetap sopan. Apabila konsumen yang datang membawa anak kecil itu juga bisa kita ajak berkomunikasi mbak. Hal yang penting dalam menyambut konsumen yang pertama salam lalu kita memberi kalimat sapaan apapun yang penting ramah sehingga konsumen yang datang juga senang dengan pelayanan yang kita berikan.
4.	Prinsip tanggung jawab terhadap pesanan konsumen	Miftahul Azizah	Kesalahan dalam pesanan pastinya pernah ada mbak tetapi kejadiannya sangat sedikit. Kalau ada kejadian seperti itu kita pasti tanggung jawab. Kita langsung mendatangi konsumen dan meminta maaf, kemudian kita ganti dengan pesanan yang benar. Hal seperti ini yang salah kan dari pihak kita jadi kita harus minta maaf dan tanggung jawab daripada nanti kita mendapatkan komplain dari konsumen.
		Indri Widiastuti	Tanggung jawab yang kita lakukan seperti memberikan pelayanan yang sesuai dengan permintaan konsumen. Kalau

			ada kesalahan dalam pesanan pasti yang pertama kita minta maaf kepada konsumen, kemudian kita ganti sesuai dengan yang diminta. Kalau konsumennya tidak terima ya kita sabar saja mbak karena bagaimanapun itu kesalahan kita. Intinya kalau ada pesanan yang salah pasti kita ganti.
		Mita Okta	Apabila ada pesanan yang salah kita pasti meminta maaf lalu menggantinya. Kalau konsumennya marah ya kita tetap sabar. Walaupun mungkin kesalahan itu bukan dari kita tetapi dari konsumen yang salah saat memesan, kita tetap salah karena menghadirkan pesanan yang tidak sesuai keinginan konsumen. Tetapi kita selalu hati-hati agar pesanan konsumen dapat kita penuhi dengan benar. Hal itu sebagai bentuk tanggung jawab kita kepada konsumen.
	Prinsip tanggung jawab dengan menjaga kendaraan konsumen	Eko Ribut Santoso sebagai tukang parkir	Sebagai tukang parkir saya bertanggung jawab atas kendaraan konsumen mbak. Kalau ada barang berharga yang tertinggal di motor seperti <i>handphone</i> , dompet, atau barang berharga lainnya pasti selalu saya ingatkan untuk dibawa masuk ke restoran. Kalau tempat parkir saya tinggal sholat pasti ada teman atau anak saya yang menggantikan tugas saya untuk menjaga kendaraan setiap konsumen.
5.	Prinsip kebajikan	Mita Okta	Kita di sini melayani konsumen dengan sebaik

Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor restoran yaitu

Penjelasan mengenai kepuasan konsumen yang menimbulkan loyal juga disampaikan oleh Arifatul Hidayah sebagai supervir 2

Alhamdulillah di sini konsumennya terus bertambah mbak setiap harinya. Pada saat awal pandemi dulu sempat ada penurunan tetapi sekarang sudah normal lagi. Rata-rata konsumen di sini merasa puas mbak karena katanya ayam geprek di sini enak. Kita ya bersyukur bisa memberikan produk yang terbaik untuk para konsumen. Banyak diantara mereka yang sudah menjadi konsumen setia di restoran ini. Ada yang dari 2020, bahkan ada yang sejak 2019 mbak.

4.4.2 Kepuasan terhadap Produk

No.	Kepuasan terhadap Produk	Informan	Hasil Wawancara
1.	Rasa makanan yang enak	Siska Agustin sebagai konsumen sejak 2019	Puas banget mbak dengan produk di sini apalagi dari rasa ayam gepreknya. Rasa ayamnya itu gurih dan bumbu di tepungnya juga terasa mbak. Sambal gepreknya tidak hanya pedas tetapi juga ada rasa gurihnya juga. Sepertinya cabai yang digunakan banyak karena rasa sambalnya pedas sekali. Tampilan sambalnya terlihat segar mbak berwarna merah jadinya menarik.
		Dwi Hadiyati sebagai konsumen baru	Saya baru pertama kali kesini mbak, dan saya puas dengan produk ayam gepreknya. Menurut saya rasa ayam geprek yang dijual di sini itu enak, ayamnya gurih, sambalnya juga banyak, pedas dan tentunya gurih. Intinya produk ayam geprek di sini <i>recommended</i> mbak. Sambalnya itu segar jadi rasanya juga enak kalau dimakan dengan nasi hangat.

2.	Porsi makanan yang pas	Jazilatun Nafisah sebagai konsumen sejak 2020	Porsi makanan di sini memuaskan karena nasinya sudah pas, sambelnya juga banyak, dan sesuai dengan harga yang kita keluarkan mbak. Porsi ayamnya juga besar dan ukuran ayamnya itu sama jadi saya perhatikan juga selama menjadi konsumen di sini itu tidak ada yang terlalu kecil atau besar. Tetapi saya memang tidak suka pedas ya mbak, jadi kurang suka dengan porsi sambal di sini yang menurut saya kebanyakan dan rasanya terlalu pedas. Kalau dikasih level kepedasan kan lebih enak bagi kita yang tidak suka pedas. Jadi setiap pesan ayam geprek saya selalu minta ke kasir untuk mengurangi porsi sambalnya.
		Ahmad Arif sebagai konsumen sejak 2019	Porsi makanan di sini menurut saya sudah pas dan nasinya lumayan banyak. Saya puas dengan porsi makanan di sini karena sesuai dengan harganya. Dengan harga segitu kita sudah dapat nasi, ayam, sambal dan es teh. Sambal geprek juga lumayan banyak dan yang paling penting itu rasa sambalnya yang selalu pedas. Saya menjadi konsumen di sini kan lumayan lama mbak, jadi saya bisa menilai rasa sambalnya dan porsinya.
3.	Puas terhadap produk secara keseluruhan	Devi Puspita sebagai konsumen baru	Secara keseluruhan puas mbak dengan rasanya, dan porsi makanannya. Menunya di sini juga banyak dan beragam sehingga konsumen tidak bosan karena banyak pilihan. Porsinya juga banyak dan

	pesanan	sebagai konsumen sejak 2019	bersikap ramah dan baik dalam melayani konsumen. Selama saya menjadi konsumen di sini kasir dan pelayannya itu tanggung jawab dengan pesanan saya. Meskipun saya jarang makan di tempat dan sering membawa pulang tetapi pesanan saya dipenuhi dengan baik, cepat dan sesuai antrian.
		Khoirun Nadhif sebagai konsumen sejak 2020	Pelayanan dalam restoran ini cepat, dan sebagai konsumen kalau pesanan datang dengan cepat pasti kita juga senang dan puas. Pesanan yang datang juga tidak pernah salah dan sesuai dengan permintaan konsumen. Menurut saya kalau pesanan dipenuhi dengan tepat itu salah satu bentuk tanggung jawab kepada kita sebagai konsumen. Kemudian kalau kita butuh bantuan misalnya minta sendok atau sedotan maka pelayan di sini juga memberi bantuan dengan cepat.
2.	Pelayanan yang ramah dan sopan	Erla Rofiqoh sebagai konsumen baru	Kalau menurut saya pelayanan di sini sudah memuaskan mbak. Saya tadi nambah pesanan juga langsung diproses dan tidak menunggu lama. Tetapi yang paling membuat saya nyaman di sini karena pelayan yang selalu sopan kepada konsumen dan kasirnya juga menyambut konsumen dengan ramah.
		Amelia Fransiska sebagai konsumen sejak 2020	Saya puas dengan pelayanan di sini karena kasirnya ramah dan setiap konsumen datang tidak lupa mengucapkan salam. Kalau mengantar pesanan ke meja juga sopan sehingga kita sebagai konsumen juga senang diperlakukan seperti itu. Saya pernah minta porsi sambalnya

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Cabang Lamongan

5.1.1 Proses Produksi di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Anggi Anggraini menunjukkan bahwa proses produksi dilakukan setelah terpenuhinya

faktor-faktor produksi. Beberapa faktor tersebut saling berkaitan untuk menciptakan proses produksi yang benar agar menghasilkan produk yang berkualitas. Faktor-faktor produksi antara lain: tanah, tenaga kerja, modal, manajemen, teknologi, dan bahan baku. Selain itu dalam proses produksi juga terdapat pengawasan sehingga tidak keluar dari perencanaan di awal (Anggraini, 2019). Hal ini sebagaimana yang dilakukan oleh Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan bahwa sebelum melakukan produksi terdapat perencanaan sehingga proses produksi akan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa proses produksi di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan berjalan dengan baik dan teratur sesuai dengan perencanaan yang terdapat dalam teori produksi. Proses produksi yang dijalankan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan meliputi: perencanaan produksi seperti menentukan jadwal produksi maupun jadwal belanja, pengadaan alat dan bahan baku, serta yang terakhir yaitu pelaksanaan produksi. Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan melibatkan supervisor untuk mengarahkan karyawan agar proses produksi berjalan sesuai dengan perencanaan.

Dalam sebuah proses produksi dibutuhkan faktor-faktor produksi yang saling bekerja sama agar dapat berjalan dengan baik. Peran faktor produksi tidak hanya sebagai syarat akan tetapi sebagai

penentu keberhasilan dari proses produksi tersebut. Faktor-faktor produksi sebagaimana yang dijelaskan di bab sebelumnya telah dipenuhi oleh Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan dengan baik, diantaranya adalah: tanah, modal, tenaga kerja, manajemen, teknologi, serta bahan baku yang dibutuhkan untuk produksi.

Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan mempunyai 6 orang karyawan sebagai juru masak. Karyawan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan dibagi menjadi 2 sif, sehingga setiap sif terdapat 3 karyawan yang bertugas di bagian produksi. Hasil wawancara dengan Ahmad Mahbub sebagai supervisor Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan menunjukkan bahwa manajemen telah mengatur proses produksi mulai dari pembagian tugas setiap karyawan, resep yang digunakan, maupun jadwal belanja bahan baku.

Peralatan dan bahan baku merupakan hal yang penting dalam proses produksi karena dapat menentukan kualitas dari produk yang akan dihasilkan. Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan memperoleh alat-alat produksi dari manajemen pada saat pembukaan outlet, sedangkan bahan baku diperoleh dari supplier yang sudah menjadi langganan restoran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahan baku yang digunakan Restoran Ayam

Geprek Sa'i Cabang Lamongan adalah bahan yang halal dan mempunyai kualitas baik.

Perencanaan produksi di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan dalam hal jadwal belanja berdasarkan kepada jenis bahan dan persediaan yang ada di restoran, sedangkan perencanaan jadwal produksi berdasarkan kepada banyaknya konsumen yang berkunjung. Sistem belanja yang sesuai dengan persediaan dilakukan Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan agar lebih efisien. Dalam satu hari Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan melakukan produksi secara berulang-ulang sampai jam tutupnya restoran. Hal tersebut dilakukan agar produk masih tetap segar dan kualitasnya terjaga dengan baik.

Tahap dari proses produksi yang terakhir yaitu memasak menu dengan bahan baku yang telah disiapkan Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan. Menu ayam geprek menjadi produk unggulan yang dimiliki Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan. Langkah-langkah membuat ayam geprek dijelaskan oleh karyawan produksi antara lain: menyiapkan bahan yaitu untuk ayam dan sambal, menggoreng adonan ayam yang sudah diberikan bumbu, menumbuk sambal di atas cobek beserta ayam yang sudah digoreng, kemudian menyajikannya dengan nasi panas. Pembuatan

langsung dengan konsumen dalam memenuhi pesanan setiap konsumen (Sugianto & Sugiharto, 2013).

Hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara dan observasi, Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana teori yang dijelaskan di bab sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari sikap, pengetahuan, kemampuan, kepedulian, serta daya tanggap yang dimiliki karyawan Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan. Kondisi fisik restoran juga termasuk ke dalam pelayanan, dimana konsumen dapat menikmati fasilitas yang ada di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan diantaranya adalah: bangunan yang luas, kamar mandi, musola, serta tempat parkir yang memadai.

Kasir di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan memiliki pengetahuan yang baik terkait menu-menu dalam restoran. Konsumen yang datang akan diberikan penjelasan oleh kasir sehingga mempermudah dalam melakukan pemesanan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kasir dan pelayan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan selalu berusaha melayani konsumen dengan profesional. Sikap profesional yang dimiliki karyawan seperti selalu fokus dalam bekerja, serta meninggalkan permasalahan di luar urusan pekerjaan. Karyawan yang fokus dalam

Konsep *fastfood* yang digunakan Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan mengharuskan para pelayan untuk bersikap tanggap terhadap setiap pesanan konsumen, sehingga pesanan dapat diselesaikan tanpa waktu yang lama. Karyawan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan juga memiliki sikap peduli terhadap konsumennya. Hasil observasi menunjukkan bahwa kepedulian pelayan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan adalah melalui sikap mereka dalam menangani permasalahan yang dihadapi konsumen seperti makanan atau minuman yang tumpah maupun konsumen yang kesulitan membawa pesanan.

Analisis Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Proses Pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

Restoran Ayam Geprek Sa'i merupakan restoran bernuansa islami dan berpedoman kepada syariat Islam sebagaimana yang terdapat dalam visi restoran. Konsep islami yang diterapkan dalam restoran seperti pada proses produksi dan pelayanan tidak lepas dari prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Penerapan etika bisnis Islam untuk menciptakan proses produksi yang benar sehingga terhindar dari adanya pelanggaran seperti perbuatan curang serta penggunaan zat berbahaya. Etika bisnis Islam dalam pelayanan diterapkan agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan penjelasan mengenai prinsip etika bisnis Islam dalam buku Faisal Badroen yang berjudul “Etika Bisnis dalam Islam”, setiap pelaku bisnis diharuskan untuk menganut lima prinsip tersebut dan menerapkan dalam bisnisnya. Rumusan prinsip etika bisnis Islam tersebut menjadi pedoman bagi setiap pebisnis muslim untuk membawa bisnisnya ke arah yang lebih baik dan tentunya sesuai dengan syariat Islam. Oleh karena itu apabila sebuah restoran menerapkan etika bisnis Islam dengan benar maka bisnis yang dijalankan tidak akan melanggar aturan (Badroen et al., 2018).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Shidqi Amalia Izzati juga menunjukkan bahwa sebuah restoran memang harus menerapkan etika bisnis Islam dengan benar. Nilai-nilai etika bisnis Islam yang diterapkan sangatlah banyak tetapi dengan tujuan yang sama yaitu terciptanya bisnis yang benar dan terhindar dari perbuatan curang. Dalam penelitian Shidqi Amalia Izzati nilai etika bisnis Islam yang diterapkan di restoran adalah jujur, amanah, adil dan tidak curang, serta profesional dalam bekerja (Izzati, 2015). Sedangkan penerapan etika bisnis Islam lainnya adalah melalui prinsip-prinsip etika bisnis Islam atau yang dikenal dengan lima aksioma sebagaimana yang diterapkan di Restoran Ayam Geprek Sa’i Cabang Lamongan.

Penjelasan mengenai analisis implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa’i Cabang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Restoran Ayam Geprek Sai Cabang Lamongan telah menerapkan prinsip ketauhidan dalam proses produksi dan pelayanan. Prinsip ketauhidan yang diterapkan dalam proses produksi adalah melalui penyembelihan ayam yang menggunakan nama Allah. Bahan baku lainnya yang digunakan di restoran juga sudah terdapat sertifikasi halal pada setiap kemasannya. Kehalalan bahan baku sebagai wujud penerapan prinsip ketauhidan dalam proses produksi karena telah sesuai dengan perintah Allah SWT.

[illegible]

5.2.2 Prinsip Keseimbangan

Hasil wawancara dan observasi juga menunjukkan bahwa pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan telah

5.2.3 Prinsip Kehendak Bebas

Penerapan prinsip kehendak bebas dalam pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan adalah bebas dalam

5.2.4 Prinsip tanggung Jawab

[illegible]

Prinsip tanggung jawab dalam pelayanan diterapkan Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan melalui sikap pelayan yang selalu memenuhi pesanan konsumen dengan baik sesuai dengan permintaan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, apabila terjadi kesalahan dalam pesanan maka pelayan meminta maaf dan langsung menggantinya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayan selalu bertanggung jawab terhadap kenyamanan konsumen. Restoran Ayam Geprek Sa'i cabang Lamongan juga bertanggung jawab terhadap keamanan kendaraan konsumen dengan menyediakan tukang parkir untuk menjaga kendaraan selama konsumen berada di restoran.

Prinsip keb

Prinsip kebajikan yang diterapkan dalam pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan adalah melalui sikap ramah yang diberikan kasir dan pelayan saat melayani konsumen. Pelayanan yang ramah dan sopan merupakan salah satu bentuk tindakan kebajikan yang dilakukan tanpa adanya paksaan sehingga karyawan akan melakukannya dengan ikhlas. Kasir dan pelayan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan selalu membantu konsumen, serta membantu sesama karyawan dalam menyiapkan pesanan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan sebuah hal yang penting bagi sebuah restoran sehingga setiap restoran harus berupaya untuk membuat konsumen merasa puas. Kepuasan diartikan sebagai perasaan yang dirasakan konsumen dari produk maupun jasa yang diberikan oleh sebuah restoran. Konsumen akan membandingkan produk ataupun jasa yang telah didapatkan dengan ekspektasinya masing-masing. Apabila restoran mampu memenuhi harapan konsumen maka kepuasan konsumen dapat tercipta dengan baik. Oleh karena itu setiap restoran harus mampu membangun

ekspektasi yang tinggi serta diiringi dengan pemenuhan ekspektasi yang baik sehingga tidak membuat konsumen kecewa (Kotler & Keller, 2009:144).

Dalam sebuah restoran kepuasan konsumen dapat tercipta dari beberapa hal diantaranya adalah dari kualitas produk dan kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Jimmy Sugianto menunjukkan bahwa kepuasan terhadap produk dapat tercipta apabila produk yang disediakan sebuah restoran mempunyai kualitas rasa yang baik, menu yang bervariasi, dan higienitas yang selalu terjaga. Sedangkan kepuasan terhadap pelayanan dapat diberikan melalui pelayanan yang berkualitas seperti selalu tanggap dan peduli kepada konsumen. Kualitas produk dan pelayanan dalam sebuah restoran tidak dapat dipisahkan karena keduanya berperan untuk mewujudkan kepuasan konsumen (Sugianto & Sugiharto, 2013). Sebagaimana kepuasan konsumen di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan terbentuk karena produk dan pelayanan yang dinilai konsumen memiliki kualitas yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan kepuasan terhadap produk dirasakan konsumen melalui rasa, penyajian, porsi makanan, serta menu yang bervariasi. Menu makanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan yang paling banyak disukai konsumen adalah menu ayam geprek dengan rasa ayam yang gurih, sambal yang enak, pedas, serta tampilan yang segar. Konsumen merasa puas dengan produk ayam geprek karena

rasa pedas dari sambal yang tidak pernah berubah. Porsi makanan yang diberikan Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan juga membuat konsumen merasa puas karena ukuran nasi dan ayam yang dinilai sudah sesuai dengan harga.

Kepuasan terhadap produk dapat tercipta karena Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan telah menerapkan etika bisnis Islam dalam proses produksi dengan baik. Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam seperti prinsip keseimbangan yang dapat membuat konsumen merasa puas dengan ukuran ayam dan porsi makanan yang disajikan. Restoran juga menerapkan prinsip ketauhidan dan kehendak bebas melalui pengadaan bahan baku yang halal dan berkualitas sehingga dapat menghasilkan produk yang baik dan disukai konsumen. Prinsip kebajikan yang telah diterapkan juga membuat Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan dapat menyajikan produk dalam waktu yang cepat sehingga konsumen tidak perlu menunggu dalam waktu yang lama. Implementasi prinsip tanggung jawab dalam proses produksi juga berdampak terhadap kepuasan konsumen. Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan tetap menggunakan bahan baku berkualitas dan takaran yang sesuai dengan resep meskipun terjadi kenaikan harga. Hal ini dapat membuat konsumen puas karena kualitas produk yang tidak berubah.

Hasil wawancara dengan beberapa konsumen menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan tercipta melalui sikap kasir dan pelayan yang sopan serta dapat

melayani konsumen dengan baik. Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan memberikan pelayanan yang ramah kepada setiap konsumen yang datang sehingga konsumen merasa puas dengan perlakuan kasir tersebut. Pelayan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan juga dapat memenuhi pesanan dengan tepat dan sesuai permintaan konsumen. Kepuasan terhadap pelayanan juga dirasakan konsumen melalui sikap karyawan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan yang memberikan pelayanan secara adil dan tidak membeda-bedakannya.

Konsumen merasa puas dengan pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan karena prinsip-prinsip etika bisnis Islam telah diterapkan dalam pelayanan dengan baik. Prinsip kebajikan, kehendak bebas, dan prinsip ketauhidan yang diterapkan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan melalui pelayanan yang ramah, sopan, serta sikap selalu merasa diawasi Allah membuat karyawan dapat melayani dengan baik sehingga konsumen merasa puas. Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan juga menerapkan prinsip keseimbangan dengan memberikan pelayanan yang sama kepada setiap konsumen. Hal itu membuat konsumen merasa puas karena keadilan telah diterapkan dengan baik di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan. Kasir dan pelayan juga telah menerapkan prinsip tanggung jawab dengan cara menyajikan pesanan yang sesuai serta mengganti pesanan apabila terdapat kesalahan. Prinsip tanggung jawab yang diterapkan membuat konsumen merasa puas karena permintaannya terpenuhi dengan baik.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamonan maka dapat disimpulkan bahwa:

6.1.1 Proses produksi di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan meliputi: perencanaan produksi seperti menentukan jadwal produksi dan jadwal belanja, pengadaan alat dan bahan baku, serta yang terakhir yaitu pelaksanaan produksi. Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan melakukan proses produksi secara berulang-ulang dalam satu hari, dan disesuaikan dengan resep yang dimiliki restoran. Pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan diberikan dalam waktu yang cepat karena sesuai dengan konsep *fastfood* yang diterapkan restoran. Konsumen akan dilayani oleh kasir untuk pemesanan menu, kemudian makanan dapat langsung dibawa ke mejanya masing-masing. Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan memberikan pelayanan yang baik melalui sikap, pengetahuan, kepedulian, serta ketanggapan karyawan dalam melayani dan memenuhi permintaan konsumen.

6.1.2 Implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan adalah melalui prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang ada di dalamnya.

Proses produksi di Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan telah menggunakan bahan baku yang halal, takaran yang adil, memilih supplier dengan bahan baku berkualitas, bertanggung jawab terhadap konsumen dengan menjaga kualitas produk, serta karyawan yang saling membantu selama proses produksi. Dalam melayani konsumen Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan selalu mengucapkan salam dan menyambut konsumen dengan sopan, tidak membedakan konsumen, memenuhi pesanan dengan tepat, serta peduli kepada konsumen dengan selalu membantunya.

- 6.1.3 Dampak implementasi etika bisnis Islam dalam proses produksi dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Restoran Ayam Geprek Sa'i dapat dilihat dari kepuasan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan. Kepuasan terhadap produk dirasakan konsumen dari menu yang bervariasi, rasa makanan yang enak, serta porsi penyajian yang pas. Sedangkan kepuasan terhadap pelayanan didapatkan konsumen melalui pelayanan yang ramah, adil, dan bertanggung jawab terhadap pesanan konsumen. Kepuasan yang dirasakan konsumen dapat membentuk sikap loyal terhadap Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan, sehingga membuat konsumen melakukan pembelian secara terus-menerus.

6.2 Saran

6.2.1 Bagi Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan

Penulis berharap agar Restoran Ayam Geprek Sa'i Cabang Lamongan dapat mempertahankan kualitas produk melalui penggunaan bahan baku yang halal dan berkualitas, serta proses produksi yang adil dan sesuai dengan resep. Selain itu penulis juga berharap agar restoran tetap memberikan pelayanan yang adil, sopan, dan bertanggung jawab sehingga kepuasan konsumen dapat terjaga dengan baik.

6.2.2 Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu dalam pengumpulan data terkait resep yang digunakan secara detail, sehingga penulis berharap agar peneliti selanjutnya dapat berkomunikasi dengan lebih baik lagi untuk memperoleh data tersebut.

- Idri. (2017). *Hadis Ekonomi (Ekonomi dalam Prespektif Hadis Nabi)* (3rd ed.). Depok: Kencana.
- Iklil, M. (2020). *Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Ras Sablon Desa Weru Lor Cirebon*. Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
- Indraswarri, A., & Kusuma, H. (2018). Analisa Pemanfaatan Aplikasi Go-Food Bagi Pendapatan Pemilik Usaha Rumah Makan Di Kelurahan Sawojajar Kota Malang. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(1), 63–73.
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Maret*, 25–35.
- Izzati, S. A. (2015). *Penerapan Etika Bisnis Islam Di Boombu Hot Resto Tegal*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Juliyani, E. (2016). Etika Bisnis dalam Perspektif Islam. *Ummul Qura*, 7(1), 63–74.
- Jureid. (2020). Implementasi Etika Pelayanan Pada Minimarket Swalayan Panyabungan kabupaten Mandailing Natal Guna Mencapai Profit yang Maksimal Ditinjau dari Ekonomi Islam. *At Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 5(1), 72–96.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (W. H. Adi Maulana (ed.); 5th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Krisdianti, D. L., & Sunarti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 70(1), 36–44.
- Mastarida, F., Rumondang, A., Setiawan, Y. B., Kurniullah, A. Z., Revida, E., Napitulu, S. P. D., & Sudarso, A. (2020). *Service Management* (Alex Rikki dan Janner Simarmata (ed.)). Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (35th ed.). Bandung: PT

