

ABSTRAK

Muhammad Latif Munir Kholis, NIM: 1420310178, dengan judul “**Analisis Etos Kerja Karyawan guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan ditinjau dari Perspektif Islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati**” Program S.1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah (MBS) IAIN Kudus, 2019.

Latar belakang dari penelitian ini adalah meningkatnya kualitas pelayanan karyawan kepada konsumen di rumah makan dan pemancingan alaska Talun Kayen Pati yang awalnya kurang sigap dan tanggap dalam melayani konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya peneliti melakukan keabsahan data dengan model uji *kredibilitas* meningkatkan ketekunan dalam penelitian, uji *transferability*, dan triangulasi. Analisis data, yaitu reduksi data, display dan kesimpulan. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Pemilik, Wakil Pemilik, Karyawan dan Konsumen Rumah Makan Dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam yaitu sigap tanggap dan berperilaku jujur, efisiensi kerja dengan penuh tanggung jawab serta responsif dan berjiwa ikhlas dan adanya kegiatan-kegiatan keagamaan dari pemilik rumah makan. (2) faktor pendukung dalam etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam yaitu adanya komitmen atau kemauan bersama, adanya reward dan kesadaran dalam diri karyawan. Faktor penghambatnya yaitu pendidikan, tidak adanya sanksi tegas dari atasan kepada bawahan yang melanggar.

Kata Kunci: *Etos Kerja, Karyawan dan Kualitas Pelayanan*