

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah makan Alaska adalah salah satu dari sembilan rumah makan yang berdiri di kawasan desa wisata budidaya ikan air tawar desa Talun. Rumah makan tersebut adalah milik dari ayah dua anak, beliau bernama Moh Chotibul Umam. Beliau sudah lebih dari 12 tahun tepatnya pada tahun 2007 silam mendirikan Rumah Makan Dan Pemancingan Alaska ini. Dari yang dulunya masih kecil seperti warteg, kini rumah makan dan pemancingan Alaska sudah mulai berkembang pesat, terlihat dari varian menu dan bangunannya yang kini sudah berdiri besar. Besarnya minat dan kepercayaan konsumen terhadap Rumah Makan dan Pemancingan Alaska, perusahaan setidaknya dapat menghabiskan bahan pokok utama berupa Ikan (Nila, Gurame, Tombro, Patin, Bawal dan Lele) mencapai 1 ton perbulan, dengan omzet dan penghasilan yang besar kini Rumah Makan dan Pemancingan Alaska mempunyai total 16 pegawai, yaitu 1 koki utama, 1 asisten koki, 5 helpercook/pembantu koki, 7 waiters (pelayan) dan 1 orang kasir.

Peneliti mengamati bahwa dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen, pihak pelayan atau karyawan di rasa kurang begitu memuaskan ketika melayani pelanggan yang datang ke rumah makan tersebut. Hal ini bisa dilihat dari etos kerja karyawan yang kurang maksimal dalam melakukan pekerjaannya.¹

Kesulitan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan mengakibatkan munculnya *take and give* atau *customer* yang memberi pekerjaan. Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Menurut pendapat Moenir (1998) pelayanan publik yang didambakan adalah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gurauan, sindiran atau kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik untuk alasan dinas atau untuk kesejahteraan, mendapatkan

¹ Observasi di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 1 januari 2019, pukul 11.00-13.00 WIB.

perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, pelayanan yang jujur dan terus terang.

Menurut pandangan Moenir (1998) agar layanan tersebut dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi kriteria antara lain: tingkah laku yang sopan, cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramah-tamahan.²

Untuk dapat melakukan hal itu, para pegawai bukan hanya perlu *skill*, melainkan juga harus mempunyai integritas, kepribadian dan kemampuan untuk memahami masalah dan tantangan yang dihadapi secara tepat. Semuanya terangkum dalam etika pelayanan publik.³

Hampir di setiap sudut kehidupan, kita akan menyaksikan begitu banyak orang yang bekerja. Para salesman yang hilir mudik medatangi rumah-rumah, para guru yang tekun berdiri di depan kelas, polisi yang mengatur lalu lintas dalam selingan panas hujan dan terik, serta segudang profesi lainnya. Di sisi lain, makna “Bekerja” bagi seorang muslim adalah suatu upaya yang sungguh-sungguh, dengan mengerahkan seluruh aset, pikir, dan zikirnya untuk mengaktualisasikan atau menampakkan arti dirinya sebagai hamba Allah yang harus menundukkan dunia dan menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik (*khairu ummah*) atau dengan kata lain dapat juga kita katakan bahwa hanya dengan bekerja manusia itu memanusiasikan dirinya.⁴ Allah juga telah menganjurkan hamba-Nya untuk bekerja. Hal ini sebagaimana terdapat dalam surat At-Taubah ayat 105 yang berbunyi:

² Carmia Diahloka dan Achmad Bardjan Shaleh, Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai, *Jurnal Reformasi* 3, no.1, (2013): 21.

³ Eswika Nilasari dan Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma* 13, no. 01, (2015): 19.

⁴Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 24.

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
 وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ
 تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya : Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."⁵

Secara lebih hakiki, bekerja menurut muslim merupakan "Ibadah" bukti pengabdian dan rasa syukurnya untuk mengolah dan memenuhi panggilan ilahi agar mampu menjadi yang terbaik karena mereka sadar bahwa bumi di ciptakan sebagai ujian bagi mereka yang memiliki etos terbaik.⁶

Membudayakan kebiasaan bekerja keras dan rindu menghasilkan kualitas akan menjadi salah satu ciri utama setiap pribadi muslim yang menjadikannya sebagai citra dirinya dan menaburkan semangat yang terus menapaki ilham dalam menapaki jalan hidupnya. Mereka memiliki keterpanggilan bahwa dirinya terlahir untuk mengukir sejarah dengan tapak tapak prestatif.⁷ Semua ini harus dimulai dengan membangun kebiasaan-kebiasaan dalam kehidupan pendidikan kita sejak dini dan dimulai dari rumah. Setiap orang tua harus menyengajakan diri, bahkan memiliki gambaran bahwa membiasakan putra-putrinya untuk bekerja merupakan dari keterpanggilan iman. Suatu kebiasaan yang baik dimasa dini akan berdampak baik pula dimasa yang akan mendatang.

Manusia adalah makhluk bekerja (*Homo Faber*). Dalam bekerja manusia menyatakan eksistensi dirinya dalam

⁵Al-Qur'an. At-Taubah ayat 105. *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: Departemen Agama RI. Yayasan penerbit dan penerjemah Al-Qur'an. 2007). 162.

⁶Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 25.

⁷ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002),32.

kehidupan masyarakat. Bekerja pada dasarnya merupakan realitas fundametal bagi manusia, dan karenanya menjadi hakikat potret yang selalu terbawa dalam setiap jenjang perkembangan kemanusiaannya. Bekerja sebagai pernyataan eksistensi diri manusia sesungguhnya merupakan penjelmaan kesatuan diri, yang melibatkan semua unsur yang membentuk keakuannya, yaitu jiwa, semangat, pikiran maupun tenaga serta anggota tubuh fisiknya. Oleh karena itu, maka dalam bekerja eksistensi diri manusia itu terlihat dan terukur kadar kualitasnya.⁸ Dengan bekerja, seseorang akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan gaya hidupnya sendiri maupun kebutuhan pokok keluarganya. Dan dengan bekerja pula seseorang dapat menyalurkan keahlian, hobby serta dapat dijadikannya pengalaman pula.

Rasulullah menyeru umatnya untuk bekerja, entah itu sebagai pedagang, petani, atau yang lain dan tidak menghendaki seorang muslim hanya beribadah saja, berdiam diri, dan hanya menunggu rezeki yang telah dijanjikan oleh Allah SWT. Bekerja keras merupakan kewajiban bagi muslim dimuka bumi ini, Rasulullah SAW bersama sahabat-sahabatnya telah banyak memberikan pelajaran tentang memiliki etos kerja yang luar biasa ketika bekerja. Seorang muslim dalam bekerja harus mempunyai semangat atau etos kerja khususnya secara islam.⁹ Seperti yang dicontohkan oleh rasulullah ketika hidup, beliau menjadi tulang punggung bahkan menjadi pahlawan dalam keluarganya dengan menghidupi keluarganya lewat jalan usaha dagangnya.

Etos berasal dari bahasa Yunani (*ethos*) yang memeberikan arti sikap, kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak saja dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh klompok bahkan masyarakat. Etos dibentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh budaya, serta sistem nilai yang diyakininya.¹⁰ Etos kerja seorang muslim adalah semangat untuk menapaki jalan yang lurus. Al-Qur'an mengajarkan keyakinan yang berkaitan dengan komitmen

⁸ Musa Asya'ari, *Etos Kerja dan Pemberdayaan Ekonomi Umat* (Yogyakarta: Lesfi, 1997), 40.

⁹ Bagus Muhammad Ramadhan, Etos Pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun, *Jurnal Jestt* 2, no. 4, (2015): 274.

¹⁰ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 15.

terhadap pekerjaan dan tidak mengijinkan perilaku kerja yang bertentangan dengan etos kerja seperti mengemis, bermalasan, tidak memanfaatkan waktu sebaik-baiknya, dan melakukan aktivitas yang tidak produktif.¹¹ Etos kerja islam merupakan karakter dan kebiasaan manusia berkenaan dengan kerja, terpancar dari sistem keimanan atau aqidah islam yang merupakan sikap hidup mendasar terhadapnya.

Sebuah perusahaan berpotensi meningkatkan pangsa pasar melalui pemenuhan tingkat kualitas pelayanan pelanggan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan menerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.¹² Oleh sebab itu suatu perusahaan harus memperhatikan betul terhadap penerima pelayanan agar tidak kecewa dengan perusahaan yang kita dirikan. Karena aspek pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan. Pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelayanan pelanggan dan penerima jasa untuk saling menukar suatu nilai dengan nilai yang lain.¹³

Untuk memperoleh gambaran tentang pengertian kualitas pelayanan dapat di fahami dari beberapa pendapat para ahli yaitu persepsi dan sikap pelanggan terhadap produk suatu perusahaan sesuai dengan harapan, pernyataan perasaan dengan membandingkan antara harapan terhadap produk dan kenyataan yang dialami oleh seorang pelanggan, tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan.¹⁴

Manajemen pelayanan yang efektif memerlukan focus dari menciptakan produk berkualitas dan daya manfaat yang

¹¹ Bagus Muhammad Ramadhan, Etos Kerja Islam Pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun, *Jurnal Jestt2*, no. 4, (2015): 275.

¹²Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), 28.

¹³Eswika Nilasari dan Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma* 13, no. 01, (2015): 2-3.

¹⁴Eswika Nilasari dan Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma* 13, no. 01, (2015): 4.

meliputi setiap aspek hubungan dengan pengguna jasa. Pada tingkat kompetisi akan semakin terbuka di era globalisasi nanti, maka dorongan untuk membangun pemerintahan yang digerakkan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.¹⁵

Di dalam pemenuhan terciptanya kepuasan konsumen, pelayanan menjadi hal yang harus di utamakan, baik itu dari aspek fasilitas, keanekaragaman menu, ataupun dari harganya yang murah meriah, akan tetapi disini peneliti lebih menonjolkan dari aspek etos kerja yang dimiliki karyawan ataupun pelayan disini. Peneliti mengamati etos kerja karyawan disini menjadi salah satu daya tarik terciptanya loyalitas konsumen terhadap Rumah Makan dan Pemancingan Alaska talun kayen pati.

Berpijak dari uraian-uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di salah satu rumah makan yang berada di desa Talun Kecamatan Kayen Kabupaten Pati. Rumah makan ini bernama rumah makan Alaska, berada di kawasan lokasi wisata budidaya ikan air tawar di desa Talun.

Setelah kembali melakukan observasi di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Desa Talun Kecamatan Kayen Kabupaten Pati, peneliti menemukan adanya peningkatan dari segi kualitas pelayanan karyawan terhadap konsumen atau pelanggan. Hal ini tentu terlihat dengan adanya perbaikan etos kerja karyawan demi meningkatkan pelayanan yang bermutu. Keadaan ini terbukti dengan bentuk ramahnya sikap karyawan dalam melayani konsumen, cekatan dalam bekerja, cepat tanggap dalam mengatasi perilaku konsumen serta bertutur kata dengan lebih baik terhadap pelanggan. Dengan pelayanan seperti itu banyak dari konsumen yang akhirnya tergoda untuk kembali datang ke rumah makan tersebut.¹⁶

Dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Etos Kerja Karyawan guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Tinjau dari Perspektif Islam (Studi Kasus Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Desa Talun Kecamatan Kayen Kabupaten Pati)”**.

¹⁵Carmia Diahloka dan Achmad Bardjan Shaleh, Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai, *Jurnal Reformasi*3, no.1, (2013): 21.

¹⁶ Observasi di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 7 April 2019, pukul 12.00-14.00 WIB.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian di dalam penelitian kualitatif disebut batasan masalah yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Pembatasan masalah dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada kepentingan dan urgensi dan feaseibilitas masalah yang akan dipecahkan, selain juga keterbatasan tenaga, dana dan waktu.¹⁷

Berkaitan dengan tema yang peneliti angkat yaitu mengenai Analisis Etos Kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam pada Rumah Makan dan Pemancingan Alaska. Maka fokus penelitian ini adalah tentang etos kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang di terapkan supaya bisa lebih memperbaiki kualitas pelayanan di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska desa Talun kecamatan Kayen kabupaten Pati.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka diambil beberapa rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Rumah Makan dan Pemancingan Alaska ditinjau dari perspektif islam di Desa Talun Kecamatan Kayen Kabupaten Pati?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska di desa Talun kecamatan Kayen kabupaten Pati?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska desa Talun kecamatan Kayen kabupaten Pati.

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2014), 376.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat etos kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska desa Talun kecamatan kayen kabupaten pati.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian di harapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

a. Bagi pembaca

Diharapkan dapat di gunakan sebagai sumber informasi dan sebagai wacana tentang peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska melalui Etos Kerja karyawan menurut pandangan islam.

b. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan wacana pengembangan intelektual bagi peneliti itu sendiri guna memperoleh pengalaman penelitian.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan (kontribusi) yang nantinya bisa menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan atau keputusan yang akan diambil terkait masalah peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipaki sebagai informasi tambahan bagi penelitian pada bidang yang sama di masa yang akan datang.
- c. Merupakan sarana untuk menetapkan pengetahuan tentang teori-teori yang selama ini dipelajari dibangku perkuliahan dengan pelaksanaannya di lapangan.