

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati

1. Sejarah Berdirinya Rumah Makan dan Pemancingan Alaska

Rumah Makan dan Pemancingan Alaska adalah salah satu bukti kerja keras dan tangan dingin seorang Bapak 5 anak yaitu tuan Faqih. Beliau memulai mencoba merintis mendirikan rumah makan tersebut pada tahun 2007, yang berlokasi di tengah luasnya jejeran tambak ikan di Desa Talun Kecamatan Kayen Kabupaten Pati. Hampan tambak ini dulunya merupakan lahan pertanian yang mudah tergenang air, kemudian masyarakat melihat potensi untuk beralih lahan menjadi kolam ikan yang ditengarai oleh Carik Talun pada saat itu.

Setelah lahan-lahan sawah mulai banyak beralih jadi tambak ikan, Bapak Faqih yang dulunya seorang petani pun ikut kepincut untuk menjadikan lahan sawahnya menjadi lahan tambak ikan. Kemudian setelah beberapa tahun bergelut dengan dunia budidaya ikan, tuan Faqih berfikir cerdas dengan melihat potensi peluang usaha yang ada di depan mata. Tuan Faqih mulai mencoba mendirikan pemancingan kiloan dan warung kecil sederhana dengan menu makanan sarapan sederhana, kopi serta gorengan.

Seiring bertambahnya waktu dan melihat mulai ramainya wisata dan minat memancing di Talun, tuan Faqih mencoba membuka dengan varian menu ikan bakar fresh, dengan artian ikan baru diambankan ketika ada pesanan.¹

Melihat warungnya semakin ramai pengunjung, tuan Faqih berfikiran untuk memberikan nama pada warungnya. Dan warung makan tersebut dinamai Alaska. Kata Alaska diambankan dari kata “Alas” yang artinya hampan hutan luas atau diartikan hampan tambak luas, sedangkan imbuhan “Ka” dari kata Kayen yang mana merupakan lokasi asal yaitu kecamatan Kayen. Jadi Alaska yaitu hampan tambak-tambak luas yang berada di kota kayen. Dengan berkembangnya zaman

¹ Hasil Dokumentasi di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati

lokasi tambak ikan di Talun makin ramai dan makin dikenal oleh masyarakat sehingga makin banyak minat pemancing yang berdatangan hanya sekedar melihat-lihat ataupun berwisata sambil menikmati ikan bakar.

Sehingga pada tahun 2011 kawasan wisata pemancingan di Talun di resmikan oleh Bupati Pati pada saat itu menjadi Desa Wisata Budidaya Ikan Air Tawar. Dengan di resmikannya Talun menjadi desa wisata, warung makan Alaska pun makin di kenal dan banyak konsumen berdatangan. Apalagi pada saat hari libur, kawasan wisata Talun makin ramai pengunjung.

Pada pertengahan tahun 2012 pemilik warung makan Alaska mulai sakit-sakitan dan akhirnya meninggal dunia. Sehingga warung makan Alaska tersebut kini di pegang dan diteruskan oleh anak pertamanya yaitu bapak Mochammad Chotibul Umam. Di tangan anak pertamanya ini Warung Makan Alaska makin berkembang dan beromzet tinggi, kini Warung Makan Dan Pemancingan Alaska makin di kenal dan ramai pengunjung tiap harinya.

Meihat makin ramai dan sesaknya pengunjung sedangkan kondisi warung masih belum mumpuni, beliau merenovasi warung makan tersebut hingga kini menjadi lebih besar dan terlihat seperti restoran tengah alas yang dikelilingi oleh hamparan tambak yang tentu indah dipandang mata. Sampai saat ini beliau mematenkan namanya menjadi Rumah Makan dan Pemancingan Alaska.²

2. Letak Geografis Rumah Makan dan Pemancingan Alaska

Dalam rangka melakukan penelitian, letak geografis sebuah objek penelitian merupakan sebuah hal yang sangat penting, mengingat penelitian ini adalah penelitian yang mempunyai tempat sebagai fokus penelitian. Keadaan geografis Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati terletak disebelah selatan ibu kota kabupaten yang berjarak 17 KM. Luas wilayah Rumah Makan dan Pemancingan Alaska kurang lebih 2 Ha terdiri dari kolam pemancingan dan bangunan rumah, gedung lesehan dan joglo.

Adapun batas-batas wilayah administratif Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati yakni;

² Hasil Dokumentasi di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati

Sebelah utara : Desa Wuwur
 Sebelah timur : Desa Boloagung
 Sebelah selatan : Desa Pesagi
 Sebelah barat : Desa Bulung Cangkring Kudus.³

3. Visi, Misi dan komitmen Rumah Makan dan Pemancingan Alaska

Setiap perusahaan pasti memiliki visi misi dan tujuan yang dijadikan sebagai acuan dalam mengembangkan perusahaannya, begitu juga dengan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati memiliki visi misi dan tujuan sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi salah satu Rumah Makan Dan Pemancingan yang menyediakan ikan bakar dengan kualitas masakan maupun pelayanannya.

b. Misi

- 1) Memenuhi kebutuhan pelanggan akan konsumsi yang bergizi tinggi, higienis, aman bagi kesehatan pelanggan dan halal.
- 2) Mengutamakan kualitas dalam hal apapun baik pelayanan maupun masakan.
- 3) Mengembangkan SDM yang religius dan manajemen yang profesional.

c. Komitmen Rumah Makan dan Pemancingan Alaska

Rumah Makan dan Pemancingan Alaska tetap menjaga kualitas dan ciri khas masakan dengan menyediakan ikan bakar yang nikmat dan segar yang baru diambilkan dari penangkaran. Dan dengan tetap menjaga bumbu-bumbu yang dipilih yaitu bumbu-bumbu yang baik dan halal.⁴

4. Keadaan Pemilik dan Karyawan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska

Tabel 4.1
Daftar Pemilik dan Karyawan
Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen
Pati

Pati ³ Hasil Dokumentasi di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen

Pati ⁴ Hasil Dokumentasi di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen

No	Nama	Jabatan
1	Moch Chotibul Umam	Pemilik
2	Fatimatuzzahroh	Wakil Pemilik, Kasir
3	Munirul Hakim	Sie. Promosi
4	M. Zainuddin	Karyawan
5	Indah	Karyawan
6	Niha	Karyawan
7	Sulasih	Karyawan
8	Rukati	Karyawan
9	Misbakhul Umam	Karyawan
10	David Fitrio	Karyawan
11	Abdul Kamidin	Karyawan
12	Ulum	Karyawan
13	Kalim	Karyawan
14	Saroh	Karyawan
15	Erna	Karyawan
16	Ambar	Karyawan
17	Zulva	Karyawan

5. Keadaan Sarana dan Prasarana Rumah Makan dan Pemancingan Alaska

Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati telah memiliki bangunan dengan luas sekitar 500 m². Dan memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini dikarenakan dengan adanya fasilitas yang memadai merupakan salah satu faktor penunjang ketertarikan konsumen menjatuhkan pilihan untuk berkunjung ke Rumah Makan dan Pemancingan Alaska. Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal pokok yang harus dimiliki. Karena hal itu dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Pada tabel berikut ini disajikan secara garis besar sarana dan prasarana yang ada di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska.

- a. Fasilitas Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati

Tabel 4.2
Daftar Fasilitas Rumah Makan dan Pemancingan
Alaska
Talun Kayen Pati

NO	NAMA BARANG	JUMLAH	KEADAAN
1	Meja Makan	9	Baik
2	Gedung Lesehan	2	Baik
3	Room Boking Joglo	2	Baik
4	Kipas Angin	14	Baik
5	Toilet	4	Baik
6	Musholla	1	Baik

- b. Perlengkapan dapur Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati

Tabel 4.3
Daftar Perlengkapan Dapur
Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen
Pati

NO	NAMA BARANG	JUMLAH	KEADAAN
1	Kompor besar	3	Baik
2	Kompor tungku	4	Baik
3	Kulkas	2	Baik

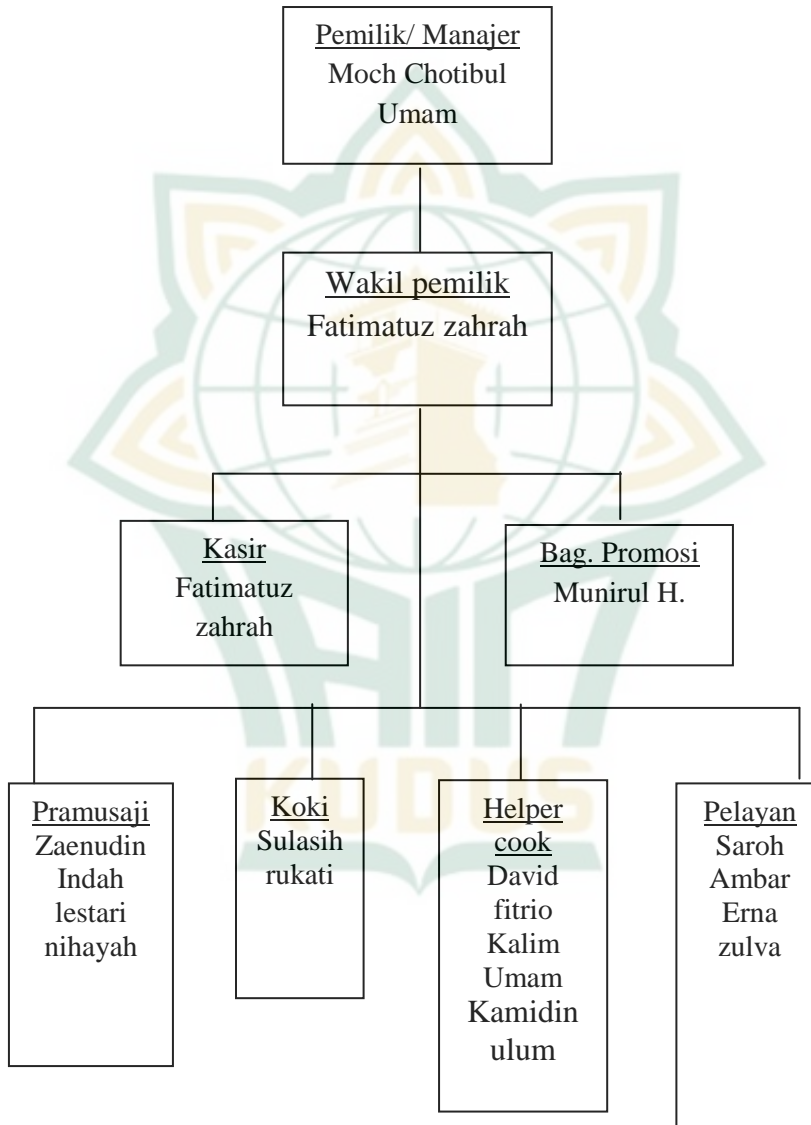
- c. Perlengkapan toko/warung Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati

Tabel 4.4
Daftar Perlengkapan Toko/Warung
Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen
Pati

No	NAMA BARANG	JUMLAH	KEADAAN
1	Showcase	1	Baik
2	freezer ice cream	1	Baik
3	Etalase	3	Baik

6. Struktur organisasi Rumah Makah dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati

Struktur organisasi Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1
Gambar Struktur Organisasi
Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati

- a. Tugas pemilik atau manajer
Manajer atau pemilik bertugas sebagai administrator bertugas menyusun jalannya perencanaan, menentukan kebijakan, pengawasan, mengorganisasikan karyawan, mengarahkan atau mengendalikan jalannya pekerjaan, serta mengatur segala kebutuhan dan perlengkapan.
- b. Tugas wakil pemilik dan kasir
Tugas wakil pemilik yaitu membantu tugas pemilik atau manajer dalam melakukan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, pengorganisasian dan pengawasan. Di rumah makan ini, seorang wakil pemilik merangkap sebagai kasir yang bertugas mengelola serta *handle* keluar masuknya semua keuangan.
- c. Tugas bagian promosi
Bagian promosi bertugas mendokumentasikan dan memasarkan produk kepada khalayak masyarakat. Promosi yang dilakukan dalam rumah makan ini bisa berbentuk lisan atau tulisan seperti banner dan media sosial.
- d. Tugas koki (juru masak)
Koki selaku juru masak bertugas untuk meracik bumbu masakan yang digunakan untuk kebutuhan semua masakan.
- e. Tugas asisten koki
Yaitu membantu seluruh kebutuhan yang diperlukan oleh koki. Asisten koki disini tugasnya sama persis seperti yang dilakukan koki. Asisten koki yaitu tangan kanan koki utama. Mereka harus selalu siap sedia ketika koki utama membutuhkan bantuan.
- f. Tugas *Helper Cook* (pembantu masak)
Tugas *helper cook* ini sangat utama dalam kegiatan dapur. Sebab tugas itulah yang memulai jalannya pekerjaan setelah adanya pesanan. Tugasnya yaitu, mengambil ikan yang ada di penangkaran ikan sesuai kebutuhan besar kecilnya ikan pesanan konsumen. Kemudian mengolah ikan yang sudah diambil, lalu dibakar ditempat pembakaran ikan.
- g. Tugas pramusaji
Pramusaji bertugas menyajikan menyajikan seluruh kebutuhan makanan dan minuman yang akan diantar oleh pelayan.

h. Tugas pelayan

Tugas pelayan yaitu melayani segala sesuatu yang diinginkan oleh konsumen. Tugas pelayan ini sangat vital. Karena tugas ini harus dilakukan sebaik mungkin guna menarik pelanggan. Pelayanan dengan etos yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan di mata konsumen. Sebab aspek pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.⁵

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian 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)

Berdasarkan rumusan masalah pada bab pertama, maka paparan data penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: (1) Etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska desa Talun kecamatan Kayen kabupaten Pati (2) Faktor pendukung dan penghambat etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska desa Talun kecamatan Kayen kabupaten Pati.

1. Etos Kerja Karyawan guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Perspektif Islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Desa Talun Kecamatan Kayen Kabupaten Pati

Setelah melakukan penelitian, penulis mendapatkan data bahwa etos kerja karyawan itu sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebelumnya kami bahas dahulu tentang pengertian etos kerja. Etos kerja merupakan etika, akhlak dan semangat kerja karyawan dalam melakukan pekerjaan. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska mengatakan bahwa:

“Menurut saya, etos yaitu etika, akhlak serta semangat kerja yang di munculkan seorang karyawan ketika

⁵ Hasil Dokumentasi di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati

bekerja agar pekerjaan tersebut bisa lebih terselesaikan secara efektif dan maksimal.”⁶

Wakilnya juga menjelaskan etos kerja sebagai sikap dan semangat yang harus dijadikan komitmen dalam diri karyawan. Beliau menjelaskan bahwa

“Etos kerja yaitu etika, sikap serta semangat yang harus selalu dijadikan komitmen atau pegangan oleh seorang karyawan.”⁷

“Menurut saya, Karyawan di sini terlihat sudah melakukan etika kerja yang baik dalam memperlakukan konsumen.”⁸

Menurut karyawan yang bernama saroh, mengatakan bahwa:

“Etos adalah etika. Jadi menurut saya etos kerja adalah etika dalam melakukan pekerjaan.”⁹

Sedangkan menurut konsumen di rumah makan tersebut memaparkan bahwa:

“Etos kerja yaitu perilaku seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.”¹⁰

Konsumen yang lainnya juga menambahi bahwa:

“Etos kerja menurut saya sikap ramah dan sopannya karyawan dalam bekerja.”¹¹

⁶ Wawancara dengan Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 10. 00-11.00 WIB.

⁷ Wawancara dengan Ibu Fatimatuz Zahroh selaku wakil pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 13. 00-14.00 WIB.

⁸ Wawancara dengan Ibu Fatimatuz Zahroh selaku wakil pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 13. 00-14.00 WIB.

⁹ Wawancara dengan Saudari Saroh selaku karyawan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 19 juni 2019, pukul 09.30-11.00 WIB.

¹⁰ Wawancara dengan Saudara Arif Mujib selaku konsumen Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 2 juni 2019, pukul 13. 00-14.00 WIB.

Dari pengertian-pengertian etos kerja di atas, dapat disimpulkan bahwa etos kerja adalah sikap atau perilaku seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan yang bisa dinyatakan dalam bentuk positif maupun negatif.

Dari pengertian-pengertian di atas adalah hasil etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara umum. Sedangkan di bawah ini akan dijelaskan mengenai etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati ditinjau dari perspektif islam.

Menurut bapak pemilik rumah makan, etos kerja dari segi perspektif islam yaitu:

“Kalau etos kerja islam itu ya merupakan karakter dan kebiasaan seseorang ketika bekerja yang tercermin dari alqur’an dan hadis.”¹²

Ibu wakil memberikan pengertian yang sedikit lebih berbeda. Beliau memaknai etos kerja islami sebagai etika bekerja sesuai yang diajarkan Rasulullah SAW. penjelasannya yaitu:

“Etos kerja islami menurut saya yaitu semangat kerja yang didampingi dengan etika dan akhlak kerja yang baik serta sesuai dengan ajaran Rasulullah SAW.”¹³

Pendapat wakil diperkuat juga oleh salah satu karyawan yang menyebutkan etos kerja islami sebagai akhlak dan sikap religius. Dia memaparkan:

“Saya rasa jika dari perspektif islam lebih mengarah kepada akhlak dan sikap religius dalam melakukan pekerjaan.”¹⁴

¹¹ Wawancara dengan Saudara Faiz Chumaidi selaku konsumen Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 2 juni 2019, pukul 14. 00-15.00 WIB.

¹² Wawancara dengan Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 10.00-11.00 WIB.

¹³ Wawancara dengan Ibu Fatimatuz Zahroh selaku wakil pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 11.00-12.00 WIB.

¹⁴ Wawancara dengan Saudari Saroh selaku karyawan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 19 juni 2019, pukul 09.30-11.00 WIB.

Hal ini terbukti dari motivasinya yaitu:

“Motivasi saya, menjalankan pekerjaan secara islami supaya lebih diridhai Allah dan hasilnya pun menjadi berkah. Dan dampaknya menjadi lebih baik dari sebelumnya. Etos kerja islami membuat kerja saya lebih tenang dan terkontrol.”¹⁵

Menurut Ambarwati yang merupakan salah satu karyawan di sini, menelaskan bahwa:

“Etos kerja menurut perspektif islam yaitu disiplin kerja yang dilatar belakangi karena niat thalibul halal.”¹⁶

Dan motivasinya adalah semata-mata kerja yang di lakukan bisa dinilai ibadah karena untuk menafkahi keluarga. Dan menjalankannya pun sesuai ketentuan dan tdak melanggar syariat agama.¹⁷

Sedangkan menurut konsumen yang dimaksud dengan etos kerja menurut perspektif islam yaitu:

“Etos kerja islami yaitu sikap kerja yang mendasar dari kualitas hidup islami dan terbentuknya niat semata karena ibadah.”¹⁸

Dari pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa etos kerja dari segi perspektif islam yaitu suatu upaya sungguh-sungguh yang dilakukan oleh setiap muslim yang beriman untuk mengaktualisasikan diri sebagai hamba allah swt dalam bekerja.

Etos kerja yang positif dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu rumah makan. Hal ini sangat penting sekali karena suatu pelayanan yang baik kepada konsumen

¹⁵ Wawancara dengan Saudari Saroh selaku karyawan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 19 juni 2019, pukul 09.30-11.00 WIB.

¹⁶ Wawancara dengan Saudari Ambarwati selaku karyawan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 19 juni 2019, pukul 12.30-13.30 WIB.

¹⁷ Wawancara dengan Saudari Ambarwati selaku karyawan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 19 juni 2019, pukul 12.30-13.30 WIB.

¹⁸ Wawancara dengan Saudara Arif Mujib selaku konsumen Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 2 juni 2019, pukul 13.00-14.00 WIB.

akan memberikan dampak yang baik pula terhadap kemajuan rumah makan tersebut. Hal ini sebagaimana penjelasan dari Bapak Chatibul Umam selaku pemilik Rumah Makan, bahwa:

“Apabila pelanggan kami puas dan dilain waktu datang kembali kesini itu sudah merupakan target maksimal kami. Dalam hal ini yang menjadi tolok ukur pertama yaitu dari segi pelayanan terhadap konsumen itu sendiri. Karena aspek pelayanan merupakan kunci utama yang harus didapatkan dan dirasakan oleh konsumen.”¹⁹

Beliau juga menyampaikan bahwa selalu berpesan kepada karyawan-karyawannya agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen-konsumennya. Hal ini tersampaikan bahwa:

“Saya selalu menekankan dan selalu memberikan contoh positif dalam bekerja yang mencakup etos kerja yang baik dalam melakukan pelayanan kepada konsumen.”²⁰

Berdasarkan hasil observasi analisis etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, yaitu sigap dan tanggap, efisiensi kerja dan responsip.²¹

Seorang karyawan harus mempunyai sikap tanggap terhadap pekerjaannya. Hal ini telah dijelaskan oleh Bapak Chotibul Umam bahwa:

“Aspek yang harus ada pada karyawan ketika bekerja yaitu cekatan, dalam artian seseorang harus rajin dan semangat dalam melakukan suatu pekerjaan. Tanggap/responsif, maksudnya mereka sigap dan tanggap ketika memposisikan diri dalam bekerja dan bisa mengisi

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 10.00-11.00 WIB.

²⁰ Wawancara dengan Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 10.00-11.00 WIB.

²¹ Hasil Observasi di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 9 Juni 2019, pukul 13.00-16.00 WIB.

kekosongan pekerjaan lain ketika pekerjaannya telah selesai.”²²

Ditambah juga oleh Ibu wakil pemilik bahwa:

“Yang saya lakukan juga sama dengan yang dilakukan oleh pemilik rumah makan ini. Akan tetapi peran saya yaitu dengan melakukan pendekatan personal terhadap karyawan satu per satu. Hal itu saya lakukan agar karyawan lebih responsif terhadap suatu pekerjaan yang ada.”²³

Hal tersebut juga dilakukan serta dicontohkan oleh Ibu Fatimatuz Zahrah selaku wakil pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati yaitu:

“Saya mencoba tanggap dengan apa yang dicontohkan oleh beliau/ pemilik. Dengan menyalurkan tindakan yang dilakukan pemilik kepada para karyawan.”²⁴

Diperjelas lagi oleh Ibu Fatimatuz Zahrah bahwa beliau selalu mencontohkan teladan kepada karyawannya yaitu:

“Apabila pemilik tidak ada, saya selalu *handle* dan memberikan contoh seperti yang beliau contohkan. Pengarahan yang saya berikan yaitu mencoba mengatasi apa yang belum karyawan kuasai dengan memberikan sedikit pengertian dan pengarahan.”²⁵

²² Wawancara dengan Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 10.00-11.00 WIB.

²³ Wawancara dengan Ibu Fatimatuz Zahroh selaku wakil pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 11.00-12.00 WIB.

²⁴ Wawancara dengan Ibu Fatimatuz Zahroh selaku wakil pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 11.00-12.00 WIB.

²⁵ Wawancara dengan Ibu Fatimatuz Zahroh selaku wakil pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 11.00-12.00 WIB.

Sikap responsif bisa ditunjukkan dalam hal apa saja, terlebih dalam melayani konsumen. Hal tersebut disampaikan oleh bapak pemilik, beliau mengatakan bahwa:

“Karena dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen akan memberikan kepuasan hati konsumen dan dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menarik lebih banyak minat konsumen konsumen lain untuk berkunjung ke rumah makan kami.”²⁶

Jiwa semangat kerja yang berkobar juga menjadi wujud etos kerja yang baik dalam melayani konsumen. Hal tersebut sebagaimana dikatakan oleh Ibu Fatimatuz Zahroh selaku wakil pemilik, yaitu:

“Wujudnya yaitu jiwa semangat kerjanya berkobar sangat tinggi, tak kenal lelah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen.”²⁷

Dari wujud etos kerja di atas, dapat mendatangkan kepuasan terhadap konsumen. Hal tersebut tersampaikan oleh Saudara Arif Mujib selaku konsumen, yang mengatakan bahwa:

“Pertama kali saya kesini pelayanannya sangat ramah, sopan, beretika, dan sabar dalam menghadapi konsumen yg datang.”²⁸

Dalam etos kerja islami ini juga terdapat ciri-ciri yang harus dimiliki seseorang dalam bekerja, diantaranya yaitu jujur, ikhlas dan bertanggung jawab. Berikut ini akan diuraikan tentang adanya ciri-ciri dari etos kerja islami tersebut di Rumah Makan Alaska Talun Kayen Pati.

²⁶ Wawancara dengan Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 10.00-11.00 WIB.

²⁷ Wawancara dengan Ibu Fatimatuz Zahroh selaku wakil pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, Tanggal 18 juni 2019, pukul 11.00-12.00 WIB.

²⁸ Wawancara dengan Saudara Arif Mujib selaku konsumen Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 2 juni 2019, pukul 13.00-14.00 WIB.

Seperti yang dinyatakan oleh salah satu karyawan bahwa sejak awal saya bekerja dia sudah berkomitmen dalam dirinya bahwa harus bekerja dengan tekun, ikhlas dan jujur.²⁹

Dalam diri seseorang ketika bekerja juga harus tertanam jiwa yang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Hal ini dimaksudkan agar lebih bisa dewasa lagi dalam menyikapi hal apapun yang terjadi. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak pemilik bahwa:

“Sejauh ini menurut pandangan saya, etos kerja disini sudah lumayan maksimal, hal ini terbukti dengan adanya sikap tanggung jawab dan lebih peka dalam menyikapi segala bidang pekerjaan di rumah makan ini.”³⁰

Hal ini terbukti dengan adanya sikap yang baik ketika ada atasan. Hal ini dijelaskan oleh salah satu karyawan yang berbunyi:

“Etos kerja yang baik tidak hanya diperlihatkan oleh atasan, akan tetapi etos kerja yang baik mencerminkan pola kerja saya untuk kedepannya.”³¹

Menurut salah satu konsumen Etos kerja karyawan di rumah makan ini yang saya lihat sudah baik dan sudah bertanggung jawab dalam pekerjaannya masing-masing.³²

Semua ciri etos kerja islam diatas selalu dicontohkan oleh sang pemilik, sebab pemilik tidak hanya memerintah tetapi juga memberikan contoh sebagai teladan yang baik dan benar. Seperti yang dijelaskan oleh ibu wakil:

“Seperti yang setiap hari saya lihat, pemilik selalu memberikan suatu contoh atau tindakan yang baik supaya dapat ditiru oleh karyawan-karyawannya.”³³

²⁹ Wawancara dengan Saudari Saroh selaku karyawan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 19 juni 2019, pukul 12.30-13.30 WIB.

³⁰ Wawancara dengan Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 10.00-11.00 WIB.

³¹ Wawancara dengan Saudari Ambarwati selaku karyawan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 19 juni 2019, pukul 12.30-13.30 WIB.

³² Wawancara dengan Saudara Arif Mujib selaku konsumen Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 2 juni 2019, pukul 13.00-14.00 WIB.

Dan diperkuat oleh pernyataan salah satu karyawan, dia menyebutkan bahwa:

“Seperti yang saya lihat sehari-harinya, si bos selalu mencontohkan perbuatan atau kegiatan yang mencerminkan etos atau etika kerja yang baik.”³⁴

Selain memberikan teladan, pemilik juga mengadakan kegiatan di setiap bulan tertentu. Seperti yang dijelaskan oleh bapak pemilik, bahwa:

“biasanya di sini mengadakan kegiatan buka bersama, memperingati 10 Muharram dan Maulid Nabi Muhammad SAW.”³⁵

Hal ini dimaksudkan supaya karyawan disini bisa lebih bersikap religius, sehingga mampu tertanam jiwa ikhlas dalam bekerja dan kerja mereka itu juga diniatkan sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT.³⁶

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Etos Kerja Karyawan guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Perspektif Islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Desa Talun Kecamatan Kayen Kabupaten Pati

Dalam etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan tentu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dalam penelitian ini akan di jelaskan 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.

³³ Wawancara dengan Ibu Fatimatuz Zahroh selaku wakil pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 11.00-12.00 WIB.

³⁴ Wawancara dengan Saudari Saroh selaku karyawan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 19 juni 2019, pukul 12.30-13.30 WIB.

³⁵ Wawancara dengan Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 10.00-11.00 WIB.

³⁶ Wawancara dengan Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 10.00-11.00 WIB.

a. Faktor pendukung

Berikut ini adalah penjelasan etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati.

Menurut Bapak Chotibul Umam menjelaskan bahwa:

“Faktor pendukungnya yaitu komitmen/ kemauan bersama antara pemimpin dan karyawan, adanya reward untuk karyawan yang bagus dalam pekerjaannya, dan adanya kesadaran dalam diri seorang karyawan dalam melakukan suatu hal tanpa harus diingatkan.”³⁷

Reward menurut Saudari Saroh yang merupakan salah satu karyawan mengatakan bahwa:

“saya pernah mendapatkan reward berupa tambahan uang ketika padatnya konsumen yang berimbas pada pekerjaan karyawan yang harus bekerja secara extra atau lebih dalam melakukan pelayanan kepada konsumen.”³⁸

Ibu Fatimatuz Zahrah juga menambahi faktor pendukungnya, yaitu:

“Faktor pendukungnya yaitu kesadaran diri dari seorang karyawan untuk ikut andil dalam mensukseskan visi misi rumah makan ini.”³⁹

b. Faktor penghambat

Adapun faktor penghambat etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati telah dipaparkan oleh Bapak Chotibul Umam, bahwa:

³⁷ Wawancara dengan Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 10.00-11.00 WIB.

³⁸ Wawancara dengan Saudari Saroh selaku karyawan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 19 juni 2019, pukul 09.30-11.00 WIB

³⁹ Wawancara dengan Ibu Fatimatuz Zahroh selaku wakil pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 11.00-12.00 WIB.

“Sedangkan faktor penghambatnya yaitu minimnya tingkat pendidikan karyawan.”⁴⁰

Ditambah lagi oleh bapak Chotibul Umam bahwa disini belum ada punishment, hanya sekedar teguran lisan semata. Penjelasananya yaitu:

“Kalau reward ada, tetapi kalau punishment belum ada. Mungkin punistmennya hanya sekedar teguran lisan semata sedangkan rewardnya bisa berupa insentif atau hal lainnya.”⁴¹

Menurut Ibu Fatimatuz Zahrah diantara faktor penghambat etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

“Sedangkan faktor penghambatnya yaitu tidak adanya sanksi tegas dari seorang atasan kepada bawahan yang dirasa melakukan kesalahan yang fatal.”⁴²

Suatu etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas karyawan tentunya tidak terlepas dari hambatan-hambatan, oleh sebab itu perlu adanya solusi untuk mengatasi hambatan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, Bapak Chatibul Umam beliau memaparkan bahwa:

“Solusi untuk mengatasi faktor penghambatnya yaitu dengan memberikan pengarahan dan pengertian kepada karyawan atas segala sesuatu yang belum mereka ketahui.”⁴³

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 11.00-12.00 WIB

⁴¹ Wawancara dengan Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 10.00-11.00 WIB.

⁴² Wawancara dengan Ibu Fatimatuz Zahroh selaku wakil pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 11.00-12.00 WIB.

⁴³ Wawancara dengan Bapak Mochammad Chotibul Umam selaku pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 10.00-11.00 WIB.

Mengenai solusi dalam mengatasi hambatan-hambatan juga dijelaskan oleh Ibu Fatimatuz Zahrah selaku wakil pemilik, beliau mengatakan bahwa:

“Solusinya yaitu perlu diberlakukannya sanksi yang tegas terhadap karyawan yang tidak bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya.”⁴⁴

C. Analisis Data

1. Etos Kerja Karyawan guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Perspektif Islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati Kabupaten Pati

Etos kerja menurut Mochtar Bukhori adalah sikap dan pandangan terhadap kerja, kebiasaan kerja yang dimiliki seseorang, suatu kelompok manusia atau suatu bangsa. Etos kerja adalah sifat, watak, dan kualitas kehidupan batin manusia, moral dan gaya estetik serta suasana batin mereka. Ia merupakan sifat mendasar terhadap diri dan dunia yang direfleksikan dalam dunia nyata.⁴⁵ Hal utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan kuliner dalam memberikan kepuasan konsumen adalah memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumennya. Karena tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat dari sifat, watak dan moral karyawan dalam memberikan pelayanan.

Dalam memberikan kepuasan konsumen target utamanya adalah memberikan peningkatan mutu atau kualitas pelayanan yang baik. Terwujudnya suatu kualitas pelayanan yang baik musti didukung oleh semangat, sifat serta watak yang baik dari seorang karyawan. Karyawan diharapkan dapat mengaktualisasikan diri dalam melakukan pekerjaan. Dengan adanya aktualisasi diri dari sebuah etos kerja yang baik, akan menghasilkan karyawan yang berkualitas.

Sebenarnya tidaklah mudah mendefinisikan kualitas dengan tepat. Akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran

⁴⁴ Wawancara dengan Ibu Fatimatuz Zahroh selaku wakil Pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, tanggal 18 juni 2019, pukul 11.00-12.00 WIB.

⁴⁵ Muhammad djakfar, *menangkap sepirit ajaran langit dan pesan moral ajaran bumi* (jakarta; penebar plus impirint daripenebar swadaya, 2012), 95-96.

relatif kebaikan suatu produk atau jasa. Sedangkan pelayanan yang baik dapat diukur dari seberapa baik tingkat karyawan dalam membuat konsumen merasa puas dan terpenuhi apa yang diinginkan.

Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebab akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁴⁶ Hal tersebut bisa diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang berkualitas oleh karyawan. Kualitas pelayanan adalah apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan, maka kualitas pelayanan dapat diasumsikan dengan baik. Sebaliknya apabila kualitas yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan maka kualitas pelayanan diasumsikan tidak memuaskan.

Sebagaimana observasi yang peneliti lakukan di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati bahwa analisis etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam yaitu:

a. Sigap tanggap dan berperilaku jujur

Dalam mewujudkan terciptanya kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen, sosok karyawan yang memiliki kejujuran dan sikap sigap tanggap dalam mengatasi pekerjaan, dapat dijadikan acuan terhadap meningkatnya pelayanan yang ada di rumah makan dan pemancingan Alaska. Karena perilaku jujur dan sikap sigap tanggap dalam merespon keinginan konsumen dapat memberikan dampak positif dalam pekerjaan. Sehingga apabila suatu pelayanan di tangani oleh seorang yang memiliki perilaku jujur dan sikap sigap tanggap akan lebih mengefektifkan interaksi antar pelayan dengan pelanggan.

Oleh karena itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karyawan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati harus mempunyai kualitas dan etos kerja yang baik. Hal ini guna memudahkan perusahaan

⁴⁶ Ratminto dan atik septiwinarsih, *manajemen pelayanan*(yogyakarta; pustaka pelajar,2007), 2.

untuk mempengaruhi keputusan pembelian oleh seorang konsumen.

Karena apabila suatu pekerjaan dilakukan dengan kerjasama yang baik dan lebih kompak, itu akan lebih mengefektifkan dan memperlancar jalannya pekerjaan. Dengan begitu pekerjaan akan terasa cepat dan konsumen tidak akan merasakan antrian lama. Sehingga konsumen pun akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini terlihat ketika Rumah Makan dan Pemancingan Alaska sedang ramai pengunjung, karyawan dengan cekatan memberikan pelayanan kepada konsumen. Respon dalam menghadapi keinginan konsumen pun langsung di layani secara sigap tanggap. Sehingga konsumen terlihat puas dengan pelayanan yang diberikannya.

Selain sigap tanggap, seorang karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen harus memiliki sifat jujur. Sifat jujur menandakan bahwa seorang karyawan memiliki etos kerja yang baik, karena kejujuran merupakan kunci utama dalam mengatasi konsumen. Sifat jujur juga merupakan cerminan dari sifat yang selalu dicontohkan oleh Rasulullah SAW. beliau selalu berperilaku jujur dalam hal apapun, baik dalam keluarga, berdakwah, ataupun berdagang.

Sehingga apabila sifat jujur selalu tertancap dihati, konsumen pun akan memberikan kepercayaan penuh terhadap perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, sifat jujur menjadi salah satu aspek yang harus di tekankan oleh karyawan.

Menurut cerita pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska, saat itu ada salah seorang konsumen dompetnya ketinggalan jatuh dibawah meja, dan dompet tersebut bergegas langsung di amankan oleh pelayannya. Kemudian selang beberapa jam kemudian, pemilik dompet tersebut datang kembali, dan pemilik dompet tersebut sangat senang karena dompetnya telah di ketemukan dan diamankan oleh pelayan disini.

b. Efisiensi kerja dengan penuh tanggung jawab

Dalam melakukan pekerjaan, terkadang karyawan terlihat begitu keras dalam melakukan pekerjaan. Keras bekerja adalah orang-orang yang berusaha keras melakukan

dan menyelesaikan pekerjaannya dikarenakan tidak efisien dalam mempergunakan waktu. Akan tetapi, karyawan disini memiliki efisiensi kerja dengan penuh tanggung jawab. Dalam Surat At-Taubah ayat 105 di jelaskan bahwa, amal baik yang di serukan Allah pada rasulnya adalah pekerjaan yang dapat di pertanggung jawabkan dihadapan Allah SWT, kepada rasulullah, dan kepada orang-orang yang beriman. Mereka memiliki fokus dan disiplin dalam bertindak. Mereka tidak hanya sigap tanggap dalam melakukan pekerjaan, tetapi mereka juga dapat bekerja secara efisien.

Dalam bekerja, disiplin waktu juga sangat ditekankan oleh seorang karyawan. Mereka mengerti waktunya bekerja dan waktunya istirahat. Dikala waktu senggang karena belum adanya pesanan, mereka mempergunakan waktu tanpa percuma, istirahatnya pun dipergunakan dengan sesuatu hal yang produktif. Itu merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang dimiliki oleh karyawan dengan mencotoh nilai etos kerja islami yang baik. Sehingga disiplin waktu yang mereka miliki dapat menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik.

Diantara disiplin waktu yang bertujuan menciptakan efisiensi kerja dengan penuh rasa tanggung jawab antara lain:

1) Selalu berusaha tidak datang terlambat

Dalam memberikan pengarahan disiplin waktu, pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati selalu memberikan himbauan kepada karyawannya supaya setiap kali berangkat bekerja diharap selalu tepat waktu yaitu pukul 08.00 WIB.

Karena datang tepat waktu dapat memberikan pengaruh positif terhadap pekerjaan yang akan dilakukan sehari. Dengan begitu karyawan dapat mengerti akan tanggung jawabnya. Sehingga pekerjaan dalam sehari dapat terkontrol secara maksimal.

2) Beribadah tepat waktu

Ibadah merupakan salah satu hal pokok yang harus dilakukan diawal waktu. Karena apabila ibadah sholat fardlu sudah terlaksana beban pekerjaan akan terasa ringan. Sehingga karyawan pikirannya hanya

tinggal terfokus pada pekerjaannya. Hal itu dirasa sangat penting, karena membiasakan sholat tepat waktu dapat menumbuhkan jiwa kedisiplinan pada setiap diri karyawan.

c. Responsif dan berjiwa ikhlas

Tidak semua karyawan dapat melakukan pekerjaan secara cepat dan efektif. Sehingga terkadang banyak kendala dalam setiap bidang pekerjaan yang di pegang oleh karyawan. Oleh sebab itu sikap responsive antar sesama karyawan sangat dibutuhkan, karena dengan adanya sikap responsif antar karyawan, kekosongan dalam melakukan pekerjaan akan cepat diisi oleh karyawan lain.

Oleh karena itu melakukan pekerjaan secara kompak dalam sebuah tim sangat dibutuhkan, karena dengan adanya kerjasama, sikap responsif terhadap sesama dan saling pengertiannya antar sesama karyawan dapat memberikan dampak positif terhadap perusahaan.

Inilah salah satu pentingnya etos kerja yang baik dan semestinya dimiliki oleh setiap individu karyawan. Karena sebuah karakter individu yang baik merupakan aset utama perusahaan dalam mensukseskan visi misi perusahaan. Semua itu sudah tercermin dengan apa yang sudah dilakukan oleh karyawan disini, pada saat melakukan kunjungan ke Rumah Makan dan Pemancingan Alaska, peneliti melihat mereka saling mengisi kekosongan yang ditinggalkan oleh karyawan lain, entah itu saat bergantian makan ataupun saat bergantian sholat fardlu.

Sikap responsif ini juga harus disertai dengan jiwa yang ikhlas. Sebab dengan adanya sikap ikhlas akan memunculkan sikap responsif dan peduli terhadap sesama dengan sendirinya. Sikap ikhlas merupakan hal yang sulit di tanamkan dalam hati. Akan tetapi sifat ikhlas yang sulit itu harus selalu dibiasakan oleh seorang karyawan. Oleh karena itu sikap ikhlas yang kuat didalam melaksanakan pekerjaan juga bisa dinilai sebagai ibadah bagi seorang manusia. Sikap ikhlas juga dimaksudkan semata-mata mencari ridha Allah, dan apa yang dilakukan sesuai syariat agama.

Suatu pekerjaan bernilai tinggi karena adanya niat yang benar lillahita'ala. Bekerja dengan ikhlas manusia akan menemukan eksistensi dirinya, mendapatkan fitrahnya

bahwa hidup ini akan menjadi bernilai bila manusia mau bekerja dan setiap kerja yang ikhlas akan membawa kebahagiaan bagi yang bersangkutan. Dalam melayani konsumen pun harus dilandasi sikap ikhlas, karena dengan adanya sikap ikhlas dalam melayani konsumen akan memberikan keberkahan tersendiri bagi pelayan tersebut.

Jadi seorang karyawan harus selalu menanamkan sikap responsif yang dilandasi dengan jiwa yang ikhlas semata-mata mencari ridha Allah SWT agar suatu pekerjaan yang dilakukan tidak sia-sia dan bahkan mendapat pahala juga.

Etos kerja bagi seorang muslim selain bisa dimotivasi oleh sikap yang mendasar itu juga bisa dimotivasi oleh kualitas hidup islami yang merupakan sebuah lingkungan yang dilahirkan dari semangat tauhid, yang dijabarkan dalam bentuk amal shaleh. Ini berarti etos kerja muslim merupakan cara pandang yang diyakini seorang muslim bahwa bekerja itu bukan saja untuk memuliakan dirinya sebagai manusia, tetapi juga sebagai manifestasi dari amal shaleh, dan oleh karenanya mempunyai nilai ibadah yang sangat luhur dihadapan tuhan.⁴⁷

Karakter hidup manusia apabila di latar belakang oleh sikap takwa dan selalu takut kepada tuhan yang maha esa, maka manusia akan merasa bahwa setiap langkah dan perilakunya akan dilihat oleh tuhan. Sehingga pekerjaan yang mereka lakukan apabila diniati ibadah akan dinilai pahala.

Seorang muslim yang memiliki etos kerja adalah mereka yang selalu obsesif atau ingin berbuat sesuatu yang penuh manfaat yang merupakan bagian amanah dari Allah swt.

Sama halnya dalam pemberian pelayanan kepada konsumen, melayani konsumen juga musti di landasi sikap ikhlas dan sabar dalam mengatasinya. Pelayanan yang kita berikan dengan dilandasi oleh niat yang baik akan memberikan feedback (umpan balik) yang baik juga terhadap perusahaan. Memberi pelayanan yang baik merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya.

Bagi Dwi Sapta yang terpenting adalah memberikan pelayanan yang sepuh hati, jujur, tulus dan ikhlas. Ini adalah pola untuk menjaga hubungan dengan konsumen yang dilandasi semangat kekeluargaan, saling pengertian, saling

⁴⁷ Muhammad djakfar, *menangkap sepirit ajaran langit dan pesan moral ajaran bumi* (jakarta: penebar plus impirint daripenebar swadaya, 2012), 96.

membantu, keakraban, dan keselarasan, sehingga loyalitas konsumen dapat terwujud.⁴⁸ Hal tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk etos kerja islami seorang karyawan. Etos kerja islami seorang karyawan yaitu bisa dilihat dari akhlaq, budi pekerti dan ketulusannya dalam melayani konsumen.

Disamping karyawan dibekali sikap sigap tanggap dan berperilaku jujur, efisiensi kerja dengan penuh tanggung jawab serta responsif dan berjiwa ikhlas, pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska juga sering mengadakan kegiatan keagamaan demi meningkatkan jiwa kereligiusan pada diri karyawan diantaranya yaitu manaqiban peringatan 10 syuro (muharram), buka bersama di bulan Ramadhan dan lain sebagainya. Kegiatan itu diupayakan agar dapat lebih mempererat persaudaraan dan tali silaturrahmi antara atasan dengan bawahan. Acara tersebut biasanya digunakan untuk mengevaluasi kinerja dan pemberian motivasi serta masukan-masukan kepada karyawan.

Acara ini diawali pembukaan oleh beliau pemilik Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Bapak Chotibul Umam, kemudian dilanjutkan dengan rangkaian pembacaan Manaqib Syeh Abdul Qodir Aljailani, Tahlil serta Do'a oleh tokoh agama yang khusus diundang di acara ini. Acara ini dihadiri oleh segenap keluarga pemilik serta seluruh karyawan Rumah Makan dan Pemancingan Alaska.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Etos Kerja Karyawan guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Perspektif Islam di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Desa Talun Kecamatan Kayen Kabupaten Pati

Pelayanan pelanggan menjadi bagian dari upaya perusahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen. Dengan pelayanan bermutu, perusahaan dapat memberikan nilai tambah kepada konsumen di atas kadar kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercipta dengan pemenuhan ekspektasi pelanggan atas produk/jasa utama.

Oleh karena itu, dalam menjalankan pelayanan pelanggan, perusahaan berusaha untuk pertama-tama

⁴⁸ Li partit dan fahmi nurul akbar, komunikasi penjualan kreatif (jakarta:inner child, 2016),

memasarkan produk/jasa utama dengan manfaat sesuai ekspektasi konsumen. Kemampuan untuk memasarkan produk /jasa seperti itu menentukan tingkat kepuasan konsumen.⁴⁹

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan Bapak Chotibul Umam, observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, maka terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat etos kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam. Adapun faktor pendukung etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan adalah:

a. Komitmen/ kemauan bersama

Membangun komitmen dari para karyawan memang tidak mudah, dibutuhkan proses yang cukup yang cukup panjang, hingga akhirnya komitmen tersebut bisa terbentuk dengan sendirinya.

Dalam menjalankan sebuah usaha, dukungan karyawan tentunya menjadi salah satu bagian penting yang mempengaruhi sukses tidaknya usaha tersebut. Bahkan maju mundurnya perusahaan pun dipengaruhi langsung oleh kinerja para karyawan. Bila dedikasi dan komitmen dari karyawan cukup kuat, maka bisa dipastikan konsumen pun akan merasa senang dan hasil yang didapatkan juga bisa maksimal. Namun begitu juga sebaliknya, bila komitmen karyawan rendah maka kemungkinan besar usaha tidak akan bisa berkembang.

Hal ini terlihat di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati yang peneliti amati, pembangunan komitmen karyawan disini dilakukan dengan cara saling terbuka antar atasan dengan bawahan, sistem kekeluargaan dalam bekerja menimbulkan keharmonisan antar sesama. Adanya transparansi antara atasan dengan bawahan atau sebaliknya dapat mempererat keakraban, sehingga menumbuhkan semangat kerja dari para karyawan. Dengan begitu karyawan dapat berkeinginan dan ikut andil dalam meraih tujuan bersama.

b. Adanya reward

Adanya reward atau hadiah akan meningkatkan prestasi kerja seorang karyawan. Ini merupakan salah satu

⁴⁹ Ronald nangoi, *pemberdayaan di era ekonomi pengetahuan* (jakarta:Grasindo, 2004),129.

wujud penghargaan atas kontribusi dan kerja keras yang karyawan berikan terhadap perusahaan. Hal ini terbukti cukup efektif untuk mendorong semangat karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati.

c. Kesadaran dalam diri karyawan

Dalam rangka mensukseskan visi misi perusahaan memerlukan karyawan yang memiliki kesadaran dan i'tikad baik terhadap perusahaan. Kesadaran diri seorang karyawan menjadi salah satu aspek yang yang di butuhkan oleh perusahaan. Kesadaran diri dalam artinya karyawan mampu di ajak kerjasama sepenuhnya, bekerja lebih keras dan lebih terorganisir untuk meningkatkan reputasi perusahaan. Karyawan yang memiliki kesadaran diri akan dapat memberikan kelancaran kerja karena karyawan tersebut tau apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang tidak seharusnya dilakukan.

Sedangkan faktor penghambat etos kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah:

a. Faktor pendidikan

Faktor latar belakang pendidikan yang kurang terhadap pengetahuan kinerja dapat menghambat etos kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sebab pendidikan berperan penting untuk mengetahui sifat, karakter dan kebiasaan perilaku konsumen.

b. Tidak ada sanksi tegas

Karyawan yang sering melakukan kesalahan diluar batas layak mendapatkan hukuman. Tidak hanya teguran semata. Karena kurangnya sanksi yang tegas dapat menghambat etos kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan di Rumah Makan dan Pemancingan Alaska Talun Kayen Pati, terdapat solusi yang dapat memberikan perbaikan pada faktor penghambat etos kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah:

a. Solusi mengenai latar belakang faktor pendidikan karyawan yaitu dengan selalu memberikan pengarahan dan pengertian kepada karyawan atas segala sesuatu yang belum mereka ketahui.

- b. Solusi mengenai tidak adanya sanksi tegas terhadap karyawan yaitu musti diadakannya evaluasi dalam memperlakukan karyawan. Karyawan yang dirasa kurang bertanggung jawab harus diberlakukan sanksi tegas.

