

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dengan berkembangnya ekonomi masyarakat yang semakin meningkat, maka seorang dapat mencari makanan dan minuman melalui media internet maupun warung di pinggir jalan salah satunya restoran. Restoran merupakan tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiataannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya.

Agama islam mengajarkan pada umatnya tentang etika dalam berbisnis yaitu seperti yang telah diteladani Rasullah yaitu Nabi Muhammad Saw dimana sewaktu muda ia berbisnis dengan memperlihatkan kejujuran, keramah-tamahan, menerapkan prinsip bisnis islami dalam bentuk nilai-nilai siddiq, amanah, dan tabligh. Berdasarkan sifat-sifat tersebut para pelaku usaha atau pihak perusahaan dituntut untuk tepat janji, tepat waktu, mengakui kelemahan dan kekurangan (tidak ditutup-tutupi), selalu memperbaiki kualitas barang atau jasa secara berkeseimbangan serta tidak boleh melakukan sumpah dan menipu atau berbohong.<sup>1</sup>

Di era globalisasi saat ini persaingan antara rumah makan dan restoran sangat ketat dalam bentuk produk berupa makanan dan minuman yang bersaing untuk dapat memenuhi kebutuhan

---

<sup>1</sup>Veithzal Rival dan Andi Buchari, *Islamic Economic*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 23

konsumen serta memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumen secara maksimal baik dengan cara strategi promosi dan pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah agar konsumen merasa puas terhadap apa yang sudah diberikan.

Promosi berfungsi untuk meningkatkan volume Pendapatan dan juga sebagai strategi untuk menjangkau pembeli untuk melakukan pertukaran. Sedangkan Pendapatan adalah perpindahan barang atau jasa yang dilakukan oleh penjual. Pada umumnya perusahaan yang ingin mempercepat proses peningkatan volume Pendapatan akan melakukan dan mengadakan kegiatan promosi melalui iklan, personal selling, dan publisitas, dan juga kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasaanya.<sup>2</sup>

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman et. al (dalam Tjiptono) kualitas pelayanan adalah penilaian secara umum atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan suatu pelayanan kepada pelanggan. Kualitas layanan tersebut dapat diukur dengan 5

---

<sup>2</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Ed.II (Yogyakarta: Andi, 2015), hlm. 115

(lima) dimensi layanan yaitu sebagai berikut: keandalan (*reliability*), kecekatan tanggapan (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan keberwujudan (*tangible*).<sup>3</sup> Kualitas pelayanan ini tidak hanya untuk pemasaran tetapi pada usaha – usaha yang relatif kecil juga perlu dipersatukan.

Di madura sudah banyak yang memulai usaha khususnya di bidang kuliner mulai dari pedagang kaki lima, warung kopi, rumah makan serta restoran. Usaha kuliner banyak ditemukan diperkotaan khususnya di pusat kota atau di keramaian salah satunya di kabupaten Sumenep. Daerah Sumenep sudah banyak yang bangun usaha kuliner dari berbagai macam makanan dan minuman serta jajanan. Kabupaten Sumenep merupakan kabupaten yang dijadikan sasaran untuk membangun usaha makanan yang berbasis syariah, salah satu diantaranya adalah Resto Geslim (Generasi Muslim). Nanang Wahyudi, pengusaha Jakarta memiliki penciuman bisnis yang tajam untuk investasi di Kabupaten Sumenep, Madura, Jawa Timur.

Awal berdirinya Resto Geslim (Generasi Muslim) yang berada di Sumenep yaitu pada bulan Maret 2018 merupakan Restoran milik Nanang Wahyudi asal Sapudi Sumenep. Karena terinspirasi dengan adanya Visit Sumenep 2018 pemilik Resto Geslim memiliki ide untuk membuka Restoran yang bernuansa islami. Resto Geslim ini adalah

---

<sup>3</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 23

salah satu Resto yang bersyariat islam. Resto Geslim tersebut sudah berlabel halal pada produknya dan memiliki ijin pembukaan restonya.<sup>4</sup>Dari bulan ke bulan Resto Geslim mengalami naik turun dalam melakukan Pendapatan produknya. Berikut terdapat tabel Pendapatan produk Resto Geslim di Sumenep sebagai berikut:

**DATA PENDAPATAN RESTO GESLIM (GENERASI MUSLIM)**  
**(BulanMaret 2018 – Desember 2018)**

| NO. | Bulan     | Nama Barang                 | Total              |
|-----|-----------|-----------------------------|--------------------|
| 1.  | Maret     | Makanan + Minuman + Karaoke | Rp.<br>201.720.000 |
| 2.  | April     | Makanan + Minuman + Karaoke | Rp.<br>194.870.000 |
| 3.  | Mei       | Makanan + Minuman + Karaoke | Rp.<br>198.025.000 |
| 4.  | Juni      | Makanan+ Minuman + Karaoke  | Rp.<br>148.635.000 |
| 5.  | Juli      | Makanan + Minuman + Karaoke | Rp.<br>167.855.000 |
| 6.  | Agustus   | Makanan + Minuman + Karaoke | Rp.<br>153.582.000 |
| 7.  | September | Makanan + Minuman + Karaoke | Rp.<br>154.731.000 |
| 8.  | Oktober   | Makanan + Minuman + Karaoke | Rp.<br>151.845.000 |
| 9.  | November  | Makanan + Minuman + Karaoke | Rp.<br>153.475.000 |

---

<sup>4</sup><http://faktualnews.co/2018/03/01/geslim-resto-sumenep-jadi-tempat-hiburan-alternatif-wisatawan-69027>

|     |          |                             |                    |
|-----|----------|-----------------------------|--------------------|
| 10. | Desember | Makanan + Minuman + Karaoke | Rp.<br>165.925.000 |
|-----|----------|-----------------------------|--------------------|

*Sumber dari Usaha Resto Geslim (Generasi Muslim)*

Restoran di Sumenep banyak dan mudah ditemui. Hanya saja, restoran berbasis syariah tidak banyak. Salah satu dari yang sedikit itu Generasi Muslim (Geslim) Resto. General Manager (GM) Geslim Resto Sumenep Dimas Kusuma mengatakan, konsep dasar memang salah satu tempat atau wadah untuk semua kalangan, mulai dari anak muda hingga orang tua. Makanya, semua kalangan bisa masuk. Contohnya wadah untuk ibu-ibu berkumpul mengadakan arisan, mengadakan halal bihalal dan sebagainya.

Di tengah keramaian perbincangan Visit Sumenep 2018, beliau menggelontorkan uang miliaran rupiah untuk membuka rumah makan dengan fasilitas ruang makan karaoke islami sebagai tambahan. Sebagai pendatang baru Resto Geslim memiliki pendapatan yang cukup banyak tiap bulannya, maka dari itu menarik untuk diteliti. Usaha resto tersebut dalam melakukan berbagai usahanya tentu terdapat berbagai permasalahan dalam menjalankan usahanya, seperti halnya dalam kegiatan promosi dan pelayanan yang diberikan. Dalam segi promosi terdapat permasalahan, yaitu kurangnya memberikan iklan dan memasang benner sehingga jika konsumen datang kesulitan dalam mencari alamatnya, waktu untuk promosi kurang tepat, ini terjadi karena saat promosi dilakukan konsumen sedang tidak minat untuk membeli produk tersebut, cara

promosi kurang tepat sehingga tidak sampai pada konsumen, kurangnya berkomunikasi dengan konsumen. Sedangkan pada pelayanan kepada konsumen muncul permasalahan seperti tren yang diminta kadang belum bisa dilayani, karena keterbatasan karyawan dan standart operasional kurang terperinci sehingga ada konsumen memesan tidak adanya perjanjian perjanjian tertulis antara dua belah pihak, ketika konsumen membatalkan pihak resto akan merugi.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti permasalahan promosi dan pelayanan islami dalam meingkatkan Pendapatan produk secara lebih jauh dalam bentuk skripsi dengan judul **“Strategi Promosi dan Pelayanan Islami dalam Meningkatkan Pendapatan Resto Geslim (Generasi Muslim) di Sumenep”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latarbelakang di atas, maka rumusan masalah yang kami pusatkan untuk diteliti adalah :

1. Bagaimana Strategi Promosi dalam Meningkatkan Pendapatan Resto Geslim (Generasi Muslim) di Sumenep?
2. Bagaimana Pelayanan Islami dalam Meningkatkan Pendapatan Resto Geslim (Generasi Muslim) di Sumenep?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikaji, maka tujuan dari

penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Strategi Promosi dalam Meningkatkan pendapatan Resto Geslim (Generasi Muslim) di Sumenep.
2. Untuk mengetahui Pelayanan Islami dalam Meningkatkan Pendapatan Resto Geslim (Generasi Muslim) di Sumenep.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Bagi peneliti**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan berfikir dan ilmu dalam bidang yang dikaji. Hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat bagi peneliti dalam pemahaman yang mendalam mengenai strategi promosi dan pelayanan islami dalam meningkatkan pendapatan Resto Geslim (Generasi Muslim) di Sumenep.

##### **2. Bagi Civitas Akademik**

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan manfaat bagi kalangan akademis, sehingga dapat untuk dijadikan rujukan referensi oleh seluruh kalangan akademis khususnya bagi akademisi Fakultas Keislaman yang didalamnya menaungi Program Studi Ekonomi Syariah.

##### **3. Bagi Masyarakat**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan mampu untuk dijadikan salah satu acuan dalam melakukan strategi promosi dan pelayanan islami dalam meningkatkan produk pendapatan Resto

Geslim di Sumenep.

#### **E. Kajian Pustaka**

Pada penelitian ini tentunya banyak peneliti yang sudah melakukan hal yang serupa, akan tetapi beberapa hal yang membedakan antara penelitian yang penulis teliti dengan penelitian sebelumnya, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Ari Kurniawan dengan judul "*Analisis Strategi Promosi Terhadap Peningkatan Volume Pendapatan Pada Toko Eva Elektronik Sragen, Surakarta*" Skripsi Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Skripsi ini membahas tentang kegiatan promosi yang dilakukan perusahaan dan keadaan volume Pendapatan. Kegiatan yang dilakukan oleh toko Eva elektronik adalah periklanan dan promosi Pendapatan. Biaya periklanan meliputi media elektro, media cetak, spanduk, selebaran, dan brosur. Biaya promosi Pendapatan meliputi sponsorship dan kaos. Dari kedua biayapromosi tersebut biaya yang paling besar dikeluarkan perusahaan adalah biaya promosi Pendapatan.
2. Selain itu juga, ada juga skripsi yang ditulis oleh Sandika Putera "*Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Metro Bengkulu*" Penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada Rumah Makan Metro berdasarkan atribut dimensi kualitas jasa yang terdiri dari variabel-variabel: kehandalan

(Rehability), daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Perhatian (Emphaty), dan Bukti fisik (Tangible).

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Urutan sistematika pembahasan yang ditulis oleh peneliti dalam penulisan skripsi yang berjudul "Strategi Promosi dan Pelayanan Islami dalam Meningkatkan Produk Pendapatan Resto Geslim (Generasi Muslim) di Sumenep" tersusun sebagai berikut:

##### **Bab I   Pendahuluan**

Berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Peneltian, Kajian Pustaka, Kerangka Teoritik, dan Sistematika Pembahasan Skripsi.

##### **Bab II   Landasan Teori**

Berisi tentang pembahasan teori yang nantinya akan digunakan sebagai landasan pembahasan skripsi. Dalam hal ini penulisan akan menjelaskan tentang pendapatan, produk, promosi, pelayanan dalam islam.

##### **Bab III Metode Penelitian**

Berisi tentang Metodologi Penelitian yang meliputi Tempat Peneltian, Jenis Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, dan Metode Analisis Data.

#### Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisi tentang menguraikan hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan dan pembahasannya, yaitu teori-teori dan fakta-fakta terkait strategi promosi dan pelayanan islami dalam meningkatkan pendapatan Resto Geslim (Generasi Muslim) di Sumenep.

#### Bab V Kesimpulan

Berisi bagian terakhir dari skripsi yang memuat Penutup, Kesimpulan, serta Saran.

#### Daftar Pustaka

Berisi sebuah rujukan atau referensi yang digunakan dalam penulisan skripsi berupa buku skripsi terdahulu dan literatur yang digunakan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini.