

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dikumpulkan oleh peneliti, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Praktik bisnis Restoran *Karen's Diner* berjalan sebagaimana mestinya restoran pada umumnya. Namun, yang membedakan antara restoran *Karen's Diner* dengan restoran lainnya yaitu terdapat pada konsep pelayanan yang diterapkannya. Pada umumnya, suatu restoran akan memberikan pelayanan yang terbaik dan ramah kepada pelanggan. Bahkan, pelanggan atau konsumen dijadikan sebagai raja. Berbalik dengan hal tersebut, restoran *Karen's Diner* justru menerapkan konsep pengalaman bersantap yang tidak menyenangkan dan menginstruksikan stafnya untuk menghina pelanggan saat mereka makan. Walaupun menerapkan konsep tersebut, karyawan *Karen's Diner* tetap melakukan tanggung jawabnya dalam melayani pelanggan. Selain itu, salah satu karyawan juga menegaskan bahwa ketika datang ke *Karen's Diner*, pelanggan cukup menikmati eksperien dan makanannya saja. Pelanggan pun juga harus menyiapkan mental untuk dimarah-marahi oleh mereka.
2. Penerapan Etika Bisnis Islam pada restoran *Karen's Diner* jika ditinjau dari etika sendiri, restoran ini memiliki etika yang buruk karena mencerminkan perilaku yang buruk, tidak berkata yang baik, tidak sopan. Disisi tersebut, ada sisi baik dari sikap jujurnya dalam berbisnis.

Jika penerapannya terhadap prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam, diantaranya yaitu *unity* (tauhid), *equilibrium* (keseimbangan), *free will* (kehendak bebas), *responsibility* (tanggung jawab), *benevolence* (kejujuran/kebijakan). *Karen's Diner* memiliki kesesuaian dalam prinsip keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kejujuran. Namun, untuk prinsip kebajikan dalam Etika Bisnis Islam ini tidak dimilikinya yang terlihat dalam konsep pelayanannya. Dikarenakan, didalam Etika Bisnis Islam terdapat sejumlah perbuatan yang bisa menunjang para pebisnis yaitu kemurahan hati, motif pelayanan yang baik dan kesadaran akan adanya Allah SWT dan aturan yang menjadi prioritas.

Sedangkan penerapan teori perlindungan konsumen, dapat disimpulkan bahwa pihak *Karen's Diner* sebagai pelaku usaha sudah memberikan hak yang dimiliki oleh konsumen walaupun ada beberapa hak yang tidak diberikan seperti hak untuk didengar atas keluhan. Namun, dengan adanya perlindungan konsumen, apabila terjadi hal-hal yang fatal atau tidak diinginkan yang melanggar hukum, maka konsumen bisa melapor karena adanya perlindungan konsumen tersebut.

UNUGIRI

B. Saran

Dari hasil penelitian penulis, sekiranya dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk pihak Restoran *Karen's Diner* agar lebih bijak lagi dalam memilih konsep, mungkin memang dengan konsep pelayanan tersebut akan membuat menarik perhatian masyarakat. Namun, alangkah baiknya jika suatu bisnis dilakukan sesuai dengan etika bisnis yang ada dan disesuaikan dengan budaya dan agama. Apalagi, pelayanan yang ramah dan sopan kepada konsumen atau pelanggan adalah etika yang penting dalam suatu bisnis.
2. Kepada pelanggan jika memang merasa tidak nyaman ataupun tidak kuat mental dengan pelayanan yang diberikan, maka lebih baik lakukan yang dirasa lebih nyaman dan baik. Karena konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan ketika ingin menikmati makanan pasti akan mencari sebuah kenyamanan.

UNUGIRI