

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penetapan biaya layanan pada pembelian fast food di Allbaik Manna Bengkulu Selatan serta analisisnya dalam perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penetapan biaya layanan di Allbaik Manna Bengkulu Selatan dilakukan dengan menambahkan service charge sebesar 5% dari total nilai pembelian konsumen. Kebijakan tersebut merupakan kebijakan internal manajemen yang dikaitkan dengan pelayanan kepada konsumen. Dana biaya layanan digunakan antara lain untuk memberikan tip atau apresiasi kepada karyawan, mendukung kegiatan cooking class, serta melakukan maintenance dan peningkatan fasilitas toko. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa konsumen memberikan tanggapan yang berbeda terhadap biaya layanan. Sebagian konsumen tidak keberatan karena menilai nominalnya relatif kecil dan pelayanan yang diterima cukup baik, sedangkan sebagian lainnya merasa keberatan karena tidak memperoleh informasi mengenai biaya tersebut sebelum melakukan pembayaran. Dengan demikian, persoalan yang paling menonjol dalam penerapan biaya layanan bukan besaran 5%, melainkan

belum konsistennya komunikasi mengenai biaya tersebut kepada konsumen. Dari hasil observasi dan wawancara dengan konsumen, ditemukan bahwa informasi mengenai adanya *service charge* atau biaya layanan tidak selalu disampaikan kepada konsumen pada saat proses pemesanan berlangsung. Dalam banyak kasus, konsumen baru mengetahui adanya biaya tambahan tersebut setelah transaksi selesai dan struk pembayaran diterima. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian informasi masih belum konsisten dan belum sepenuhnya memenuhi standar transparansi yang ideal dalam transaksi jual beli.

2. Dalam perspektif hukum ekonomi syari'ah, biaya layanan pada dasarnya dapat dibolehkan sebagai imbalan atas pelayanan (ujrah) selama terdapat kejelasan, keadilan, dan kerelaan para pihak. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian konsumen baru mengetahui biaya layanan setelah transaksi selesai. Kondisi tersebut menyebabkan informasi mengenai harga akhir belum sepenuhnya diketahui konsumen pada saat akad berlangsung. Oleh karena itu, penerapan biaya layanan di Allbaik secara substansi dapat dibenarkan sebagai kompensasi pelayanan, tetapi secara prosedural belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip transparansi dan at-tarāḍī karena masih terdapat potensi

jahālah fi ats-tsaman dan gharar. Agar penerapannya sesuai dengan prinsip hukum ekonomi syari'ah, biaya layanan perlu diinformasikan secara jelas sebelum transaksi dan konsumen harus memiliki kesempatan untuk mengetahui serta menyetujui jumlah pembayaran akhir.

B. Saran

Berdasarkan penarikan kesimpulan diatas, maka penulis menyampaikan beberapa saran bagi beberapa pihak yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan:

1. Agar pihak Allbaik Manna Bengkulu Selatan meningkatkan transparansi biaya layanan dengan mencantumkan keterangan *service charge* atau biaya layanan secara jelas pada menu, papan informasi di kasir, serta memastikan kasir selalu menyampaikan total harga sebelum transaksi diproses. Standarisasi sop dan pengawasan berkala perlu diperkuat agar tidak terjadi lagi miskomunikasi dengan konsumen.
2. Agar konsumen diharapkan lebih proaktif dalam menanyakan rincian harga dan biaya tambahan sebelum melakukan pembayaran, sehingga tercipta transaksi yang lebih jelas dan saling ridha antara penjual dan pembeli.
3. Agar pelaku usaha *fast food* lainnya pelaku usaha di bidang *fast food* hendaknya menjadikan prinsip

transparansi, kejujuran, dan perlindungan konsumen sebagai prioritas utama dalam menetapkan biaya tambahan, agar praktik bisnis tidak hanya menguntungkan secara ekonomi tetapi juga sesuai dengan ketentuan hukum ekonomi syari'ah.



DAFTAR PUSTAKA

- A. D. Kusuma, L. Zanti, W. E. Azzahra, dan W. A. Ramadhani, *Gharar Dalam Transaksi Ekonomi: Analisis Hukum Islam Dan Implikasinya*. Doi: 10.47861/Jkpu-Nalanda.V2i6.1413.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1
- Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Mikro Islami* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).
- Agu ng Fakhru zy, *Tinjau an Hu ku m Islam te rhadap Pe ne rapan Pajak Re storan dalam Transaksi Ju al Be li Makanan*. Al-Hu qu q: *Journal of Indone sian Islamic Economic Law*, Vol. 1, No. 2.
- Ayu ningtyas Bastaman, *Tinjau an Fikih Mu amalah te rhadap Pe ne rapan Se rvice Charge pada Re storan X di Kota Bandu ng*. Bandu ng Confe rence Se rie s: *Sharia Economic Law*, Vol. 4, No. 1, 2024.
- B. Basri, *Marke t Of Me chanism And Fair Pricing In Islamic: Ne jatullah Siddiqi Perspective A Stuy Of Mode rn Economic Phe nome na*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 9, No. 3, 2023.
- Dadang Mu ljawan, dkk., *Ekonomi Syariah U ntuk Se kolah Me ne ngah Atas Kelas X* (Ce t. 1; Jakarta: Bank Indone sia, 2020).
- De parte me n Agama Re pu blik Indone sia, *Al-Qu r'an dan Te rje mahan* (Bandu ng: PT Syaamil Cipta Me dia, 2005).
- De parte me n Agama RI, *Al-Qu r'an dan Te rje mahannya* (Bandu ng: CV. Pe ne rbit Dipone goro, 2005).
- Dewan Syariah Nasional, *Fatwa DSN MUI te ntang Layanan Pe mbiayaan Be rbasis Teknologi Informati Be rdasarkan Prinsip Syariah No. 117/DSN-MUI/11/2018* (Jakarta: DSN MUI, 2018).

Fauziatul Jamilah, *Jual Beli Makanan Di Rumah Makan Tanpa Pencantuman Harga Di Tinjau Dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi pada Rumah Makan Ve mas di Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur)* (Fakultas Syariah, IAIN Raden Intan Lampung, 2017).

He ndi Su he ndi, *Fiqh Mu amalah* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019).

Ibnu Taimiyyah, *Majmû' al-Fatāwā*, Juz 28 (rujukan dalam naskah).

Ida Azalia Hana, *Praktik Penambahan Biaya Service Charge di Cafe Safari See Too Sky Batu raden Perspektif Hukum Islam* (Skripsi, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2025).

Isnaini Harahap, Yenni Samri, Marliyah, dan Rahmi Syahriza, *Hadis-Hadis Ekonomi* (Cet. 2; Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017).

Jopri Satriad, *Pengaruh Aturan One Month Notice Dan Tunjangan Service Charge Bagi Karyawan Hotel terhadap Kepuasan Kerja yang Meningkatkan Kinerja Karyawan di Horizon Group Hotels Yogyakarta* (Studi Manajemen, Universitas Ahmad Dahlan di Yogyakarta).

Junia Adolfinia Ble gur Lau muri, *Perlindungan Konsumen Terkait Dengan Pajak Pertambahan Nilai Dan Service Charge Di Restoran*. Jurnal Hukum Bisnis Fakultas Hukum, Universitas Udayana.

Le stari De wi, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Makanan Di Rumah Makan Cahaya Putra Selatan 2 Ponorogo* (Skripsi, Fakultas Syariah dan STAIN Ponorogo, 2015).

Luqmanul Hakie m Aju na, *Kupas Tuntas Al-Bai'.* Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Sultan Amai Gorontalo, Vol. 4, No. 2, 2016.

M. Qu raish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Kese rasian Al-Qu r'an* (Ciputat: Penerbit Lentera Hati, 2000).

M. Qu raish Shihab, *Wawasan Al-Qu r'an* (Bandung: Mizan, 2013).

Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Ge ma Insani, 2001).

Nadia Pu tri Ame lia, *Tinjau an Hu ku m Islam Te rhadap Pe nu ndaan Pe mbe rlaku an Pajak Di Labbaik Chicke n Kota Be ngku lu* (Faku ltas Syariah dan IAIN Be ngku lu , 2020).

Pe ratu ran Me nte ri Ke te nagake rjaan Re pu blik Indone sia, *Pe ratu ran Me nte ri Ke te nagake rjaan Re pu blik Indone sia Nomor 7 Tahu n 2016 te ntang U ang Se rois pada U saha Hote l dan U saha Re storan di Hote l*.

Prisma Winda Aniva Nu tqi, *Analisis Hu ku m Islam dan Hu ku m Positif Te rhadap Akad Ju al Be li Makanan De ngan Tambahan Pajak*. Jou rnal of Islamic E conomic Law, Vol. 2, No. 1, 2022.

Salsabilanisa, *Apa itu Se roice Charge : Pe nge rtian dan Cara Me ne tapkannya*. Kle do, diakse s 19 Ju ni 2025.

Sayyid Sabiq, *Fikih Su nnah Jilid ke -12* (Bandu ng: PT Almaarif, 1996).

Su priadi Mu slimin, dkk., *Konse p Pe ne tapan Harga*.

Su rahmah dan M. Hariani, *Pe ngaru h Online Cu stome r Rating, Word Of Mou th Dan Iklan E Comme rce Te rhadap Minat Be li Pakaian Pada Marke tplace Tiktok Dalam Pe rspe ktif Islam*. JIE SP: Jou rnal of Islamic E conomics Stu die s and Practice s, Vol. 3, No. 1, 2024, pp. 82-97.

Syamsu l Anwar, *Hu ku m Pe rjanjian Syariah* (Jakarta: PT RajaGrafindo Pe rsada, 2007).

Undang-Undang Re pu blik Indone sia, *Undang-Undang Nomor 28 Tahu n 2009 te ntang Pajak Dae rah dan Re tribu si Dae rah*.

Wahbah az-Zu haili, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatu hu*, Ju z 4 dan Ju z 5 (Be iru t/Damasku s: Dar al-Fikr, 1985).