

BAB III

Gambaran Umum Objek Penelitian

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis Kelurahan Bumi Ayu Kecamatan Selebar Kota Bengkulu

Kelurahan Bumi Ayu merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu. Wilayah ini termasuk kawasan yang cukup padat penduduk dan memiliki perkembangan ekonomi yang pesat, terutama di sektor usaha mikro dan kecil. Lokasi Bumi Ayu berada di jalur strategis yang menghubungkan area permukiman penduduk dengan pusat kota, sehingga menjadi tempat yang potensial bagi berkembangnya berbagai jenis usaha kuliner. Secara geografis, Kelurahan Bumi Ayu memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:¹

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Betungan,
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Pagar Dewa,
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Bumi Ayu Permai,
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Kandang Limun.

¹ Sumber Kelurahan Bumi Ayu Tahun 2025

Berdasarkan data penduduk Kelurahan Bumi Ayu pada tahun 2025, jumlah penduduk adalah 12,347 jiwa dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Kondisi ini menjadikan Bumi Ayu sebagai salah satu sentra perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) khususnya di bidang kuliner. Aktivitas perekonomian masyarakat Kelurahan Bumi Ayu sebagian besar bergerak dalam bidang perdagangan, jasa, dan usaha makanan. UMKM kuliner berkembang pesat seiring meningkatnya kebutuhan konsumsi masyarakat perkotaan yang serba cepat. menurut hasil survei awal peneliti, terdapat lebih dari 130 unit usaha kuliner yang aktif beroperasi di kelurahan ini, mulai dari warung makan tradisional, usaha katering, hingga kedai makanan modern.

Dari hasil observasi awal terdapat dari 130 unit usaha kuliner aktif, terdapat beberapa usaha kuliner Muslim yang telah bertahan lebih dari lima tahun, bahkan sudah ada yang beroperasi sudah 7 tahunan.² Ketahanan usaha ini menunjukkan adanya nilai-nilai spiritualitas bisnis yang diterapkan oleh pelaku usaha, seperti kejujuran dalam pelayanan, amanah dalam menjaga kualitas, serta orientasi keberkahan dalam mencari rezeki.

² Observasi Lapangan. Data hasil observasi usaha kuliner Muslim di Kelurahan Bumi Ayu, Kota Bengkulu. 25- 27 September 2025.

Oleh karena itu, Kelurahan Bumi Ayu dipilih sebagai lokasi penelitian karena dinilai representatif untuk menggambarkan praktik spiritualitas bisnis dalam keberlanjutan usaha kuliner Muslim. Hal ini sejalan dengan pendapat dalam penelitian Tambunan yang menyatakan bahwa UMKM memiliki peran vital dalam menggerakkan roda perekonomian di tingkat lokal, karena mampu menyerap tenaga kerja sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar.³

Selain potensi ekonomi, Kelurahan Bumi Ayu juga memiliki karakteristik sosial yang mendukung tumbuhnya usaha kuliner halal. Dengan mayoritas masyarakat beragama Islam, nilai-nilai keislaman seperti kejujuran, amanah, dan keberkahan menjadi bagian penting dalam menjalankan bisnis. Oleh karena itu, lokasi penelitian ini sangat relevan untuk melihat bagaimana penerapan spiritualitas bisnis Islam berkontribusi terhadap keberlangsungan usaha kuliner Muslim yang mampu bertahan lebih dari lima tahun di tengah persaingan yang semakin ketat.

³ Tulus T.H. Tambunan, *Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia: Isu, Perkembangan, dan Kebijakan* (Jakarta: LP3ES (Lembaga Penerbitan dan Pengkajian Ilmu-Ilmu Sosial), 2019). Hlm: 46

1. Visi Misi Kelurahan Bumi Ayu

a. Visi

“Terwujudnya Kelurahan Bumi Ayu Lebih Maju, Sejahtera dan Bermartabat”

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas hidup masyarakat
- 2) Mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Governance) melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Meningkatkan pembangunan berbasis pada partisipan masyarakat dalam perencanaan pelaksanaan dan pengawasan pembangunan.
- 4) Mewujudkan kemandirian ekonomi dan pemerataan tingkat kesejahteraan masyarakat.
- 5) Mewujudkan keterbukaan informasi publik sebagai contoh kinerja dan akuntabilitas

c. Moto

“Mengabdikan kepada negeri tanpa korupsi, melayani dengan mudah, cepat, tepat, dan bertanggung jawab”⁴

⁴ Sumber Kelurahan Bumi Ayu Tahun 2025

2. Keadaan penduduk

Berdasarkan data penduduk Kelurahan Bumi Ayu pada tahun 2025, jumlah penduduk adalah 12,347 jiwa yang terbagi menjadi 6,171 jiwa penduduk laki-laki dan 6,176 jiwa penduduk perempuan dan jumlah kepala keluarga 22,53 KK

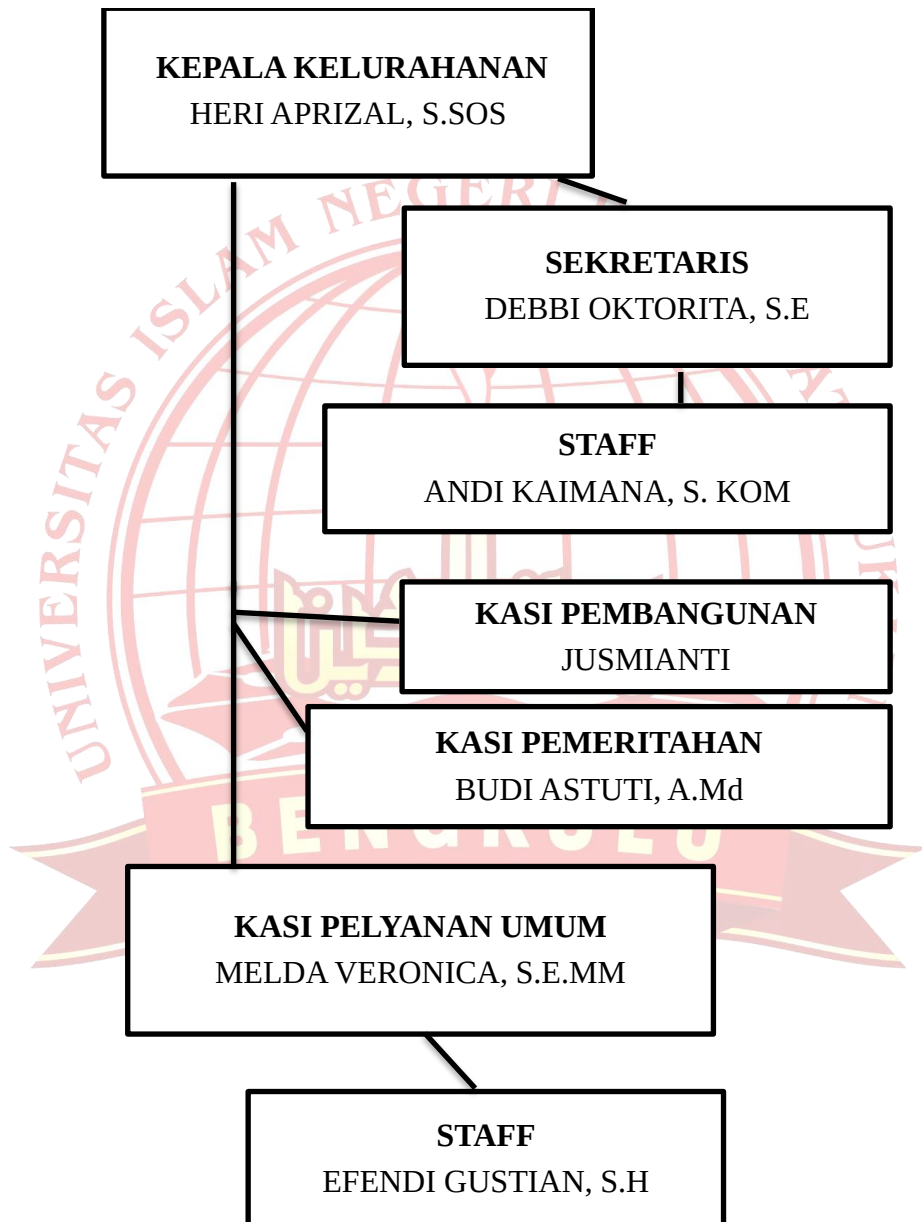
3. Keadaan Mata Pencarian

Mayoritas penduduk Kelurahan Bumi Ayu bekerja di sektor perdagangan dan jasa, terutama pada usaha kuliner seperti warung makan dan penjual makanan siap saji. Lokasi yang strategis serta tingginya aktivitas masyarakat mendukung tumbuhnya usaha kecil dan menengah di bidang ini. Sebagian lainnya bekerja sebagai karyawan swasta dan pelaku usaha rumah tangga, menunjukkan dominasi sektor informal dalam perekonomian lokal.⁵

Menurut Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu, sekitar 40% penduduk usia produktif di Kecamatan Selebar bekerja di bidang perdagangan dan jasa. Kondisi ini memperlihatkan bahwa usaha kuliner memiliki peran penting sebagai sumber penghidupan utama dan penopang ekonomi masyarakat di Kelurahan Bumi Ayu.

⁵ Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu. *Kecamatan Selebar dalam Angka 2023*. Bengkulu: BPS Kota Bengkulu, 2023.

Tabel 3.1 Struktur organisani kelurahan bumi ayu



B. Profil Umum Usaha Kuliner Muslim di Kelurahan Bumi Ayu

Usaha kuliner merupakan salah satu sektor yang dominan di Kelurahan Bumi Ayu, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan pada tanggal 25-27 september 2025 terdapat sekitar 130 unit usaha kuliner yang aktif beroperasi di wilayah kelurahan bumi ayu. Jenis usaha yang berkembang meliputi warung makan tradisional, usaha catering rumahan, kedai makanan dan minuman modern. Kondisi ini menunjukkan bahwa sektor kuliner menjadi salah satu pilar penting bagi perekonomian lokal dan peluang bagi masyarakat Muslim untuk menjalankan usaha berbasis syariah.

Tabel 3.2 Hasil Observasi Lapangan

No	Jenis Usaha Kuliner Muslim	Perkiraan Jumlah Unit	Usaha Bertahan > 5 Tahun	Keterangan Aktivitas Usaha
1	Warung nasi padang	8	2	Buka setiap hari pukul 08.00-22.00. Aktivitas utama: menyiapkan lauk pagi hari, melayani makan di tempat dan bungkus, serta menerima pesanan nasi kotak.
2	Warung Masakan Dusun	2		Aktivitas dimulai pukul 06.00 pagi dengan memasak

No	Jenis Usaha Kuliner Muslim	Perkiraan Jumlah Unit	Usaha Bertahan > 5 Tahun	Keterangan Aktivitas Usaha
			1	bahan segar. Umumnya buka hingga sore hari dan melayani pelanggan tetap dari warga sekitar.
3	Warung bakso & mie ayam	8		Buka pukul 10.00-22.00. Aktivitas: meracik bahan, membuat bakso sendiri, melayani makan di tempat dan pesanan online.
4	Warung sate & Warung model	12		Buka sore hari hingga malam (16.00-23.00). Aktivitas utama: membakar sate di depan warung, menarik pelanggan lewat aroma dan tampilan.
5	Lontong sayur & gorengan	20		Aktivitas dimulai sejak pukul 04.30 pagi. Produk dijual di depan rumah atau di pasar. Tutup sekitar pukul 10.00 pagi setelah habis.

No	Jenis Usaha Kuliner Muslim	Perkiraan Jumlah Unit	Usaha Bertahan > 5 Tahun	Keterangan Aktivitas Usaha
6	Kedai kopi dan minuman kekinian	15		Aktivitas mulai pukul 10.00-23.00. Pengelolaan dilakukan oleh anak muda lokal dengan sistem <i>take away</i> dan <i>dine in</i> . Promosi aktif di Instagram.
7	Usaha modern (Albaik, Kebab, dll.)	2		Aktivitas operasional pukul 11.00-22.00. Menggunakan bahan halal bersertifikat, sistem franchise atau usaha mandiri, dan layanan online <i>delivery</i>
8	Penjual jajanan pasar	3		Aktivitas produksi dimulai dini hari (pukul 02.00-03.00) dan dijual pagi hari. Biasanya dijual di rumah atau dititipkan ke warung sekitar.
9	Warung nasi uduk	8		Buka pukul 17.00-23.00. Aktivitas menanak nasi uduk sore hari dan melayani pembeli malam hari. Ramai di lokasi dekat jalan utama.

No	Jenis Usaha Kuliner Muslim	Perkiraan Jumlah Unit	Usaha Bertahan > 5 Tahun	Keterangan Aktivitas Usaha
10	Kedai Martabak manis dan mertabak telur	10		Aktivitas dimulai sore hari hingga tengah malam. Bahan adonan disiapkan setiap sore, melayani pembeli langsung dan lewat ojek online.
11	Warung Seblak	7		Aktivitas produksi Buka pukul 09.00-22.00, ramai pembeli dari kalangan pelajar dan mahasiswa.
12	kedai ayam geprek dan pecal lele	18		Aktivitas utama pagi-malam hari (09.00-22.00). Umumnya dikelola keluarga , anak muda, melayani makan di tempat dan pesan antar.
13	Kedai miso dan soto	9		Aktivitas dimulai pagi hari dengan menyiapkan kaldu segar. Buka pukul 07.00-14.00. Ramai pada jam sarapan dan makan siang.

No	Jenis Usaha Kuliner Muslim	Perkiraan Jumlah Unit	Usaha Bertahan > 5 Tahun	Keterangan Aktivitas Usaha
14	Warung seafood & bakar-bakaran	8		Aktivitas dimulai sore hari (16.00-23.00). Proses bakar dilakukan langsung di depan pelanggan, menarik pembeli lewat aroma dan suasana makan malam keluarga.
Total Perkiraan Usaha Kuliner Aktif				130 unit usaha

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh usaha kuliner Muslim yang beroperasi aktif di Kelurahan Bumi Ayu, Kota Bengkulu, yang tercatat berjumlah 130 unit usaha. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian.⁶ Kriteria pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Usaha kuliner Muslim yang berlokasi di Kelurahan Bumi Ayu, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu.
- b. Usaha telah beroperasi secara konsisten lebih dari 5 tahun

⁶ Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- c. Pemilik usaha masih aktif terlibat langsung dalam pengelolaan dan operasional usaha sehari-hari.
- d. Usaha masih aktif beroperasi hingga masa penelitian berlangsung (September 2025 - Februari 2026).
- e. Pemilik usaha bersedia menjadi informan penelitian dan memberikan informasi secara terbuka.

Berdasarkan kriteria di atas, dari 130 unit usaha kuliner Muslim yang ada di Kelurahan Bumi Ayu, hanya 15 unit usaha yang memenuhi kriteria bertahan lebih dari 5 tahun. Dari 15 unit usaha tersebut, peneliti memilih 3 unit usaha sebagai sampel penelitian. Berikut adalah justifikasi akademik mengapa jumlah 3 sampel dianggap tepat dan sesuai dengan penelitian ini:

- a. Kesesuaian dengan Pendekatan Kualitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus deskriptif. Dalam penelitian kualitatif, jumlah sampel tidak ditentukan oleh besarnya angka, tetapi oleh kedalaman informasi dan kekayaan data (*data richness*) yang dapat diperoleh dari informan. Menurut Moleong, dalam penelitian kualitatif, sampel dipilih secara purposif dan jumlahnya tidak menjadi fokus utama, yang terpenting adalah informasi yang diperoleh telah mencapai titik jenuh (*saturation*

point) di mana tidak ada informasi baru yang muncul dari informan tambahan.⁷

b. Perbandingan dengan Populasi yang Memenuhi Kriteria

Dari 130 unit usaha kuliner Muslim di Kelurahan Bumi Ayu, hanya 15 unit usaha (sekitar 11,5%) yang memenuhi kriteria bertahan lebih dari 5 tahun. Dari 15 unit tersebut, peneliti memilih 3 unit usaha (20% dari populasi yang memenuhi kriteria). Proporsi ini dianggap representatif karena ketiga unit usaha tersebut mewakili karakteristik yang beragam namun tetap relevan dengan fokus penelitian. Ketiga usaha ini mewakili variasi yang cukup dalam hal asal usul pemilik (perantau vs lokal), jenis masakan (Padang vs lokal Dusun), dan skala usaha, sehingga temuan penelitian tidak hanya terbatas pada satu tipe usaha tertentu. Penelitian ini tidak hanya mengandalkan 3 unit usaha sebagai sampel, tetapi juga melibatkan informan pendukung dari masing-masing usaha, yaitu:

1. 3 orang pemilik usaha (sebagai informan utama)
2. 6 orang karyawan dari masing-masing usaha (sebagai informan pendukung)
3. 6 orang konsumen dari masing-masing usaha (sebagai informan pendukung)

⁷ Moleong, L. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya (2021).

Dengan demikian, total informan dalam penelitian ini berjumlah 15 orang (3 pemilik + 6 karyawan + 6 konsumen). Jumlah informan ini sudah memenuhi standar minimal dalam penelitian kualitatif yang menekankan pada triangulasi sumber data untuk memastikan validitas dan kredibilitas temuan.

c. Keterbatasan Usaha yang Bertahan Lebih dari 5 Tahun

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil usaha kuliner Muslim di Kelurahan Bumi Ayu yang mampu bertahan lebih dari 5 tahun (kurang dari 12% dari total populasi). Hal ini justru menjadi kekuatan penelitian, bukan kelemahan. Karena jumlah usaha yang bertahan lama terbatas, maka setiap usaha yang memenuhi kriteria menjadi kasus berharga (*rare case*) yang layak diteliti secara mendalam. Pemilihan 3 unit usaha dari 15 unit yang memenuhi kriteria didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas, kesediaan informan, dan variasi karakteristik yang relevan dengan fokus penelitian.

d. Kesesuaian dengan Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara mendalam bagaimana implementasi nilai-nilai spiritualitas bisnis pada usaha kuliner Muslim yang bertahan lebih dari 5 tahun, serta menganalisis peran spiritualitas bisnis dalam keberlanjutan usaha. Untuk mencapai tujuan tersebut, pendekatan yang tepat bukanlah menghimpun

data dari banyak sampel secara dangkal, melainkan menggali informasi secara mendalam dari sampel yang terbatas namun kaya akan data. Dengan memfokuskan pada 3 unit usaha, peneliti dapat melakukan observasi partisipatif, wawancara mendalam berulang kali, dan dokumentasi yang komprehensif.

C. Sejarah Singkat dan Identitas Usaha yang Menjadi Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada beberapa usaha kuliner Muslim di Kelurahan Bumi Ayu yang telah bertahan lebih dari lima tahun dan menunjukkan penerapan nilai-nilai spiritualitas dalam aktivitas bisnisnya. Berdasarkan hasil observasi awal, terdapat tiga usaha kuliner yang dijadikan sebagai objek penelitian utama, yaitu *Rumah makan Uda Nendi*, *Rumah makan OMA SKY*, dan *Rumah makan Salero Denai*. Ketiganya merupakan usaha yang telah lama berdiri dan dikenal oleh masyarakat sekitar karena cita rasa, pelayanan, dan kejujuran pemiliknya dalam berbisnis.

1. Rumah Makan Uda Nendi

Rumah Makan Uda Nendi mulai berdiri pada tahun 2018. Usaha ini dirintis oleh sepasang suami istri, Bapak Erdison dan Ibu Fitriani, perantau asal Padang yang menetap di Bengkulu. Pada masa awal merintis usaha, rumah makan ini masih berupa warung kecil di depan rumah dengan menu yang sederhana dan belum lengkap. Karena peminat masih terbatas,

seluruh kegiatan usaha dijalankan sendiri oleh pemilik tanpa bantuan karyawan.

Seiring berjalannya waktu, cita rasa masakan khas Padang yang kuat serta pelayanan yang ramah mulai dikenal oleh masyarakat sekitar. Pelanggan pun perlahan bertambah dan usaha ini mengalami perkembangan. Saat ini, Rumah Makan Uda Nendi telah dibantu oleh beberapa karyawan untuk menunjang kegiatan operasional sehari-hari. Dalam menjalankan usahanya, pemilik tetap berpegang pada nilai kejujuran dan amanah, menjaga kualitas rasa dan porsi makanan, serta tidak menaikkan harga secara berlebihan meskipun terjadi kenaikan harga bahan baku. Sikap inilah yang membuat Rumah Makan Uda Nendi mampu bertahan dan terus dipercaya pelanggan hingga sekarang.⁸

2. Rumah makan OMA SKY

Rumah Makan Oma Sky Khas Masakan Dusun merupakan salah satu usaha kuliner yang telah berdiri lebih dari lima tahun di Kelurahan Bumi Ayu, Kota Bengkulu. Usaha ini dirintis oleh Ibu Zely Yarti pada tahun 2019 dengan tujuan memperkenalkan cita rasa masakan tradisional khas Dusun kepada masyarakat perkotaan Bengkulu. Selain itu, usaha ini

⁸ Hasil Observasi lapangan di rumah makan OMA SKY pada tanggal 09 september 2025

juga didirikan sebagai upaya untuk membantu perekonomian keluarga.

Pada awal berdirinya, Rumah Makan Oma Sky masih berupa warung kecil di depan rumah dengan menu yang sederhana dan jumlah pelanggan yang terbatas. Usaha ini dijalankan langsung oleh pemilik tanpa bantuan karyawan. Seiring berjalannya waktu dan meningkatnya minat pelanggan, terutama dari kalangan pekerja dan masyarakat sekitar, usaha ini mulai berkembang. Saat ini, Rumah Makan Oma Sky telah menjadi rumah makan dengan tempat yang lebih bersih dan nyaman, serta dibantu oleh karyawan dalam kegiatan operasional.

Kini, Rumah Makan Oma Sky dikenal sebagai salah satu destinasi kuliner lokal yang menyajikan masakan Dusun dengan cita rasa khas. Pemilik tetap mempertahankan ciri khas menu utama sejak awal berdiri hingga sekarang, sehingga mampu menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan.⁹

3. Rumah Makan Salero Denai

Rumah Makan Salero Denai merupakan salah satu usaha kuliner yang telah berdiri sejak tahun 2020. Usaha ini dirintis oleh suami istri ibu Reni Yulastri dan bapak Harbil, seorang perantau asal Sumatera Barat yang memiliki keinginan kuat

⁹ Observasi lapangan di rumah makan Salero Denai, tanggal 8 Oktober 2025

untuk memperkenalkan cita rasa masakan Padang asli kepada masyarakat Bengkulu. Pada awalnya, usaha ini hanya berupa warung sederhana dengan beberapa meja makan di teras rumah kontrakan. Menu yang disediakan pun masih terbatas dan sederhana. Namun, berkat cita rasa yang khas dan pelayanan yang ramah, Rumah Makan Salero Denai mulai dikenal masyarakat sekitar dan berkembang pesat dari tahun ke tahun.

Selama lebih dari 5+ tahun berdiri, Rumah Makan Salero Denai berhasil bertahan dan berkembang meskipun dihadapkan pada persaingan bisnis kuliner yang ketat. Keberhasilan ini tidak terlepas dari penerapan nilai-nilai spiritualitas dalam pengelolaan usaha, seperti kejujuran, amanah, dan orientasi keberkahan. Ibu Reni meyakini bahwa keberlangsungan usaha bukan hanya bergantung pada strategi bisnis, tetapi juga pada keikhlasan dan niat ibadah dalam setiap aktivitas jual beli.

D. Struktur dan Aktivitas Usaha Kuliner

Setiap usaha kuliner yang menjadi objek penelitian memiliki struktur dan aktivitas usaha yang bervariasi, bergantung pada skala usaha, kapasitas produksi, serta jumlah tenaga kerja yang dimiliki.¹⁰ Namun secara umum, usaha kuliner di Kelurahan Bumi Ayu, Kota Bengkulu menunjukkan karakteristik struktur organisasi yang

¹⁰ Robert D. Hisrich, Michael P. Peters, dan Dean A. Shepherd, *Entrepreneurship* (New York: McGraw-Hill Education, 2020), 68.

sederhana, fleksibel, dan bercorak kekeluargaan, di mana pemilik usaha berperan langsung dalam seluruh proses operasional.

a. Struktur Usaha

Struktur organisasi pada usaha kuliner ini umumnya terdiri dari beberapa unsur pokok, yaitu:

1. Pemilik Usaha

Pemilik berperan sebagai pengelola utama yang bertanggung jawab terhadap seluruh aspek kegiatan usaha, mulai dari perencanaan, pengadaan bahan baku, pengolahan makanan, pengelolaan keuangan, hingga pelayanan terhadap pelanggan. Selain itu, pemilik juga berperan dalam pengambilan keputusan strategis yang menentukan arah perkembangan usaha.

2. Karyawan atau Anggota Keluarga

Sebagian besar tenaga kerja berasal dari lingkungan keluarga atau kerabat dekat. Mereka membantu pemilik dalam aktivitas operasional harian seperti memasak, menyajikan makanan, melayani pelanggan, mencuci peralatan makan, serta menjaga kebersihan lingkungan usaha. Pembagian tugas dilakukan secara informal namun berdasarkan kesepahaman dan kepercayaan bersama.

3. Pemasok Bahan Baku

Pemasok umumnya merupakan pedagang lokal atau langganan tetap dari pasar tradisional yang menyediakan bahan segar seperti daging, sayuran, dan bumbu dapur. Hubungan kerja sama antara pemilik usaha dan pemasok didasarkan pada asas kepercayaan, kontinuitas, serta prinsip saling menguntungkan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, struktur usaha kuliner di Kelurahan Bumi Ayu juga menunjukkan pola yang serupa sederhana namun efektif, dengan pembagian peran yang jelas antara pemilik, karyawan, dan pemasok bahan baku. Walaupun tidak memiliki struktur organisasi formal seperti perusahaan besar, pembagian tugas berjalan dengan sistem saling memahami peran. Hubungan antara pemilik dan karyawan bersifat kekeluargaan, sehingga menciptakan suasana kerja yang harmonis, penuh kepercayaan, dan mendukung keberlanjutan usaha.¹¹

b. Aktivitas Usaha

Kegiatan usaha kuliner di Kelurahan Bumi Ayu secara umum mencakup beberapa tahapan utama, yang menggambarkan proses operasional harian dari perencanaan hingga pemasaran. Aktivitas ini menunjukkan keterpaduan

¹¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2022), 132.

antara nilai-nilai tradisional, efisiensi kerja, serta spiritualitas pelaku usaha yang berorientasi pada keberkahan.

1. Perencanaan dan Pengadaan Bahan Baku

Pemilik usaha menentukan kebutuhan bahan baku setiap hari berdasarkan perkiraan jumlah pelanggan dan menu yang akan disajikan. Pengadaan bahan dilakukan secara rutin melalui pemasok tetap di pasar tradisional setiap pagi. Hal ini sesuai dengan pandangan penelitian sebelumnya bahwa perencanaan produksi dalam usaha kecil harus menyesuaikan dengan fluktuasi permintaan untuk menjaga efisiensi dan menghindari pemborosan.

2. Proses Produksi dan Pengolahan Makanan

Kegiatan memasak dilakukan dengan mempertahankan cita rasa khas daerah asal masing-masing pemilik usaha. Penggunaan bumbu tradisional menjadi ciri utama dalam menjaga keaslian rasa dan kualitas produk. Riyadi menjelaskan bahwa proses produksi dalam usaha kuliner berfokus pada penciptaan nilai tambah melalui keunikan rasa, kebersihan, dan kualitas bahan.¹² Dengan menambahkan bahwa penerapan resep tradisional mencerminkan bentuk inovasi berbasis kearifan lokal yang memperkuat identitas kuliner daerah. Hasil observasi

¹² Slamet Riyadi, *Manajemen Produksi dan Operasi* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020).

lapangan menunjukkan bahwa dilokasi tempat penelitian menggunakan racikan bumbu khas Padang yang dibuat sendiri setiap pagi tanpa bahan pengawet, sehingga cita rasa tetap autentik.¹³

3. Pelayanan dan Penjualan

Proses pelayanan kepada pelanggan dilakukan secara langsung oleh pemilik atau karyawan dengan menekankan prinsip keramahan, kebersihan, dan kecepatan. Zeithaml, Bitner, dan Gremler menyatakan bahwa dimensi utama kualitas layanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (*tangible*).¹⁴ Pelayanan langsung oleh pemilik usaha juga memperkuat hubungan emosional antara penjual dan pelanggan, yang menjadi faktor penting dalam menjaga loyalitas konsumen.

4. Kegiatan Administrasi dan Keuangan

Meskipun bersifat sederhana, pencatatan keuangan tetap dilakukan oleh pemilik untuk memantau pengeluaran, pendapatan, serta laba harian. Suharti dan Sirine menjelaskan bahwa pencatatan manual merupakan praktik umum di kalangan UMKM untuk memastikan

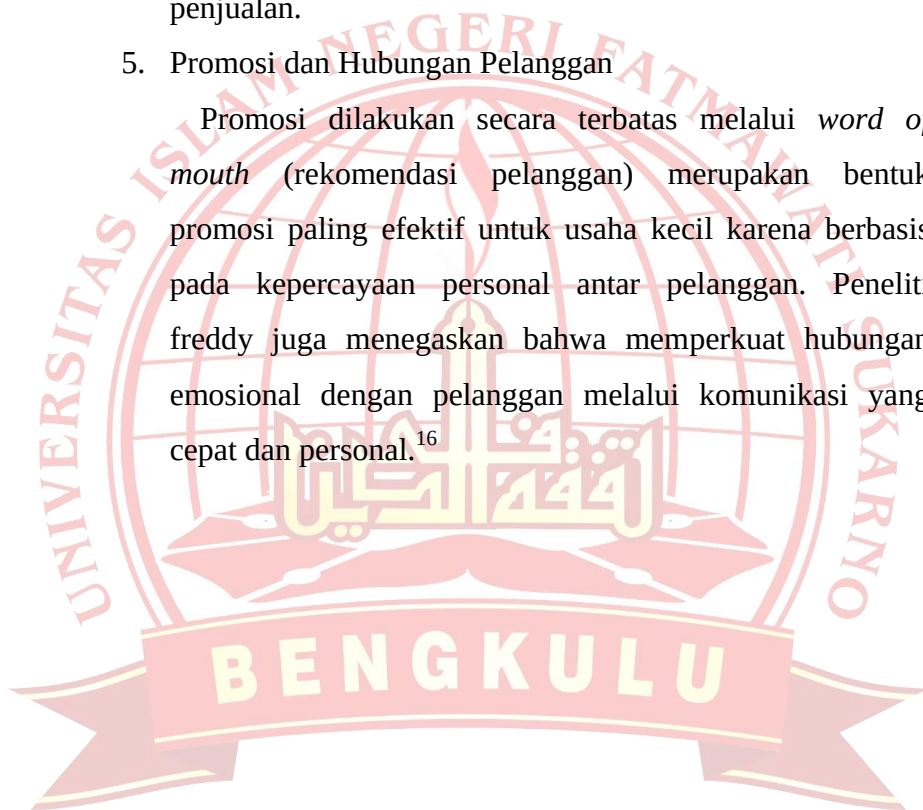
¹³ Hasil observasi lapangan, Kelurahan Bumi Ayu, 12 Oktober 2025.

¹⁴ Dwayne D. Gremler Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 7th Editio (New York: McGraw-Hill Education, 2017).

pengendalian arus kas meski tanpa sistem digital.¹⁵ Praktik ini memungkinkan pemilik memahami kondisi keuangan usaha secara langsung dan cepat mengambil keputusan jika terjadi perubahan harga bahan baku atau penurunan penjualan.

5. Promosi dan Hubungan Pelanggan

Promosi dilakukan secara terbatas melalui *word of mouth* (rekomendasi pelanggan) merupakan bentuk promosi paling efektif untuk usaha kecil karena berbasis pada kepercayaan personal antar pelanggan. Peneliti Freddy juga menegaskan bahwa memperkuat hubungan emosional dengan pelanggan melalui komunikasi yang cepat dan personal.¹⁶



¹⁵ Suharti dan Sirine, *Kewirausahaan: Teori dan Praktik* (Yogyakarta: Andi, 2019).

¹⁶ Freddy Rangkuti, "Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Terpadu" (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020), hal. 57.