#### **BAB IV**

### HASIL PENELITIAN

# A. Diskripsi Singkat Obyek Penelitian

Tamanan adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, dengan kode pos 66217. Kelurahan Tamanan merupakan objek penelitian peneliti terkait jasa *catering*. Pemenuhan kebutuhan masyarakat sering kali diidentikkan dengan penghasilan yang diperoleh sebagai tolak ukur kesejahteraan warga baik tingkat kelurahan, wilayah maupun tingkat pemerintahan.

Di sinilah peneliti memperhatikan bagaimana keadaan sosial ekonomi Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung yang mayoritas masyarakat di Kelurahan Tamanan memiliki usaha utama yaitu jasa *catering* dan konveksi. Banyak dari masyarakat Tulungagung terutama Kelurahan Tamanan memilih menggunakan jasa *catering* daripada memasak sendiri ketika ada acara-acara tertentu, karena mayoritas masyarakat modern pada saat ini memiliki pekerjaan yang padat dan tidak sempat untuk mengelola makanan sendiri ketika ada acara-acara tertentu dan lebih memilih menggunakan pelayanan jasa *catering* yang praktis ini.<sup>1</sup>

Terkait keadaan perekonomian di Kelurahan Tamanan ini, mayoritas adalah wirausaha. Terutama untuk lokasi penelitian yang peneliti teliti ini, memiliki usaha-usaha yang merupakan usaha utama di setiap rumahnya yaitu

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Hasil Observasi oleh Anindya (Pengguna Salah Satu Jasa *Catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung), Tanggal 29 September 2018 Pukul 14:00 WIB

usaha pelayanan jasa *catering*. Peneliti melihat keadaan di sekitarnya bahwa banyak sekali usaha-usaha jasa *catering* yang berdiri, dimulai dari jasa *catering* yang masih kecil-kecilan, jasa *catering* tingkat menengah dan jasa *catering* tingkat menengah ke atas. Terkait jasa *catering* di daerah Kelurahan Tamanan inilah, terdapat jasa *catering* tingkat menengah ke atas yang sudah lama berdiri dan terkenal di lingkungan tersebut dan bahkan sudah dikenal banyak masyarakat yang ada di Kabupaten Tulungagung itu sendiri.<sup>2</sup>

# B. Praktik Perlindungan Konsumen atas Jasa *Catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

Pada perekonomian modern yang semakin berkembang ini, sangat mempengaruhi pola hidup masyarakat secara global. Ditunjukkan pada masyarakat sekarang yang lebih memilih sesuatu yang cepat dan praktis dalam memenuhi kehidupannya. Seperti halnya pada pelayanan jasa *catering*, masyarakat tidak perlu mengeluarkan tenaga dan waktu untuk membuat makanan ketika ada acara tertentu, cukup menggunakan jasa *catering* semua menjadi praktis. Pada perekonomian modern saat ini, jasa *catering* merupakan kebutuhan para konsumen ketika tidak ingin merepotkan diri sendiri dalam mengurus konsumsi di suatu acara penting.

Pada kenyataannya kondisi perekonomian di sekitar mempengaruhi usaha apa yang ditekuni oleh masyarakat di sekitarnya. Seperti halnya pada lingkungan Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Hasil Observasi oleh Ibu Suratun (Karyawan Salah Satu Jasa *Catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung), Tanggal 12 Oktober 2018 Pukul 15:30 WIB

Tulungagung pada kondisi perekonomiannya sebagian besar masyarakat menekuni usaha konveksi dan usaha pelayanan jasa *catering*. Seperti yang telah dijelaskan oleh salah satu karyawan pada jasa *Catering* Amir yang bernama Ibu Suratun bahwa, "yang saya tahu di sini masyarakatnya memiliki usaha konveksi dan jasa *catering* mbak".<sup>3</sup>

Tidak hanya Ibu Suratun saja yang menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat pada Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini memiliki usaha konveksi dan jasa *catering*. Akan tetapi, Mas Anam selaku karyawan pada jasa *Catering* Amir pun juga mengatakan seperti itu bahwa, "masyarakat di sini sebagian besar usahanya konveksi sama *catering* itu mbak, selain itu saya kurang tahu".<sup>4</sup>

Sama halnya apa yang dikatakan oleh salah satu karyawan dari jasa *Catering* Hasyim yaitu Mbak Tutik bahwa, "untuk daerah sini, sebagian besar usahanya yang maju yaitu usaha konveksi baju sama *catering* mbak".<sup>5</sup>

Ternyata, sama seperti yang dikatakan oleh Pak Subhan yang merupakan karyawan pramusaji pada jasa *Catering* Amir bahwa, "Di sini kondisi perekonomiannya yang saya ketahui sebagian besar usaha konveksi dan usaha *catering*".<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Mas Anam, Karyawan di *Catering* Amir, Pada tanggal 13 Oktober 2018 Pukul 14:30 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Suratun, Karyawan di *Catering* Amir, Pada tanggal 12 Oktober 2018 Pukul 15:30 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Mbak Tutik, karyawan di *Catering* Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Karyawan di *Catering* Amir, Pada tanggal 12 Oktober 2018 Pukul 15:30 WIB

Memang tidak bisa dipungkiri lagi, sebagian besar perekonomian yang meningkat pada Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung adalah usaha konveksi baju dan usaha pelayanan jasa *catering*. Hal ini juga diungkapkan oleh Pak Eko karyawan pramusaji pada *Catering* Amir bahwa, "kalau di Tamanan ini, usaha yang banyak digandrungi itu usaha konveksi sama *catering* mbak".<sup>7</sup>

Sama seperti yang dikatakan oleh Ibu Latifah yang merupakan karyawan dari pelayanan jasa *Catering* Hasyim bahwa, "usaha di sini yang saya ketahui itu usaha *catering* sama konveksi mbak".<sup>8</sup>

Hal ini juga diungkapkan oleh karyawan pada jasa *Catering* Amir yang bernama Mas Deni bahwa, "rata-rata orang sini usahanya *catering* sama konveksi mbak".<sup>9</sup>

Diperkuat oleh pernyataan yang dinyatakan oleh Ibu Yuyun selaku pemilik atau pelaku usaha jasa *Catering* Hasyim di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung bahwa, "di Tamanan sini usaha yang paling banyak usaha *catering* dan usaha konveksi baju mbak". <sup>10</sup>

Pada kenyataannya, usaha-usaha rumahan di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulngagung Kabupaten Tulungagung terutama pada usaha jasa *catering* ini, merupakan usaha utama di dalam keluarga para pelaku usaha

 $^8$  Hasil wawancara dengan Ibu Latifah, karyawan di  $\it Catering$  Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 11:20 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Pak Eko, Karyawan di Catering Amir, Pada tanggal 13 Oktober 2018 Pukul 10:30 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Mas Deni, Karyawan di Catering Amir, Pada tanggal 12 Oktober 2018 Pukul 15:30 WIB

 $<sup>^{10}</sup>$  Hasil wawancara dengan Ibu Yuyun, Pelaku Usaha jasa  $\it Catering$  Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

jasa *catering* tersebut untuk menghidupi keluarganya. Seperti pada pelaku usaha jasa *Catering* Amir yaitu Ibu Anita yang mengungkapkan bahwa, "usaha *catering* ini merupakan usaha atau mata pencaharian uang yang paling utama mbak, jadi saya tekuni terus usaha ini sampai saat ini".<sup>11</sup>

Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa masih ada banyak masyarakat terutama pada karyawan jasa *catering* tersebut yang belum mengetahui kondisi perekonomian di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, dengan latar belakang bahwa tempat tinggal karyawan jasa *catering* tersebut bukan di daerah Kelurahan Tamanan atau mereka bukan asli penduduk Kelurahan Tamanan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu karyawan pada jasa *Catering* Amir yang bernama Mas Fiki bahwa, "saya kurang tahu mbak, kalau tekait kondisi perekonomian di sini, dikarenakan saya bukan asli orang sini. Saya juga kerjanya jadi pramusaji waktu di lokasi acara pelanggan saja". <sup>12</sup>

Selain Mas Fiki yang merupakan bukan asli penduduk Kelurahan Tamanan yang menjadikan ketidaktahuan terkait kondisi perekonomian Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini, ternyata karyawan lain di jasa *Catering* Amir juga ada yang bukan dari penduduk Tamanan yaitu Mas Andik. Sebagaimana yang dinyatakan bahwa,

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anita, Pelaku Usaha jasa *Catering* Amir, Pada tanggal 09 Oktober 2018 Pukul 09:30 WIB

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Mas Fiki, Karyawan di *Catering* Amir, Pada tanggal 13 Oktober 2018 Pukul 10:45 WIB

"saya asli Gondang mbak, jadi saya kurang tahu kalau masalah kondisi perekonomian di sini seperti apa". <sup>13</sup>

Tidak menutup kemungkinan juga, beberapa karyawan pada jasa Catering Hasyim pun juga tidak mengetahui bagaimana keadaan perekonomian di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Tumini bahwa, "saya tidak tahu mbak perekonomiannya di sini seperti apa". <sup>14</sup>

Tentu saja, hal tersebut juga sama yang diungkapkan oleh Mas Edi selaku karyawan pada jasa Catering Hasyim bahwa, "rumah Saya Sendang mbak, jadi, ya saya tidak memahami bagaimana kondisi perekonomian di Tamanan". 15

Hal ini, juga diungkapkan oleh Ibu Tiwi selaku karyawan pada jasa Catering Hasyim bahwa, "maaf mbak, saya kurang tahu kalau masalah bagaimana kondisi perekonomian di Tamanan". <sup>16</sup>

Pada pelayanan jasa catering ini merupakan usaha yang banyak digandrungi oleh para konsumen, yang berarti bahwa pihak konsumen sudah banyak yang menggunakan pelayanan jasa catering tersebut. Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa konsumen memiliki alasan tertentu yang menimbulkan konsumen tersebut tertarik dengan menggunakan pelayanan

Oktober 2018 Pukul 10:30 WIB

14 Hasil wawancara dengan Ibu Tumini, Karyawan di *Catering* Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 12:00 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Mas Andik, Karyawan di Catering Amir, Pada tanggal 13

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Mas Edi, karyawan di Catering Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 10:40 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Tiwi, karyawan di *Catering* Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 11:00 WIB

jasa *catering*. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Yunevika Mughti salah satu konsumen jasa *catering* bahwa,

Saya ketika ada acara-acara tertentu yang membutuhkan makanan yang banyak dan tenaga yang memadai, saya langsung memilih menggunakan jasa *catering* yang berada di dekat rumah saya. Karena lebih praktis, maka dari itu saya lebih memilih menggunakan jasa *catering* tersebut saja, supaya *simple*. <sup>17</sup>

Tidak hanya *simple*, akan tetapi ada alasan lain yang membuat para konsumen semakin menjamur menggunakan jasa *catering* ini, seperti yang dinyatakan oleh Rizqotul Istiqomah salah satu konsumen jasa *catering* bahwa,

Alasan saya menggunakan jasa *catering* itu selain lebih *simple* juga karena lebih mempersingkat waktu saja. Karena saya menggunakan jasa *catering* itu ketika ada acara dengan teman-teman, termasuk pada acara kampus, yang pastinya saya selaku panitia lebih memilih menggunakan jasa tersebut. Karena kalau seumpama masak sendiri meskipun biaya lebih minim, akan tetapi tidak semua teman-teman yang bisa masak dan itu nanti akan memperpanjang waktu saja dan acara akan molor, dikarenakan yang kami urusin terkait acara-acara kami tidak hanya dari segi konsumsi saja. <sup>18</sup>

Seperti yang telah dijelaskan oleh konsumen yang bernama Rizqotul Istiqomah bahwa alasan menggunakan pelayanan jasa *catering* ini karena untuk mempersingkat waktu. Hal ini, juga dinyatakan oleh konsumen lain yang bernama Risma Nur Izzati bahwa, "alasan saya menggunakan jasa

September 2018 Pukul 09:54 WIB

18 Hasil wawancara dengan Rizqotul Istiqomah, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 19
September 2018 Pukul 13:06 WIB

.

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Yunevika Mughti, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 27 September 2018 Pukul 09:54 WIB

catering itu karena supaya tidak membuang waktu saja mbak, dan juga lebih praktis". <sup>19</sup>

Adapun alasan lain yang diungkapkan oleh pihak konsumen yang memilih menggunakan pelayanan jasa *catering* daripada masak sendiri, seperti halnya yang diungkapkan oleh Nurul Hidayah bahwa, "saya menggunakan jasa *catering* itu karena mudah dan tidak bikin repot mbak". <sup>20</sup>

Hal ini, diperkuat oleh konsumen lain yang bernama Erni Nurhayati bahwa, "alasan saya itu lebih mudah, soalnya tinggal pesan dan nanti dibuatkan pesanan saya pada *catering* tersebut. Secara otomatis lebih mudah mbak, dan tidak bikin saya kerepotan". <sup>21</sup>

Jadi, alasan kenapa pihak konsumen lebih memilih menggunakan pelayanan jasa *catering* ini dikarenakan prosesnya yang lebih *simple* atau proses dalam menggunakan jasa tersebut lebih mudah, yang secara otomatis konsumen juga tidak akan merasakan kesulitan atau keribetan dalam memesan pesanan pada pelayanan jasa *catering*. Selain itu, Konsumen dalam menggunakan jasa *catering* ini lebih praktis, tidak membuang waktu atau lebih mempersingkat waktu. Hal ini, yang menjadikan pelayanan jasa *catering* memiliki kelebihan tertentu, sehingga konsumen tertarik dalam menggunakan atau memanfaatkan jasa tersebut.

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan Nurul Hidayah, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 25 September 2018 Pukul 15:15 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Hasil wawancara dengan Risma Nur Izzati, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 20 September 2018 Pukul 20:30 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> Hasil wawancara dengan Erni Nur Hayati, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 20 September 2018 Pukul 12:15 WIB

Dengan banyaknya peminat masyarakat terutama para konsumen dengan lebih memilih menggunakan pelayanan jasa catering, maka secara tidak langsung juga mempengaruhi dan membuat banyak masyarakat melihat peluang besar dengan membuka usaha pelayanan jasa catering, terutama di daerah Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Pada Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini, banyak sekali masyarakat yang memiliki usaha jasa catering. Dimulai pada jasa catering yang paling lama berdiri di Tulungagung. Terdapat juga jasa *catering* lainnya yang memiliki keunggulan masing-masing terkait rasa, penampilan yang menjadikan ciri khas pada masing-masing jasa catering. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Erni Nur Hayati salah satu konsumen jasa catering bahwa, "jasa catering yang sudah lama sekali di Tulungagung, setau saya itu Catering Hasyim di Tamanan. Itu bediri sudah lama dan sudah besar usaha *catering*-nya".<sup>22</sup>

Pada kenyataannya, sebagian besar pelaku usaha jasa *catering* tersebut dimulai dengan bakat yang ahli dalam memasak dan berlanjut membuka usaha jasa *catering* dan sampai diteruskan oleh anak-anaknya. Seperti halnya pada jasa *Catering* Hasyim dan *Catering* Amir, kedua *catering* itu yang menjalankan usahanya sekarang sudah berganti generasi yaitu diteruskan oleh Ibu Yuyun (*Catering* Hasyim) dan Ibu Anita (*Catering* Amir). Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Anita selaku pelaku usaha jasa *Catering* Amir bahwa,

\_\_\_

 $<sup>^{22}</sup>$  Hasil wawancara dengan Anindya, Konsumen jasa  $\it catering, Pada tanggal 29$  September 2018 Pukul 14:00 WIB

Usaha jasa *catering* yang saya tekuni ini merupakan usahanya orang tua yang saya teruskan, ibu saya bernama Ibu Amir. Dulu ibu saya berawal dari suka memasak dan masakannya dicicipin oleh temantemannya dan merekapun suka dengan makanan yang dimasak oleh ibu saya. <sup>23</sup>

Ibu Anita selaku pelaku usaha jasa *Catering* Amir pun meneruskan ungkapannya bahwa,

Kemudian berlanjut ketika teman-teman ibu saya itu ada acara tertentu seperti acara arisan, acara sekolahan. ibu saya selalu dimintai untuk membuatkan makanan. Ibu saya guru, jadi biasanya kalau ke sekolahan bawa bekal makanan buatannya sendiri, terkadang juga membawakan makanan untuk guru-guru lainnya. Jadi, semuanya tahu dan mengatakan bahwa masakan ibu enak. Berlanjut dari mulut ke mulut, dari teman ke teman dan kemudian lambat laun banyak pesanan dan berkembang.<sup>24</sup>

Tidak hanya *Catering* Amir saja yang merupakan usaha jasa *catering* yang sudah lama berdiri dan sekarang sudah dilanjutkan atau ditekuni oleh anaknya. Ternyata, *Catering* Hasyim pun juga seperti itu, dalam hal ini dinyatakan oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa *Catering* Hasyim.

Catering ini sudah lama berdiri mbak, semenjak ibu saya masih ada. Ibu saya sudah meninggal lama. Lalu, saya yang melanjutkan usaha catering milik almarhum, dan alhamdulillah usaha catering ini masih tetap bertahan sampai sekarang ketika saya yang menekuninya dan masih seramai ketika ibu saya yang menekuninya. Berawal dari dulu ibu adalah seorang penjait dan suka bersosialisasi sementara bapak saya seorang guru. Dari situlah ketika di sekolahan bapak saya ada ujian, ibu saya membuatkan jajan. Biasanya ibu saya juga memasak makanan untuk lebaran di sekolahannya bapak saya tersebut. Dari situlah semua pada cocok sama rasa masakan Ibu saya dan kemudian berkembang banyak pesanan sampai sekarang.<sup>25</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anita, Pelaku Usaha jasa *Catering* Amir, Pada tanggal 09 Oktober 2018 Pukul 09:30 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> *Ibid*.

 $<sup>^{25}</sup>$  Hasil wawancara dengan Ibu Yuyun, Pelaku Usaha jasa  $\it Catering$  Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

Ketika suatu peluang usaha memiliki kelebihan yang dapat menarik ketertarikan pada konsumennya, secara jelas peluang usaha tersebut akan ada banyak pelaku usaha yang menekuninya. Seperti halnya pada pelayanan jasa *catering*, yang lebih memudahkan konsumen untuk leluasa dalam memilih jasa *catering* mana yang ingin digunakannya, sebagaimana yang dijelaskan oleh Nurul Hidayah salah satu konsumen jasa *catering* bahwa,

Saya menggunakan jasa *catering* itu ketika ada acara penting, karena sekarang pembuka layanan jasa *catering* itu sudah banyak di area Tulungagung. Kita sebagai konsumen, jadi lebih mudah dalam mengatur konsumsi dalam suatu acara dan lebih mudah dalam memilih *catering* mana yang akan kami gunakan.<sup>26</sup>

Adapun konsumen lain yang menggunakan pelayanan jasa *catering* ini pada saat ketika ada acara keluarga atau acara-acara tertentu. Sebagaimana yang dijelaskan oleh konsumen yang bernama Risma Nur Izzati bahwa,

Saya menggunakan pelayanan jasa *catering* ini pada saat ada acaraacara keluarga tertentu saja mbak, yang memungkinkan tidak cukup untuk diselesaian sendiri dalam kurun waktu yang cukup singkat. Jadi, saya lebih baik menggunakan jasa *catering*, seperti itu mbak. Biasanya itu kalau ada acara tasyakuran.<sup>27</sup>

Tidak hanya itu, pelayanan jasa *catering* ini ternyata lebih sering digunakan untuk acara pernikahan, hal ini dinyatakan oleh Risma Nur Izzati salah satu konsumen jasa *catering* bahwa, "saya jarang sekali menggunakan

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Risma Nur Izzati, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 20 September 2018 Pukul 20:30 WIB

-

 $<sup>^{26}</sup>$  Hasil wawancara dengan Nurul Hidayah, Konsumen jasa  $\it catering, Pada tanggal 25$  September 2018 Pukul 15:15 WIB

jasa *catering* mbak. Paling saya pernah pakai pelayanan jasa *catering* ini pada saat pernikahan saja. Pernikahan saya, adik saya, saudara-saudara saya".<sup>28</sup>

Selain itu, pengguna jasa *catering* atau konsumen pada jasa *catering* tidak hanya pada kalangan orang-orang yang sudah memiliki keluarga, akan tetapi pada kalangan mahasiswa juga menggunakan pelayanan jasa *catering* ini, sebagaimana yang diungkapkan oleh Yunevika Mughti bahwa, "saya menggunakan jasa *catering* ketika ada acara di kampus mbak, jadi saya yang biasanya memilih menggunakan jasa *catering* mana untuk acara kampus tersebut".<sup>29</sup>

Adapun konsumen lainnya yang berasal dari kalangan mahasiswa juga menggunakan pelayanan jasa *catering* yang bernama Rizqotul Istiqomah bahwa.

Kalau saya itu sering menggunakan jasa *catering* kalau ada acara di kampus saja yang berketepatan saya yang menjadi salah satu panitia di sana. Biasanya ya mbak, saya pesan makanan di *catering* itu pada saat acara lomba-lomba di kampus. Biar tidak terlalu repot. <sup>30</sup>

Pada pelayanan jasa *catering* bisa disebut dengan jasa tata boga, karena jasa ini melayani jasa memasak makanan untuk seorang yang memesan. Pelayanan jasa *catering* merupakan suatu kegiatan bisnis usaha rumahan yang mana menawarkan berbagai macam pelayanan dalam ranah

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan Yunevika Mughti, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 27 September 2018 Pukul 09:54 WIB

 $<sup>^{28}</sup>$  Hasil wawancara dengan Erni Nur Hayati, Konsumen jasa  $\it catering, Pada tanggal 20$  September 2018 Pukul 12:15 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup> Hasil wawancara dengan Rizqotul Istiqomah, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 19 September 2018 Pukul 13:06 WIB

kuliner. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Anita selaku pelaku usaha jasa *Catering* Amir.

Di sini, *catering* kami melayani berbagai menu makanan seperti pesanan kue, baik kue ulang tahun maupun kue pernikahan, nasi kardus, prasmanan, tumpeng. Kami melayani pesanan pada acara rapat, arisan, perta pernikahan. Ada 6 (enam) paket menu makanan yang biasanya dipesan, yaitu paket 1 (satu), paket 2 (dua), paket 3 (tiga), paket 4 (empat), paket 5 (lima) dan paket 6 (enam).<sup>31</sup>

Kemudian diperjelas lebih lanjut terkait isi dari paket dari *Catering* Amir. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Anita selaku pelaku usaha pada jasa *Catering* Amir bahwa,

Setiap paket itu sudah lengkap dengan nasi, olahan sayur macammacam dan olahan lauk lainnya, juga minumannya sekaligus krupuk. Setiap menu tersebut memiliki harga yang bervarian. Sekitar Rp. 40.000,00/porsi – Rp. 50.000,00/porsi dan ada juga yang lebih mahal sekitar Rp.60.000,000/porsi – Rp. 70.000,00/porsi. Menu bisa diganti sesuai dengan permintaan pembeli mbak.<sup>32</sup>

Tidak hanya tersedia 6 (enam) paket menu saja pada pelayanan jasa *Catering* Amir saja, terdapat menu tambahan yang berada di luar 6 (enam) paket menu seperti yang telah dijelaskan oleh Ibu Anita di atas. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Anita selaku pelaku usaha pelayanan jasa *Catering* Amir bahwa,

Ada juga menu gubukan, menu ini merupakan menu tambahan. Di sini menu gubukan terdapat harga tersendiri. Ada menu bakso, martabak, jenang ayu, dan masih banyak lagi. Nah, di menu gubukan ini, kami memakai pramusaji untuk menyiapkannya. Biasanya yang paling banyak pesanan tambahan pada menu gubukan ini adalah pada acara pernikahan.<sup>33</sup>

 $<sup>^{31}</sup>$  Hasil wawancara dengan Ibu Anita, Pelaku Usaha jasa  $\it Catering$  Amir, Pada tanggal 09 Oktober 2018 Pukul 09:30 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>32</sup> *Ibid*.

<sup>&</sup>lt;sup>33</sup> Ibid.

Setiap pelayanan jasa catering pastinya tidak sama dengan menumenu yang disediakan. Pelayanan jasa catering yang berbeda ini menjadikan ciri khas dari catering satu dengan catering lainnya. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa Catering Hasyim bahwa,

Pada Catering Hasyim di sini melayani jasa memasak serta menerima pesanan catering dalam berbagai acara apapun, seperti biasanya kita menerima pesanan untuk acara pernikahan, aneka tumpeng, nasi kotak, agigoh, ulang tahun, aneka kue sama ada tenda sleyernya.<sup>3</sup>

Kemudian dilanjutkan lagi oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa Catering Hasyim terkait menu-menu yang disediakan untuk para konsumen.

Catering Hasyim ini kami memiliki 3 (tiga) paket menu, dan masingmasing paket menu tersebut memiliki beberapa jenis makanan dan minuman yang berbeda-beda isinya. Pada ketiga menu paket tersebut, memiliki menu utama yang sama pada setiap paket menunya yaitu menu utama paket sup dan cap jay. Pada menu utama ini, sup dan cap jay-nya juga terdapat banyak pilihan macam-macamnya dan konsumen bisa memilih.<sup>35</sup>

Namun, pada setiap paket menu pada pelayanan jasa Catering Hasyim ini memiliki harga yang bervarian di setiap paket menu tersebut. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa Catering Hasyim bahwa,

Untuk harga per porsinya pada setiap paket menu di jasa Catering Hasyim ini berbeda-beda mbak, harganya itu dimulai pada harga paket 1 (satu) Rp. 42.500,00/porsi, paket 2 (dua) dengan harga Rp. 45.000,00/porsi, dan paket 3 (tiga) dengan harga Rp. 50.000,00/porsi.<sup>36</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yuyun, Pelaku Usaha jasa *Catering* Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>35</sup> *Ibid*.

<sup>&</sup>lt;sup>36</sup> Ibid.

Pada kenyataannya, alasan konsumen lebih memilih menggunakan pelayanan jasa catering ini karena memiliki keunggulan tersendiri pada semua jasa catering yaitu tidak mempersulit para konsumennya. Dalam pelayanan jasa catering ini dimulai dengan melayani pemesanan konsumen lalu pesanan pun diantar oleh jasa catering tersebut. Untuk itu, tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua konsumen jasa catering menyebutnya lebih simple dan tidak ribet jikalau menggunakan pelayanan jasa catering ini.

Saya paling sering itu memesan makanan nasi kotak, jajanan kotak, tumpeng. Karena kalo saya sendiri yang seumpama membuat sendiri di rumah itu bakalan ribet. Dimulai dengan memasaknya yang banyak macamnya, buat jajan banyak macamnya, menyiapkan kotak kardus untuk tempat makanannya dan menatanya dengan rapi. Seperti itulah yang membutuhkan tenaga ekstra. Lebih baik saya pesen di catering saja.<sup>37</sup>

Selain itu, seperti yang diungkapkan oleh salah satu konsumen bernama Rizqotul Istiqomah bahwa, "saya sering memesan pesanan di tempat catering berupa makanan ringan, seperti roti atau snack atau dalam bentuk jajanan kotak dan nasi kotak". 38

Sama halnya, apa yang dikatakan oleh salah satu konsumen pada jasa catering, yang bernama Yunevika Mughti bahwa, "yang sering saya pesan di

September 2018 Pukul 20:30 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>37</sup> Hasil wawancara dengan Risma Nur Izzati, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 20

<sup>&</sup>lt;sup>38</sup> Hasil wawancara dengan Rizqotul Istiqomah, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 19 September 2018 Pukul 13:06 WIB

jasa *catering* itu biasanya nasi kotak mbak, kadang juga makanan ringan juga, karena lebih keliatan *simple* kalau ada acara-acara tertentu". <sup>39</sup>

Berbeda dengan konsumen yang bernama Nurul Hidayah yang lebih suka memesan pesanan pada pelayanan jasa *catering* berupa pesanan makanan dalam bentuk prasmanan. Sebagaimana yang telah diungkapkan olehnya bahwa, "pesanan yang sering saya pesan di jasa *catering* itu prasmanan mbak, kadang nasi kotak dan jajanan kotak. Tapi, yang paling sering prasmanan". <sup>40</sup>

Sama seperti apa yang dikatakan oleh salah satu konsumen pelayanan jasa *catering*, yang bernama Erni Nur Hayati bahwa, "saya biasanya kalau memesan di tempat jasa *catering* itu paling sering pesan menu yang prasmanan mbak".<sup>41</sup>

Pelayanan jasa *catering* merupakan usaha yang memiliki banyak peminat. Terbukti, yang sudah dijelaskan oleh beberapa konsumen di atas bahwa para konsumen lebih sering memakai pelayanan jasa *catering* dengan memesan beberapa menu pilihan yang dibutuhkannya. Hal ini, tidak jauh pada bagaimana pemasaran yang dilakukan oleh pelaku usaha pelayanan jasa *catering* untuk menarik konsumen. Pada pemasaran atau periklanan ini juga harus berpatok pada aturan yang sudah ditentukan. Ketika pelaku usaha melakukan pemasaran atau periklanan dengan baik, maka secara otomatis

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan Nurul Hidayah, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 25 September 2018 Pukul 15:15 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>39</sup> Hasil wawancara dengan Yunevika Mughti, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 27 September 2018 Pukul 09:54 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>41</sup> Hasil wawancara dengan Erni Nur Hayati, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 20 September 2018 Pukul 12:15 WIB

akan banyak konsumen yang tertarik dengannya dan usaha yang dimiliki oleh pelaku usaha tersebut akan meningkat dengan baik.

Dalam suatu usaha bisnis, pemasaran atau periklanan merupakan suatu hal yang sangatlah penting bagi pelaku usaha. Karena, dengan dilakukannya pemasaran atau periklanan tidak menutup kemungkinan akan mempengaruhi kelancaran bisnis dengan menarik para konsumen sebanyakbanyaknya supaya konsumen tertarik untuk membeli produk yang dimiliki oleh pelaku usaha. Terutama pada usaha bisnis pelayanan jasa *catering*, juga menggunakan sistem pemasaran atau periklanan tersebut supaya usaha *catering* dapat berkembang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masingmasing pelaku usaha. Hal ini dinyatakan oleh Ibu Anita selaku pelaku usaha jasa *Catering* Amir bahwa, "pemasaran pada *catering* ini, dengan menggunakan stampel dan brosur mbak. Kalau stempel itu untuk pesanan makanan kotak, kalau brosur untuk semua konsumen jika ingin memintanya". <sup>42</sup>

Tidak hanya menggunakan stempel dan brosur saja, usaha bisnis pada pelayanan jasa *Catering* Amir ini juga mempromosikan atau memperiklankan usahanya di radio lokal. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Anita selaku pelaku usaha jasa *Catering* Amir bahwa,

Dulu saya juga pernah mengiklankan di radio tulungagung yaitu radio liur fm itu. Jadi ketika itu saya mengajukan pengiklanan *catering* di radio liur fm, dan promosi dari orang ke orang. Di sini saya hanya menekuni usaha ibu saya yang sudah lama, jadi saya itu tidak terlalu memikirkan bagaimana membuat iklan untuk usaha *catering* ini secara

<sup>&</sup>lt;sup>42</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anita, Pelaku Usaha jasa *Catering* Amir, Pada tanggal 09 Oktober 2018 Pukul 09:30 WIB

besar-besaran. Karena usaha *catering* yang didirikan ibu saya alhamdulillah sudah banyak yang mengenalnya mulai dari orang ke orang gitu mbak.<sup>43</sup>

Pada keterangan di atas mengenai bagaimana cara pemasaran atau periklanan pada salah satu usaha jasa *catering*, ternyata tidak jauh beda dengan *catering* lainnya. Hal ini Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa *catering* Hasyim yang diungkapkan bahwa,

Masalah promosi usaha jasa *catering* ini, saya memakai sistem pemasaran dengan menggunakan brosur dan di dalam brosur tersebut berisikan tentang keterangan sudah lengkap tentang alamat, nomor telepon, menu-menunya dan harga-harganya. Kalau masalah stempel itu wajib mbak, karena itu termasuk identitas kami. 44

Kemudian lebih lanjut dijelaskan lagi oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa *catering* Hasyim bahwa,

Alhamdulillah, ini karena usaha ibu saya yang cukup berpengaruh besar yang menjadikan *catering* ini bertahan sampai sekarang dan di kenal banyak orang baik dalam kota maupun di luar kota. Kalau orang-orang yang di luar kota itu, tahu tentang *catering* ini dari orang lain. Seperti pada saat kemarin ada pembeli orang Surabaya yang cerita kalau dia lagi ada acara di Tulungagung dan kemudian tanya orang-orang tulungagung terkait *catering* di Tulungagung yang enak mana, dan mereka menjawab di *catering* kami ini. Alhamdulillah mbak, orang-orang masih memberikan kepercayaan mereka kepada kami pada usaha jasa *catering* ini. <sup>45</sup>

Pada proses pemasaran atau periklanan yang sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku serta mendapatkan hasil yang baik pula. Ketika konsumen ingin memesan pesanan pada usaha bisnis pelayanan

<sup>13</sup> Ihid

 $<sup>^{\</sup>rm 44}$  Hasil wawancara dengan Ibu Yuyun, Pelaku Usaha jasa  $\it Catering$  Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>45</sup> *Ibid*.

jasa *catering* ini, tidak jauh dari bagaimana proses pemesanan pesanan yang dilakukan oleh pihak konsumen kepada pelaku usaha jasa *catering*. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Rizqotul Istiqomah selaku konsumen pada jasa *catering* bahwa,

Cukup mudah kalau memesan pesanan makanan di tempat *catering*. Biasanya, kalau saya yang pesan itu tinggal pesan ke pemilik usaha *catering* tersebut, lalu tinggal minta diambil atau diantar nanti waktu pesanan sudah jadi pada waktu yang telah disepakati bersama mbak. 46

Hal ini diperkuat oleh konsumen lainnya bahwa proses pemesanan pesanan pada pelayanan jasa *catering* dengan cara diantar oleh pihak *catering*, sebagaimana yang dijelaskan oleh Nurul Hidayah selaku konsumen pada jasa *catering* bahwa,

Kalau masalah bagaimana proses pemesanan pada jasa *catering*, saya kadang datang ke rumahnya pemilik *catering* dan pesan pesanan yang saya inginkan. Tapi kalau saya sedang sibuk sekali, cukup pakai *via whatsapp*, kemudian bayarnya sesuai kesepakatan enaknya gimana, pakai DP berapa dulu atau gimana begitu mbak.<sup>47</sup>

Tidak jauh beda pernyataan yang diungkapkan oleh Nurul Hidayah di atas. Konsumen lain yang bernama Erni Nur Hayati juga mengungkapkan bahwa, "proses pemesanan di tempat jasa *catering*, kalau saya datang langsung ke rumahnya pemilik usaha *caterung*, kalau pesanan mendadak saya pesan lewat *chat* di HP mbak".<sup>48</sup>

<sup>47</sup> Hasil wawancara dengan Risma Nur Izzati, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 20 September 2018 Pukul 20:30 WIB

 $<sup>^{46}</sup>$  Hasil wawancara dengan Rizqotul Istiqomah, Konsumen jasa catering, Pada tanggal 19 September 2018 Pukul 13:06 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>48</sup> Hasil wawancara dengan Erni Nur Hayati, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 20 September 2018 Pukul 12:15 WIB

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan yang diungkapkan oleh konsumen lainnya, sebagaimana yang dijelaskan oleh Yunevika Mughti selaku konsumen pada jasa *catering*.

Sekarang jaman modern mbak, jaman canggih. Kalau mau pesan di tempat *catering*, tinggal *chat via whatsapp*. Biasanya nomornya itu dicantumkan di benner rumahnya, kadang di brosur, kadang di stempel. Kalau sudah langganan, cukup lewat HP saja. <sup>49</sup>

Pada pernyataan di atas, didukung oleh konsumen Risma Nur Izzati bahwa,

Saya pesannya kalau sudah berlangganan di salah satu tempat *catering* cukup lewat *chat* via HP saja, kemudian waktu pembayaran atau DP biasanya transfer *via* bank tertentu. Waktu pelunasan pun, biasanya saya datang ke rumah pemilik jasa *catering* tersebut, kadang cuma transfer *via* bank mbak.<sup>50</sup>

Usaha bisnis pada pelayanan jasa *catering* yang sudah lama ditekuni oleh pelaku usaha, tentunya usaha tersebut semakin berkembang dan pesanan *catering* dari konsumen pun semakin banyak. Untuk itu, pada setiap jasa *catering* pasti menggunakan jasa karyawan untuk membantu penyelesaiannya pesanan *catering*. Pekerjaan yang dibagi rata antara yang mengerjakan pekerjaan mengolah masakan dan yang mengerjakan pengemasnya. Seperti pada *Catering* Amir ini, yang dinyatakan oleh Ibu Anita bahwa,

Kalau karyawan di sini itu ada sekitar 8 (delapan) karyawan. Untuk 2 (dua) orang yang membantu saya masak, dan untuk 6 (enam) orang

<sup>50</sup> Hasil wawancara dengan Risma Nur Izzati, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 20 September 2018 Pukul 20:30 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>49</sup> Hasil wawancara dengan Yunevika Mughti, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 27 September 2018 Pukul 09:54 WIB

yang menyiapkan pesanan pada saat semua masakan sudah siap dan diantar ke lokasi pemesanan dan juga menjadi pramusaji.<sup>51</sup>

Kemudian dilanjutkan oleh penjelasan yang diungkapkan oleh Ibu Anita selaku pelaku usaha pada jasa *Catering* Amir bahwa,

Untuk 2 (dua) orang yang membantu saya masak itu ada Ibu Suratun yang beralamat di Watu Limo Prigi, dan Ibu Sumiati beralamat di Tamanan Utara. Sedangkan untuk 6 (enam) orang yang bekerja menyiapkan pesanan pada saat semua masakan sudah siap untuk diantar ke lokasi pemesanan dan juga menjadi pramusaji ini ada Mas Anam, Pak Subhan, Pak Eko, Mas Dani yang rumahnya sama-sama di Tamanan. Kemudian ada Mas Fiki dan Mas Andik yang beralamatkan Gondang.<sup>52</sup>

Adapun yang memiliki karyawan sedikit, yang mana semua karyawannya itu mengerjakan semua pekerjaan yang ada dan tidak ada pembagian pekerjaan masing-masing. Jadi, seperti yang mengerjakan mengolah makanan di dapur, itu juga nanti bisa jadi yang juga mengerjakan pengemasan makanannya. Seperti pada *Catering* Hasyim ini, yang dinyatakan oleh Ibu Yuyun bahwa,

Karyawan di sini ada 5 (lima) orang saja mbak, tapi di sini semua kerja mbak, dan saya beserta keluarga saya juga ikut turut andil di dalam proses pembuatan pesanan, supaya lebih maksimal dalam pengolahan. Karena ini juga usaha keluarga, jadi semua dari keluarga saya bisa membantu jika ada waktu luang.<sup>53</sup>

Kemudian dilanjutkan oleh penjelasan yang diungkapkan oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha pada jasa *Catering* Hasyim bahwa, "Di sini, 5

.

<sup>&</sup>lt;sup>51</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anita, Pelaku Usaha jasa *Catering* Amir, Pada tanggal 09 Oktober 2018 Pukul 09:30 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>52</sup> Ibid.

 $<sup>^{53}</sup>$  Hasil wawancara dengan Ibu Yuyun, Pelaku Usaha jasa  $\it Catering$  Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

(lima) karyawan saya itu namanya Mbak Tutik rumahnya di Tamanan, ada Ibu Latifah juga rumahnya di Tamanan, Ibu Tumini rumahnya di Trenggalek, Mas Edi rumahnya di Sendang, dan Ibu Tiwi rumahnya di Karangrejo".<sup>54</sup>

Meskipun usaha bisnis pelayanan jasa *catering* ini memiliki peluang yang sangat besar pada setiap daerahnya. Namun pada kenyataannya tidak semudah itu untuk memulai membuka usaha pelayanan jasa *catering* ini, setiap pelaku usaha jasa *catering* memiliki cara atau proses tertentu yang membuatnya berbeda dengan jasa *catering* lainnya. Karena, pada pemrosesannya-pun juga lumayan lama dan banyak tahap-tahapnya dalam proses mengerjakan setiap pemesanan *catering* tersebut. sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Suratun selaku Karyawan jasa *catering* Amir bahwa,

Prosesnya itu dimulai dari menyiapkan bahan masakan yang akan diolah sesuai dengan pesanan, lalu kita mengolahnya. Kalau semua sudah siap lalu di kemas di dalam panci besar dan ditutup rapat. Kemudian diangkut di mobil dan langsung diantar ke lokasi yang dituju sesuai jadwal yang sudah disepakati sebelumnya. 55

Sebagaimana yang diungkapkan juga oleh Ibu Sumiati selaku karyawan jasa *catering* Amir bahwa, "kalau seumpamanya ada pesanan pagi jam 8 (delapan) kami kerja mulai pagi buta sekitar jam 3 (tiga). Biar semua bisa selesai sesuai dengan jadwalnya". <sup>56</sup>

Pada umumnya pemrosesan pengolahan atau dalam hal melayani konsumen pada jasa *catering* ini sama saja seperti pada jasa *catering* lainnya,

<sup>&</sup>lt;sup>54</sup> *Ibid*.

 $<sup>^{55}</sup>$  Hasil wawancara dengan Ibu Suratun, Karyawan di  $\it Catering$  Amir, Pada tanggal 12 Oktober 2018 Pukul 15:30 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>56</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Sumiati, Karyawan di *Catering* Amir, Pada tanggal 12 Oktober 2018 Pukul 15:30 WIB

atau sama halnya dengan mengolah masakan pada umumnya orang yang memasak. Hal ini dinyatakan oleh Ibu Tutik selaku pelaku usaha jasa *catering* Hasyim.

Prosesnya dalam pengolahan pesanan di sini sama seperti pada umunya mbak, sama seperti orang yang memasak makanan biasanya. Cuma, yang membedakan itu kalau *catering* yang bekerja bukan cuma 1 (satu) orang saja, tapi banyak orang karena pesanan pasti banyak sekali, puluhan bahkan raturan porsi.<sup>57</sup>

Pada prakteknya, terkait bagaimana proses dalam melakukan pemesanan konsumen pada pelaku usaha jasa *catering* ini pun juga sama seperti *catering* lainnya. Dalam hal ini Ibu Anita selaku pelaku usaha jasa *Catering* Amir mengungkapkan bahwa,

Biasanya ya mbak, kalau udah langganan itu pesennya lewat HP sudah cukup, nanti bayar DP nya lewat transfer atau tunai dengan cara datang ke rumah. Tapi, juga ada yang pesan langsung datang ke rumah dan langsung bayar DP-nya. Kalau di sini, sistem bayarnya bisa DP 50% juga bisa dibayar lunas, sesuai keinginan pemesan biar samasama enaknya.<sup>58</sup>

Namun, ternyata ada sedikit berbeda dengan *catering* lainnya yang menggunakan sistem pembayaran DP 50% terlebih dahulu, kemudian sisanya dibayarkan ketika pesanan sudah siap dilayani. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa *Catering* Hasyim bahwa,

Di sini aturan bayar pesanan yang dipesan oleh pembeli yaitu dengan DP 50% dulu mbak, uang DP tersebut dibuat untuk pembelian bahanbahan masakan yang dipesan pembeli. Kalau semua pesanan sudah siap dan acara sudah selesai, baru pembelinya melunasi sisanya. Kalau seumpama aturan bayarnya lunas di awal, sepertinya kelihatan dari

<sup>58</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anita, Pelaku Usaha jasa *Catering* Amir, Pada tanggal 09 Oktober 2018 Pukul 09:30 WIB

 $<sup>^{57}</sup>$  Hasil wawancara dengan Mbak Tutik, karyawan di  $\it Catering$  Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

pihak kami selaku pemilik jasa *catering* memaksa kehendak pembeli dan memberatkan pembeli. Toh, mereka kan masih belum tau nanti tentang bagaimana hasil dari pa yang dipesan. <sup>59</sup>

Kemudian lebih lanjut dijelaskan lagi oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa *Catering* Hasyim bahwa,

Jadi, kalau pesanan pembeli sudah siap dan pembeli merasa puas dengan pelayanan kami, saya selaku pemilik usaha jasa *catering* ikut senang dan pastinya pembeli juga ketika membayar sisa yang belum dilunasi tersebut juga disertai dengan hati yang bungah, karena acaranya sukses. <sup>60</sup>

Adapun proses pengolahan makanan pemesanan pada salah satu pelayanan jasa *catering* secara bertahap. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Suratun selaku karyawan jasa *Catering* Amir bahwa,

Dimulai dari belanja untuk bahan yang akan diolah, kemudian pengolahannya dilakukan dicicil, tapi tidak semua olahan itu bisa dicicil. Di sini maksudnya dicicil itu diolah sehari sebelum dimasak, contohnya pesanan jam 8 (delapan) pagi itu harus sudah selesai, kita nyicil mengolahnya kemarin sore. Yang bisa dicicil itu biasanya bumbu-bumbunya atau bahan-bahannya seperti bumbu pritil puyuh, bumbu perdagingan, terus nyicil mengupas bumbu-bumbu dapur seperti bawang putih, bawang merah, dan bumbu-bumbu dapur lainnya. 61

Kemudian lebih lanjut dijelaskan lagi oleh Ibu Suratun selaku karyawan jasa *Catering* Amir.

Jadi, karyawan di sini yang bekerja memasak, tidak selalu setiap ada pesanan masuk semua. Di sini kita kerjanya gantian sistemnya. Setelah salah satu karyawan yang memasak kemarin mengerjakan perbumbuan, baru besoknya karyawan lainnya masuk jam 3 (tiga) dini

.

<sup>&</sup>lt;sup>59</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yuyun, Pelaku Usaha jasa *Catering* Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>60</sup> *Ibid*.

<sup>&</sup>lt;sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Suratun, Karyawan di *Catering* Amir, Pada tanggal 12 Oktober 2018 Pukul 15:30 WIB

hari untuk mengolah bumbu tersebut menjadi makanan sesuai pesanan. Kalau masak itu pake kompor tidak hanya satu mbak, ada sekitar 4 kompor yang digunakan untuk mengolah pesanan dan mengunakan wajan dan panci yang besar juga, karena kita pesanannya dalam porsi banyak, dan tujuannya menggunakan wajan atau panci yang besar itu supaya satu jenis makanan yang diolah dalam satu wajan bisa muat semuanya dan bisa cepat selesai dalam mengolahnya. 62

Lalu, Ibu Suratun selaku karyawan jasa *Catering* Amir melanjutkan penjelasannya bahwa, "setelah semua masakan sudah matang dan sudah siap. Baru setelah itu akan dikemas oleh karyawan laki-laki yang tugasnya untuk mengangkut pesanan pakai mobil itu".<sup>63</sup>

Kemudian, adapun proses pengemasannya yang dilakukan oleh para karyawan pada pelayanan jasa *catering*, sebagaimana yang diungkapkan oleh Pak Subhan selaku karyawan jasa *Catering* Amir bahwa,

Semua makanan ini yang sudah siap untuk diantar ke lokasi, dikemas ke dalam panci-panci besar, baskom atau tempat lainnya yang besar dan mudah untuk dibawanya yang khusus untuk tempat makanan yang sudah matang. <sup>64</sup>

Lalu, diperjelas lagi pada proses selanjutnya oleh Pak Subhan selaku karyawan jasa *Catering* Amir bahwa,

Lalu ditutupi sama plastik wrap atau kresek tebal yang nantinya di atasnya diberi lubang kecil-kecil untuk jalan keluar uap masakan yang masih panas tersebut. Agar nanti pada waktu perjalanan pengantaran ke lokasi tidak kemasukan debu atau kotoran kotoran lainnya. Maka dari itu, semuanya ditutup dengan memakai kresek yang ditali rafia atau plastik wrap itu supaya tidak tumpah dan lebih gampang memasang dan melepasnya. 65

65 Ibid.

 $<sup>^{62}</sup>$  Ibid.

<sup>63</sup> Ibid

 $<sup>^{64}</sup>$  Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Karyawan di  $\it Catering$  Amir, Pada tanggal 12 Oktober 2018 Pukul 15:30 WIB

Ada juga yang dalam proses pengemasannya tidak memakai kresek yang ditali rafia atau plastik wrap tersebut, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Latifah selaku karyawan *Catering* Hasyim bahwa,

Makanan yang sudah siap dan akan diantarkan ke lokasi tersebut, dimasukkan ke dalam wadah yang besar kemudian ditutup dengan tutup wadah tersebut. Tapi, itu digunakan jika dalam porsi besar. Jika pemesanan dalam porsi sedikit, langsung ditata rapi di tempat khusus yang ada ukurannya yang disediakan oleh *catering* kami yang nantinya ketika sampai ke lokasi, semua pesanan langsung dapat disajikan. <sup>66</sup>

Selanjutnya, adapun proses pengiriman yang dilakukan oleh para karyawan pada pelayanan jasa *catering* tersebut, sebagaimana yang dijelaskan oleh Mas Deni selaku karyawan jasa *Catering* Amir bahwa,

Kalau makanan dan minumannya semua sudah siap semuanya, sudah dikemas secara rapi. Kami angkat semuanya ke mobil. Kami menggunakan mobil box, kalau pesanan banyak dan waktu tidak mencukupi jika dilakukan untuk 2x jalan, maka kami menggunakan 2 (dua) mobil, yaitu mobil box 1 (satu) buah dan ada mobil pick up 1 (1) buah. Biasanya kami antarnya 1-2 jam sebelum acara dimulai, jadi sampai sana kami bisa ada waktu lama untuk menyiapkan pesanan semuanya. 67

Setelah itu, terdapat proses penataan di tempat lokasi yang dilakukan oleh para karyawan pada pelayanan jasa *catering* tersebut dan sekaligus setelah itu menjadi pramusaji, sebagaimana yang dijelaskan oleh Mas Andik selaku karyawan jasa *Catering* Amir.

Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

67 Hasil wawancara dengan Mas Deni, Karyawan di *Catering* Amir, Pada tanggal 12
Oktober 2018 Pukul 15:30 WIB

 $<sup>^{66}</sup>$  Hasil wawancara dengan Ibu Latifah, karyawan di  $\it Catering$  Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

Kalau semua sudah diantar di lokasi, secara otomatis kami sebagai karyawan laki-laki memindahkan dan menyiapkan semua makanan dari mobil ke ruangan yang telah disediakan khusus untuk penataan semua pesananan tersebut. Dimulai dari pemindahan tempat pancipanci besar tersebut ke tempat yang khusus untuk prasmanan jika pesanannya prasmanan. Lalu kami menatanya ke meja prasmanan dengan rapi. <sup>68</sup>

Pada proses yang ada di atas tersebut ternyata tidak jauh beda dengan catering lainnya. Seperti yang diungkapkan oleh Mas Edi selaku karyawan jasa Catering Hasyim bahwa,

Setelah semuanya siap, kita antar ke lokasi dan langsung kita tata semuanya di sana beserta karyawan semuanya. Jadi, setelah kita mengolah pesanan dan semuanya sudah siap, kita langsung beranjak ke lokasi untuk menata semuanya. <sup>69</sup>

Lalu, proses terakhir yang mana proses ketika acara sudah selesai dan mengemas semua tempat-tempat makanan dan kemudian diangkut lagi di dalam mobil. Hal ini diungkapkan oleh karyawan yang bernama Pak Eko pada jasa *Catering* Amir bahwa,

Biasanya itu setelah acara ada yang makanannya habis semua dan ada yang masih sisa. Kalau seumpama makanannya sisa setelah acara selesai, maka makanan itu kami kemas lagi kemudian kami diberikan kepada si pembeli untuk dibawa pulang, karena mereka sudah membelinya mbak. Setelah itu kita mengkemas semua tempat-tempat makanan, kita bersihkan terus kita angkut untuk dibawa pulang semuanya. <sup>70</sup>

 $^{69}$  Hasil wawancara dengan Mas Edi, karyawan di  $\it Catering$  Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 10:40 WIB

 $<sup>^{68}</sup>$  Hasil wawancara dengan Mas Andik, Karyawan di  $\it Catering$  Amir, Pada tanggal 13 Oktober 2018 Pukul 10:30 WIB

 $<sup>^{70}</sup>$  Hasil wawancara dengan Pak Eko, Karyawan di  $\it Catering$  Amir, Pada tanggal 13 Oktober 2018 Pukul 10:30 WIB

Untuk proses yang terakhir ini juga tida jauh beda dengan *catering* yang lainnya. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Tiwi selaku karyawan pada jasa *Catering* Hasyim bahwa,

Kalau semua acara sudah selesai kami langsung bersiap untuk mengemasnya dan diangkut ke mobil dibawa pulang mbak. Biasanya makanannya ada yang habis dan ada yang tidak habis. Kalau tidak habis kami kemas untuk diberikan kepada pembelinya untuk dibawa pulang.<sup>71</sup>

Dapat dilihat banyaknya peluang pada usaha bisnis pelayanan jasa *catering* ini, ternyata dapat mempengaruhi juga pada banyaknya masyarakat yang berperan sebagai konsumen tertarik untuk menggunakan pelayanan jasa *catering* tersebut. Ketika peluang bisnis ini membludak dan banyaknya konsumen yang berminat pun juga membludak. Tidak menutup kemungkinan bahwa adanya permasalahan di dalamnya antara konsumen dan pelaku usaha dalam penggunaan pelayanan jasa *catering* tersebut. Baik permasalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha ataupun permasalahan yang dilakukan oleh konsumen itu sendiri. Hal ini dijelaskan oleh Yunevika Mughti selaku pelaku konsumen jasa *catering* bahwa,

Pengalaman saya dalam menggunakan jasa *catering* itu mengalami masalah ketika memesan ke tempat *catering* yang sudah terkenal enak mbak, terus saya memesan pada tanggal yang mana di *catering* tersebut ternyata pada tanggal yang sama sudah ada banyak pesanan yang masuk, dan pesanan kita ditolak. Secara terpaksa saya ganti *catering* lainnya. Ada rasa kecewa karena pesanan saya ditolak.<sup>72</sup>

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan Yunevika Mughti, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 27 September 2018 Pukul 09:54 WIB

 $<sup>^{71}</sup>$  Hasil wawancara dengan Ibu Tiwi, karyawan di  $\it Catering$  Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 11:00 WIB

Lain halnya dengan konsumen lain yang bernama Erni Nur Hayati pengguna jasa *catering* ini bahwa, "kendala pada konsumen yang saya alami itu, biasanya rasa makanan dan porsinya tidak sesuai".<sup>73</sup>

Selain itu ada konsumen lainnya yang mengalami permasalahan ketika menggunakan jasa *catering*. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Risma Nur Izzati selaku konsemen jasa *catering* bahwa,

Saya pernah mengalami masalah ketika pesan di *catering*, janjiannya jam 4 (empat) sore untuk dibuat acara buka bersama, ternyata datangnya pas udah maghrib. Secara otomatis mbak, saya dan temanteman kecewa, karena sudah menunggu lama dan belum lagi nanti bakalan membagikan nasi per orangnya dan pastinya butuh waktu mbak. Jadinya kita buka puasanya telat. Waktu saya protes ke penjualnya yang antar pesanan saya, penjualnya cuma bilang minta maaf saja habis itu pulang.<sup>74</sup>

Sama halnya juga dengan konsumen lainnya yang mengalami permasalahan ketika menggunakan pelayanan jasa *catering* dan meminta pertanggungjawaban oleh pelaku usahanya. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Erni Nur Hayati selaku konsemen jasa *catering*.

Pesanan saya dulu pernah diantar terus ternyata sampai ke lokasi saya, ada beberapa makanan yang hancur berantakan di dalam kotak. Gak banyak mbak yang rusak, cuma 3 (tiga) kotak saja, itu nasi kotak. Kemudian saya langsung telfon pemilik *catering* dan saya protes ke dia dan minta ganti rugi saja. Tapi dari pihak sananya hanya bilang minta maaf dan nanti kalau saya pesen lagi di sana, saya akan mendapatkan bonus potongan harga.<sup>75</sup>

<sup>74</sup> Hasil wawancara dengan Risma Nur Izzati, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 20 September 2018 Pukul 20:30 WIB

 $<sup>^{73}</sup>$  Hasil wawancara dengan Erni Nur Hayati, Konsumen jasa  $\it catering, Pada tanggal 20$  September 2018 Pukul 12:15 WIB

<sup>75</sup> Hasil wawancara dengan Erni Nur Hayati, Konsumen jasa *catering*, Pada tanggal 20 September 2018 Pukul 12:15 WIB

Namun, ada juga konsumen yang ketika mengalami kerugian, konsumen tidak meminta pertanggungjawaban atau protes kepada pelaku usaha pelayanan jasa *catering* tersebut. Seperti yang telah dijelaskan oleh Rizqotul Istiqomah selaku konsemen jasa *catering* bahwa,

Saya pernah mengalami kerugian ketika memesan jajanan kotak. Pada waktu itu, dulu teman saya pernah pesan jajanan kotak di suatu *catering*, ukuran jajannya besar-besar dan rasanya enak serta harganya juga tidak terlalu mahal. <sup>76</sup>

Diperjelas lagi oleh Rizqotul Istiqomah selaku konsemen jasa *catering* bahwa,

Ketika saya memesan di *catering* yang dulu pernah dipesan teman saya, dan pesanan saya itu sama dengan apa yang dipesan oleh teman saya dulu. Ternyata ukurannya beda dan rasanya pun juga berbeda. Jelasnya, ukurannya lebih kecil dari yang dulu dan rasanya gak seenak dulu, padahal harganya tetap sama seperti dulu. Tapi saya males buat protes minta ganti rugi. Iya sudah, saya gak beli lagi di situ. <sup>77</sup>

Jadi, masih banyak konsumen yang mengalami kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha, terutama pada usaha bisnis pelayanan jasa *catering*. Namun, pada kenyataannya, masih belum ada timbal balik dari pelaku usaha yang sangat signifikan. Pelaku usaha masih saja belum memberikan tanggungjawabnya sebagai produsen berupa ganti rugi yang membuat kerugian kepada konsumen.

Terdapat pelaku usaha pada pelayanan jasa *catering* yang menjelaskan terkait permasalahan yang ada pada usahanya. Permasalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha ini bertanggungjawab dengan cara memberi ganti rugi dan

 $<sup>^{76}</sup>$  Hasil wawancara dengan Rizqotul Istiqomah, Konsumen jasa catering, Pada tanggal 19 September 2018 Pukul 13:06 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>77</sup> Ibid.

ada juga yang bertanggungjawab dengan memberi ganti rugi berupa permintaan maaf secara tulus. Hal ini dinyatakan oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa *Catering* Hasyim bahwa,

Di sini ada pembeli yang mengalami kerugian mbak. Biasanya soal telatnya pengiriman, hal itu disebabkan karena pada hari tersebut tidak hanya 1 (satu) pesanan saja yang diproses, ada banyak sekali pesanan yang kami kerjakan. Akan tetapi kami berusaha memaksimalkan dan berusaha supaya tidak telat pengiriman dan tidak membuat konsumen merasa dirugikan. Pada akhirnya, ada saja salah satu pesanan yang dalam tahap pengirimannya telat. Kemudian pembeli atau konsumen saya itu protes melalui telepon, saya langsung meminta maaf kepada pembeli tersebut dan saya memberikan potongan harga sebagai ganti rugi mbak, karena bagaimanapun itu kesalahan dari kami juga. <sup>78</sup>

Selain keterangan yang telah dijelaskan di atas, terdapat pelaku usaha jasa *catering* lainnya yang mengalami permasalahan di dalam usahanya. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Anita selaku pelaku usaha jasa *Catering* Amir bahwa,

Pada saat itu ada pesanan pesta pernikahan, pembelinya pesan prasmanan 2x pagi dan sore acaranya. Nah, waktu kami kirim pesanan pada waktu pagi hari sekitar jam 7 (tujuh) pagi, ternnyata pada waktu jam 11 (sebelas) siang pembeli tiba-tiba komplain ke saya lewat telepon dan menjelaskan bahwa ada salah satu makanannya yang sudah basi duluan. Lalu saya langsung minta maaf dan langsung menggantinya dengan masakan yang baru. Untuk makanan yang basi itu langsung saya buang saja. Ini karena kesalahan teknis pengolahannya, jadi hal tersebut sudah menjadi resiko saya mbak. <sup>79</sup>

Namun, ada juga permasalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mana hanya bertanggungjawab dengan meminta maaf kepada konsumennya. seperti yang diungkapkan oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa *Catering* Hasyim bahwa,

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anita, Pelaku Usaha jasa *Catering* Amir, Pada tanggal 09 Oktober 2018 Pukul 09:30 WIB

-

 $<sup>^{78}</sup>$  Hasil wawancara dengan Ibu Yuyun, Pelaku Usaha jasa  $\it Catering$  Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

Ketika itu, karena saya mengantuk dan lelah sekali, ada pembeli yang datang pesan jajanan kotak dengan jumlah beberapa ratus kotak. Di dalamnya isinya salah satunya ada lemper. Waktu saya mendatanya di awal dan menulis dipapan pemesanan khusus, saya menulisnya lemper basah, padahal pembelinya mintanya lemper bakar. <sup>80</sup>

Kemudian, dilanjutkan lagi penjelasan yang diungkapkan oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa *Catering* Hasyim bahwa,

Saya kaget awalnya karena saya benar-benar tidak sadar ketika salah menulis pesanan, dan saya langsung diprotes sama pembeli tersebut. kemudian saya cek di papan pemesanan dan ternyata saya salah menulisnya. Langsung saya minta maaf dan pembeli menerima permintaan maaf dari saya. Tadinya si pembeli protes sambil marahmarah, akan tetapi saya langsung minta maaf saja dengan tulus. Dan beberapa hari kemudian di pembeli tersebut pesan lagi mbak. Alhamdulillah pembeli tidak kapok pesan di *catering* saya. 81

Selain itu, masih ada juga permasalahan lainnya yang mana pelaku usaha bertanggungjawab dengan cara meminta maaf. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Anita selaku pelaku usaha jasa *Catering* Amir bahwa, "ada yang pesen bakso waktu acara pesta pernikahannya mbak, terus ada yang protes kuahnya keasinan. Saya langsung minta maaf mbak, toh baksonya juga habis setelah itu".<sup>82</sup>

Tidak hanya masalah yang mana permasalahan tersebut bersumber dari kesalahan pelaku usaha saja. Akan tetapi ada juga permasalahan yang bersumber pada konsumennya, dan itu terjadi pada usaha bisnis pelayanan

.

<sup>&</sup>lt;sup>80</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yuyun, Pelaku Usaha jasa *Catering* Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>81</sup> *Ibid*.

<sup>&</sup>lt;sup>82</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anita, Pelaku Usaha jasa *Catering* Amir, Pada tanggal 09 Oktober 2018 Pukul 09:30 WIB

jasa *catering*. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Anita selaku pelaku usaha jasa *Catering* Amir bahwa,

Kejadian ini baru saja terjadi mbak, ada pembeli itu pesen prasmanan untuk pesta pernikahannya. Dia pesen banyak, dan langsung bayar DP. Setelah acaranya selesai, dia gak bayar sisa kurangannya. Saya hubungi tidak merespon, padahal pesenannya itu dalam jumlah porsi yang cukup besar. Kemudian saya hubungi lagi dan baru direspon oleh si pembeli tersebut dengan hanya janji nanti akan dilunasi. Lalu saya coba telusuri di rumahnya, ternyata dia orang biasa bukan orang kaya mbak. Sedangkan dia pesannya banyak sekali. 83

Kemudian, dilanjutkan lagi penjelasan yang diungkapkan oleh Ibu Anita selaku pelaku usaha jasa *Catering* Amir bahwa,

Dulu itu pernah janjiin saya kalau mau melayani pesanan dia nanti akan diberikan bonus lebih. Ternyata saya dibohongi, lalu saya bawa polisi untuk menagih sisa kurangannya tersebut, dan alhamdulillah dia mau membayarnya meskipun menyicil sedikit demi sedikit. Alhamdulillah masalah ini sudah selesai ketika pembayarannya sudah lunas, walaupun harus dicicil lama sekali. Tapi, dia tidak ada niatan sama sekali kepada saya untuk meminta maaf mbak. 84

Selain itu, terdapat pelaku usaha yang mengalami kerugian yang dilakukan oleh konsumennya sendiri. seperti yang diungkapkan oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa *Catering* Hasyim bahwa,

Saya dulu pernah diprotes oleh pembeli, saya ditelepon dan si pembeli tersebut marah-marah serta mengatakan bahwa kalau saya mempermalukannya. pembeli mengatakan bahwa, kalau makanannya habis dan tamu masih ada banyak yang belum makan, dan mengatakan bahwa pesanan yang saya kerjakan salah dalam jumlah porsinya. Saya kaget dan bingung, salah dari segi mana, dikarenakan saya mengerjakan pesanan pembeli tersebut sesuai dengan apa yang telah dipesan sebelumnya. Langsung saja saya datang ke tempat acara pernikahan tersebut dan menemui pembeli itu. Lalu, dia mendatangi

<sup>&</sup>lt;sup>83</sup> *Ibid*.

<sup>84</sup> *Ibid*.

saya dan tetap marah-marah ke saya. Saya diam, dan memperhatikan sekitarnya, karena saya bingung mbak, kesalahan saya ada di mana. 85

Kemudian, dilanjutkan lagi penjelasan yang diungkapkan oleh Ibu Yuyun selaku pelaku usaha jasa *Catering* Hasyim bahwa,

Lalu saya coba cek buku tamu yang ada di depan. Saya hitung berapa yang datang pada saat itu, dan saya baru menemukan permasalahannya. Ternyata, di buku tamu isinya ada 1000 (seribu) tamu yang datang di acara tersebut, sedangkan pembeli kemarin hanya memesan 500 (lima ratus) porsi saja ke saya. Kemudian, saya langsung pulang lagi mencari buku nota terus saya cek, dan ternyata benar. Lalu saya kembali ke lokasi si pembeli tersebut untuk menunjukkan nota dan data buku tamu yang hadir. Saya jelaskan, ini bukan salah saya, karena tamu yang datang melebihi kuota pesanan di awal. Lalu pembeli meminta maaf kepada saya. <sup>86</sup>

Ketika terdapat permasalahan yang dialami oleh pelaku usaha jasa catering, pada kenyataannya banyak dari karyawan yang tidak mengetahuinya terkait detailnya sebuah permasalahan tersebut. Karena, ketika konsumen mendapatkan masalah, konsumen tersebut langsung komplain yang ditujukan kepada pelaku usaha bukan kepada karyawan pelaku usaha. Hal ini dijelaskan oleh Mas Fiki selaku karyawan jasa Catering Amir bahwa,

Saya ini fokus kepada pekerjaan saya saja mbak, jadi saya tidak terlalu tau terkait masalah apa saja yang dialami pada *catering* ini. Soalnya biasanya pembeli kalau mengalami permasalahan di dalam pelayanan *catering*, mereka langsung komplainnya ke Ibu Anita yaitu pemilik jasa *Catering* Amir. <sup>87</sup>

.

<sup>&</sup>lt;sup>85</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yuyun, Pelaku Usaha jasa *Catering* Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 08:00 WIB

<sup>&</sup>lt;sup>86</sup> Ibid.

<sup>&</sup>lt;sup>87</sup> Hasil wawancara dengan Mas Fiki, Karyawan di *Catering* Amir, Pada tanggal 13 Oktober 2018 Pukul 10:45 WIB

Selain itu, ada juga karyawan lainnya yang tidak mengetahui permasalahan secara jelas yang dialami di dalam *catering* tempat kerjanya. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Tumini selaku karyawan pada jasa *Catering* Hasyim bahwa,

Saya tidak mengetahuinya mbak. Saya di sini kerjanya hanya memasak pesanan sesuai yang diperintah sama Ibu Yuyun pemilik jasa *Catering* Hasyim, dan yang saya kerjakan bukan hanya memasak saja, akan tetapi saya juga melakukan pekerjaan yang lainnya sesuai dengan apa yang diperintahkan Ibu Yuyun.<sup>88</sup>

Jadi, dapat di simpulkan bahwa di dalam usaha binis pelayanan jasa catering tidak hanya permasalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha saja, akan tetapi pada kenyataannya permasalahan juga bisa dilakukan oleh konsumen. Hal tersebut terjadi karena antara pelaku usaha dan konsumen mengalami kurangnya pengetahuan terkait pentingnya pelindungan konsumen di dalam suatu usaha bisnis yang ditekuni. Meskipun hanya dalam tingkat usaha bisnis rumahan saja, akan tetapi pelaku usaha dan konsumen ini harusnya memahami terkait apa saja hak dan kewajiban masing-masing yang dipunyai, agar tidak ada permasalahan-permasalahan yang merugikan alah satu pihak ataupun bahkan merugikan kedua belah pihak.

## C. Temuan Penelitian

Pada temuan penelitian ini, peneliti menemukan jawaban dari semua permasalahan yang peneliti teliti. Pada pelayanan jasa *catering* di Kelurahan

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Tumini, Karyawan di *Catering* Hasyim, Pada tanggal 19 Oktober 2018 Pukul 12:00 WIB

Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung ini, terdapat beberapa masalah sebagai berikut:

### 1. Pelaku Usaha

Pelaku usaha pada pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung masih belum menerapkan hukum perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan etika bisnis Islam. Pada kenyataannya, pelaku usaha jasa *catering* masih banyak melakukan kesalahan atau kelalaian di dalam menekuni usaha jasa *catering* tersebut, yang membuat konsumen merasa dirugikan. Hal ini, pelaku usaha tidak memenuhi hak dan kewajiban sesuai dengan aturan yang telah berlaku. Ketika pelaku usaha melakukan pelanggaran atas hak dan kewajiban, secara otomatis pelaku usaha juga melanggar atas hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen.

Sesuai dengan aturan yang sudah berlaku, pelanggaran hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen tersebut harus diganti dengan tanggung jawab dalam bentuk ganti rugi. Pada pelayanan jasa catering di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, dalam hal tanggung jawab berupa ganti rugi sudah diterapkan oleh pelaku usaha kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan etika bisnis Islam.

# 2. Konsumen

Tidak hanya pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung saja yang melakukan kesalahan atau kelalaian terhadap konsumennya. Akan tetapi, pada kenyataannya hal ini juga dilakukan oleh konsumen pada jasa *catering*. Dikarenakan bahwa kurangnya pengetahuan terkait hukum perlindungan konsumen dan etika bisnis Islam antara pelaku usaha dan konsumen, yang menjadikan hubungan diantaranya tidak seimbang.