

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara

Kota Kendari merupakan ibu kota Provinsi Sulawesi Tenggara (Sultra). Nama Kendari berasal dari kata Kandai, sebuah kata yang berhubungan dengan kegiatan maritim masyarakat di kota ini. Kata Kandai adalah nama lokal untuk baling-baling perahu yang terbuat dari kayu atau bambu. Secara administratif, di wilayah kota Kendari terdapat 11 kecamatan dan 65 kelurahan. Kota Kendari terletak dekat dengan laut, yaitu laut Kendari. Oleh karena itu, dari 65 kelurahan yang ada di Kota Kendari, 30 kelurahan dapat dikatakan sebagai kelurahan pesisir. Julukan Kota Kendari adalah Kota Lulo, istilah ini berasal dari “Mululo” yang merupakan kosakata suku Tolaki, suku dengan populasi terbesar di Sulawesi Tenggara.

Kata Lulo merujuk pada nama tarian tradisional suku Tolaki. Tarian Lulo merupakan tarian pergaulan yang sering ditampilkan saat acara panen raya, pernikahan, bahkan pelantikan raja. Mengutip data dalam buku Kendari Kota Layak Huni yang diterbitkan Badan Pusat Statistik (BPS), saat ini jembatan Bahtera Mas menjadi ikon utama Kota Kendari. Jembatan Bahtera Mas yang melintasi perairan Teluk Kendari ini diresmikan pada tahun 2020. Dibangun dengan tipe Cable Stayed, jembatan Kendari ini tercatat memiliki panjang 1.348 meter. Jembatan ini menghubungkan kawasan Poasia dan Kota Lama Kendari. Komoditas utama di Kota Kendari berasal dari sektor perkebunan, pertanian dan jasa. Komoditas unggulan dari

sektor perkebunan adalah kakao, kopi, kelapa, cengkeh, jambu mete dan lada. Sementara itu, komoditas unggulan dari subsektor pertanian adalah jagung dan ubi kayu. Sektor komoditas lainnya adalah sektor jasa, yaitu pariwisata. Kendari memiliki satu bandar udara, yaitu Bandar Udara Haluoleo. Pusat transportasi laut juga tersedia di kota ini, yaitu melalui Pelabuhan Kendari.

Wilayah ini terletak di daratan Pulau Sulawesi dan mengelilingi Teluk Kendari. Ada sebuah pulau di kota Kendari yang dikenal dengan nama Pulau Bungkutoko. luas wilayah Kota Kendari mencapai 300,89 km persegi. Berdasarkan sensus tahun 2020, Jumlah penduduk Kota Kendari sebanyak 345.107 jiwa. Dari jumlah itu, 173.987 penduduk laki-laki, dan 171.120 jiwa perempuan. Dari 11 kecamatan di kota Kendari, wilayah yang paling padat penduduk adalah Kendari Barat (42.233 jiwa) dan Poasia (40.657 jiwa). Luas wilayah menurut Kecamatan sangat beragam. Kecamatan Baruga merupakan wilayah kecamatan yang paling luas (17,95%), selanjutnya Kecamatan Abeli (16,40%), Kecamatan Puuwatu (14,86%), Kecamatan Poasia (14,12%), Kecamatan Kambu (9,21%), Kecamatan Mandonga (7,77%), Kecamatan Kendari Barat (7,15%), Kecamatan Kendari (5,86%), Kecamatan Wua-Wua (4,17%), dan Kecamatan Kadia (2,51%). Wilayah Kota Kendari dengan ibu kotanya Kendari dan sekaligus juga sebagai ibukota Provinsi Sulawesi Tenggara secara astronomis terletak di bagian selatan garis khatulistiwa berada di antara $3^{\circ} 54' 30''$ - $4^{\circ} 3' 11''$ Lintang Selatan dan membentang dari Barat ke

Timur diantara 122⁰ 23'-122⁰39' Bujur Timur. Sepintas tentang posisi geografisnya, Kota Kendari memiliki batas- batas

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Konawe;
- Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Kendari ;
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Konawe Selatan ;
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Konawe Selatan.

Kota Kendari terbentuk dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1995 yang disahkan pada tanggal 3 Agustus 1995 dengan status Kotamadya Daerah Tingkat II Kendari.

4.1.2 Restoran Jepang Kin Kaku Kendari

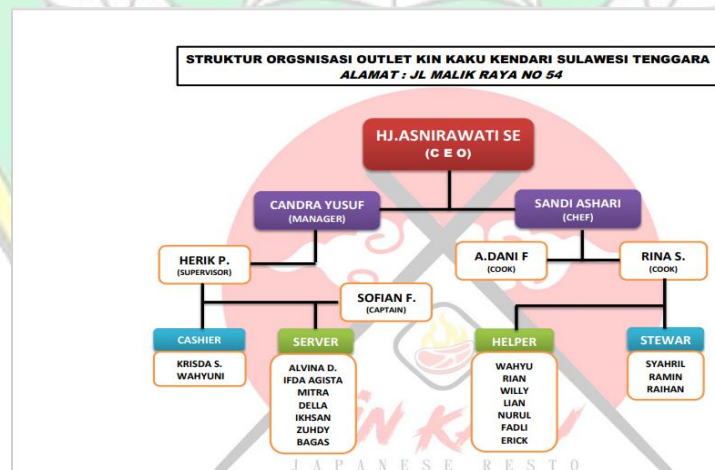
Kin Kaku berarti kuil emas dalam bahasa Jepang. Kin Kaku adalah kuil emas yang terletak di Kyoto, Jepang. Kuil ini selalu ramai dikunjungi pengunjung. Emas melambangkan kemakmuran. Nama tersebut menjadi daya tarik pemilik restoran agar restorannya diterima masyarakat. Kin Kaku sendiri merupakan Restoran Jepang yang digagas oleh 2 orang bersaudara yaitu CEO Dwi sebagai pemilik restoran Jepang Kin Kaku Di Kendari dan CEO Echy sebagai pemilik Restoran Jepang Kin Kaku Di Makassar, yang merupakan orang Bugis Sulawesi Selatan.

Kin Kaku menyajikan pengalaman bersantap yang otentik dengan menghadirkan cita rasa dan penyajian yang mirip dengan makanan di Jepang. Selain itu, suasana restoran dirancang untuk menciptakan nuansa Jepang, dengan dekorasi yang menonjolkan elemen-elemen tradisional seperti penggunaan kayu, lampu, dan ornamen khas Jepang. Kin Kaku merupakan salah satu restoran terpopuler di Kendari, terutama di kalangan

penggemar masakan Jepang. Restoran ini sering menjadi pilihan untuk acara makan bersama keluarga, pertemuan bisnis, atau sekadar bersantai bersama teman. Popularitasnya didukung oleh ulasan positif mengenai kualitas makanan, variasi menu, dan pengalaman bersantap yang memuaskan.

Restoran Jepang Kin Kaku memiliki 3 cabang, diantaranya cabang pertama di Jalan Malik Raya, Kelurahan Korumba, Kecamatan Mandonga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara (Sultra) dan mulai soft opening pada Tanggal 04 September 2021. Outlet kedua terletak Di Jl. Boulevard, Kota Makassar, Sulawesi Selatan dan mulai opening pada Tanggal 06 februari 2023 dan outlet ketiga terletak Di Jl.Kasuari N0.9, Kota Makassar dan mulai opening pada Tanggal 3 juli 2024.

4.1.3 Struktur organisasi Restoran Jepang Kin Kaku



4.2 Praktik All You Can Eat Di Restoran Jepang Kin kaku

Restoran Jepang Kin Kaku di Kendari adalah salah satu tempat makan yang menawarkan berbagai hidangan khas Jepang. Restoran ini terkenal dengan konsep “All You Can Eat” dimana pelanggan dapat menikmati beragam hidangan dengan

harga tetap. Menu di Kin Kaku mencakup berbagai jenis sushi, sashimi, tempura, ramen, dan hidangan khas Jepang lainnya.

Perbedaan utama antara jual beli pada umumnya dan *all you can eat (AUCE)* terletak pada struktur transaksi dan aturan konsumsinya, sebagai berikut:

1. Penetapan Harga

- **Jual Beli Umum:** Harga ditentukan berdasarkan jumlah atau volume barang yang dibeli. Pelanggan membayar sesuai dengan jumlah atau berat produk yang diinginkan..
- **All You Can Eat:** Pelanggan membayar harga tetap di awal, terlepas dari berapa banyak makanan yang dikonsumsi selama periode waktu tertentu. Harga tidak bergantung pada jumlah makanan yang diambil, tetapi pada akses untuk makan sepuasnya dalam batas waktu tertentu.

2. Sistem Kuantitas

- **Jual Beli Umum:** Kuantitas makanan atau barang jelas ditentukan, dan konsumen membayar sesuai dengan volume atau berat barang yang dibeli. Contohnya, membeli 1 kilogram daging dengan harga tertentu.
- **All You Can Eat:** Tidak ada kuantitas spesifik yang ditentukan di awal. Konsumen bebas mengambil sebanyak mungkin makanan dalam batas waktu yang ditetapkan (misalnya 90 menit di Kin Kaku), tetapi ada aturan bahwa makanan yang tidak habis bisa dikenakan biaya tambahan.

3. Waktu Konsumsi

- **Jual Beli Umum:** Tidak ada batasan waktu dalam menikmati barang atau makanan yang dibeli. Konsumen dapat membawa pulang makanan dan mengonsumsinya kapan saja.
- *All You Can Eat* : Ada batasan waktu yang ditentukan, biasanya 90 menit, dimana makanan harus segera dikonsumsi. Sisa dibawa pulang tergantung dari kebijakan restoran.

4. Risiko Pemborosan

- **Jual Beli Umum:** Pembelian makanan biasanya sesuai kebutuhan, sehingga risiko pemborosan lebih rendah karena konsumen hanya membeli apa yang mereka butuhkan atau inginkan.
- *All You Can Eat:* Ada risiko pemborosan makanan karena pelanggan mungkin tergoda untuk mengambil lebih banyak daripada yang bisa mereka makan. Untuk mengurangi hal ini, beberapa restoran menerapkan denda untuk makanan yang tidak habis.

5. Kepemilikan Barang

- **Jual Beli Umum:** Setelah transaksi dilakukan, barang atau makanan menjadi milik konsumen secara penuh, dan konsumen memiliki kebebasan penuh untuk mengonsumsinya atau menyimpannya.
- *All You Can Eat:* Konsumen hanya memiliki hak atas makanan selama waktu yang telah ditentukan, dan tidak ada hak untuk membawa sisa makanan ke luar restoran.

Berdasarkan hasil penelitian Di Restoran Jepang Kin Kaku, ada beberapa menu dan produk yang tersedia yaitu:

- Paket Reguler Grill dengan Harga Rp.137.500.000 untuk orang dewasa, Rp.109.890.000 untuk anak-anak dan pelanggan akan mendapatkan paket Regular Meat/Daging, Grill Appetizer, Salad & Sauces, Appetizer, Rice & Pasta, Dessert & Beverages.
- Paket Premium Grill dengan harga dengan harga Rp 192.500 untuk dewasa dan Rp 145.000 untuk anak-anak. dan pelanggan akan mendapatkan Premium Meat, Grill appetizer, Salad & Sauces, appetizer, Rice & pasta, Samyang Ala Kin kaku, Dissert & Beverages.
- Paket Combo 1 Shabu & Grill dengan harga Rp.181.500.000 untuk orang dewasa Rp.159.500.000 untuk anak-anak dan pelanggan akan mendapatkan paket Regular Meat, Grill Appeziter, Premium Suki, Soup Selections, Salad & Sauces, Appetizer, Rice & Pasta, Dessert Beveragers.
- Paket Combo 2 Shabu & Grill dengan harga Rp.275.000 untuk orang dewasa, Rp.250.000 untuk anak-anak dan pelanggan akan mendapatkan paket Super Premium Meat, Grill Appetizer, Salad & Sauces, Appetizer, Rice & pasta, Premium Suki, Soup Selections, Samyang Ala Kin Kaku, Dessert & Beverages.
- Paket Super Premium Grill dengan harga Rp.237.000 untuk orang dewasa Rp.185.000 untuk anak-anak dan pelanggan akan mendapatkan Paket Super Premium Meat, Grill appetizer, Salad &

Sauces,appetizer,Rice & pasta,Samyang Ala Kin kaku,Dissert & Beverages.

Praktik jual beli konsep *All You Can Eat* di Restoran Jepang Kin kaku yaitu pihak pembeli dan penjual dapat melihat kondisi makanan yang akan diperjualbelikan secara langsung, dengan mekanisme pelayan yaitu, ketika konsumen datang pelayan menyapa dan konsumen memilih tempat duduk. Kemudian, pelayan akan memberikan pelayanan penuh serta memberikan buku menu dan menjelaskan hidangan yang tersedia. Pelayan Restoran Jepang Kin Kaku menjelaskan aturan yang ada di restoran dan konsumen dapat menanyakan serta memilih semua produk yang tersedia dalam paket menu tetap. Paket menu akan di berikan setelah pelanggan memilih paket yang mau di pesan. Setelah konsumen memilih menu Pelayan akan menyiapkan alat-alat seperti Stovetop Grill/pemanggang, alat dan bahan untuk shabu. Setiap pemesanan konsumen hanya boleh memilih 1 jenis meat/daging terlebih dahulu yang tersedia dalam menu paket. Pelayan kemudian membagikan 2 nampan daging tipis berisi 5 irisan per orang untuk setiap pesanan dan setelah hidangan siap, pelanggan meminta hidangan tersebut lagi kepada pelayan hingga waktu yang ditentukan dan pelanggan dikenakan pajak 10%.

Restoran Jepang Kin kaku memiliki beberapa aturan untuk para konsumen yang mengunjungi restoran. Pihak restoran harus memastikan semua pelanggan memahami aturan saat melakukan pembayaran. Pelanggan bebas makan dan minum apapun, makan sebanyak yang pengunjung mau, tetapi ada aturan yang harus diketahui dan diikuti yaitu:

1. Durasi makan untuk menikmati hidangan selama 90 menit dan jika melampaui batas waktu yang ditentukan maka akan dikenakan denda sebesar Rp.50.000,-/30 menit.
2. Makanan yang tertinggal di meja pelanggan akan dikenakan denda Rp 50.000/100 gram untuk setiap jenis makanan..
3. Hidangan tidak bisa dibawa pulang, tapi hanya bisa dinikmati di restoran.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, peneliti mengetahui bahwa memang ada denda, batas waktu dan larangan membawa makanan pulang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan “Sofian” & “Heri” selaku karyawan di Restoran Jepang Kin kaku Kendari tersebut mengatakan:

“Restoran ini memiliki beberapa aturan yaitu, jika pelanggan menyisakan makanan maka akan dikenakan denda/cash/denda sebanyak Rp. 50.000/100 gram untuk semua jenis makanan kecuali sauces. Pelanggan tidak boleh membawa makanan pulang ke rumah dan pelanggan akan dikenakan batasan waktu, yaitu 90 menit setelah makanan siap di atas meja dan kami akan mengingatkan kepada pelanggan 15 menit sebelum waktu habis. Setelah waktu yang ditentukan telah habis maka sudah tidak boleh memesan, jika melewati batas waktu yang telah ditentukan maka akan dikenakan denda sebanyak 50.000 dengan tambahan waktu 30 menit. Restoran ini juga memberikan biaya tambahan pajak dan free(gratis) ice cream.” (wawancara tertanggal 20 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara, hal inilah yang membuat pelanggan merasa tertarik dengan konsep restoran ini, dimana mereka dapat menikmati prosesnya sendiri dan bersantai serta berbincang dengan teman dan keluarga. Hal ini pula yang menjadi alasan mengapa ini populer di kalangan anak muda saat ini. Faktanya, staf restoran memberi tahu pelanggan bahwa waktu yang tersisa hanya sedikit, biasanya 15 menit sebelum waktu berakhir, sehingga tidak ada pelanggan yang melebihi

waktu makannya. Namun, beberapa konsumen didenda karena tidak menghabiskan makanannya. Selain itu, menurut hasil wawancara dengan beberapa konsumen, waktu 90 menit sudah cukup untuk menikmati makanan yang ditawarkan. Dan menurut hasil wawancara, pelanggan sebenarnya diperbolehkan duduk dan ngobrol lebih dari 90 menit, tapi itu saja, tidak diperbolehkan memakan makanannya.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 18 Juli 2024 dengan “Candra” selaku Manager di Restoran Jepang Kin Kaku Kendari ada beberapa alasan mengapa Restoran Kin Kaku memiliki aturan seperti batasan waktu, denda, dan tidak boleh membawa makanan pulang, yaitu:

- Penerapan denda di restoran ini adalah untuk mencegah pemborosan makanan dan tidak merugikan Restoran. Menurutnya denda di terapkan untuk mendorong konsumen agar lebih bijak dalam mengambil makanan dan konsumen diharapkan tidak mengambil makanan dengan jumlah yang berlebihan yang akhirnya tidak di makan dan di buang.
- Memberi batasan waktu memungkinkan Restoran untuk menawarkan layanan *"All You Can Eat"* dengan harga yang tetap terjangkau, karena mereka dapat memperkirakan rata-rata konsumsi makanan per pelanggan dalam jangka waktu tertentu. Tanpa batasan waktu, ada kemungkinan pelanggan akan duduk terlalu lama dan terus makan, yang dapat menyebabkan pemborosan makanan.
- Konsumen tidak boleh membawa sisa makanan yang tidak habis karena Restoran sudah menghitung biaya dan keuntungan berdasarkan asumsi bahwa makanan akan di konsumsi dalam 1 sesi. Membawa makanan pulang bisa merusak perhitungan ini, terutama jika konsumen mengambil

lebih banyak daripada yang seharusnya dan ini bisa dianggap tidak adil oleh pelanggan lain yang tidak melakukannya hal ini bisa menimbulkan ketidakpuasan dan konflik oleh para pelanggan. Meskipun ada aturan seperti denda untuk sisa makanan, beberapa pelanggan mungkin masih mengambil lebih banyak makanan daripada yang bisa mereka habiskan, yang dapat mengakibatkan pemborosan. Jika pemborosan ini tidak dikelola dengan baik, restoran bisa mengalami kerugian biaya.

Hasil wawancara menunjukkan hal ini diterapkan karena orang biasanya hanya lapar mata dan tujuannya adalah untuk makan sebanyak banyaknya, maka untuk menghindari pelanggan yang begitu diterapkanlah sistem denda ini agar pelanggan tidak membuang-buang makanan atau *mubazir*. Restoran menyarankan agar makan dengan perlahan, mereka menyediakan porsi-porsi daging yang bisa diambil secara bertahap dan berulang, jadi pelanggan bisa mengambil sedikit-sedikit sehingga jika merasa sudah kenyang tidak menyisakan makanan, tidak ada makanan lain dan tidak ada yang tersisa di atas meja. Tidak ada aturan takeaway atau bawa pulang makanan, restoran tidak memperbolehkan makanan dibawa pulang karena itu akan merugikan pihak restoran.

Berdasarkan uraian praktik transaksi jual beli *all you can eat* yang ada di Restoran Jepang Kin Kaku apabila konsumen sudah menyetujui semua peraturan yang dijelaskan oleh pelayan pada saat sebelum pemesanan dan memilih untuk melanjutkan pesanan maka artinya konsumen menyetujui dan ridho atas adanya denda yang ditetapkan oleh pihak restoran kepada konsumen.

Sebagaimana hasil wawancara dengan “Irma” & “Rohim” selaku customer/pelanggan di Restoran Jepang Kin Kaku Kendari tersebut mengatakan:

“Awal kami datang kami di suruh memilih makanan yang tersedia sambil menunggu pesanan daging dan ada beberapa aturan, salah satunya Kebijakan pembatasan waktu makan dalam 90 menit menurut saya makan dalam waktu 90 menit itu sudah sangat cukup dan mereka memberi tahu 15 menit sebelum waktu habis (wawancara pada tanggal 2 Juli 2024).

Berdasarkan pernyataan di atas dapat di simpulkan bahwa praktik jual beli dengan konsep *all you can eat*, konsumen tidak memperlmasalahakan terkait aturan tersebut karena menganggap aturan yang ada memang sudah menjadi ciri khas restoran.

Hal yang sama diungkapkan oleh “Irwan” selaku customer/pelanggan di Restoran Jepang Kin Kaku Kendari tersebut mengatakan:

“ Pertama datang kita di persilahkan mengambil makanan yang tersedia sambil menunggu *grill & shabu* adapun terkait aturan yang berlaku di restoran ini saya rasa tidak ada masalah karena aturan ini memang sudah aturan dari restoran dan kita yang datang di tempat ini pasti sudah menerima aturannya dengan adanya aturan ini juga memungkinkan kita untuk tidak boros dalam makanan”. (wawancara pada tanggal 2 Jjuli 2024)

Dari hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa konsumen rela atas aturan yang ada karena aturan tersebut dapat mencegah konsumen untuk mengambil makanan yang tidak berlebih-lebihan.

Kedua tanggapan pelanggan di atas menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan aturan dan praktik *all you can eat* di Restoran Kin Kaku Kota Kendari. Mereka berpendapat bahwa aturan serta praktik yang di lakukan tidak menyebabkan kerugian karena mereka rela terhadap aturan tersebut. Selain itu, mereka juga berpendapat bahwa aturan ini sudah menjadi ciri khas restoran serta memberikan manfaat terutama dalam mengambil makanan yang tidak berlebih-lebihan. Meski tujuannya mungkin untuk mencegah pemborosan namun secara praktik harus sesuai dengan masalah, sehingga kemaslahatan disetiap konsumen

terpenuhi, karena jual beli harus berdasarkan kerelaan antara kedua belah pihak bukan karena adanya paksaan.

Terdapat beberapa tanggapan berbeda terhadap praktik jual beli konsep *all you can eat* ini, berdasarkan hasil wawancara dengan "Vira" selaku customer/pelanggan di Restoran Jepang Kin Kaku Kendari tersebut mengatakan:

"Pertama kali datang kita di tawarkan makanan yang tersedia di meja sambil menunggu daging namun sambil menunggu daging. Ketika daging datang kita sudah kenyang karena makanan yang tersaji adalah makanan berat jadi kita hanya bisa menikmati daging sedikit saja. Menurut saya aturan di restoran ini saya kurang setuju karena kita sudah membeli makanan tetapi tidak boleh di bawa pulang serta makanan yang di bayar tidak sesuai dengan harga". (wawancara tanggal 3 Juli 2024)

Menurut saudara Vira, mengatakan bahwa makanan yang ia bayarkan tidak sebanding dengan ia bayar dan merasa di rugikan. Karena yang menjadi menu utamanya ialah daging tetapi ia di tawarkan makanan berat lainnya sambil menunggu daging. Sebelum daging datang ia sudah merasa kenyang jadi hanya bisa makan daging sedikit.

Sama halnya yang dikatakan oleh ibu "Yunita" dalam wawancara tersebut mengatakan:

"Pihak resto tidak menjelaskan secara detail aturan yang ada di sana. Terkait aturan di restoran ini awalnya saya merasa terkejut dengan adanya aturan pembayaran denda dan batasan waktu tapi aturan ini juga sudah menjadi kebijakan restoran. Jujur saja saya merasa kurang setuju dengan konsep ini bagi saya yang sudah berumur karena porsi makanan saya yang sudah terbilang sedikit tidak sesuai dengan porsi yang saya makan dan yang saya bayar".(wawancara tanggal 3 Juli 2024)

Menurut ibu "Yunita" dirinya merasa tidak rela karena pihak resto tidak menjelaskan secara detail konsep yang ada di sana karena ia baru pertama kali datang dan belum mengetahui pasti bagaimana sistem yang ada di restoran. Dan ia

juga merasa keberatan karena makanan yang ia makan tidak sesuai dengan yang ia bayar.

Dari hasil wawancara di atas terlihat bahwa peraturan yang berlaku di Restoran Jepang Kin kaku sudah menjadi kebijakan Restoran dan pelanggan hanya bisa mengikuti aturan yang berlaku. Selain itu dari hasil wawancara menunjukkan bahwa respon dari setiap konsumen yang pernah makan di Restoran Jepang Kin Kaku berbeda-beda, ada yang memaklumi aturan tersebut karena sudah menjadi ciri khas dan kebijakan restoran ada juga yang merasa keberatan dengan aturan tersebut terutama harga yang tidak sesuai dengan porsi yang mereka makan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama 6 orang konsumen terdapat dua pandangan atau persepsi yang diberikan oleh konsumen mengenai konsep *all you can eat* yang dilakukan Di Restoran Jepang Kin Kaku. di antaranya:

No	Inisial informan	Persepsi/pandangan
1.	I	Pro
2.	R	Pro
3.	V	Kontra
4	I	Pro
5	Y	Kontra
6	C	Kontra

Tabel 4.2 Kelompok persepsi konsumen

Tiga dari 6 konsumen berpandangan bahwa praktik jual beli *all you can eat* terjadi di restoran jepang kin kaku bila dipandang dari sisi kemanfaatan merupakan hal yang wajar karena dapat mencegah pemborosan makanan serta tidak menyalahi aturan yang ada karena itu sudah menjadi ciri khas konsep *all you can eat*.

Namun tiga dari 6 konsumen berpandangan negatif terhadap praktik jual beli *all you can eat*. Mereka merasa Keberatan terhadap praktek jual beli *all you can eat* di restoran Jepang Kin Kaku, karena tidak sesuai dengan prinsip jual beli. Pelaksanaan jual beli di Restoran Jepang Kin Kaku Kendari telah memenuhi rukun jual beli yaitu terdapat aqidain (penjual dan pembeli), ijab qabul, dan objek jual beli. Tetapi dalam hal ini yaitu objek jual beli berupa makanan yang diperjualbelikan tidak diketahui oleh kedua belah pihak dalam segi jumlah dan takarannya karena konsep *All You Can Eat ini* adalah bayar satu harga makan sepuasnya dan setiap orang memiliki kadar kepuasan yang berbeda-beda. Dalam hal ini, terdapat kesamaran barang (makanan) secara kuantitas makanan yang dikonsumsi konsumen, apakah senilai dengan harga yang telah ditetapkan atau tidak, sementara setiap orang memiliki porsi makan yang berbeda-beda.

Dari pemaparan di atas diindikasikan terdapat ketidakjelasan dalam takaran, jumlah, dan jenis objek jual beli makanan tersebut. Apabila mengacu kepada ketentuan dan prinsip jual beli dalam Islam, maka jual beli dengan *konsep All You Can Eat* di restoran tersebut mengandung unsur ketidakjelasan/*gharar*. Pada dasarnya *gharar* terjadi ketika kedua belah pihak saling tidak mengetahui apa yang akan terjadi, kapan musibah akan menimpa, apakah besok, lusa, minggu depan sebagainya, yang merupakan hasil dari suatu transaksi yang dibuat oleh penjual atau pelaku usaha dan pembeli. Ketidakjelasan ini kemudian disebut *gharar* yang dilarang dalam Islam. Islam melarang *gharar* hadir dalam kegiatan perekonomian, karena *gharar* menghasilkan ketidakadilan

4.3 Pandangan *Maslahah* Terhadap Praktik Jual Beli Dengan Konsep *All You Can Eat* Di Restoran Jepang Kin Kaku Kendari

Dalam kaitannya dengan konsumsi, terlihat bahwa tujuan konsumsi adalah untuk beribadah kepada Allah SWT, serta untuk meningkatkan daya tahan tubuh, seperti makan dan minum untuk memenuhi kebutuhan lain, berdasarkan kemaslahatan bagi orang banyak, serta dirimu sendiri. Karena umat Islam dianjurkan untuk mempertimbangkan kemaslahatan dan bukan keuntungan. (wahyuni, 2013).

Adapun pendapat mereka telah peneliti kelompokkan berdasarkan ketentuan dalam konsep *all you can eat* yang memerlukan analisis lebih lanjut. Ketentuan dalam resto konsep *all you can eat* yang akan dibahas lebih lanjut adalah meliputi makan sepuasnya, penerapan denda, tidak boleh membawa makanan pulang, dan adanya batasan waktu dalam pandangan masalah. Selain hal tersebut juga akan diurai lebih lanjut tentang indikasi *gharar* dalam pelaksanaan jual beli makanan dengan konsep *all you can eat*.

1. Makan sepuasnya dalam konsep *all you can eat*

Penelitian ini mendukung teori konsumsi Islam dalam kaitannya dengan tujuan konsumsi dalam Islam adalah *masalah*, dimana *masalah* dicapai ketika konsumsi tidak berlebihan, dan melakukan konsumsi sosial seperti zakat, infaq dan sedekah. (Konsumsi untuk akhirat). Hal ini juga mendukung rumusan teori masalah yang menyatakan bahwa konsumen mencari masalah (manfaat dan keberkahan) dari setiap barang dan jasa yang dikonsumsinya. Perilaku konsumen dalam mencari keberkahan dalam kegiatan konsumsinya meliputi konsumsi barang dan jasa yang halal, tanpa pemborosan (*israf*), dan dan peduli

terhadap kebutuhan orang lain yang tidak mampu dengan melakukan konsumsi sosial (Syaparuddin, 2015)

Adapun nasihat dalam Al-quran untuk umat islam untuk memperingatkan umat muslim untuk tidak makan secara berlebih-lebihan yaitu:

Q.S Al-A'raf 7:31

وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا

Terjemahannya:

“Makan dan minumlah kalian, dan janganlah kalian berlebihan.”

Beginilah cara Allah SWT menasehati umat-Nya untuk tidak makan dan minum terlalu banyak, karena memiliki efek negatif pada kesehatan. Setiap orang memiliki porsi makanannya masing-masing, ada yang sedikit dan ada juga banyak. Begitu juga wanita dan pria, bagian porsi makannya juga menjadi hal yang berbeda. Sehingga tidak semua pembeli mengetahui apakah ketika makanan dikonsumsi sebanyak-banyaknya ini melebihi harga yang sudah ditentukan atau tidak.

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di restoran kin kaku kota kendari. Beberapa konsumen merasa puas dengan konsep makan sepuasnya seperti halnya yang di ungkapkan oleh Irma dan rohim dalam wawancara mengatakan:

“Makan dengan menggunakan konsep *all you can eat* di Kin Kaku membuat saya merasa puas dengan harga yang saya bayar jika sebanding dengan variasi dan kualitas makanan yang di sajikan, Mereka merasa mendapatkan nilai yang baik jika dapat menikmati berbagai jenis makanan tanpa batasan, asalkan makanan tersebut berkualitas baik. Adapun manfaat yang kami rasakan adalah kami dapat menikmati kebebasan untuk mencoba berbagai jenis makanan tanpa perlu khawatir tentang harga per porsi”.

Menurut beliau makan dengan konsep *all you can eat* mereka dapat menikmati makanan sepuasnya tanpa melihat harga per porsi.

Hal yang sama di ungkapkan oleh irwan mengatakan:

“Makan di Restoran ini saya dapat memilih makanan apapun yang di sediakan tanpa melihat harga per posinya, dan bisa menikmati daging sepuasnya. Makanan yang di sajikan juga makanan yang segar, disiapkan dengan baik, dan disajikan dengan tampilan menarik saya merasa bahwa variasi dan kualitas makanan sebanding dengan harga yang dibayar”

Namun berbeda halnya yang di ungkapkan oleh Vira & Yunita mengatakan:

“Makan dengan sepuasnya ini tidak sebanding dengan berapa yang saya makan dengan yang saya bayar’

Menurut beliau mereka merasa di rugikan karena makanan dengan konsep *all you can eat* di restoran Jepang kin kaku terbilang lebih mahal dari restoran biasanya namun ia merasa tidak puas karena makanan yang ia bayar tidak sebanding dengan yang ia makan.

Dari penjelasan di atas terlihat bahwa ketika melakukan jual beli makanan *all you can eat* di restoran, ada beberapa konsumen yang merasa puas dan ada pula yang merasa dirugikan..

Ketika seorang konsumen ingin memperoleh masalah (kebaikan/berkah) maka harus dimulai dari bagaimana ia memperoleh pendapatan. (Al-Amin, 2022). Adapun etika dalam konsumsi untuk mencapai kemaslahatan adalah dengan memperhatikan jenis barang yang dikonsumsi adalah barang yang baik dan halal, yaitu:

1. Zat, artinya secara materi barang tersebut disebutkan dalam hukum syariah yaitu halal, dimana makanan yang dikonsumsi itu halal atau boleh, kecuali makanan yang haram dan ada larangan mengkonsumsinya, seperti daging babi dan darah.

2. Proses, Artinya pengolahan barang yang dikonsumsi sudah sesuai dengan aturan syariah, misalnya sebelum makan, membaca basmalah, setelah makan membaca hamdalah, makan menggunakan tangan kanan, makanan yang dikonsumsi bersih dan cara mendapatkannya tidak dilarang dalam Islam. Misalnya dengan menjarah, berjudi, menipu, mengurangi timbangan, tidak menyebut nama Allah saat menyembelih hewan ternak. (Pramesti, 2021)

Menurut peneliti, ada beberapa unsur yang menjadi unsur penipuan dalam praktik jual beli *all you can eat* yang ada di restoran Jepang Kin Kaku Kota Kendari. dalam praktiknya unsur tipuan (*gharar*) yang dilakukan di antaranya:

1. Pelayan tidak menjelaskan secara detail bagaimana metode *all you can eat*.
2. Yang di jelaskan hanya yang ada di menu saja sedangkan yang di jelaskan berbeda yang di tawari dengan makanan yang tersedia di depan mata.
3. Tidak menyediakan air mineral, hanya menyediakan minuman manis saja padahal makanan yang di sediakan adalah makanan berat.
4. Setelah pembayaran di sugukan *ice cream*, tetapi tidak di jelaskan pada saat awal.
5. Yang di bayar bukan makanan nya melainkan variasinya.
6. Konsumen di suruh menikmati dulu makanan berat yang tersedia sambil menunggu daging, sementara sudah kenyang dagingnya belum tersedia. Padahal yang ingin di beli oleh konsumen melainkan adalah dagingnya.

Maslahah memiliki posisi sentral dalam Islam. Begitu pentingnya *maslahah*, seorang ulama besar Jamal al-Bana mengutip satu kaidah yang berbunyi, “Tuhan tidak akan menganjurkan sesuatu, kecuali didalamnya mengandung kemaslahatan. Dengan demikian apapun bentuk anjuran, apakah yang bersifat perintah ataupun larangan memiliki kandungan maslahat. Begitu juga dalam larangan jual beli gharar yang terdapat dalam hadits yang pernah di bahas sebelumnya dimana mengandung banyak kemudharatan dalam bentuk spekulasi, ketidakpastian dan ketidak telitian dalam jual beli (Basyariah, 2022).

Jika di tinjau dalam *maslahah* praktik jual beli ini termasuk dalam *al maslahah mulgah* dimana kemaslahatan yang ditolak oleh syara' karena bertentangan dengan ketentuan syara'

2. Denda dalam konsep *all you can eat*

Ibnu Qudamah, Ibnu Taimiyah dan Ibnu Qayyim membagi bentuk penetapan harga tersebut kepada dua macam kategori, yaitu: penetapan harga yang bersifat dzalim dan penetapan harga yang bersifat adil (Nuhbatul Basyariah, 2022). Penetapan harga yang bersifat dzalim adalah pematokan harga yang dilakukan pemerintah tidak sesuai dan tidak logis dengan kondisi mekanisme pasar akibat terbatasnya pasokan komoditas dan langkanya barang dan jasa sementara permintaan sangat banyak dan tanpa mempedulikan kemaslahatan para pedagang. (Ilham Rahmat, 2018)

Berdasarkan hal-hal yang disebutkan diatas hukum *syartul jaza'i* (klausul denda) ialah diperbolehkan berdasarkan hadist yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah Radiyallahu anhu, Rasulullah Shalallahu'alaihi Wasallam bersabda:

“Kaum Muslimin harus memenuhi syarat-syarat yang telah mereka sepakati kecuali syarat yang mengharamkan suatu yang halal atau menghalalkan suatu yang haram.” (HR. Abu Dawud).

Penerapan denda yang dilakukan oleh pihak resto tentunya sudah mempertimbangkan terkait keadilan dan kejujuran agar tidak ada pihak yang dirugikan baik dari pihak resto maupun pelanggan. Denda tersebut merupakan denda bagi konsumen untuk makan sebanyak banyaknya agar tidak menyia-nyiaakan makanan, karena ada beberapa orang yang lapar mengikuti keinginan mata untuk melihat terlalu banyak dan makan terlalu banyak. Dari pihak resto lebih menganjurkan dalam mengambil makan supaya bertahap agar ketika mengambil tidak terlalu banyak dan tidak menyisakan sisa.

Berdasarkan pandangan ulama, yakni Dr. Achmad Sultoni, S.Ag, M.Pd.I menyatakan bahwa konsep jual beli all you can eat hukumnya sah atau halal jika tidak menerapkan aturan denda. Sistem all you can eat tersebut dianggap tidak syariah karena adanya unsur gharar dan aturan denda. Penerapan denda tersebut ditujukan untuk pelanggan yang tidak menghabiskan makanan yang telah tersaji di meja dan hal tersebut sesuai dengan konsep syariah. Sesuai dengan dijelaskan dalam Q.S. Al Isra: 27 yang artinya "Sesungguhnya orang-orang yang pemboros itu adalah saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya". Namun, tidak bisa dipungkiri bahwa penerapan denda itu dapat menjadi riba (Muhamad Zidan Ardiansyah, 2021).

Berdasarkan penjelasan diatas, penetapan denda yang di lakukan di Restoran Jepang Kin Kaku memberikan perlindungan bagi pihak penjual (pemilik restoran) agar tidak dirugikan oleh konsumen yang mengambil makanan secara berlebihan tetapi tidak menghabiskannya. Namun dari sudut

pandang *masalah*, ini memastikan ada keseimbangan antara hak konsumen untuk makan sepuasnya dan hak penjual untuk tidak dirugikan.

Berdasarkan analisis peneliti denda yang di tetapkan dalam konsep *all you can eat* termasuk dalam *masalah mursalah* dimana suatu kemaslahatan tetapi tidak ada dalil yang secara jelas melarang dan memerintahkan tetapi karena kebaikan di dalamnya makanya di lakukan.

3. Batasan waktu dalam *all you can eat*

Wahbah az-zuhaili menjelaskan bahwa jual beli harus terhindar dari enam cacat yaitu:

1. Ketidakjelasan.
2. Pemaksaan.
3. Pembatasan waktu
4. Berisiko atau spekulasi
5. Mendatangkan kerugian.
6. Syarat-Syarat yang dapat membatalkan transaksi

Mengenai syarat jual beli yang diterapkan restoran dengan sistem *all you can eat* yaitu pembatasan waktu, hukum pembatasan waktu pada sistem jual beli *all you can eat* menurut teori Wahbah Az-Zuhaili dan fakta dilapangan maka hal tersebut merupakan jual beli yang dilarang karena di dalamnya menyertakan syarat dan tentunya mengandung spekulasi dan merugikan dan memberatkan sebelah pihak saja, syarat yang dimaksud disini syarat batasan waktu yang diterapkan pihak restoran *all you can eat*, karena pada dasarnya jual beli yang sesuai dengan syariat Islam tidaklah memberatkan salah satu anantara kedua belah pihak.

4. Tidak boleh membawa makanan pulang

Dalam Islam, kepemilikan atas sesuatu yang dibeli diakui secara hukum. Jika makanan sudah dibeli, maka seharusnya menjadi hak milik pembeli. Hal ini didasarkan pada prinsip dasar bahwa transaksi jual beli yang sah menciptakan hak milik. Ulama seperti Ibn Qudamah dalam kitabnya *Al-Mughni* menjelaskan bahwa kepemilikan terbentuk ketika ada kesepakatan dan pertukaran barang dengan imbalan yang disepakati.

Maslahah menekankan pada pencapaian kebaikan dan menghindari kerugian. Jika suatu restoran menetapkan aturan bahwa makanan yang dibeli tidak boleh dibawa pulang, maka aturan tersebut harus mempertimbangkan masalah untuk kedua belah pihak (penjual dan pembeli). Jika aturan ini menyebabkan kerugian bagi konsumen, misalnya, jika mereka tidak dapat menyelesaikan makanan yang dipesan, maka hal ini dapat menjadi masalah dalam perspektif syariah. Ulama Al-Ghazali dalam *Ihya Ulum al-Din* menekankan pentingnya mencegah kerugian dan menjaga hak individu, sehingga jika ada kebijakan yang merugikan konsumen, seharusnya ada solusi yang adil (Khoirun Nisa', 2016).

Praktik *all you can eat* yang di lakukan di restoran dapat merugikan pihak konsumen karena makanan tersebut telah menjadi hak konsumen ketika tidak dapat menghabiskan makanannya dan ingin membawa pulang. Dan konsumen tidak di beri penjelasan mengapa makanan tidak di perbolehkan untuk dibawa pulang.

Peduli *maslahah* sangat berperan penting bagi pelaku bisnis muslim karena dalam segala aktivitasnya diperuntukkan untuk memenuhi kebutuhan barang dan

jasa yang dapat menghasilkan masalah maksimum bagi konsumennya, juga dapat memberikan berkah bagi pelaku bisnis muslim. Terdapat tiga prinsip yang dipegang oleh pelaku bisnis dalam melakukan aktivitas produksinya, yaitu: (1) peduli terhadap nilai moral, (2) peduli terhadap sosial-kemasyarakatan, dan (3) dan menghindarkan kezaliman.

Penjelasan sebelumnya tentunya sudah dipaparkan dengan jelas bahwa sistem jual beli yang diterapkan Restoran *All You Can Eat* pada Restoran Jepang Kin Kaku menimbulkan dampak yang hanya memberatkan sebelah pihak saja dimana pihak konsumen diberatkan dengan batasan waktu dan apabila melebihi batas waktu dikenakan biaya tambahan yang nantinya konsumen akan membayar *double* bahkan sampai dendanya melebihi bayaran harga paket makanan yang sudah diambil konsumen. Sesuai dengan syariat Islam bahwa jual beli yang baik yang mendatangkan *mashlahat* bersama bukan yang mendatangkan kemudharatan bagi salah satu pihak, jual beli yang baik dan yang di ridhai Allah yang menguntungkan dan sama-sama memberikan kerelaan di antara keduanya, Hadis Nabi juga menjelaskan bahwa jual beli harus terhindar dari *gharar* (ketidakjelasan).

Berlandaskan dengan informan dari berbagai sumber, hasil Peneliti menyimpulkan bahwa kegiatan jual beli yang dilakukan di restoran Jepang Kin Kaku tidak sesuai dengan konsep *Maslahah* karena kegiatan jual beli tersebut terkesan merugikan terutama pada saat itu di berikan waktu terbatas dan tidak bisa dibawa pulang meski sudah dibeli, serta ada unsur ketidak pastian dalam penawaran. Sebab salah satu tujuan utama *Maslahah* adalah menghindari hal-hal yang dekat dengan *Gharar*. Untuk menjamin tujuan syariah, *Maslahah* mengutamakan memperoleh manfaat dan mencegah terjadinya kemudharatan atau

kerugian. Sedangkan dalam praktik *all you can eat* dapat merugikan salah satu pihak yaitu, konsumen karena dalam praktik ini lebih banyak *mudarat* yang di timbulkan. Menurut Abu Wahaf Khallaf Setiap praktik jual beli tidak boleh bertentangan dengan prinsip dasar syariah.

