

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Anis Santika

NIM : 2018.5502.04.0738

Prodi/Fakultas : Hukum Ekonomi Syariah/ Syariah dan Adab

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Bisnis Garasi *Cafe* Di Bojonegoro
Prespektif Etika Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah penelitian/ hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Bojonegoro, 16 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,



Anis Santika

2018.5502.04.0738

PERSETUJUAN PEMBIMBING

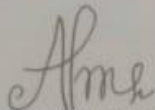
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Anis Santika, NIM: 2018.5502.04.0738 dengan judul "Analisis Pelayanan Bisnis Garasi *Cafe* Di Bojonegoro Prespektif Etika Bisnis Islam" ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Bojonegoro, 16 Agustus 2022

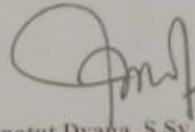
Pembimbing 1

Pembimbing 2



Lisa Aminatul Mukaromah, M.S.I

NIDN. 2102109001



Burhanatut Dyana, S.Sv., M.H.

NIDN. 2108089303

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Anis Santika, NIM: 2018.5502.04.0738 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Fakultas Syariah dan Adab Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro pada hari Selasa 16 Agustus 2022, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata dalam hukum Islam.

Majelis Munaqasah Skripsi:

1. Dr. Hj. Ifa Khoiria Ningrum, S.E., M.M. (Ketua Sidang)
2. Dr. Nurul Huda, M.H.I (Penguji I)
3. Lisa Aminatul Mukaromah, S.H.I., M.S.I (Penguji II)
4. Devi Eka Diantika, MPd.I. (Sekertaris)

Bojonegoro, 16 Agustus 2022

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Adab

Universitas Nahdlatul Ulama

Sunan Giri

Dekan,



Agus Sholahudin Shidiq, M.H.I

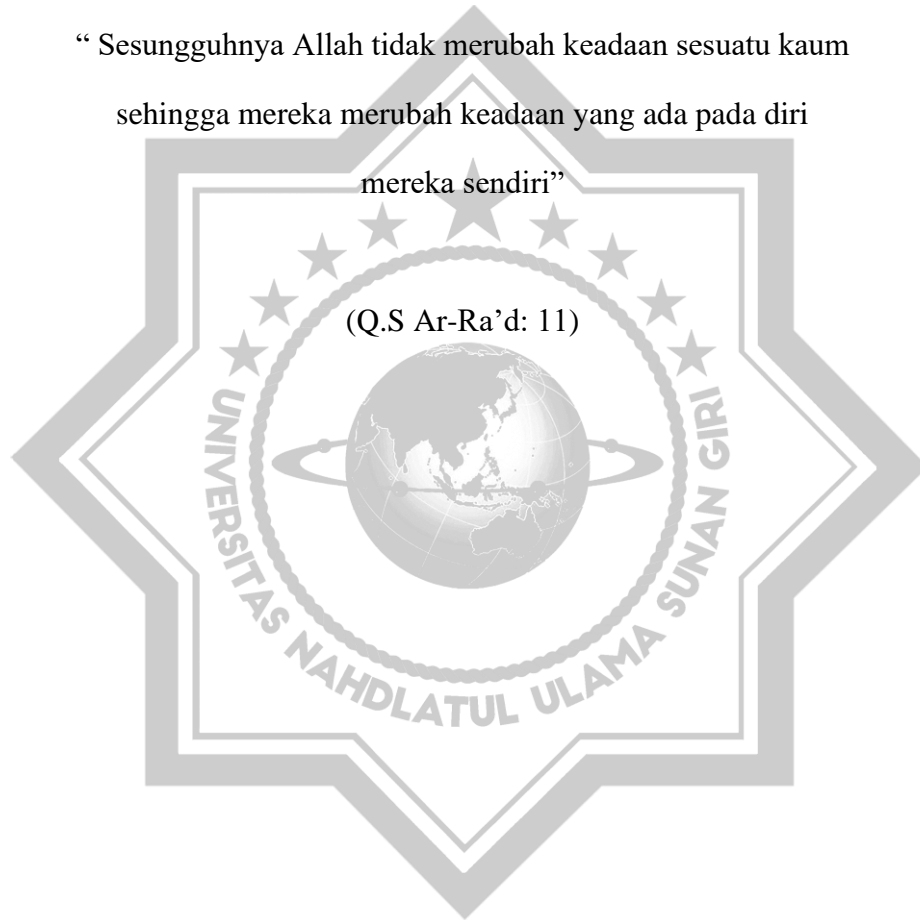
PSA SUNAN GIRI 708/701

MOTTO

قَدْ
إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُعَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“ Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum
sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri
mereka sendiri”

(Q.S Ar-Ra'd: 11)



UNUGIRI

PERSEMBAHAN

Puji syukur kami haturkan kepada Allah. Limpahan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan serta kemampuan untuk mencari ilmu. Atas karunia yang Engkau berikan akhirnya skripsi sederhana ini dapat terselesaikan. Karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

1. Teruntuk kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi dan cintai Bapak Rostaminto dan Ibu Suniti yang telah senantiasa menyayangi, mendidik, dan memberikan doa-doa terbaik untukku.
2. Untuk kedua kakak-kakakku yang selalu memberikan doa dan dukungan kepadaku.
3. Untuk dosen pembimbing, Ibu Lisa Aminatul Mukaromah, M.S.I dan Burhanatut Dyana, S.Sy., M.H. yang telah ikhlas meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan ilmu-ilmu kepadaku.
4. Untuk seluruh Dosen dan Staf Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro yang mendidikku dengan ikhlas dan sabar.
5. Untuk teman terbaikku Hemas Dinasty Ayu Putri yang senantiasa memberi semangat dan membantuku dari awal hingga akhir.
6. Untuk seluruh teman-teman seperjuangan program studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Adab tahun 2018 yang selalu saling menegur, mendukung dan mengingatkan agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

UNUGIRI

ABSTRAK

Anis Santika (2018.5502.04.0738), Analisis Pelayanan Bisnis Garasi *Cafe* Di Bojonegoro Prespektif Etika Bisnis Islam, Prodi Hukum Ekonomi Syariah, 2022.

Garasi *cafe* di Bojonegoro salah satu *cafe* yang mempunyai suasana *outdoor* dan *indoor*. *Cafe* tersebut merupakan *cafe* yang cukup terkenal di Bojonegoro. Selain itu, tempatnya juga sering disewakan kepada pelanggan atau konsumen untuk mengadakan acara *wedding ceremony* atau pernikahan dan lainnya. Hal tersebut menjadi gaya tarik sendiri untuk Garasi *cafe* Bojonegoro untuk mengembangkan *cafe* sebagai *cafe* yang mencari pelanggan sebanyak-banyaknya. Dengan mengedepankan kualitas menu dan pelayanan terbaik. Desain yang dimiliki pihak *cafe* yaitu mempunyai gaya klasik dan modern. Permasalahan dalam penelitian adalah bagaimana praktik kesalahan *order* dan *pre order* terhadap pelanggan Garasi *cafe* Bojonegoro dan bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap praktik kesalahan *order* dan *pre order* di Garasi *cafe* Bojonegoro.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui praktik kesalahan *order* dan *pre order* terhadap pelanggan Garasi *cafe* di Bojonegoro dan untuk mengetahui tinjauan etika bisnis Islam terhadap praktik kesalahan *order* dan *pre order* di Garasi *cafe* di Bojonegoro.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan atau *field research*. Sumber datanya dalam penulisan ini peneliti peroleh dari data primer yaitu observasi dan wawancara, sedangkan data sekundernya peroleh dari Buku, Jurnal, dan Internet. Metode pengumpulan data penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Strategi analisis yang digunakan oleh peneliti adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data yang sudah diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan teori Etika Bisnis Islam, *Hasan wa Qabih*.

Dari Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat praktik kesalahan *order* dan *pre order* dalam melakukan pelayanan yang terjadi pada Garasi *Cafe* Bojonegoro menurut pelanggan sangat merugikan dan tidak sesuai dengan bisnis Syariah. Latar belakang adanya praktek ini karena dianggap sebagai solusi yang tepat untuk mendapatkan keuntungan lebih demi memenuhi kebutuhan. Dengan hal ini pihak *cafe* melakukan hal yang tidak semestinya dilakukan yaitu dengan menghadirkan menu lain untuk dihidangkan. Ditinjau dari etika bisnis Islam, *Hasan wa Qabih* dan prinsip etika bisnis Islam secara keseluruhan belum memenuhi hal tersebut. Karena pihak Garasi *Cafe* Bojonegoro masih melakukan hal yang deskriminasi terhadap pelanggan dengan mengganti menu yang tidak *diorder* dan memberikan menu lain kepada pelanggan.

Kata Kunci : Etika Bisnis Islam, *Order* dan *Pre Order*, Garasi *Cafe* Bojonegoro.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segenap rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam, semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke jalan yang penuh kemulyaan. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di hari kelak. Amin.

Selain atas berkat, rahmat Allah SWT dan bimbingan Rasulullah sepantasnya penulis haturkan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. M. Jauharul Ma'arif, M.Pd.I, selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
2. Agus Sholahuddin, M.H.I., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
3. Eko Arief Cahyono, M.E.k., selaku Kaprodi Hukum Ekonomi Syariah dan Dosen Wali Fakultas Syariah Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
4. Lisa Aminatul Mukaromah, M.S.I dan Burhanatut Dyana, S.Sy., M.H. selaku Dosen pembimbing yang dengan tulus, ikhlas dan sabar bersedia meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasinya dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Syariah Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
6. Kedua orang tua Bapak dan Ibu tercinta, yang telah mendidik, membesarkan serta selalu mendoakan keberhasilan penulis dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati. Berkat perjuangan, restu dan do'a beliaulah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada teman-teman mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2018 yang telah melewati masa suka dan duka bersama di bangku perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Ucapan teimakasih atas semua keiklasan dan kebaikan yang telah diberikan. Karena masih terdapat banyak kekurangan dan sangat jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis sangat membutuhkan kritik daan saran, demi meningkatkan kualitas penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis secara pribadi dan bagi semua secara umum. Amin.

Atas perhatiannya, penulis ucapkan terimakasih.

Bojonegoro, 16 Agustus 2022

Penulis

Anis Santika



UNUGIRI

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TRANSLITERASI.....	xii
A. Konsonan	xii
B. Vokal.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Definisi Operasional.....	6
C. Identifikasi Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Penelitian Terdahulu	9
H. Kerangka Teori.....	12
I. Metodologi Penelitian.....	17
J. Sistematika Pembahasan	20
BAB II KERANGKA TEORI.....	22
A. Etika Bisnis Islam	22
1. Definisi Etika	22
2. Definisi Bisnis.....	23
3. Definisi islam	25

4. Etika Bisnis Islam	25
5. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam.....	28
6. Fungsi Etika dalam Bisnis.....	35
B. <i>Hasan wa Qabih</i>	35
1. <i>Hasan</i> (Baik)	35
2. <i>Qabih</i> (Buruk).....	36
C. Pelayanan Pelanggan.....	39
BAB III DESKRIPSI LAPANGAN	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Garasi <i>Cafe</i> Bojonegoro	42
1. Profil Garasi <i>Cafe</i> Bojonegoro.....	42
2. Visi dan Misi Garasi <i>Cafe</i> Bojonegoro	45
3. Struktur Organisasi Garasi <i>Cafe</i> Bojonegoro.....	45
B. Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Garasi <i>Cafe</i> di Bojonegoro.....	46
BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS	54
A. Temuan Terhadap Praktik Kesalahan Order Pada Pelanggan Atau Konsumen Bisnis Garasi <i>Cafe</i> Bojonegoro.....	54
B. Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Praktik Kesalahan <i>Order</i> dan <i>Pre Order</i> Di Garasi <i>Cafe</i> Bojonegoro	58
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
C. Rekomendasi.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

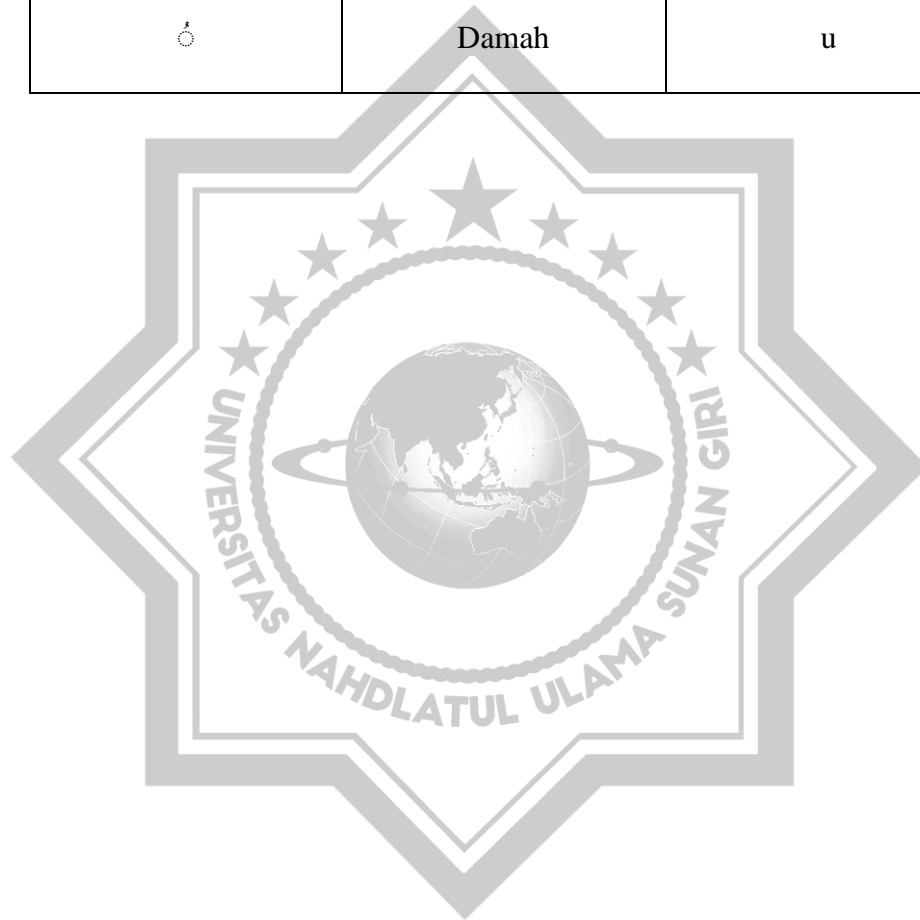
Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	'	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	'
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sh	ع	'
ص	s}	ي	Y
ض	d		

Sumber : Kate L. Turabian, A Manual of Writers of Term Papers, Theses, and Dissertations (Chicago and London: The University of Chicago Press, 1987)

B. Vokal

1. Vokal Tunggal (monoftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia
◌َ	Fathah	a
◌ِ	Kasrah	i
◌ُ	Damah	u



UNUGIRI

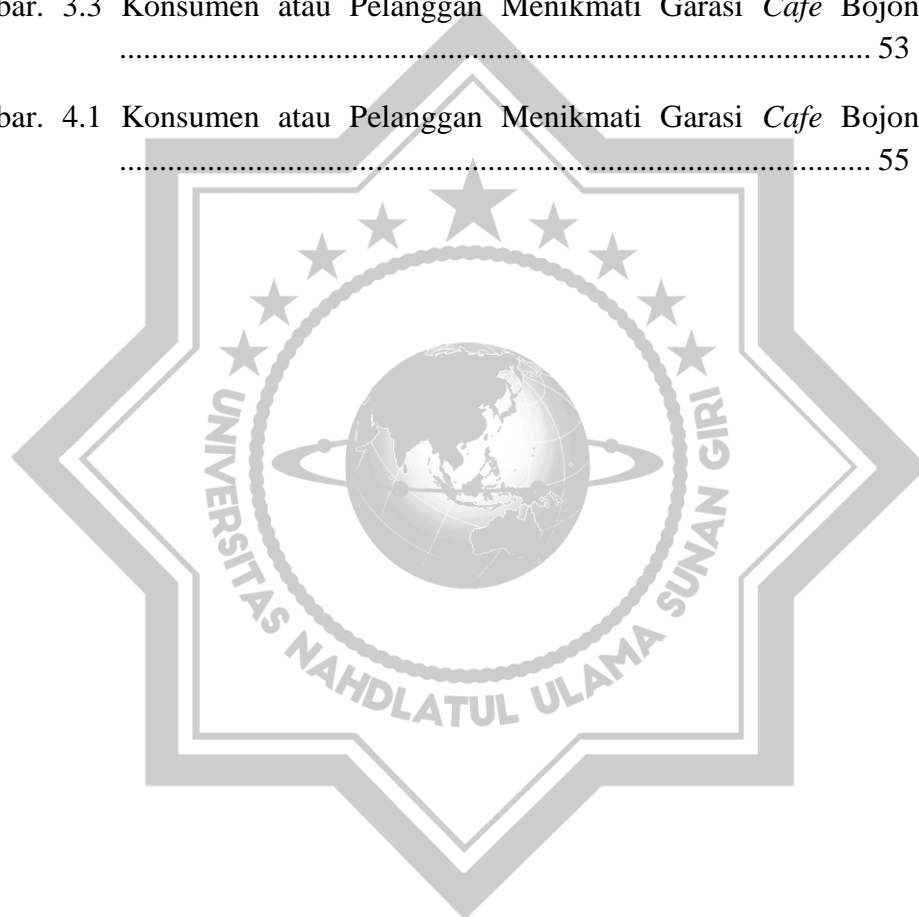
DAFTAR TABEL

Tabel. 3.1 Struktur Organisasi Garasi <i>Cafe</i> di Bojonegoro	45
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar. 3.1 Daftar Menu <i>Food and Beverage</i> Dalam Bisnis <i>Garasi Cafe</i> di Bojonegoro	49
Gambar. 3.2 Tempat Duduk Gaya <i>Outdoor</i> pada <i>Garasi Cafe</i> di Bojonegoro	52
Gambar. 3.3 Konsumen atau Pelanggan Menikmati <i>Garasi Cafe</i> Bojonegoro	53
Gambar. 4.1 Konsumen atau Pelanggan Menikmati <i>Garasi Cafe</i> Bojonegoro	55



UNUGIRI