

**TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KONSEP  
PELAYANAN RESTORAN *KAREN'S DINER***

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Strata Satu Hukum Ekonomi Syariah



**UNUGIRI**

**OLEH**

**INDAH MUFLIKATIN**

**NIM. 2019.5502.040.0776**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN ADAB  
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SUNAN GIRI  
BOJONEGORO**

**2023**

## PERYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Indah Muflikatin

Nim : 201955020400776

Prodi/Fakultas : Hukum Ekonomi Syariah / Syariah dan Adab

Judul Skripsi : Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Konsep Pelayanan Restoran *Karen's Diner*

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

Bojonegoro, Juli 2023  
Saya yang menyatakan



Indah Muflikatin  
2019.5502.040.0776

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang di tulis oleh Indah Muflikatin, NIM: 201955020400776 dengan judul  
"Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Konsep Pelayanan Restoran *Karen's Diner*"  
ini telah diperiksa dan di setujui untuk dimunaqasahkan.

Bojonegoro, 22 Juli 2023

Pembimbing I



Dr. H. M. Ridlwan Hambali, Lc., MA

NIDN. 2117056803

Pembimbing II



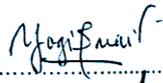
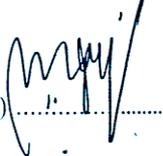
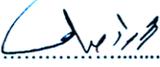
Lisa Aminatul M, S.H.I., M.S.I

NIDN. 2102109001

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Indah Muflikatin, NIM : 2019.5502.040.0776 ini telah dipertahankan didepan sidang Majelis Munaqasah Fakultas Syariah dan Adab Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri pada hari Jumat, 11 Agustus 2023, dan dapat diterima sebagai salah satu pernyataan untuk menyelesaikan program sarjana stratasatu dalam hukum Islam.

### Majelis Munaqasah Skripsi:

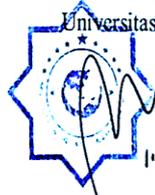
1. Dr. H. Yogi Prana Izza, Lc., M.A. (Ketua Sidang) 
2. Agus Sholahudin Shidiq, M.H.I. (Penguji Utama) 
3. Dr. H. M. Ridlwan Hambali, Lc., M.A. (Penguji I) 
4. Eko Arief Cahyono, S.H.I., M.EK. (Penguji II) 

Bojonegoro, 11 Agustus 2023

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Adab

Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri



  
Agus Sholahudin Shidiq, M.H.I.  
NIDN. 2117087701.

## MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat untuk orang lain.”

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT, atas limpahan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan serta kemampuan untuk mencari ilmu. Dan atas karunia yang Engkau berikan akhirnya skripsi sederhana ini dapat terselesaikan.

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

1. Teruntuk orang tuaku tercinta Bapak Drs. Abu Naim, Almarhum Ibuk Sri Hidayati dan Ibu Titin yang telah senantiasa menyayangi, mendidik dan memberikan doa-doa terbaik untukku.
2. Teruntuk keluargaku di Bojonegoro dan di Surabaya yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
3. Untuk teman-teman baikku yang selalu care dan mendukungku.
4. Untuk seluruh teman-teman mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2019 dan Kakak Tingkat yang selalu saling mengingatkan, menegur, mendukung dan memberikan pengalaman dialektika terbaik semasa perkuliahan.

UNUGIRI

## ABSTRAK

Indah Muflikatin (2019.5502.040.0776), Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Konsep Pelayanan Restoran *Karen's Diner*, Prodi Hukum Ekonomi Syariah, 2023.

Restoran *Karen's Diner* merupakan restoran yang berbeda dengan restoran pada umumnya, yang mana hal tersebut menjadi perbincangan. Restoran ini memiliki cara tersendiri untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya. Dalam hal ini, restoran *Karen's Diner* menawarkan pengalaman bersantap sambil dimarah-marahi oleh pelayan atau karyawan. Dengan ini, pelayanan restoran *Karen's Diner* dirasa bertolak belakang dengan budaya Indonesia dan juga ajaran Islam yang mengajarkan untuk bersikap ramah dalam melakukan aktivitas bisnis.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah terkait bagaimana konsep pelayanan restoran *Karen's Diner* dalam melayani konsumen, serta bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap konsep pelayanan restoran *Karen's Diner*. Selain itu, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui praktik konsep pelayanan restoran *Karen's Diner* dalam melayani konsumen, serta untuk mengetahui tinjauan etika bisnis Islam terhadap konsep pelayanan restoran *Karen's Diner*.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*). Untuk sumber datanya, sumber data primer diperoleh dari sumber utamanya, sedangkan sumber data sekondernya, diperoleh dari pencarian terhadap berbagai sumber tertulis maupun tidak tertulis, tertulis seperti buku, artikel, jurnal, atau dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Untuk teknik analisis datanya menggunakan metode deskriptif analitis. Adapun teori yang digunakan yaitu etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa konsep pelayanan restoran *Karen's Diner* tidak sesuai dengan etika bisnis Islam. Hal tersebut dikarenakan kurang sesuainya dalam beretika. Selain itu juga budaya Indonesia yang mengedepankan sikap sopan dan ramah. Ditinjau dari perlindungan konsumen, ada beberapa hak yang seharusnya diperoleh oleh konsumen. Namun, dikarenakan konsep pelayanannya dan aturan yang dipakai maka hak yang seharusnya diberikan kepada konsumen tersebut tidak diberikan.

Kata Kunci: *Etika Bisnis Islam, Konsep Pelayanan, Karen's Diner.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Illahi Rabbi yang telah melimpahkan segenap ramah, tawfiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke jalan yang penuh kemuliaan. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapat syafa'at beliau di hari kelak.

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

1. M. Jauharul Ma'arif, M.Pd.I, selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri.
2. Agus Sholahudin Shidiq, M.H.I, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Adab dan Dosen Pembimbing Akademik selama penulis menimba ilmu di Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri.
3. Eko Arief Cahyono, S.H.I., M.EK, selaku Kaprodi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri.
4. Dr. H. M. Ridlwan Hambali, Lc., MA selaku Dosen pembimbing pertama yang dengan tulus, ikhlas dan sabar bersedia meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran dan motivasinya dalam proses penulisan skripsi.
5. Lisa Aminatul Mukaromah, S.H.I., M.S.I selaku Dosen pembimbing kedua yang dengan tulus, ikhlas dan sabar bersedia meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran dan motivasinya dalam proses penulisan skripsi.

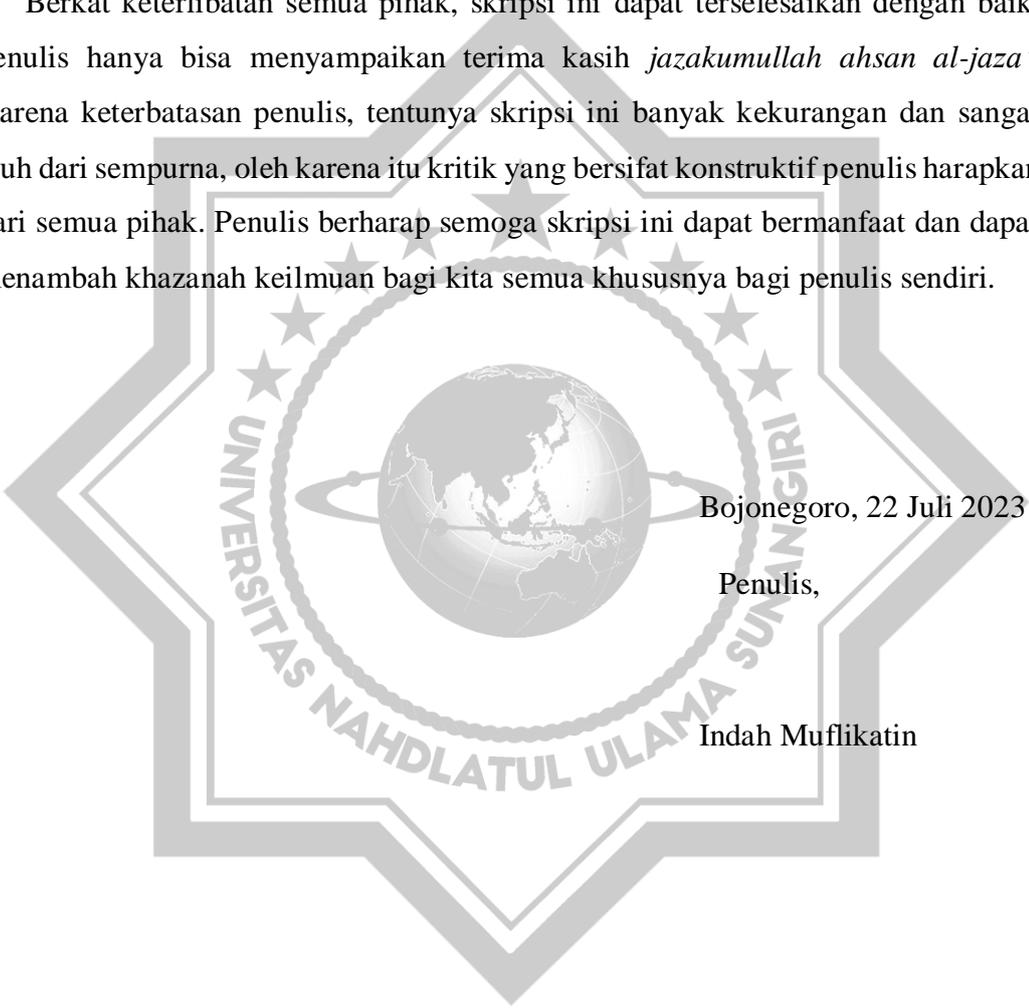
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ulama Sunan Giri yng telah mencurahkan segenap ilmu, tenaga dan waktunya kepada penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Berkat keterlibatan semua pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, penulis hanya bisa menyampaikan terima kasih *jazakumullah ahsan al-jaza'*. Karena keterbatasan penulis, tentunya skripsi ini banyak kekurangan dan sangat jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik yang bersifat konstruktif penulis harapkan dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah khazanah keilmuan bagi kita semua khususnya bagi penulis sendiri.

Bojonegoro, 22 Juli 2023

Penulis,

Indah Muflikatin

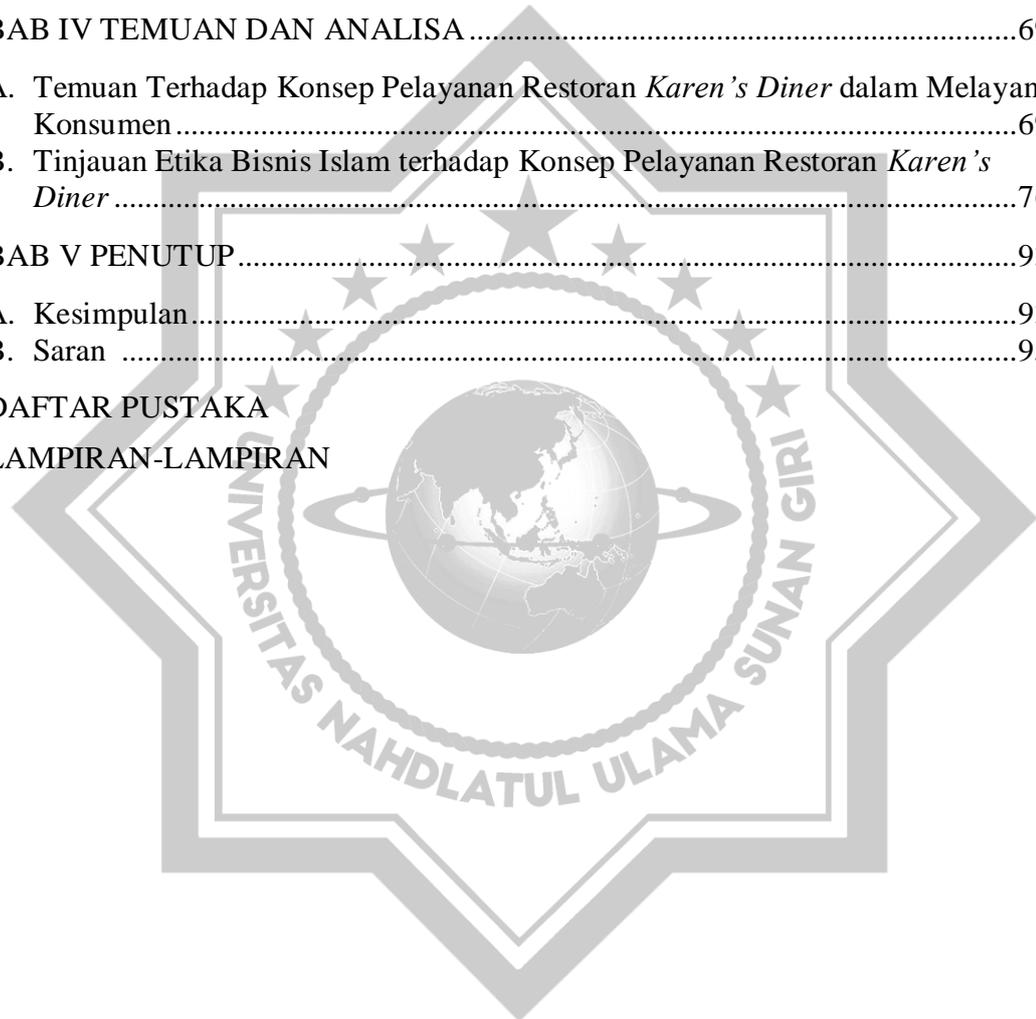


UNUGIRI

## DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TRANSLITERASI .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Definisi Operasional .....	5
C. Identifikasi Dan Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Kegunaan Penelitian .....	8
G. Penelitian Terdahulu .....	9
H. Kerangka Teori.....	15
I. Metodologi Penelitian.....	21
J. Sistematika Pembahasan.....	25
BAB II KERANGKA TEORETIS.....	28
A. Etika Bisnis Islam .....	28
1. Pengertian Etika .....	28
2. Pengertian Bisnis Islam .....	34
3. Etika Bisnis Islam .....	36
4. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam.....	38
5. Tujuan dan Fungsi Etika Bisnis Islam.....	39
6. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam .....	42
B. Perlindungan Konsumen.....	46
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	46

2. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam UUPK.....	48
BAB III DESKRIPSI LAPANGAN .....	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Restoran <i>Karen's Diner</i> .....	50
1. Profil Restoran <i>Karen's Diner</i> .....	50
B. Pelaksanaan Konsep Pelayanan Restoran <i>Karen's Diner</i> .....	56
BAB IV TEMUAN DAN ANALISA .....	69
A. Temuan Terhadap Konsep Pelayanan Restoran <i>Karen's Diner</i> dalam Melayani Konsumen.....	69
B. Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap Konsep Pelayanan Restoran <i>Karen's Diner</i> .....	76
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



**UNUGIRI**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Depan Restoran.....	47
Gambar 3.2 Pengumuman Adanya Kolaborasi Antara <i>Karen's Diner</i> Dengan Grabfood.....	51
Gambar 3.3 Logo <i>Karen's Diner</i> .....	53
Gambar 3.4 Aturan di Restoran <i>Karen's Diner</i> .....	55
Gambar 3.5 Burger “the manager’ <i>Karen</i> ” dan the spoilers.....	56
Gambar 3.6 Menu Makanan dan Minuman.....	57
Gambar 3.7 Suasana Tempat Indoor di Restoran <i>Karen's Diner</i> .....	60
Gambar 3.8 Suasana Tempat Outdoor di Restoran <i>Karen's Diner</i> .....	60

UNUGIRI

## DAFTAR TRANSLITERASI

Penulisan 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	Tidak dilambangkan	ط	ṭ
ب	B	ظ	ẓ
ت	T	ع	‘
ث	th	غ	G
ج	J	ف	F
ح	ḥ	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	Sy	ء	’
ص	ṣ	ي	Y
ض	ḍ		

Sumber: hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

## B. Vokal

### 1. Vokal Tunggal (monoftong)

Tanda & Huruf Arab	Nama	Indonesia
ـَ	<i>Fathah</i>	A
ـِ	<i>Kasrah</i>	I
ـُ	<i>Dammah</i>	U

