

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Ekonomi syariah dibangun atas dasar agama Islam, karena merupakan bagian tidak terpisahkan dari agama Islam. Sebagai derivasi dari agama Islam, ekonomi Islam akan mengikuti agama Islam dalam berbagai aspeknya. Syariat Islam mengatur semua sisi penting kehidupan. Syariat Islam menawarkan kesempurnaan hidup melindungi dan menjaga akidah, membebaskan manusia dari belenggu dari perbudakan dan ketakutan selain Allah, serta menjadikan mereka terhubung dengan Pencipta dan Pemberi rezekinya.<sup>1</sup> Allah telah menentukan bahwa segala aktivitas manusia hendaknya diarahkan kepada bentuk ibadah kepada Allah yang sudah seharusnya mengacu pada *kitabullah* dan tuntunan dari Rasulullah melalui sunahnya.

Islam adalah sistem kehidupan (*way of life*), yang mana Islam telah menyediakan berbagai perangkat petunjuk bagi kehidupan manusia, termasuk dalam bidang ekonomi. Beberapa aturan ini bersifat pasti dan berlaku permanen, sementara beberapa aturan yang lain bersifat kontekstual sesuai dengan situasi dan kondisi atau yang diistilahkan sebagai *tsawabit wa mutaghayyirat (principles an variabels)*. Petunjuk tersebut meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan manusia, baik akidah, akhlak, maupun

---

<sup>1</sup> Abdul Ghofur, *Pengantar Ekonomi Syariah*, (Depok: Kharisma Putra Utama Offset, 2017), h.12 .

syariah. Akidah dan akhlak bersifat konstan, keduanya tidak mengalami perubahan apa pun dengan berbedanya waktu dan tempat. Adapun syariah senantiasa berubah sesuai dengan kebutuhan dan taraf peradaban umat, yang berbeda-beda sesuai dengan masa Rasul masing-masing, sebagaimana diungkapkan dalam Al-Qur'an dalam surah Al- Maidah (5):48 yang artinya “.....untuk tiap-tiap umat di antara kamu, kami berikan aturan dan jalan yang terang..”.

Syariah Islam mempunyai keunikan-keunikan tersendiri. Syariah Islam bukan hanya menyeluruh atau komprehensif, tetapi juga universal. Komprehensif artinya syariah Islam merangkum seluruh aspek kehidupan, baik ritual (ibadah) maupun sosial (*muamalah*). Ibadah diperlukan untuk menjaga ketaatan dan keharmonisan hubungan manusia dengan *Khaliqnya*. Sedangkan *muamalah* menjadi *rule of game* atau aturan main manusia dalam kehidupan sosial.<sup>2</sup> Universal berarti syariah Islam dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat sampai akhir nanti. Oleh sebab itu, tugas para cendekiawan Muslim sepanjang masa adalah mengembangkan teknik penerapan prinsip-prinsip ajaran Islam dalam variabel-variabel yang sesuai dengan situasi dan kondisi pada setiap masa.<sup>3</sup>

Kebutuhan yang mendasar dalam kehidupan sehari-hari, tanpa adanya ekonomi maka aktivitas dan proses kehidupan manusia akan terganggu. Ekonomi Islam secara mendasar berbeda dari sistem ekonomi yang lain dalam hal tujuan, bentuk, dan coraknya. Sistem tersebut berusaha

---

<sup>2</sup> *Ibid*, h.13.

<sup>3</sup> *Ibid*, h.14

memecahkan masalah ekonomi manusia dengan cara menempuh jalan tengah antara pola yang ekstrem yaitu kapitalis dan komunis. Singkatnya, ekonomi Islam adalah sistem ekonomi yang berdasar pada Al-Qur'an dan Hadis yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia di dunia dan akhirat (al-Falah)<sup>4</sup> berdasarkan pada dua basis doktrin ekonomi Islam yaitu wajibnya timbal balik kepada masyarakat dan hak manusia terhadap sumber daya yang meliputi kekayaan yang dikuasai negara. Negara sendiri memiliki fungsi dalam mengaplikasikan prinsip kewajiban timbal balik dengan cara mengatur warganya supaya memenuhi hukum-hukum yang sudah diatur oleh Islam sehingga terciptanya kesejahteraan bagi umat manusia.

Seperti dalam firman Allah dalam QS. An – Najm: 31

وَلِلَّهِ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ لِيَجْزِيَ الَّذِينَ أَسَاءُوا بِمَا عَمِلُوا وَيَجْزِيَ الَّذِينَ أَحْسَنُوا  
بِالْحُسْنَى

*“dan hanya kepunyaan Allah apa yang ada dilangit dan apa yang ada di bumi supaya Dia memberi balasan kepada orang-orang yang berbuat jahat terhadap apa yang telah mereka kerjakan dan memberi balasan kepada orang-orang yang berbuat baik dengan pahala yang lebih baik (surga)”*.

Ajaran Islam memerintahkan secara eksplisit kepada umat manusia untuk memegang nilai nilai ajaran Islam secara *kaffah* (total), menyeluruh dan utuh. Mereka diperintahkan melaksanakan ajaran yang berkaitan

---

<sup>4</sup> Nurul Huda, *Ekonomi Makro Islam: Pendekatan Teoritis*, (Jakarta : Kencana, 2009), h 3.

dengan kewajiban individu kepada Allah Swt, dan juga berkaitan dengan kewajibannya terhadap lingkungan dan sesama anggota lainnya. Penekanan pada salah satu dari keduanya akan merusak keselarasan, keserasian, dan keseimbangan eksistensinya. Keselamatan menurut Islam, baik keselamatan dalam kehidupan dunia atau akhirat, sangat di tentukan oleh prestasi seseorang berdasarkan sudut pandang dari kedua dimensi tersebut. Ajaran Islam menempatkan kegiatan usaha perdagangan sebagai salah satu bidang penghidupan yang sangat dianjurkan, tetapi tetap dengan cara-cara yang dibenarkan oleh agama. Dengan demikian, usaha perdagangan akan mempunyai nilai ibadah, apabila hal tersebut dilakukan sesuai dengan ketentuan agama dan diletakan di dalam kerangka ketaatan kepada Sang Pencipta.<sup>5</sup>

Suatu kegiatan haruslah dilakukan dengan etika atau norma-norma yang berlaku di masyarakat bisnis. Etika atau norma-norma ini digunakan agar para pengusaha tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan dan usaha yang dijalankan memperoleh simpati dari beberapa pihak. Pada akhirnya, etika tersebut ikut membenuk pengusaha yang bersih dan dapat memajukan serta membesarkan usaha yang dijalankan dalam waktu yang relatif lama. Dengan melaksanakan etika yang benar, akan terjadi keseimbangan hubungan antara pengusaha dengan masyarkat, pelanggan, pemerintah dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Masing-masing pihak akan merasa dihargai dan dihormati. Kemudian, ada rasa saling

---

<sup>5</sup> Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syari'ah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 21.

menumbuhkan rasa saling percaya,<sup>6</sup> sehingga usaha yang dijalankan dapat berkembang seperti yang diinginkan.

Pada saat ini ekonomi Islam mulai bergeliat dan menunjukkan peningkatan yang menggembirakan mulai dari bank syariah, asuransi syariah, hingga perhotelan syariah. Bahkan hotel dengan konsep syariah cenderung mengalami peningkatan pemasukan yang signifikan. Di kota dan kabupaten Cirebon saat ini sangat pesat perkembangan industri perhotelan tersebut, hampir di setiap tahunnya terdapat hotel-hotel didirikan, dan diantara hotel-hotel syariah yang ada di kota dan kabupaten Cirebon diantaranya, Cordova Hotel, Hotel Santun, Hotel Mira Syari'ah dan Hotel Slamet. Hotel- hotel tersebut senantiasa memberikan cara yang berbeda dalam melayani tamunya, baik itu secara sistem operasional, pelayanan yang memuaskan, harga yang sesuai, fasilitas yang lengkap dan lain-lain. Hotel merupakan salah satu bisnis industri pariwisata yang sangat kompleks dengan beragam variasi disiplin ilmu serta dinamika lingkup pekerjaannya. Industri perhotelan memegang peran penting sebagai salah satu sektor pendukung pariwisata. Sukses atau tidaknya bisnis perhotelan tergantung dari manajemen hotel masing-masing. Mengelola hotel adalah pekerjaan yang mudah jika manajemen yang diterapkan sudah tepat.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan,

---

<sup>6</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*, (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2016), h. 23.

makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah.<sup>7</sup> Melihat fenomena sekarang ini mengenai bisnis pariwisata di Indonesia yang terus tumbuh sesuai dengan anggapan positif dunia atas stabilnya keamanan di Indonesia mendorong tumbuhnya industri perhotelan hingga ke daerah-daerah di Indonesia. Saat ini Indonesia mulai menjadi fokus dunia, sehingga kita bisa melihat beberapa .kegiatan maupun pertemuan-pertemuan penting dunia diadakan di Indonesia.

Bisnis perhotelan adalah bisnis pelayanan, bisnis keramah-tamahan dan kenyamanan, sehingga kepercayaan menjadi poin utama bagi pelanggan atau turis asing hingga lokal menggunakan pelayanan tersebut.<sup>8</sup> Setiap hotel atau penginapan diwajibkan memiliki standar baik dalam hal pelayanan tamu maupun usaha hotel itu sendiri. Demi meningkatkan perekonomian khususnya disektor pariwisata, pemerintah berupaya meningkatkan usaha perhotelan dan akomodasinya. Hal ini ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Tentang Standar Usaha Hotel. Seperti yang ditetapkan dalam Permen ini yang dimaksud dengan usaha pariwisata merupakan usaha yang menyediakan barang atau jasa bagi pemenuh kebutuhan wisatawan. Diterapkan standar dalam usaha perhotelan memiliki tujuan untuk menjamin kualitas produk, pelayanan dan

---

<sup>7</sup> Ira Merina Chair, *Hotel Room Division Management*, (Depok: Kencana, 2017), h. 2.

<sup>8</sup> <https://geotimes.co.id/opini/peranan-terbesar-manajemen-dalam-bisnis-perhotelan/>  
diakses pada 25 Desember jam 15.45 WIB

pengelolaan demi memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu disamping itu harus memberikan perlindungan, baik kepada tamu, tenaga kerja, dan masyarakat.<sup>9</sup> Standar hotel syariah lebih tinggi dibanding hotel konvensional. Misalnya manajemen hotel mesti mampu memperlihatkan bukti sertifikat halal makanan yang disediakan. Tak hanya itu, tamu lawan jenis pun tidak diperbolehkan menginap dalam satu kamar tanpa keterangan menikah yang resmi.<sup>10</sup>

Dalam kondisi perekonomian saat ini sektor pariwisata memegang peran penting dalam penerimaan devisa negara dan pendapatan daerah dari sektor non migas. Salah satu pendapatan dari sektor non migas yang menjual jasa dan pelayanan adalah perhotelan. Salah satu indikasi hotel Mira Syariah menggunakan dasar syariah yaitu penggunaan nama syariah yang terdapat pada nama hotel. Fasilitas ibadah seperti musolah umum yang terdapat di dalam hotel serta papan peraturan yang terpajang di lobby hotel dengan perturan tersebut berbasis syariah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul :

**“Analisis Pelayanan Hotel Syariah di Wilayah Cirebon (Studi Kasus Hotel Mira Syariah)”**

---

<sup>9</sup> <http://www.gresnews.com/berita/tips/112715-mengenal-aturan-standar-usaha-hotel/> diakses pada 2 Januari 2019 jam. 17.56 WIB.

<sup>10</sup> <https://www.google.com/amp/s/travel.tempo.co/amp/677349/wisatawan-di-bandung-enggan-menginap-di-hotel-syariah> diakses pada 2 Januari 2019 jam 18.21 WIB.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi Hotel Mira Syari'ah Cirebon menggunakan sistem pelayanan syariah.
2. Belum meratanya pembangunan hotel syariah di Cirebon.
3. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya penerapan prinsip hotel yang berbasis syariah.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dalam hal ini penulis akan membatasi permasalahan mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan Hotel Mira Syariah Cirebon kepada setiap pengunjung sebagai hotel yang menggunakan aturan-aturan syariah di Kota Cirebon. Dan faktor apa yang mempengaruhi Hotel Mira Syariah Cirebon menggunakan sistem pelayanan syariah.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan Hotel Mira Syariah Cirebon?
2. Bagaimana persepsi pelayanan pelanggan Hotel Mira Syariah Cirebon?
3. Hal apa saja yang menjadi hambatan dan bagaimana penyelesaiannya?



### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan Hotel Mira Syariah Cirebon.
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pelayanan pelanggan Hotel Mira Syariah Cirebon.
3. Untuk mengetahui hal apa saja yang menjadi hambatan dan bagaimana penyelesaiannya.

### **F. Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian ini penulis berharap dapat berguna bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide-ide pemikiran mengenai hotel syariah bagi masyarakat, praktisi bisnis syariah dan tambahan ilmu bagi pembaca.
2. Manfaat praktis :
  - a. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai pengalaman akademik terutama dibidang penelitian.
  - b. Bagi IAI Bunga Bangsa Cirebon, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tambahan dan referensi bacaan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.
  - c. Bagi Hotel Mira Syari'ah Cirebon, penelitian ini bisa menjadi bahan tambahan dalam meningkatkan pelayanan hotel yang berbasis syariah

## **G. Sistematika Penulisan**

Dalam pembahasan skripsi ini, penulis menempuh sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I terdiri dari, pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II terdiri dari, landasan teori yang berisi deskripsi teoritik, hasil penelitian yang relevan dan kerangka berpikir.

Bab III terdiri dari, metode penelitian yang berisi tentang desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan pemeriksaan keabsahan data.

Bab IV terdiri dari, penelitian dan pembahasan yang berisi deskripsi data hasil penelitian, pembahasan dan keterbatasan penelitian.

Bab V berisi penutup yang terdiri dari simpulan dan saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Teoritik

##### 1. Pengertian Hotel

Hotel berasal dari kata *hostel*, konon diambil dari bahasa Perancis kuno. Bangunan ini disebut-sebut sejak akhir abad ke-17. Maknanya kira-kira, "tempat penampungan buat pendatang" atau bisa juga "bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum". Jadi pada mulanya hotel diciptakan untuk melayani masyarakat.<sup>11</sup> Perhotelan merupakan salah satu bisnis industri pariwisata yang sangat kompleks dengan beragam variasi disiplin ilmu serta dinamika lingkup pekerjaannya. Hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk menginap dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya.<sup>12</sup>

Pengertian hotel menurut Shudir Andrews (2013) adalah : *a "hotel" or "inn" aplace a bona fide traveller can receive food and shelter, provided helshe isin position to pay for it and is in a fit condition to be received*". Dari pengertian tersebut hotel harus menyediakan ruang untuk tidur dan tempat untuk makan bagi tamu yang menginap. Selain fasilitas di atas, hotel di belahan bumi Eropa dan Amerika biasanya juga menyediakan *bars* sebagai salah satu fasilitas yang selalu harus ada,

---

<sup>11</sup> Wikipedia, "Pengertian Hotel", <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Hotel>, diakses 25 Desember 2018 jam 13.55 WIB.

<sup>12</sup> Ira Merina Chair, *op. cit*, h. 1.

sementara itu di belahan bumi yang lain seperti di daerah negara Islam, *bars* sebagai suatu hal yang tidak biasa (taboo) diadakan karena minuman alkohol adalah haram bagi agama Islam.<sup>13</sup>

## 2. Klasifikasi Hotel

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata melalui Direktorat Jendral Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan tentang usaha dan klasifikasi hotel yang didasarkan pada (Sulastiyono,2007):

1. Besar/kecilnya hotel atau banyak/sedikitnya jumlah kamar tamu.
2. Lokasi hotel dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki.
3. Peralatan yang dimiliki.
4. Tingkat pendidikan karyawan, dan sebagainya.

Hal ini diperlukan untuk memberikan informasi kepada tamu yang akan menginap di hotel mengenai standar fasilitas apa saja yang dimiliki oleh hotel tersebut. Usaha perhotelan perlu ditingkatkan, baik kuantitas maupun kualitasnya dikarenakan berkembangnya pariwisata.

Berikut beberapa penggolongan klasifikasi hotel menurut beberapa kriteria (al-Bataafi, 2006; dan Andrews, 2013):

1. Penggolongan dari Kapasitas Jumlah Kamar
  - a. *Small hotel*, hotel dengan jumlah kamar yang di bawah 150.
  - b. *Medium avarage hotel*, hotel dengan jumlah kamar antara 150-300.
  - c. *Medium above avarage hotel*, hotel dengan jumlah kamar antara 300-600 kamar.

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, h. 4.

- d. *Large hotel*, hotel dengan jumlah kamar sama atau lebih dari 600.<sup>14</sup>
2. Penggolongan dari Segi Tujuan Tamu Menginap
  - a. *Business hotel*, hotel yang digunakan oleh para pelaku bisnis yang datang untuk melakukan kegiatan bisnis. Hotel ini dilengkapi dengan fasilitas yang menunjang keperluan bisnis tersebut.
  - b. *Resort/recreatuinal hotel*, hotel yang dibangun untuk kegiatan-kegiatan rekreasi atau bersantai dengan berbagai fasilitas pendukung yang menunjang fungsinya.
3. Penggolongan dari Segi Aktivitas atau Kegiatan Khusus
  - a. *Sport hotel*, hotel yang khusus disediakan untuk kepentingan para atlet atau olahragawan dan atau berlokasi di kompleks olahraga.
  - b. *Ski hotel*, hotel yang disediakan untuk keperluan pemain ski atau tamu yang datang khusus untuk bermain ski.
  - c. *Convention hotel*, hotel yang diperuntukan bagi kepentingan konvensi.
  - d. *Bugdet motel*, motel yang khusus disediakan untuk para wisatawan dengan budget yang tergolong rendah.
4. Penggolongan dari Segi Lama Menginap
  - a. *Transit hotel*, hotel dengan tamu yang menginap rata-rata tidak lebih dari semalam.
  - b. *Semi residential hotel*, hotel dengan tamu yang menginap lebih dari satu malam, namun kurang dari satu bulan.

---

<sup>14</sup> *Ibid.*, h. 8.

c. *Residential hotel*, hotel dengan tamu yang menginap rata-rata dengan jangka waktu yang lama (*long staying guest*) yakni lebih dari satu bulan. Biasanya mereka adalah *expatriates* yang diberikan penginapan oleh perusahaannya dengan waktu tinggal sesuai dengan lama kontraknya.<sup>15</sup>

5. Penggolongan dari Segi Kriteria Jenis Tamu Terbanyak

a. *Family hotel*, hotel dengan tamu yang kebanyakan menginap sekeluarga.

b. *Business hotel*, hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan pengusaha atau pelaku bisnis.

c. *Tourist hotel*, hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan para pelancong atau wisatawan, wisatawan domestik maupun mancanegara.

d. *Cure hotel*, hotel dengan tamu yang kebanyakan berkunjung dengan tujuan untuk pengobatan atau melakukan terapi penyembuhan di area sekitar hotel.

6. Penggolongan dari Segi Lokasi

a. *City hotel*, hotel yang berlokasi di tengah kota.

b. *Resort hotel*, hotel yang berlokasi di daerah wisata di mana tamu menginap dengan tujuan melakukan kegiatan rekreasi atau santai.

c. *Suburb hotel*, hotel yang berlokasi di pinggir kota.

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, h. 9.

- d. *Urban hotel*, hotel yang berlokasi jauh dari kota besar atau di pelosok desa atau di tempat pengembangan daerah baru.
- e. *Airport hotel*, hotel yang terletak di dekat atau kompleks bandara udara.<sup>16</sup>

7. Penggolongan dari Segi Fasilitas dan Persyaratan

a. Hotel berbintang satu (\*)

Persyaratannya:

- Jumlah kamar standar: minimum 15 kamar.
- Dilengkapi kamar mandi di dalam.
- Luas kamar standar: minimum 20 m<sup>2</sup>.

b. Hotel Berbintang Dua (\*\*)

Persyaratannya:

- Jumlah kamar standar: minimum 20 kamar.
- Jumlah kamar *suite*: minimum 1 kamar.
- Dilengkapi kamar mandi di dalam.
- Luas kamar standar: minimum 22 m<sup>2</sup>.
- Luas kamar *suite*: minimum 44 m<sup>2</sup>.

c. Hotel berbintang tiga (\*\*\*)

Persyaratannya:

- Jumlah kamar standar: minimum 30 kamar.
- Jumlah kamar *suite*: minimum 2 kamar.
- Dilengkapi kamar mandi di kamar.

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, h. 10.

- Luas kamar standar: minimum 24 m<sup>2</sup>.
- Luas kamar suite: minimum 48 m<sup>2</sup>.

d. Hotel Berbintang Empat (\*\*\*\*)

Persyaratannya:

- Jumlah kamar standar: minimum 50 kamar.
- Jumlah kamar *suite*: minimum 3 kamar.
- Dilengkapi kamar mandi di kamar.
- Luas kamar standar: minimum 24 m<sup>2</sup>.
- Luas kamar *suite*: minimum 48 m<sup>2</sup>.

e. Hotel Berbintang Lima (\*\*\*\*\*)

Persyaratannya:

- Jumlah kamar standar: minimum 100 kamar.
- Jumlah kamar *suite*: minimum 4 kamar.
- Dilengkapi kamar mandi di kamar.
- Luas kamar standar: minimum 26 m<sup>2</sup>.
- Luas kamar *suite*: minimum 52 m<sup>2</sup>.<sup>17</sup>

8. Penggolongan dari Segi Cara Penjualan

- a. *European plan*, klasifikasi ini adalah hotel dengan paket penjualan seharga hanya untuk kamar saja.
- b. *Full American plan*, pada klasifikasi ini, hotel memiliki paket penjualan harga kamar termasuk tiga kali makan (*breakfast, lunch and dinner*).

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, h.11.



- c. *Modified American plan*, perbedaan dengan *full American plan* terdapat pada paket makan yang disediakan dimana hanya disediakan dua kali makan dengan salah satunya adalah *breakfast*.
- d. *Continental plan/bermuda plan*, hotel dengan paket penjualan harga kamar termasuk continental breakfast.<sup>18</sup>

### 3. Fasilitas Hotel

Dalam menjalankan operasionalnya, suatu hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas seperti berikut (al-Bataafi, 2006):

1. *Building* (bangunan).
2. *Guest room* (kamar tamu untuk menginap).
3. *Restaurant/dinning room* (ruang makan dan minum)
4. *Laundry plant* (binatu)
5. *Human resources* (sumber daya manusia).
6. *Servives* (pelayanan).
7. Dan fasilitas lainnya.

Selain fasilitas-fasilitas tersebut, terdapat fasilitas pendukung lainnya yang disediakan sesuai dengan besar kecilnya hotel atau kemampuan perusahaan mengelola hotel. Semakin banyak fasilitas yang dimiliki, maka semakin besar penggolongan atau kriteria sebuah hotel. Sehingga, semakin lengkap fasilitas yang tersedia akan memberikan kenyamanan yang lebih maksimal kepada tamu. Fasilitas pendukung tersebut antara lain (al-Bataafi, 2006):

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, h.12.

1. *Lobby area* ( area lobi).
2. *Ballroom* (ruang rapat/pertemuan berukuran besar).
3. *Conference room atau meeting room* (ruang rapat ).
4. *Typical restaurant* (restauran dengan jenis makanan khusus, seperti *Chinese restaurant, Eoropean restaurant,Japanese restaurant*).
5. *Business center* (pusat layanan bisnis).
6. *Shopping arcade* (lorong atau area khusus toko untuk berbelanja).
7. Bar.
8. Pub.
9. *Discotheque* (diskotik).
10. Karaoke.
11. *Swimming pool* (kolam renang).
12. *Children play ground* (taman bermain anak-anak).
13. *Health/fitness center* (pusat kebugaran).
14. *Spa and sauna*.
15. *Public toilet* (toilet umum).
16. *Parking area* (area parkir yang memadai).
17. *Taxi / tranportation service* (jasa transportasi/taxi).<sup>19</sup>

#### **4. Struktur Organisasi Bisnis Perhotelan**

Di dalam bisnis perhotelan terdapat tiga perbedaan struktur organisasi:

---

<sup>19</sup> *Ibid* , h. 2.

1. Struktur organisasi didasarkan pada kebiasaan pengelolaan makanan dan minuman. Struktur yang paling luas terletak pada suatu pelayanan yang lengkap dalam hotel (*full service*). Selain memiliki kamar tidur dan pelayanan makanan dan minuman, hotel juga mempunyai fasilitas lengkap dengan staf pendukung yang terampil.
2. Struktur organisasi sebuah hotel dengan pengelolaan makanan yang disewakan. Jenis ini sama dengan pengelolaan yang memberikan pelayanan lengkap, kecuali perusahaan makanan dan minuman, pengelolaan kamar tamu, dikuasai diatur secara terpisah.
3. Struktur sebuah hotel yang tidak memiliki restoran tidak ada pengelolaan makanan dan minuman bahkan sisi ruangan dalam hotel sangat berbeda dengan dua struktur organisasi sebelumnya.
4. Struktur organisasi hotel sangat tergantung dengan besarnya hotel dan tergantung dengan kebutuhan hotel itu sendiri.<sup>20</sup>

## 5. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Gronroos (1990:27)).<sup>21</sup>

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau

---

<sup>20</sup> Richard Komar, *Hotel Management* (Jakarta: PT. Grasindo, 2016), h. 4.

<sup>21</sup> Ratminto, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2014), h. 2.

program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>22</sup>

*Excellent service* atau disebut juga pelayanan prima merupakan melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan menjadi merasa puas. Atau definisi pelayanan prima yakni melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal.<sup>23</sup>

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Karakteristik pelayanan/jasa, layanan/jasa memiliki karakteristik utama yang membedakannya dengan barang yaitu:

a. Tidak berwujud

Layanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud, tidak dapat diraba, dirasa, didengar atau dicium. Sebelum jasa atau layanan tersebut di beli.

b. Tidak terpisahkan

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk

---

<sup>22</sup> M. Nurianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah* ( Bandung, CV. Alfabeta, 2010), h. 211.

<sup>23</sup> <https://www.gurupendidikan.co.id/pelayanan-prima-pengertian-tujuan-fungsi-contoh/> diakses pada 2 Januari 2018 jam 19.45 WIB.

diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

c. Tak tahan lama (mudah lenyap)

Jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah bila permintaan tetap karena muda untuk lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu.<sup>24</sup>

## 6. Karakteristik pelayanan

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik lainnya. Terkait dengan hal tersebut, Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006:21) menyebutkan adanya 4 karakteristik pelayanan yaitu:

1. Artispasi pelanggan dalam proses pelayanan, kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur tradisional kehadiran secara fisik pelanggan disekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
2. Kejadian pada waktu yang bersamaan atau *simultaneity*, fakta pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan.
3. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*) pelayanan merupakan komoditas yang bisa habis seperti kamar-kamar hotel yang habis mengakibatkan kehilangan peluang.

---

<sup>24</sup> <https://wawasanpendidikan.com/2016/03/pengertian-karakteristik-macam-macam-dan-kualitas-serta-dimensi-pelayanan.htm?m=1>  
diakses pada 2 Januari 2019 jam 20.06 WIB.

4. Pelayanan yang beresiko pelayanan seringkali sulit untuk digambarkan dan dipahami, sehingga pelanggan memperoleh resiko dan kepastian lebih besar.<sup>25</sup>

## 7. Konsep Kepuasan Konsumen

Bisnis perhotelan adalah bisnis pelayanan, bisnis keramah-tamahan dan kenyamanan, sehingga kepercayaan menjadi poin utama bagi pelanggan atau turis asing hingga lokal menggunakan pelayanan tersebut. Kepuasan konsumen muncul sebagai hasil penilaian konsumen terhadap apa yang diharapkannya dari suatu produk atau jasa yang dibeli. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan pelayanan yang diterimanya dari mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apabila pelayanan yang diterimanya lebih besar ( minimal sama ) daripada harapannya, maka konsumen puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkan maka konsumen tidak puas.<sup>26</sup>

Prinsip pelayanan prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep 3A (Triple A).

Prinsip-prinsip konsep 3A (Triple A) tersebut yaitu:

a. Konsep *Attitude*

Sikap (*attitude*) merupakan cerminan perilaku atau gerak-gerik seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika ia

---

<sup>25</sup> <https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/karakteristik-pelayanan>  
diakses tanggal 21 Mei 2019 jam 14.37 WIB

<sup>26</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*, (Bekasi: Gramata Publishing, 2015), h. 233.

berhadapan dengan orang lain. Sikap seorang pegawai dapat menunjukkan kepribadiannya dan citra baik lembaga di mata pelanggan. Oleh karena itu, prinsip pelayanan prima berdasarkan konsep *attitude* ialah memberi layanan pelanggan dengan berfokus pada perbaikan sikap petugas/tenaga pelayanan.

b. Konsep *Attention*

Perhatian (*attention*) merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi. Lingkup perhatian pada pelanggan memang luas, tetapi dalam pelayanan prima konsep perhatian tersebut tiga hal, yaitu LOT (*Listening, Observing, Thinking*).

c. Konsep *Action*

Tindakan (*action*) ialah perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (*attitude-attention*). Hal ini untuk meyakinkan dan memberikan jaminan pelanggan agar bersedia menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Caranya dengan mencatat pesanan kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali dan mewujudkan kebutuhan pelanggan, memberikan pelayanan purnajual. Sebagai ucapan terima kasih dengan harapan pelanggan akan kembali.

Kata-kata saja terbukti tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga mereka perlu diyakinkan melalui tindakan dan komitmen pelayanan. Tindakan itu harus jelas dan dalam praktiknya harus

benar-benar terjadi kepada pelanggan. Lima dasar tahapan untuk mencapai tindakan efektif dalam pelayanan prima menurut Gaspersz (2005), yaitu memahami apa yang diperlukan pelanggan, menentukan sikap yang bisa dilakukan, setuju tindakan tersebut dengan pelanggan, mengambil tindakan sesuai rencana, dan selalu memberikan informasi kepada pelanggan.<sup>27</sup>

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka konsumen akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh dari *expectations* maka konsumen akan merasa tidak puas. Seorang konsumen yang puas adalah konsumen yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika konsumen mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau konsumen mendapatkan produk yang berkualitas.

Terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa di singkat TERRA, yaitu (Kotler, 2000: 40):

1. *Tangible* (berwujud)

---

<sup>27</sup> Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsona, *Manajemen dan Etika Perkantoran*, (Bandung: PT. Remajarosdakarya, 2018), h. 8-10.



Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat.

2. *Empathy*

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

3. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

4. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.

5. *Assurance* (kepastian)

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.<sup>28</sup>

## 8. Pengertian Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syariah. Keberadaannya menjadi jaminan akan

---

<sup>28</sup> *Ibid.*, h. 236-238.

tempat menginap yang aman dari hal-hal negatif, ramah dalam suasana religius. Maka demi menunjang tujuan tersebut, peran pemerintah sangat diperlukan dalam memperkuat keberadaan hotel yang berbasis syariah, serta memberikan kepastian hukum akan keberlangsungannya.

Hotel syariah dalam praktiknya harus menyesuaikan kegiatan bisnisnya dengan prinsip hukum Islam yang sudah diatur oleh regulator. Penyesuaian yang dimaksud adalah harus memenuhi klasifikasi dan kualifikasi yang telah disusun oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) tentang standar hotel syariah. Dengan merujuk pada standar tersebut, maka sebuah hotel bisa masuk ke dalam kriteria hotel syariah.

Pengusaha perhotelan wajib memiliki sertifikat usaha pariwisata untuk bisa mendapatkan sertifikasi dan penerbitan Sertifikat Usaha Hotel Syariah. Usaha Hotel Syariah, Pengusaha hotel di Indonesia harus dinilai berdasarkan pemenuhan persyaratan dasar yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU) Bidang Usaha secara transparan, objektif dan kredibel sesuai dengan tata cara Sertifikasi Usaha Pariwisata. LSU inilah yang kemudian akan melakukan audit, memelihara kinerja auditor, membuat skema Usaha Pariwisata, menetapkan biaya pelaksana audit, menertibkan serta mencabut Sertifikasi Usaha Pariwisata.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah: Konsep dan Penerapan*, (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2017), h. 18

## 9. Dasar Hukum Hotel Syariah

Al-Qur'an dan Sunnah di dalamnya mencakup sekumpulan aturan-aturan dan prinsip-prinsip yang dijalankan akan menghasilkan kesuksesan besar bagi para pelaku bisnis, baik di dunia maupun akhirat. Para pelaku bisnis syariah harus berpedoman pada aturan yang sudah Allah tetapkan tersebut baik dalam bentuk perintah maupun larangan. Pariwisata dan hotel tidak dijelaskan dalam Al-Qur'an maupun Hadis sebagai sumber utama hukum Islam, akan tetapi jika kita telaah lebih dalam, terdapat beberapa ayat dan hadis yang mengakomodasi kegiatan berwisata sebagaimana yang tertera dalam beberpa *nash* berikut :

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

*“Barang siapa yang beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaklah dia memuliakan tamunya”*. (HR. Bukhari).

Seorang Muslim juga diperintahkan untuk memenuhi hak-hak tamu, sekedar dengan kemampuannya. Islam memberikan kebebasan kepada manusia untuk melakukan kegiatan muamalah dalam rangka memenuhi kebutuhannya, baik itu berupa profit, barang dan jasa, dengan tetap memperhatikan batasan-batasan yang telah ditetapkan oleh syariah. Maka dalam hal ini yang harus kita perhatikan adalah batasan apa yang tidak boleh dilanggar dalam bermuamalah. Bentuk penghormatan terhadap tamu bisa berbagai macam bentuknya, termasuk salah satunya adalah dengan menyediakan tempat menginap sementara berupa hotel, serta

berbagai fasilitas lainnya seperti restoran, transportasi dan lain sebagainya. Sedang mempersyaratkan pembayaran atau jasa pelayanan tersebut adalah sah dalam Islam dan bisa menggunakan akad *ijarah* atau sewa jasa. Karena pada dasarnya mensyaratkan sesuatu kepada orang lain adalah sesuai dengan kaidah fikih yang berbunyi: “hukum asal dalam setiap akad dan syarat adalah boleh dan sah”.

Sebuah usaha dikatakan sesuai dengan syariah jika dikelola berdasarkan tuntunan syariah, serta menjauhi apa yang dilarang oleh syariah. Kegiatan bisnis yang bebas dari unsur-unsur haram menjadi poin utama. Selanjutnya aspek usaha tidak bisa terlepas dari etika bisnis para pelaku usahanya. Terlebih dalam industri jasa seperti hotel, aspek *attitude* dan *manner* menjadi kemampuan vital yang harus dimiliki. Begitupun dalam lingkup yang lebih luas, hubungan antara hotel dengan industri lainnya seperti perbankan dan asuransi juga harus diperhatikan.

Pengelolaan kegiatan bisnis perhotelan secara syariah, secara spesifik dijelaskan dalam standar hotel syariah tamu, dari DSN-MUI, sebagai regulasi dan pedoman perhotelan syariah. Terdapat tiga aspek yang tercantum dalam peraturan tersebut, yaitu dari aspek produk, pelayanan dan pengelolaan. Aspek produk meliputi unsur toilet umum, kamar tidur, kamar mandi tamu, dapur, ruang karyawan, ruang ibadah, kolam renang dan spa. Aspek pelayanan meliputi unsur kantor depan, tata graha, makan dan minum, olahraga, rekreasi, kebugaran, dan fasilitas hiburan. Aspek

terakhir yaitu, pengelolaan meliputi unsur manajemen usaha dan sumber daya manusia. Di dalam aspek pengelolaan seharusnya diatur pula bagaimana budaya kerja sebuah perusahaan yang dikelola secara syariah, etika bisnis yang terlihat dari bagaimana hubungan antara karyawan, serta sikap karyawan terhadap para karyawan terhadap para konsumen dalam hal ini adalah tamu.

Ketiga aspek diatas harus diperketat, dalam artian menjauhi apapun yang dilarang dalam syariah. Beberapa poin yang harus diperhatikan dalam bisnis perhotelan agar sesuai dengan prinsip syariah, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pasangan yang bukan *muhram*, hal mendasar paling utama adalah *screening process* para tamu yang datang ke hotel. Pengamatan cerdas sudah mampu mengidentifikasi apakah para tamu yang datang berpasangan adalah suami istri atau bukan.
2. Makanan dan minuman non halal, seperti *khamr* atau minuman keras dan daging babi. Aspek restoran sebagai salah satu akomodasi parawisata, haruslah bersertifikat halal dari MUI sebagai bentuk perlindungan konsumen, serta konsekuensi atas syariahnya suatu hotel.
3. Kegiatan yang menjurus kepada akhwat, seperti yang terjadi di kolam renang, spa, area gym, dan berbagai fasilitas umum lainnya yang berpotensi mempertemukan para tamu hotel baik laki-laki

dan perempuan. Untuk aktivitas olahraga, yang sering kali mempertunjukkan lekuk tubuh perempuan, sebisa mungkin untuk diadakan pengaturan tempat ataupun waktu.

4. Aspek sosial dan lingkungan yang Islami juga merupakan hal yang harus diperhatikan, sebagai wujud perbedaan yang ditonjolkan dibandingkan dengan hotel yang dikelola secara konvensional. Sedangkan langkah akhir, adalah kehadiran Dewan Pengawas Syariah dari pihak terkait, baik DSN-MUI atau pihak yang ditunjuk oleh DSN-MUI yang bertugas mengawasi dan memastikan jalannya prinsip syariah dalam aktivitas bisnis hotel syariah.<sup>30</sup>

## 10. Standarisasi Hotel Syariah

Membuat standar hotel syariah adalah sebuah kebutuhan. Standar yang di susun akan menjadi parameter kesesuaian produk, layanan dan *corporate behavior* yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Ketentuan hilal-1 dan hilal-2 yang dibuat DSN-MUI mencerminkan adanya kondisi-kondisi yang membebani pelaku usaha hotel dan kekhawatiran mereka akan hilangnya profit ketika ketentuan-ketentuan syariah diberlakukan. Disinilah pemahaman masalah menurut perspektif syariah menemukan urgensinya sekaligus menjadi *crucial point* bagi pemegang kebijakan dalam menentukan aturan. Pemahaman yang benar tentang konsep masalah setidaknya, akan memberikan dampak positif dan kontribusi penting kepada beberapa pihak, yaitu:

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, h. 19-24.

1. Seluruh *stakholder* industri halal yang ingin memahami konsep hotel syariah.
2. *Regulator*, teori masalah menjadi masukan penting dalam penyusunan standarisasi hotel syariah.
3. Masyarakat mendapat pengetahuan yang lebih komprehensif dalam pengelolaan hotel syariah.

Dengan pemahaman yang utuh tentang masalah diyakini akan mendorong perbaikan dalam penyusunan regulasi dan penerapannya ke arah yang lebih baik lagi. Sampai saat ini, belum ada standarisasi hotel syariah yang baku, dan belum pula dibuat oleh lembaga-lembaga ke-Islaman yang terdapat di negeri ini, seperti MUI, Kementerian Agama maupun oleh ormas-ormas Islam.

Usaha perhotelan adalah satu dari sekian banyak usaha yang mungkin dilakukan oleh manusia, dan dalam kaidah syariah, hal itu tetap diperbolehkan, selama tidak ada (*nash*) yang melarangnya secara tegas. Disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Pasal 5 bahwa “Kepariwisata diselenggarakan dengan prinsip menjunjung tinggi norma agama dan nilai budaya sebagai pengjawantahan dari konsep hidup dalam keseimbangan hubungan antara manusia dan sesama manusia, dan hubungan antara manusia dan lingkungan”. Berdasarkan pasal ini maka kebijakan pengembangan *touris* di Indonesia dan hotel pada khususnya harus didasarkan pada nilai-nilai agama dan budaya di suatu wilayah.

Dalam literatur ilmiah, kajian masalah dalam pengembangan hotel syariah belum ada yang secara spesifik mendalaminya. Sebuah kajian dengan judul *Islamic Tourism: Beyond Than Just Halal Food and a Place for Prayer*, Lukman Hakim Mahamod, dkk (2015) hanya menguraikan produk wisata Islam yang mengkomodir aspek *sharia compliant*. Pariwisata syariah menurut mereka didefinisikan sebagai kegiatan, pariwisata dan pengalaman yang dilakukan dalam keadaan perjalanan yang sesuai dengan ajaran Islam. Konsep ini banyak dibahas di kalangan para peneliti sebagai akibat dari meningkatnya jumlah wisatawan Muslim di seluruh dunia baru-baru ini. Namun, konsep pariwisata Islam selalu keliru dipahami di mana yang di maksud halal bukan hanya dalam makanan dan ketersediaan tempat ibadah. Studi ini difokuskan pada operasional hotel. Namun, desain dan kontruksi kepatuhan syariah dalam hotel tetap belum ditentukan.

Demikian halnya Che Musa Che Omar (dkk) dalam *Shariah Compliance In Hotel Management, A Conceptual Framework* meletakkan secara konseptual tentang karakteristik dasar kepatuhan syariah manajemen hotel untuk menegaskan perbedaan antara hotel konvensional dan hotel syariah. Penelitian ini menggunakan metode analisis teks melalui ulasan dokumen yang berkaitan dengan *shariah compliant* dalam manajemen hotel harus berada dalam paradigma *tauhiduu* untuk mendapatkan keberkahan dari Allah Swt. Hasil penelitian ini dapat memfasilitasi pengelola hotel untuk menerapkan prinsip-prinsip syariah



dalam menarik tamu Muslim domestik dan internasional juga wisatawan mancanegara lainnya. Namun, secara umum riset ini tidak membahas konsep masalah dalam industri perhotelan secara lebih rinci. Dengan mengetahui betapa banyak perhatian dunia penelitian terhadap hotel syariah, jalan menuju standarisasi hotel syariah yang bisa diterima oleh semua kalangan merupakan jalan panjang yang baru saja di mulai di Indonesia. Berawal dari *start* yang digunakan oleh Kementerian Pariwisata di tahun 2014, standarisasi hotel syariah di Indonesia ibarat bayi yang masih mencoba berjalan, butuh dukungan seluruh pihak agar dapat berjalan dan tumbuh besar. Dunia membutuhkan standarisasi hotel syariah yang akurat dan mampu mengakomodasi seluruh pihak, yang tentunya tetap berpegang teguh terhadap prinsip syariah dalam setiap aturan-aturannya, serta mengakomodasi aspek masalah dalam setiap prakteknya.<sup>31</sup>

## **11. Fasilitas Dalam Hotel Syariah**

Setiap hotel syariah harus mempunyai fasilitas yang mendukung dan menunjang kegiatan bagi para tamu agar tamu dapat merasakan manfaat positif dari hotel syariah tersebut, diantaranya:

### **1. Ruangan**

Terdapat Al-Qur'an dan arah penunjuk kiblat di setiap kamar serta toilet tidak menghadap kiblat dan biasanya terdapat hiasan bacaan doa dan Yasin di setiap kamar.

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, h. 24-26.

2. Ruangan ibadah

Terdapat ruang ibadah atau musolah untuk tamu dengan dipisahannya antara pria dan wanita. Imam dan zikir tersedia di musolah hotel, baik sehari-hari maupun *on request* jika tamu rombongan menginap lama serta menyediakan imam shalat teraweh saat bulan Ramadhan.

3. Restoran dan rekreasi

Restoran harus halal dan bersertifikat serta fasilitas rekreasi yang terpisah antara pria dan wanita.

4. Front office

Adzan diperdengarkan setiap shalat lima waktu, kamar terpisah bagi pasangan bukan muhrim dan menyediakan daftar masjid terdekat.

## **12. Makanan dan Minuman**

1. Tidak menjual minuman beralkohol dan menyediakan makanan yang halal saja.
2. Binatang yang disembelih dengan cara halal dan mempunyai tingkat kesegaran yang baik.

## **13. Staf hotel**

1. Staf hotel mayoritas harus beragama Islam.
2. Pakaian sesuai dengan etika berpakaian bagi staf dan menutup aurat bagi perempuan.

3. Adanya pembagian tugas antara staf wanita dan pria untuk menangani para tamu .
4. Menjaga kebersihan diri dan tempat kerja sesuai bagaiannya.<sup>32</sup>

#### **14. Aplikasi dalam Hotel Syariah**

Dalam hal hiburan dan hiasan kriteria ini berkaitan dengan bagaimana hotel syariah dalam menyediakan fasilitas hiburan berupa bar, karaoke, televisi yang ada di kamar-kamar, dan lain sebagainya. Untuk hiasan hal ini terkait bagaimana hotel syariah dalam menyediakan hiasan-hiasan berupa lukisan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan pemaparan perspektif Islam mengenai hiburan yang ada di hotel syariah baik itu permainan maupun nyanyian, tidak boleh mengandung unsur hinaan terhadap ciptaan Allah. Selain itu hotel syariah tidak boleh menyediakan hiburan yang mengandung unsur bahaya dan bisa berakibat buruk kepada manusia atau hewan.

Kegiatan hiburan hendaknya tidak sampai melalaikan seseorang dari perkara shalat atau ibadah *fardhu* serta kewajiban penting lainnya. Hiburan juga tidak boleh membuat seseorang berbuat suatu perkara yang hukumnya haram seperti membuka aurat, serta *qimar* yang sudah sangat jelas keharamannya.

Oleh karena itu hotel syariah harus mengeliminasi hiburan mereka agar bersih dari aktifitas perjudian karena mengandung *qimar* atau *maisir*. Aktivitas hiburan seperti prostitusi jelas harus dihilangkan, dan memang

---

<sup>32</sup> *Ibid.*, h. 144-146

tidak sesuai dengan kebolehan aktivitas perhotelan secara hukum positif. Selain itu aktivitas hiburan yang ada di club malam juga harus dihapus, karena terdapat aktivitas hiburan yang bisa melalaikan dari kewajiban agama serta mengandung unsur yang membahayakan manusia seperti diskotik dan minibar. Hiburan yang disediakan di tiap kamar berupa televisi, harus diperhatikan agar tidak mengandung unsur pornografi dan konten dewasa lainnya. Hal ini demi menjaga tamu muslim agar tidak terjerumus pada suatu hiburan yang bisa membangkitkan syahwat.

Fasilitas hiburan berupa karaoke juga perlu diperhatikan. Bernyanyi memang diperbolehkan namun yang harus diperhatikan adalah konten nyanyian dan akibat dari hiburan nyanyi tersebut. Pada dasarnya hiburan tidak boleh sampai melalikan kewajiban agama serta kewajiban dunia lainnya. Hotel syariah harus mengingatkan para tamunya yang sedang berkaraoke tentang waktu-waktu shalat. Hotel syariah harus melarang adanya fasilitas hiburan yang tidak sesuai dengan ajaran Islam seperti diskotik dan *nightclub* (Fatma dan Rosmawati (2015)), bagian dapur hotel syariah harus memastikan bahwa makanan yang berbahan daging hewan darat sudah disembelih dengan cara yang sesuai dan sudah memenuhi syarat penyembelihan dalam Islam, baik itu bagian dapurnya secara langsung terlibat dalam penyembelihan atau pihak lain yang telah bekerja sama dalam menyediakan stok daging untuk dapur hotel syariah.

Sedangkan untuk obat-obatan yang tersedia di area hotel, serta kosmetik yang digunakan dalam fasilitas spa, juga harus menggunakan

obat dan kosmetik yang berbahan dasar halal dan tidak mengandung unsur-unsur yang diharamkan oleh *nash*.<sup>33</sup>

### **15. Financial Screening Bagi Hotel Syariah**

Keuangan yang bersih dari *riba*, *gharar* dan *maysir* merupakan hal yang mutlak bagi setiap Muslim pelaku bisnis. Maka dari itu, pengelolaan akuntansi yang syariah pada bisnis yang mereka jalankan juga dibutuhkan. Karena sangat mungkin terjadi, bahwa sebuah industri dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, melakukan interaksi dengan lembaga keuangan baik perbankan, asuransi dan lain sebagainya.

Berkaca pada perusahaan *go public* dan terdaftar di Bursa Efek Indonesia untuk menyatakan saham suatu perusahaan tersebut syariah dan masuk ke dalam Daftar Efek Syariah (DES), perusahaan tersebut harus mengikuti berbagai peraturan yang ditertibkan oleh Dewan Syariah Nasional serta otoritas terkait. Peraturan yang dimaksud ditujukan kepada perusahaan agar kegiatan usaha perusahaan saham syariah tersebut terhindar dari segala sesuatu yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah sebagaimana tertera dalam fatwa DSN-MUI Nomor 40. Kegiatan usaha yang di *screnning* adalah :

- a. Perjudian dan permainan yang tergolong judi atau perdagangan yang dilarang.
- b. Lembaga keuangan konvensional (*ribawi*), termasuk perbankan dan asuransi konvensional.

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, h. 66-67

- c. Produsen, distributor, serta pedagang makanan dan minuman yang haram.
- d. Produsen, distributor dan atau penyedia barang-barang ataupun jasa yang bersifat merusak moral dan bersifat *mudharat*.
- e. Melakukan investasi pada emitmen (perusahaan) yang pada saat transaksi tingkat (*nisbah*) utang perusahaan kepada lembaga keuangan ribawi lebih dominan dari modalnya.

Pada perusahaan *go public* seperti hotel syariah yang sahamnya termasuk dalam Daftar Efek Syariah, selain harus melalui tahapan *screnning* kegiatan usaha yang sudah disebut di atas, *screnning* juga dilakukan pada sisi keuangan, yang disebut dengan kriteria kuantitatif atau keuangan. Disebut kuantitatif karena penilaian tersebut berbasis pada angka yang tersaji dalam laporan keuangan perusahaan.

Kriteria kuantitatif adalah kriteria yang diperuntukan pada aspek keuangan perusahaan yang terdiri dari aspek modal, utang dan pendapatan perusahaan. Kriteria ini dibuat dengan pijakan pendapat ulama *fiqh* klasik yang beragam. Kriteria keuangan yang saat ini sudah diaplikasikan pada perusahaan yang menertibakan saham syariah memiliki dua objek penilaian yaitu (1) rasio utang terhadap modal dan (2) pendapatan non halal bagi sebuah perusahaan. Dua penilaian ini (rasio utang dan pendapatan non halal) dari perusahaan bisa dilihat pada laporan keuangan perusahaan tersebut.

Menurut peraturan Kementerian Keuangan salinan Bapepam –LK Nomor: KEP-208/BL/2012 tentang Kriteria dan Penertiban Daftar Efek Syariah yang dimuat dalam peraturan Nomor II.K.1, yaitu tidak melebihi rasio-rasio keuangan sebagai berikut:

- a. Total utang yang berbasis bunga dibandingkan dengan total aset tidak lebih dari 45%.
- b. Total pendapatan bunga dan pendapatan tidak halal lainnya dibandingkan dengan total pendapatan usaha dan pendapatan lain-lain tidak lebih dari 10%.

Dari uraian diatas terdapat dua objek yang harus lulus *screnning* agar saham suatu perusahaan bisa disebut syariah, yaitu dari *business screnning* dan *financial screnning*. Akan tetapi pada saat ini, di perhotelan syariah hanya memiliki satu standar yang ditertibkan oleh DSN-MUI. Standar yang dimaksud hanya mengatur tentang kegiatan bisnis dan belum ada ketentuan mengenai keuangan hotel syariah. Dengan kata lain, hotel sudah dikatakan syariah dengan menyesuaikan kegiatan bisnisnya sesuai dengan peraturan terkait, sedangkan lembaga keuangan hotel tersebut belum menjadi objek penilaian. Sejatinya, jika kembali melihat saham syariah, laporan keuangan sebuah perusahaan yang menertibkan saham syariah harus berpedoman pada Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan Nomor 101 tentang Penyajian Laporan Keuangan Syariah. Untuk hotel syariah, penyajian laporan keuangan seharusnya juga mengacu pada PSAK 101 ini. Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK 101) adalah bentuk

standar laporan keuangan yang harus dijadikan pedoman oleh seluruh entitas syariah dalam membuat laporan keuangannya. Pernyataan yang ditertibkan oleh Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI) ini bertujuan untuk mengatur penyajian dan pengungkapan laporan keuangan agar dapat dibandingkan baik dengan laporan entitas syariah periode sebelumnya maupun dengan laporan keuangan entitas syariah lain.<sup>34</sup>

## 16. Pemasaran

Perkembangan dunia usaha pada dewasa ini ditandai dengan makin tajamnya persaingan. Oleh karena itu, peranan pemasaran semakin penting dan merupakan ujung tombak setiap perusahaan. Keberhasilan usaha suatu perusahaan ditentukan oleh keberhasilan pemasarannya. Pemasaran merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan. Dengan berkembangnya usaha-usaha untuk mengelola bidang pemasaran ini, maka peranan manajemen pemasaran sebagai ilmu pengetahuan makin bertambah penting. Usaha-usaha pemasaran haruslah diarahkan pada konsumen yang ingin dituju sebagai sasaran pasarnya. Dalam hal ini, maka usaha pemasaran yang menunjang keberhasilan perusahaan haruslah didasarkan pada konsep pemasaran yang tepat untuk dapat menentukan strategi pasar dan strategi pemasaran yang mengarah kepada sasaran pasar yang dituju.<sup>35</sup> Konsep dasar strategi pemasaran cara atau pendekatan utama yang digunakan oleh perusahaan dalam menjalankan aktivitas pemasaran. Sebelum dilakukan penyusunan strategi perusahaan perlu

---

<sup>34</sup> *Ibid*, h. 31-32.

<sup>35</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2018), h. 1-2.



mempertimbangkan secara cermat dan komprehensif berdasarkan informasi penting yang dihasilkan dalam *analisis strenght, weakness, oppurtunity* dan *treat* (SWOT).<sup>36</sup>

Prinsip pemasaran sangat berkaitan dengan produk yang dijual oleh hotel syariah yang menjadi objek pemasaran tersebut. Secara garis besar terdapat dua jenis produk dengan berdasarkan akad yang mendasarinya, yaitu yang pertama penyewaan kamar beserta fasilitas lainnya seperti kolam renang, spa, gym, dan yang kedua penjualan produk baik itu makanan dan minuman.

## 17. Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak kasat mata dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Fungsi pelayanan sangat menentukan keawetan, perkembangan dan keunggulan bersaing suatu lembaga. Melayani pelanggan secara prima berarti membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga pelanggan puas dengan pelayanan yang diperoleh dan mereka merasa bahwa pelayanan itu lebih dari yang diharapkan. Awalnya pelanggan memiliki harapan sederhana dan persepsi bahwa standar pelayanan yang diberikan, seperti seorang resepsionis yang begitu ramah dan sopan dalam menerima tamu.<sup>37</sup>

Islam bukan hanya *ad-din* (agama), bukan juga *millah* (ideologi) semata, tetapi Islam bagian dari sistem (*manhaj*) dan pandangan hidup

---

<sup>36</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), cet. 1, h. 37-38.

<sup>37</sup> Wildan Zulkarnian dan Raden Bambang Sumarsona, op. cit., h. 7.

(*way of life*) bagi segenap umat Islam manusia. Syariat Islam merupakan kosmologi kehidupan yang mengatur bagaimana seseorang dapat berinteraksi dengan Tuhan mereka, namun juga mampu, menjadi insan yang siap mendedikasikan diri sebaik mungkin pada orang lain.

Setiap manusia adalah khalifah di muka bumi yang harus mengemban tugas masing-masing dan harus mempertanggung jawabkan apa yang telah diserahi amanat tersebut. Destinasi akhir manusia selain mampu meraih ketakwaan, juga menjadi manusia yang terbaik di muka bumi (*khaira umma*). Cukup jelas disebutkan dalam Al-Qur'an :

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ  
الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ

*“Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma’ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka; di antara mereka ada yang beriman dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.” (QS. Ali ‘Imran: 110).*<sup>38</sup>

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan maka harus memberikan barang dan pelayanan yang berkualitas pula jangan memberikan kualitas yang buruk kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

---

<sup>38</sup> <http://aceh.tribunnews.com/2018/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam>. diakses 29 Januari 2019 jam 21.15 WIB

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya :” Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”  
(Al-Qur’an surat Al-Baqarah ayat 267).

## B. Hasil Penelitian yang Relevan

Ada beberapa penelitian yang relevan dengan skripsi penulis antara lain :

1. Maulana , Sistem Pelayanan Hotel yang Berbasis Syariah di Tinjau Menurut Ekonomi Islam (Study Kasus Hotel Aziza Pekanbaru) ,2013, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif’ah Kasim Riau. Hasil penelitian, pelayanan yang dilakukan oleh pihak hotel yang berbasis syariah, dalam hal ini Hotel Aziza Pekanbaru sudah memberikan dan meningkatkan mutu pelayanan yang terbaik kepada setiap pengunjung atau tamu hotel agar tercipta kepuasan pelanggan. Mulai dari memberikan informasi mengenai hotel tersebut dengan jelas, jujur dan tidak mengada-ngada, pihak hotel juga menyediakan fasilitas-fasilitas yang bagus dan berkualitas.

Pihak Hotel Aziza Pekanbaru melakukan penyeleksian calon tamu hotel yang akan menginap dan memakai fasilitas hotel dengan ketat, terutama kepada tamu yang berpasangan, pihak Hotel Aziza Pekanbaru sangat menjaga agar tidak terjadi perzinaan di dalam hotel atau selama memakai fasilitas hotel. Pihak Hotel Aziza Pekanbaru menyediakan makanan yang halal dan tidak mengandung bahan atau zat yang dihaaramkan, minuman yang halal dan tidak mengandung alkohol dan memabukkan. Dari segi pelayanan yang dilakukan oleh pihak Hotel Aziza Pekanbaru memakai prinsip *musawah* yaitu dengan tidak membeda-bedakan tamu hotel untuk memberikan pelayanan, *ukhuwah* yaitu pihak hotel menganggap dan melayani semua tamu yang berkunjung seperti saudara sendiri, *muhabbah* yaitu pihak hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu penuh dengan rasa kasih sayang. Dan *taawun* yaitu dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin sebagai bentuk bantuan kepada tamu hotel yang sedang membutuhkan.

2. Maria Ulfa, Analisis Penerapan Prinsip Syariah di Hotel Arini Syariah Surakart, 2012, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Hasil penelitian, Hotel Arini Syariah Surakarta secara *legal formal* belum bisa dikatakan sebagai lembaga bisnis syariah sebab belum mendapat sertifikasi halal dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (MUI) seperti hotel-hotel syariah lainnya, akan

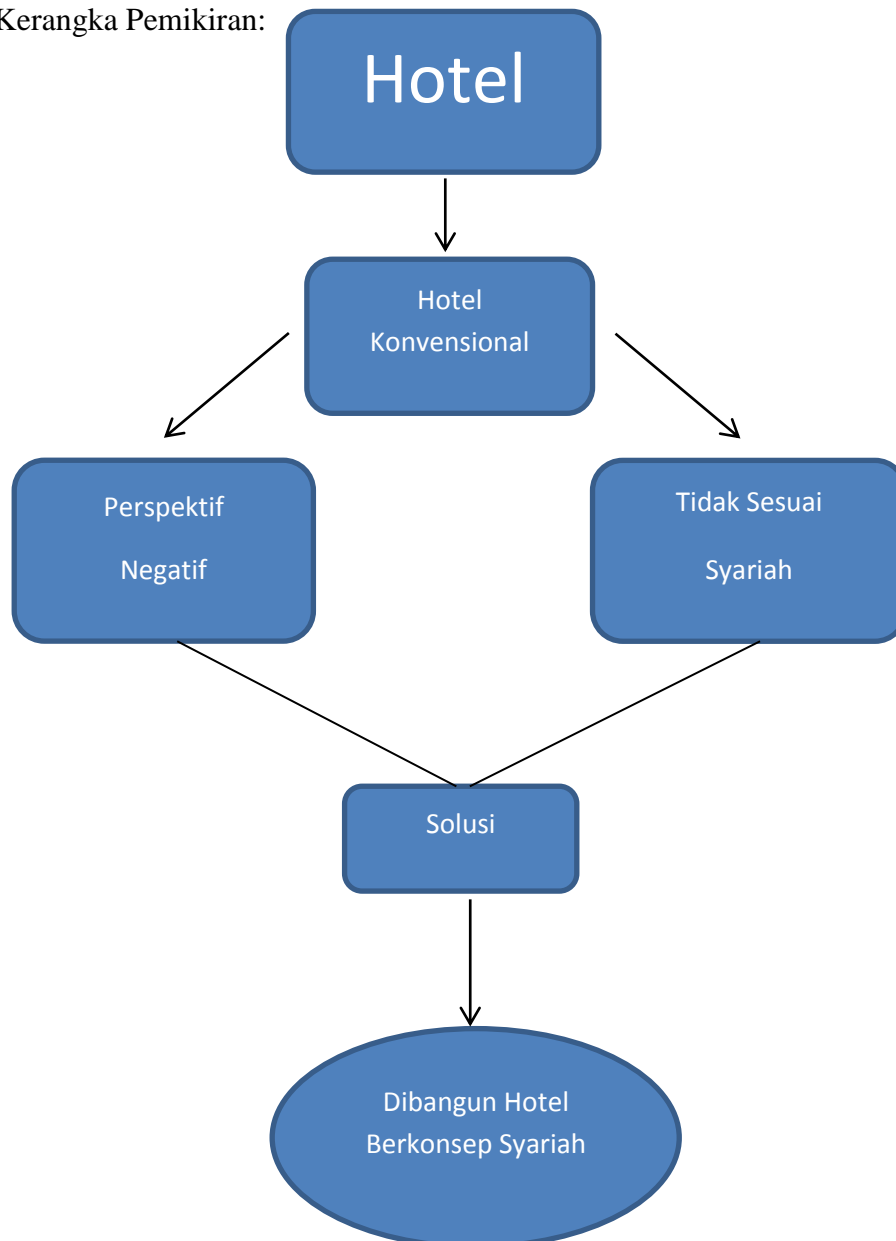
tetapi secara praktis sudah dapat dikatakan sebagai hotel syariah, karena telah menjalankan prinsip-prinsip syariah yang ada dalam ajaran agama. Prinsip-prinsip itu termaktub didalam aturan-aturan atau kebijakan-kebijakan hotel pada keseluruhannya. Diantaranya : menjunjung tinggi kejujuran, keramah tamahan, bertanggung jawab , tidak diskriminatif, amanah dalam aspek pelayanandan tentunya tidak ada praktik riba dan sebagainya. Model hotel semacam ini pada kenyataannya banyak diminati dan dipercaya masyarakat, kepada khususnya muslim dikarenakan aspek kenyamanan, kamanan dan kebersihan (pelayanan) yang diberikan. Maka dari itu bisnis seperti sangat bagus dikembangkan untuk merubah *image* masyarakat yang memandang hotel sebgai tempat maksiat atau berkonotasi negatif.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Hampir setiap tahunnya terdapat pembangunan hotel-hotel baru di Kota Cirebon. Hotel dengan konsep konvensional tentu tidak sesuai dengan syariat agama Islam. Muncul berbagai macam pandangan dan perspektif negatif terhadap hotel-hotel konvensional tersebut, dan untuk mengurangi pandangan negatif tersebut maka di bangunlah hotel-hotel yang berkonsep syariah Islam yaitu hotel syariah, karena pada penerapan pelayanannya menggunakan prinsip-prinsip syariah. Salah satu pelayanan yang diterapkan hotel syariah yaitu, di dalam hotel syariah tidak menyediakan minuman yang memabukan atau alkohol dan menyediakan

makanan yang halal, dan juga menyeleksi ketat tamu yang datang dengan menunjukkan identitas dan buku nikah bagi tamu yang berpasangan yang akan menginap. Dan salah satu hotel yang menerapkan pelayanan syariah yaitu Hotel Mira Syariah Cirebon.

Tabel Kerangka Pemikiran:



## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).<sup>39</sup> Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Sehingga metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan memotret situasi sosial secara menyeluruh, luas dan mendalam yang hasilnya dideskripsikan dengan perhitungan kualitatif dari hasil data lapangan.<sup>40</sup> Penelitian deskriptif meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian.<sup>41</sup> Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik bidang tertentu. Sedangkan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang relevan untuk memahami fenomena sosial (tindakan manusia) di mana data hasil penelitian tidak diolah

---

<sup>39</sup> F. Wiratama Sujarweni, *Metodelogi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2011), h. 19.

<sup>40</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), cet. 19, h. 209.

<sup>41</sup> Prof. Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 12.

melalui prosedur statistik melainkan analisis data dilakukan secara induktif.<sup>42</sup> Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu atau lebih yang sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain. Variabel tersebut dapat menggambarkan secara akurat dan sistematis mengenai populasi atau bidang tertentu.<sup>43</sup> Dalam penelitian ini meneliti tentang analisis pelayanan Hotel Mira Syariah Cirebon.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Mira Syariah Cirebon, jalan Moh. Toha Cirebon. Tempat tersebut dipilih sebagai lokasi penelitian karena perusahaan tersebut bergerak di bidang jasa perhotelan yang menjadi objek penelitian.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada Bulan 11 Maret sampai 30 Mei 2019. Adapun uraian kegiatannya sebagai berikut:

1. Pengenalan lokasi penelitian
2. Pengumpulan data awal
3. Pengolahan data
4. Pemeriksaan keabsahan data
5. Penyajian hasil

---

<sup>42</sup> Sugiono, *op. cit.*, h. 9.

<sup>43</sup> F. Wiratama Sujarweni., *op. cit.*, h. 11.



### **C. Data dan Sumber Data**

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu data yang diperoleh tidak dengan perhitungan matematis, statistik dan lain sebagainya, melainkan data ini diperoleh dari pendekatan ilmiah atau penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai menggunakan prosedur statistik atau dengan cara lain dari kuantifikasi.

Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan survai secara langsung dengan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu pemilik, karyawan dan tamu hotel.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan, jurnal, atau data-data yang berhubungan dengan penelitian. Dalam hal ini penulis mengambil dari literatur berupa jurnal, skripsi, internet dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

##### 1. Observasi

Observasi didefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati dan mencermati, serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk dapat memberikan kesimpulan atau diagnosa.<sup>44</sup> Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek tertentu yang menjadi fokus penelitian dan mengetahui bagaimana pelaksanaan dan pelayanan Hotel Mira Syariah Cirebon. Observasi yang peneliti lakukan adalah observasi partisipasi pasif, artinya peneliti datang langsung ke lokasi penelitian, tetapi tidak ikut terlibat dalam aktivitas memberikan pelayanan kepada tamu yang dilakukan oleh objek yang diamati.<sup>45</sup> Observasi dilakukan dengan mencatat kejadian-kejadian yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan berbasis syariah yang dilakukan di Hotel Mira Syariah Cirebon.

##### 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab.<sup>46</sup>

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang

---

<sup>44</sup> Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Group: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), h. 132.

<sup>45</sup> Sugiono, *op. cit.*, h. 277.

<sup>46</sup> *Ibid.*, h. 31.

harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi. Adapun yang akan di wawancarai untuk memperoleh data dalam penelitian ini yaitu, pemilik, karyawan dan tamu Hotel Mira Syariah Cirebon.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi merupakan pelengkap dari observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

## **E. Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data adalah proses penyusunan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi secara sistematis agar data yang di peroleh dapat di informasikan dan di pahami oleh orang lain dan membuat kesimpulan dari data yang di temukan. Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau

pengkategorian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang di reduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian.

Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya.

## 2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat di simpulkan dan memiliki makna untuk menjawab masalah penelitian.

Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.

### 3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Tahapan ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, proses analisis tidak sekali terjadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

Dalam pengolahan data peneliti menggunakan analisis deskriptif kualitatif adalah menggambarkan dan menjabarkan secara jelas mengenai

perilaku pemilik, karyawan dan tamu Hotel Mira Syariah Cirebon sesuai fakta yang ada di lapangan. Data yang diperoleh dari kegiatan pengumpulan data dideskripsikan berdasarkan hasil wawancara dan obserasi dirangkum, memilih hal-hal yang pokok serta memfokuskan pada hal-hal yang penting. Kemudian data disajikan sehinga memudahkan untuk merencanakan kerja selanjutnya dan ditarik kesimpulan.

#### **F. Pemeriksaan Keabsahan Data**

Rencana pengujian keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Triangulasi metode, dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif penelitian menggunakan metode wawancara, observasi dan survey. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.

2. Triangulasi anatar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini untuk memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Namun orang yang diajak menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak justru merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.
3. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melakukan wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.
4. Triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas analisis data yang diperoleh.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data Hasil Penelitian**

##### **1. Latar Belakang Hotel Mira Syariah**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil analisis data yang dilakukan di Hotel Mira Syariah Kota Cirebon, yang beralamat di jalan Moh. Toha No. 41 Kota Cirebon dengan judul “Analisis Pelayanan Hotel Syariah Wilayah Cirebon ( Studi Kasus Hotel Mira Syariah)”. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan Hotel Mira Syariah Cirebon?
2. Bagaimana persepsi pelayanan pelanggan Hotel Mira Syariah Cirebon?
3. Hal apa saja yang menjadi hambatan dan bagaimana penyelesaiannya?

Penulis dalam menjawab perumusan masalah di atas dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara dari teknik pengumpulan data tersebut, penulis memperoleh data penelitian berupa hasil wawancara mengenai, Pelayanan Hotel Syariah di Hotel Mira Syariah.



## **2. Profil Hotel Mira Syariah**

Hotel Mira Syariah merupakan salah satu hotel yang berkonsep syariah di Kota Cirebon yang berdiri pada tahun 2015. Pendirinya adalah Bapak Kadir. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa (penginapan). Hotel Mira Syariah berdiri karena terinspirasi pada hukum Syariah Islam dan untuk memperluas bisnis berbasis syariah di Kota Cirebon. Hotel ini berlokasi di jalan Moh. Toha No.41 Kota Cirebon yang sangat dekat dengan stasiun Cirebon dan alun-alun Kota Cirebon. Hotel Mira syariah ini juga berdiri karena untuk membangun dan membantu masyarakat agar mempunyai pilihan dan peluang pahala bagi para tamu yang datang untuk menginap di Kota Cirebon.

Hotel Mira Syariah memiliki 6 karyawan yang semuanya berjenis kelamin laki-laki, dan dipimpin langsung oleh pemiliknya sendiri. Hotel tersebut merupakan hotel kelas melati yang memiliki fasilitas layaknya hotel berbintang dengan banyaknya 19 unit kamar dengan harga terjangkau mulai dari Rp. 250.000,00 sampai dengan Rp. 500.000,00. Di dalam setiap kamar terdapat perlengkapan untuk shalat seperti sajadah dan mukenah dan terdapat musolah umum yang berada di lantai dua hotel.

### **Pembagian kamar Hotel Mira Syariah yaitu sebagai berikut :**

#### *1. Suite Room*

Terdapat satu kamar *suite room* dengan harga permalam Rp. 250.000,00 para tamu akan mendapatkan fasilitas berupa AC, LCD

TV, kulkas, air hangat, *hairdryer*, akses wifi, *springbed* yang besar serta sarapan pagi.

## 2. *Junior Suite Room*

Terdapat satu kamar *junior suite room* dengan harga Rp. 360.000, para tamu akan mendapatkan fasilitas AC, LCD TV, kulkas, air hangat, akses wifi, *single bed* serta sarapan pagi.

## 3. *Superior Room*

Terdapat dua kamar bertipe *superior room* dengan harga Rp. 275.000, para tamu akan mendapatkan fasilitas AC, LCD TV, air hangat, akses wifi, *single bed* serta sarapan pagi.

## 4. *Standar Room*

Terdapat lima belas kamar dengan harga Rp. 250.000, para tamu akan mendapatkan fasilitas AC, LCD TV, *double bed*, akses wifi, serta sarapan pagi.

Untuk waktu *cek in* hotel tersebut menerapkan peraturan yaitu, *cek in* dimuali dari jam 14.00 WIB dan para tamu akan mendapatkan sarapan pada jam 06.00 WIB sampai jam 10.00 WIB. Dan para tamu diharuskan *cek out* sebelum jam 12.00 WIB, jika *cek out* lebih dari jam 12.00 WIB maka akan dikenakan biaya *charge* tambahan.

### **3. Visi dan Misi Hotel Mira Syariah**

Hotel yang di kelola dengan kaidah syariah Islam dengan tanpa mengurangi rasa hormat kami tidak dapat menerima dan berhak menolak pasangan yang bukan muhrim, tamu yang dibawah pengaruh alkohol dan obat terlarang. Untuk tamu yang bukan muhrim di haruskan diterima di lobby atau restoran.

### **4. Syarat dan Ketentuan Hotel Mira Syariah**

1. Tidak dibenarkan memakai narkoba dan obat-obatan berbahaya serta membawa Wanita Tuna Susiala (WTS/PSK) di dalam lingkungan hotel.
2. Hotel berhak dan akan menolak tamu yang berpasangan bukan muhrim atau bukan berstatus suami istri.
3. Dilarang berjudi di dalam kamar hotel. Dilarang menggunakan alat listrik tambahan kecuali telepon genggam, komputer portabel, pengering rambut dan alat cukur.
4. Dilarang membawa senjata api dan senjata tajam di lingkungan hotel kecuali petugas keamanan, TNI/POLRI yang sedang bertugas.
5. Pihak hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang berharga di dalam kamar hotel.
6. Kerusakan atau kehilangan barang milik hotel akan dibebankan oleh tamu. Dilarang memasak dan membawa alat dapur ke dalam kamar hotel.

7. Dilarang membawa hewan peliharaan di dalam kamar hotel.
8. Maksimum jumlah tamu di dalam kamar hotel adalah 2 orang.
9. Buah-buahan beraroma kuat tidak dibenarkan dibawa ke dalam kamar.
10. Tidak dibenarkan ada tambahan tamu menginap di kamar tanpa pemberitahuan ke resepsionis.
11. Kami menerima pembayaran dengan kartu kredit Visa, Master dan kartu Mandiri. Saat *check out* silahkan kembalikan kunci kamar anda kepada tugas resepsionis.
12. Saat tamu meninggalkan kamar AC wajib di matikan.<sup>47</sup>

## **B. Pembahasan**

### **1. Pelaksanaan Pelayanan Hotel Syariah di Hotel Mira Syariah**

Pada saat ini bisnis menjadi kompetisi yang tinggi, manajemen dan strategi bisnis yang kreatif dan inovatif memiliki magnet yang sangat besar untuk membantu pengusaha menjadi yang terdepan dalam bersaing memperebutkan pasar mereka. Selain strategi, pengusaha juga harus mampu terus menerus memberikan inovasi-inovasi yang terbaru untuk menentukan perubahan-perubahan strategi saat pasar sudah mulai bergerak kearah lain. Untuk wirausahaan, inovasi dan kreativitas adalah hal yang perlu dimiliki dan dikembangkan dalam diri wirausaha demi perkembangan dan kesuksesan sebuah usaha. Keduanya sering kali

---

<sup>47</sup> Papan Syarat dan Ketentuan Hotel Mira Syariah

dipandang hampir serupa. Inovasi dan kreativitas adalah inti dari kewirausahaan.

Sistem pelayanan hotel dalam bisnis perhotelan hal yang paling diutamakan adalah pelayanan karena sebagai ujung tombak hotel tersebut. Dengan pelayanan yang baik dan ramah maka akan membuat wajah hotel tersebut baik di mata tamu yang datang. Di Hotel Mira Syariah, sangat penting untuk melayani tamu dengan sepenuh hati, dari mulai tamu *check in* sampai tamu *check out* harus melayani sesuai dengan SOP hotel syariah dengan slogan Hotel Mira Syariah yaitu hotel kelas melati dengan fasilitas bintang dua. Sistem pelayanan Hotel Mira Syariah mengangkat aturan-aturan sesuai pada pedoman Al-Qur'an dan hadist.

Pelayan dan pembisnis hotel syariah dituntut untuk bekerja sesuai dengan prinsip syariah agar tidak keluar atau melanggar hukum Islam dan tidak melanggar peraturan dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 02 tahun 2014. Syarat dan Ketentuan di Hotel Mira Syariah tertuang jelas pada bab sebelumnya. Seperti halnya dalam wawancara, Senin tanggal 11 Maret 2019 di hotel Mira Syariah, pukul 10.00 WIB, Bapak Kadir selaku Owner Hotel Mira Syariah menjelaskan:

“Aturan sesuai dengan hukum Islam, S&K nya yaitu, tidak dibenarkan memakai narkoba dan obat-obatan berbahaya serta membawa Wanita Tuna Susila (WTS/PSK) di dalam lingkungan hotel. Hotel berhak dan akan menolak tamu yang berpasangan bukan muhrim atau bukan berstatus suami istri. Dilarang berjudi di dalam kamar hotel. Dilarang menggunakan alat listrik tambahan kecuali telepon genggam, komputer portabel, pengering rambut dan alat cukur. Dilarang membawa senjata api dan senjata tajam di lingkungan hotel kecuali petugas keamanan, TNI/POLRI yang sedang bertugas. Pihak hotel

tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang berharga di dalam kamar hotel. Kerusakan atau kehilangan barang milik hotel akan dibebankan oleh tamu. Dilarang memasak dan membawa alat dapur ke dalam kamar hotel. Dilarang membawa hewan peliharaan di dalam kamar hotel. Maksimum jumlah tamu di dalam kamar hotel adalah 2 orang. Buah-buahan beraroma kuat tidak dibenarkan dibawa ke dalam kamar. Tidak dibenarkan ada tambahan tamu menginap di kamar tanpa pemberitahuan ke resepsionis. Kami menerima pembayaran dengan kartu kredit Visa, Master dan kartu Mandiri. Saat *cek out* silahkan kembalikan kunci kamar anda kepada tugas resepsionis. Saat tamu meninggalkan kamar AC wajib di matikan. Di dalam hotel menyediakan Musholah umum. Setiap kamar disediakan mukenah dan sajadah beserta petunjuk arah kiblat. Karyawan hotel tidak membedakan semua tamu semua pelayanan yang diberikan sama. Semua karyawan hotel laki-laki dengan harapan menghindari pelayanan yang tidak syariah dan kejadian-kejadian yang tidak diinginkan seperti pelecehan seksual, kekerasan dan perbuatan tidak menyenangkan khususnya terhadap tamu perempuan”

Selain itu diperjelas kembali oleh salah seorang karyawan Hotel Mira Syariah, yaitu Ari yang bekerja sebagai resepsionis, seperti halnya dalam wawancara pada tanggal 27 Mei 2019 jam 11.30 WIB, menjelaskan:

“Tamu yang akan *cek in* di hotel ini harus menunjukkan identitasnya berupa KTP atau identitas lainnya, dan apabila tamu yang berpasangan yang akan menginap harus menunjukkan KTP istri dan suami serta menunjukkan bukti buku nikah. Dan apabila tamu tidak bisa menunjukkan bukti tersebut maka kami tolak secara halus dan memberi tahu peraturan yang ada di hotel Mira ini”

Pengunjung atau tamu hotel merupakan bagian yang terpenting dalam bidang jasa perhotelan, dan merupakan pemasukan utama perusahaan. Tetapi apabila calon tamu hotel tidak bisa menunjukkan bukti atau identitas yang ada di peraturan yang diberikan Hotel Mira Syariah maka perusahaan berhak menolak tamu tersebut karena tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan yang sudah dibuat oleh pihak manajemen Hotel Mira Syariah. Resepsionis sebagai pihak yang secara langsung menangani dan

menerima tamu yang datang dan menyampaikan perihal syarat dan ketentuan Hotel Mira Syariah. Seperti halnya dalam wawancara pada tanggal 27 Mei 2019 jam 11.30 WIB, Ari sebagai resepsionis menjelaskan:

“Sering ada tamu yang berpasangan tidak bisa menunjukkan bukti seperti buku nikah, tetapi mereka mengaku menikah. Maka tetap kami tolak secara halus sembari memberikan peraturan hotel kepada mereka”

Seiring dengan perkembangan bisnis yang sangat pesat di Kota Cirebon perkembangan hotel juga tidak kalah cepatnya, hampir setiap tahun ada hotel yang baru didirikan dan salah satunya adalah Hotel Mira Syariah Cirebon. Seperti yang dijelaskan oleh Owner Hotel Mira Syariah Bapak Kadir pada 11 Maret 2019 jam 10.30, Ia menjelaskan:

“Hotel Mira Syariah itu merupakan hotel yang pelayanan dan operasionalnya menggunakan sistem syariah. Mempunyai target pangsa pasar tertentu dengan mayoritas penduduk di Kota Cirebon beragama Islam dan Cirebon di juluki Kota Wali maka akan memberikan magnet bagi para tamu yang ingin menginap dan juga sebagai salah satu hotel transit di Kota Cirebon”

Pada umumnya pengunjung hotel menginginkan pelayanan yang cepat, istimewa dan prima. Mereka datang dengan harapan mendapatkan pelayanan yang maksimal baik berupa fasilitas hotel dan kamar hotel yang dipesan. Seperti yang dijelaskan oleh Owner Hotel Mira Syariah Bapak Kadir pada 11 Maret 2019 jam 10.30 :

“ Sesuai dengan konsepnya hotel yang berbasis syariah maka kami tentu menyediakan perlengkapan shalat seperti sajadah dan mukenah di setiap kamar dan kami juga menyediakan musolah umum dan petunjuk arah kiblat, tentu banyak tamu yang menginap yang lupa membawa perlengkapan untuk ibadah, maka dari itu kami memberikan pelayanan tersebut, kami memberikan pelayanan fasilitas kamar yang nyaman dan bersih kepada tamu agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang kami sediakan ”.

Tanggapan salah satu pengunjung tamu hotel, Mujiono. Pada wawancara tanggal 26 Mei 2018 pukul 09.00 WIB menjelaskan :

“Service cukup puas, aman dan hotel tidak bisa buat macam-macam. Tempat nyaman, kemana-mana dekat, transportasi dekat, pelayanan ramah dan syariah dan ada musolah”.

Penyesuaian produk dan fasilitas hotel harus sesuai dengan syariah, pihak hotel menghapus dan menutup produk dan fasilitas yang tidak sesuai dengan syariah seperti diskotik, minuman beralkohol. Seperti halnya dalam wawancara, tanggal 11 Maret 2019 di Hotel Mira Syariah, pukul 10.30 WIB, Bapak Kadir selaku Owner Hotel Mira Syariah menjelaskan:

“Sesuai konsepnya hotel yang berbasis syariah, maka kami menyediakan makanan dan minuman yang halal dan tidak ada fasilitas yang tidak syariah. Prosedur pemesanan kamar hotel Mira Syariah sangat mudah, dapat di akses melalui aplikasi traveloka dan pegi-peggi”

Tanggapan salah satu pengunjung tamu hotel, Yudi. Pada wawancara tanggal 22 Mei 2018 pukul 09.00 WIB menjelaskan:

“Prosedur pemesanan kamar hotel tidak sulit dan sangat simple, sehingga memudahkan dalam memesan kamar untuk menginap”

Dalam bisnis pelayanan hotel kecepatan waktu *cek in* dan *cek out* sangat diperlukan agar tamu tidak lama menunggu dan sebagai standar pelayanan. Tanggapan salah satu pengunjung tamu hotel, Rano. Pada wawancara tanggal 24 Mei 2018 pukul 09.00 WIB menjelaskan:

“Pelayan ramah, siap melayani dengan baik. Waktu *cek in* dan *cek out* cepat jadi tidak terlalu menunggu lama di lobby”.

Pelayanan berbasis syariah harus benar-benar dirasakan oleh tamu hotel, pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan semaksimal



mungkin kepada para tamu, serta tidak melanggar hukum Islam. Tanggapan salah satu pengunjung tamu hotel Yudi. Pada wawancara tanggal 22 Mei 2018 pukul 09.00 WIB menjelaskan:

“Saya rasa pelayanan di hotel Mira Syariah sesuai dengan syariah karena pihak hotel melayani dengan keramah-tamahan dan juga menyediakan musolah umum di dalam hotel serta melarang pasanagan yang bukan muhrim menginap”

Hotel Mira Syariah dalam memberikan pelayanan yang berbasis syariah sudah sesuai dengan syariat Islam, karena pelayanan yang diberikan kepada para tamu adalah pelayanan prima dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada tamu untuk meningkatkan mutu pelayanan terbaik, serta tidak membeda-bedakan tamu yang datang Pihak Hotel Mira Syariah memberikan peraturan bagi calon tamu yang akan menginap dengan menyeleksi tamu yang berpasangan, yaitu harus sudah menikah dan dibuktikan dengan identitas keduanya serta buku nikah, fasilitas hotel yang sesuai standar untuk memberikan kenyamanan para tamu, serta terdapat musholah umum di dalam hotel. Pihak Hotel Mira Syariah menyediakan hidangan makanan dan minuman yang halal dan tidak meyediakan makanan dan minuman yang diharamkan agama Islam.

## **2. Persepsi Pelayanan Pelanggan Hotel Mira Syariah**

Pelanggan atau tamu hotel merupakan hal yang penting karena maju atau tidaknya bisnis perhotelan ditentukan oleh pelanggan. Maka pelayanan adalah hal terpenting bagi bisnis perhotelan, dengan pelayanan

yang baik maka akan memberikan persepsi yang baik kepada tamu. Dalam bisnis perhotelan persepsi dari pelanggan juga akan mempengaruhi penilaian dari kualitas pelayanan hotel tersebut. Semua bagian pelayanan harus bekerja sesuai prosedur perusahaan dan harus melayani setiap tamu yang datang. Darimanapun asal tamu tersebut, para pelayan hotel harus melayani dengan penuh keramahan tanpa memandang dan membedakan para tamu hotel yang datang. Jika ada tamu yang tidak sesuai dengan peraturan hotel tersebut, maka pelayan hotel harus memberitahu dengan bahasa yang baik tanpa menyinggung perasaan tamu tersebut.

Di dalam hotel Mira Syariah pelayanan hotel yang prima dan menyenangkan tamu adalah suatu kewajiban bagi semua bagian pelayanan. Agar tamu merasa nyaman dan terlayani dengan baik dari mulai tamu *check in* sampai *check out*, para pelayan Hotel Mira Syariah akan memberikan prioritas pelayanan kepada tamu agar tamu merasa sangat terlayani dengan baik. Seperti halnya dalam wawancara, tanggal 11 Maret 2019 di hotel Mira Syariah, pukul 10.00 WIB, Bapak Kadir selaku Owner Hotel Mira Syariah menjelaskan:

“Hampir tidak ada komplain tentang pelayanan dan fasilitas di hotel, adapun komplain itu disebabkan oleh tamu itu sendiri, seperti ada yang bilang banyak nyamuk di kamar, sedangkan pintu kamar tidak di tutup oleh tamu tersebut dan ada pula tamu yang ribut dan mengganggu kenyamanan tamu lain, komplain itu tidak disampaikan secara langsung pada karyawan hotel melainkan melalui aplikasi berbasis pemesanan hotel, seperti traveloka dan pegi pegi”.

Ari sebagai resepsionis juga menjelaskan pandangan tamu terhadap pelayanan hotel, dalam wawancara tanggal 27 Mei 2019 yaitu :

“Banyak yang menyampaikan pendapat, baik kesan maupun kritikan tentang fasilitas dan pelayanan hotel, seperti kamar sangat nyaman dan bersih, fasilitas lengkap, ada sarapan walaupun hotel kelas melati, pelayanan ramah dan beberapa kritikan seperti ada beberapa kamar terlalu dekat dengan jalan raya sehingga suara dari luar agak kedengaran, semua itu berpendapat melalui aplikasi traveloka dan pegi pegi”.

Ada banyak faktor yang menyebabkan tamu hotel tertarik menggunakan jasa Hotel Mira Syariah, seperti karena lokasi hotel yang cukup strategis, dekat dengan stasiun kereta, alun-alun Kota Cirebon, pusat perbelanjaan dan lain-lain. Tetapi alasan yang cukup kuat karena sistem pelayanan yang di gunakan di Hotel Mira Syariah menggunakan pelayanan yang berbasis syariah Islam. Dan juga alasan lainnya karena tarif yang cukup hemat sehingga menimbulkan ketertarikan tersendiri bagi calon tamu hotel. Seperti halnya dalam wawancara pada tanggal 27 Mei 2019 jam 10.00 WIB, Ari sebagai resepsionis menjelaskan:

“ Kebanyakan tamu yang menginap sudah berlangganan karena cukup dekat dengan pusat perbelanjaan dan stasiun, sehingga tamu merasa nyaman. dan tamu yang baru menginap jarang ada yang memesan langsung di hotel tetapi memesan via aplikasi traveloka atau pegi pegi”.

Tanggapan salah satu pengunjung tamu hotel Mujiono. Pada wawancara tanggal 26 Mei 2019 pukul 08.00 WIB menjelaskan:

“Menurut saya, tempat nyaman, kemana-mana dekat, transportasi dekat, pelayanan ramah. Dekat dengan tempat kuliner. Lokasi strategis”.

Hotel Mira Syariah merupakan hotel yang terbuka bagi siapa saja orang yang ingin menggunakan jasa dan pelayanan fasilitas hotel, pihak hotel tidak pernah membedakan tamu baik dari segi suku, ras, dan

agama, selama tamu mengikuti syarat dan ketentuan hotel dan tidak melanggar aktifitas yang di langgar negara dan agama. Tanggapan salah satu pengunjung tamu hotel Rano. Pada wawancara tanggal 24 Mei 2018 pukul 09.00 WIB menjelaskan:

“Saya dari kampung tetapi tetap diperlakukan dengan ramah tamah. Menurut Saya pihak hotel tidak membeda-bedakan tamu yang datang. Dari kampung ataupun dari kota”.

Lokasi Hotel Mira Syariah yang cukup strategis, dekat dengan stasiun kereta, alun-alun Kota Cirebon, pusat perbelanjaan dan lain-lain, sistem pelayanan yang di gunakan di Hotel Mira Syariah menggunakan pelayanan yang berbasis syariah dan tarif yang cukup hemat sehingga menimbulkan ketertarikan tersendiri bagi calon tamu hotel.

### **3. Hambatan Terhadap Pelayanan di Hotel Mira Syariah dan Penyelesaiannya**

Dalam sebuah bisnis perhotelan pasti terdapat hambatan-hambatan secara internal atau eksternal termasuk pada penerapan pelayanan Hotel Mira Syariah Cirebon. Faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan akan menjadi penghambat bagi kepuasan tamu yang datang. Contohnya, pelayan yang tidak sesuai dengan peraturan perusahaan tentang bagaimana cara melayani tamu dengan baik. Ini mengakibatkan tidak nyamannya tamu saat menerima pelayanan. Dan hambatan eksternalnya yaitu dari tamu dan faktor eksternal lainnya seperti

pemadaman listrik yang tidak diberitahu terlebih dahulu mengakibatkan tamu kurang nyaman.

Hambatan yang sering terjadi di hotel syariah yaitu terdapat tamu hotel yang tidak mengetahui peraturan hotel syariah tentang dilarangnya tamu yang bukan pasangan suami istri. Sehingga hotel syariah memiliki okupansi yang lebih sedikit daripada hotel konvensional, dikarenakan aturan-aturan hotel syariah harus sesuai dengan syariat Islam. Seperti halnya dalam wawancara, Senin tanggal 11 Maret 2019 di hotel Mira Syariah, pukul 10.00 WIB, Bapak Kadir selaku Owner Hotel Mira Syariah menjelaskan :

“Pasangan yang mengaku suami istri tidak bisa menunjukkan bukti buku nikah, KTP dan dokumen lainnya. Ada juga yang benar pasangan suami istri tetapi hanya menikah siri itu bisa terlihat oleh gerak gerak dari pasangan tersebut. Kami juga sering mengalami calon tamu yang dalam pengaruh minuman alkohol atau obat terlarang, penyelesaiannya bagian resepsionis memberitahu tentang peraturan hotel syariah secara sopan dan menunjukkan papan peraturan hotel, kami terus mensosialisasikan hotel berkonsep syariah ini agar masyarakat menjadi tahu”.

Fasilitas halaman parkir hotel yang tidak terlalu luas juga menjadi salah satu hambatan pada hotel kelas melati khususnya, membuat ketidaknyamanan bagi sebagian tamu yang datang hal ini terjadi apabila okupansi hotel sedang penuh. Tanggapan salah satu pengunjung tamu hotel Rano. Pada wawancara tanggal 22 Mei 2019 pukul 09.00 WIB menjelaskan:

“ Menurut Saya parkir halaman mobil disini kurang luas jika parkir di dalam, terkadang Saya harus menunggu karena mobil Saya terhalang oleh mobil lainnya, harusnya ditambah lahan parkir yang cukup luas”

Resepsionis sebagai penerima tamu sering mengalami hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan kepada calon tamu hotel yang hendak menginap. Seperti yang dijelaskan oleh Ari sebagai resepsionis pada tanggal 27 Mei 2019 jam 11.00:

“Ada pasangan yang bukan muhrim yang ingin *cek in*, dengan alasan hanya *stay* beberapa jam saja. Maka saya tolak karena mereka bukan suami istri yang jelas-jelas tidak bisa menunjukkan bukti buku nikah mereka. Dan ada juga yang mengaku-ngaku suami istri tetapi buku nikah tertinggal tetapi kami tetap menolaknya. Dan semua itu kami memberikan informasi bahwa hotel ini merupakan hotel syariah serta menunjukkan papan aturan pengunjung Hotel Mira Syariah dengan sopan dan tidak membuat tersinggung”

Dalam memberikan pelayanan prima kepada pengunjung atau tamu, maka Hotel Mira Syariah Cirebon harus memberikan fasilitas hotel yang sesuai standar dan memberikan pelayanan yang baik. Semua fasilitas dan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar dan memberikan manfaat bagi tamu. Tetapi ada kala terdapat kendala diluar yang diharapkan oleh tamu atau karyawan hotel. Seperti halnya dalam wawancara, Senin tanggal 11 Maret 2019 di hotel Mira Syariah, pukul 10.30 WIB, Bapak Kadir selaku Owner Hotel Mira Syariah menjelaskan:

“Ada kalanya hotel ini penuh dengan tamu yang menginap biasanya akhir pekan atau hari libur nasional. Ada pula tamu yang baru datang ingin menginap akan tetapi kamar hotel sedang penuh maka kami akan memberikan referensi hotel pengganti yang terdekat ”.

Ada beberapa faktor lain yang harus diperhatikan oleh Hotel Mira Syariah Cirebon seperti kenyamanan, dan keamanan para tamu dalam

menggunakan fasilitas hotel. Kepuasan tamu merupakan hal yang sangat penting dalam bidang perhotelan. Hambatan-hambatan yang diluar dugaan juga tidak dapat dihindarkan. Seperti halnya dalam wawancara, tanggal 11 Maret 2019 di hotel Mira Syariah, pukul 10.30 WIB, Bapak Kadir selaku Owner Hotel Mira Syariah menjelaskan:

“Ada juga masalah diluar dugaan lainnya yaitu pemadaman listrik yang secara mendadak tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu, sehingga kami telat untuk menyiapkan genset sebagai sumber daya listrik pengganti, sehingga membuat tamu kurang nyaman, tetapi kami memberikan informasi kepada tamu bahwa masalah ini benar-benar murni bukan sepenuhnya kesalahan pihak hotel dan tamu pun memahami itu”

Perkembangan hotel sangat ditentukan dengan promosi dan marketing yang dilakukan pihak hotel. Apabila promosi dilakukan secara baik maka memberikan dampak yang baik pula kepada hotel. Promosi dapat dilakukan dengan cara menyebarkan brosur, iklan di media sosial, iklan di radio. Hotel Mira Syariah Cirebon juga berusaha dalam bidang marketing dan sosialisai hotel, pihak hotel bekerja dengan aplikasi pemesanan hotel seperti traveloka dan pegi-peggi untuk mengetahui sumber pengunjung atau tamu hotel agar mengetahui pelayanan yang digunakan Hotel Mira Syariah Cirebon yang menerapkan pelayanan berprinsip pada hukum Islam. Seperti halnya dalam wawancara, tanggal 11 Maret 2019 di Hotel Mira Syariah, pukul 11.00 WIB, Bapak Kadir selaku Owner Hotel Mira Syariah menjelaskan:

“ Kami marketing hotel menggunakan traveloka dan pegi-peggi, tentang hotel semuanya ada disitu baik foto kamar, pelayanan hotel dan fasilitas-fasilitas hotel lainnya, sehingga bisa mengetahui

informasi hotel Mira Syariah dan dapat memesan langsung dari aplikasi itu”.

Sebagai hotel yang berbasis syariah, Hotel Mira Syariah menyediakan makanan dan minuman yang halal. Disediakan sarapan untuk para tamu dengan standar menu yang sudah di tentukan. Akan tetapi ada saja respon dari beberapa tamu yang datang terkait penyajian menu. Tanggapan salah satu pengunjung tamu hotel Yudi. Pada wawancara tanggal 22 Mei 2019 pukul 09.00 WIB menjelaskan:

“Menu sarapan yang kurang variatif hanya tersedia roti bakar dan nasi goreng. Disediakan prasmanan agar menu lebih variatif dan tamu memilih makanan yang diinginkan”.

Sebagian tamu yang hendak menginap belum mengetahui bahwa peraturan Hotel Mira Syariah menggunakan prinsip aturan syariah salah satu diantaranya, peraturan tentang dilarangnya tamu yang bukan pasangan suami istri. Fasilitas halaman parkir hotel yang tidak terlalu luas juga menjadi salah satu hambatan pada hotel kelas melati khususnya, membuat ketidaknyamanan bagi sebagian tamu yang datang hal ini terjadi apabila akupansi hotel sedang penuh. Dan kurangnya pilihan menu makanan di hotel yang disediakan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan:



1. Penelitian ini hanya membahas tentang pelayanan syariah pada bisnis hotel syariah, peneliti tidak membahas hal-hal diluar daripada pelayanan hotel syariah.
2. Penelitian ini hanya membahas tentang faktor apa yang mempengaruhi Hotel Mira Syariah Cirebon menggunakan sistem pelayanan syariah.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan bab sebelumnya serta hasil dari pada wawancara dengan menggunakan teknik triangulasi data pada metode kualitatif, peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Hotel Mira Syariah dalam memberikan pelayanan yang berbasis syariah sudah sesuai dengan syariat Islam, karena pelayanan yang diberikan kepada para tamu adalah pelayanan prima dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada tamu untuk meningkatkan mutu pelayanan terbaik, serta tidak membeda-bedakan tamu yang datang. Pihak Hotel Mira Syariah memberikan peraturan bagi calon tamu yang akan menginap dengan menyeleksi tamu yang berpasangan, yaitu harus sudah menikah dan dibuktikan dengan identitas keduanya serta buku nikah, fasilitas hotel yang sesuai standar untuk memberikan kenyamanan para tamu, serta terdapat musholah umum di dalam hotel. Pihak Hotel Mira Syariah menyediakan hidangan makanan dan minuman yang halal dan tidak menyediakan makanan dan minuman yang diharamkan agama Islam.
2. Lokasi Hotel Mira Syariah yang cukup strategis, dekat dengan stasiun kereta, alun-alun Kota Cirebon, pusat perbelanjaan dan lain-lain, sistem pelayanan yang di gunakan di Hotel Mira Syariah menggunakan

pelayanan yang berbasis syariah dan tarif yang cukup hemat sehingga menimbulkan ketertarikan tersendiri bagi calon tamu hotel.

3. Sebagian tamu yang hendak menginap belum mengetahui bahwa peraturan Hotel Mira Syariah menggunakan prinsip aturan syariah salah satu diantaranya, peraturan tentang dilarangnya tamu yang bukan pasangan suami istri. Fasilitas halaman parkir hotel yang tidak terlalu luas juga menjadi salah satu hambatan pada hotel kelas melati khususnya, membuat ketidaknyamanan bagi sebagian tamu yang datang hal ini terjadi apabila akupansi hotel sedang penuh. Dan kurangnya pilihan menu makanan di hotel yang disediakan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis memberikan sedikit saran kepada Hotel Mira Syariah, berikut:

1. Pihak Hotel Mira Syariah harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada para tamu yang datang agar meningkatkan mutu kepuasan pelayanan hotel. Pihak hotel harus selalu berinovasi dalam meningkatkan fasilitas dan pelayanan hotel, agar hotel selalu menjadi yang di minati oleh pengunjung hotel. Serta dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya.
2. Pihak Hotel Mira Syariah harus terus mensosialisasikan hotel yang penerapannya berbasis syariah ini. Agar hotel syariah semakin banyak yang mengetahui.

3. Fasilitas halaman parkir mobil yang tidak terlalu luas sebaiknya diberi sekat pembatas agar mobil yang hendak keluar dapat dengan mudah untuk keluar.
4. Pihak Hotel Mira Syariah sebaiknya memberikan variasi menu dalam menyediakan hidangan kepada para tamu.