

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keterlibatan berbagai bisnis dalam bingkai syariah menandakan bahwa sistem syariah berkembang cukup luas, khususnya dalam pariwisata halal. Pariwisata halal adalah bagian dari industri pariwisata yang ditunjukan untuk wisatawan muslim, wisata halal bukan hanya ke tempat-tempat wisata *realigi* atau *ziarah* saja, melainkan juga kepada pelaksanaan dan pelayanan berbasis standar halal umat muslim¹.

Salah satu produk berbasis syariah yang saat ini cukup berkembang adalah bisnis akomodasi dan perhotelan, diperkirakan saat ini sudah ada sekitar 50 sampai 100 hotel syariah yang berpotensi di seluruh Indonesia. Hal ini disebabkan karena adanya semakin tingginya kesadaran masyarakat akan pola hidup halal (*halal lifestyle*) sehingga hotel yang konsepnya berbasis syariah menjadi pilihan, serta dengan konsepnya yang syariah tersebut memberikan rasa aman, percaya, dan terhindar dari persepsi *negative* masyarakat².

Tuntutan para wisatawan untuk mendapatkan fasilitas dan pelayanan yang sesuai mendorong usaha perhotelan untuk terus meluas. Perhotelan bukan lagi sebuah bisnis tradisional melainkan telah berubah menjadi industri yang memiliki peran yang sangat menguntungkan bagi usaha perjalanan, kesejahteraan ekonomi, dan peningkatan transportasi baik darat maupun udara. Oleh karena itu, peningkatan jumlah kunjungan wisata baik *domestic* maupun mancanegara, disuatu daerah tujuan wisata akan mempengaruhi tingkat hunian (kamar).

Adanya *trend* tersebut menyebabkan inovasi baru dalam sistem perhotelan di Indonesia, yaitu munculnya label pada Hotel Syariah di dunia bisnis. Hotel

¹. Firdausia Hadi, "Kajian Potensi dan Strategi Pengembangan Wisata Pantai Syariah (Studi Di Pulau Santen Kabupaten Banyuwangi)", 3:1 No 1 (*Jurnal Management Dakwah IAIN Jember*, Januari-Juni, 2017), 4.

². Eko Kurniasih Pratiwi, "Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN-MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)" (*Jurnal Studi Islam Fakultas Agama Islam Universitas Magelang*, 2017), 75-76.

syariah ini ditunjukan untuk kelas sosial menengah yang mampu memberikan ketenangan bagi konsumen dalam beribadah, suasana Islami, serta sajian makanan maupun minumannya dijamin halal. Munculnya hotel syariah sebagai salah satu tawaran yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas *akhlak*, moral, dan karakter bangsa Indonesia. Sehingga oleh masyarakat dianggap mampu meminimalisir dan mengikis adanya anggapan bahwa dunia bisnis perhotelan identik dengan praktik kemaksiatan yang berisi kehidupan malam, bernuansa hura-hura dengan dilengkapi berbagai jamuan berupa minuman beralkohol, narkoba, dan pornografi yang biasanya lazim dilakukan di hotel pada umumnya³.

Dibeberapa hotel syariah yang ada di Indonesia, aspek kesucian kamar lebih diprioritaskan tidak sekedar bersih saja, karena akan berpengaruh kepada kenyamanan dalam beribadah, kebutuhan air yang digunakan untuk bersuci juga menjadi pertimbangan karena selama ini kebanyakan hotel hanya menyediakan tisu untuk kebersihan. Aspek kehalalan makanan juga menjadi *filter* penting bagi pengelola hotel agar wisatawan yang menginap tidak ragu dengan pilihan makanan yang menjadi menu di hotel tersebut.⁴

Salah satu kota yang mengembangkan hotel syariah adalah kota Cirebon. Kota Cirebon memang terkenal dengan adat istiadat yang kental akan keislamannya dengan julukan Kota Para Wali Songo. Dapat dilihat juga pariwisata yang ada di kota Cirebon salah satunya adalah Makam Sunan Gunung Jati yang merupakan destinasi yang wajib di kunjungi pada saat kegiatan berziarah. Adapun data mengenai jumlah hotel yang ada di Cirebon baik yang Syariah maupun Konvensional adalah sebagai berikut⁵:

³. Muflihatul Bariroh, "Praktik Pengelolaan Prinsip Syariah Di Hotel Andita Syariah Surabaya Berdasarkan Fatwa DSN-MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 (Sharia Principles Management Practices at Andita Syariah Hotel Surabaya Based On DSN-MUI Fatwa Number 108/DSN-MUI/X/2016)", 4:1 (*Jurnal Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Tulungagung*, Januari-Juni, 2020), 19.

⁴. Moh. Idil Ghufroon, "Konsep Masalah Maximizer Pada Hotel Syariah Perspektif Etika Bisnis", 1:2 (*Jurnal Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, Juli-Desember 2017), 133.

⁵ jabar.bps.go.id diakses pada 12 Juni 2021 (16.00 WIB).

Tabel 1.1
JUMLAH AKOMODASI HOTEL DI KOTA CIREBON PADA TAHUN
2018-2020

No	Tahun	Berbintang	Non Berbintang	Jumlah
1	2018	26	46	72
2	2019	31	37	68
3	2020	30	34	64

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa barat 2020

Tabel 1.2
KUNJUNGAN WISATAWAN KOTA CIREBON PADA TAHUN
2018-2020

No	Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik
1	2018	9,790	1,070,754
2	2019	96,420	731,405
3	2020	20,521	400,122

Sumber: Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata

Dilihat dari tabel di atas dapat disimpulkan pada tahun 2018 akomodasi perhotelan di kota Cirebon menembus angka 72 unit hotel tetapi pada saat tahun 2019 terjadinya penurunan sebesar 0,04% hal ini dapat dilihat dari kunjungan wisatawan mancanegara maupun domestik yang mengalami penurunan hal ini melenceng dari target yang telah ditentukan sebesar 2 juta wisatawan tetapi hanya sekitar 25% saja pada triwulan pertama sedangkan pada tahun 2020 jumlah hotel yang ada di kota Cirebon juga mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 64 unit saja atau sekitar 0,04% menurut Kepala Bidang Pariwisata Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata kota Cirebon Wandy Sofyan beliau menuturkan diakibatkan

adanya pandemi Covid-19, terutama awal penyebaran *virus* yang terjadi pada triwulan kedua 2020 yang berdampak pada kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun domestik.

Adapun salah satu hotel syariah yang ada di kota Cirebon adalah Hotel Mira Syariah. Hotel ini adalah hotel berbintang 2 (Melati **) yang beralamat di Jalan Moh. Toha no 41 Cirebon Indonesia. Hotel Mira Syariah ini letak geografisnya berdekatan dengan Stasiun Cirebon dan juga salah satu destinasi wisata yaitu Masjid At-Taqwa. Hal ini juga mempermudah para wisatawan untuk mendapatkan akses yang lebih dekat dengan transportasi dan tempat beribadah. Tetapi Hotel Mira Syariah belum memiliki sertifikat Syariah yang membuat hotel ini belum sepenuhnya menerapkan prinsip syariah. Hal inilah yang membuat penulis menjadi persoalan yang dapat dikaji lebih dalam lagi.

Hal ini juga yang membuat penulis tertarik melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam lagi mengenai bagaimanakah hotel Mira Syariah menerapkan prinsip syariah dalam pelayanannya. Mengapa penulis mengambil bagian pelayanan untuk diteliti? Dikarenakan pelayanan memiliki klasifikasi yang banyak dari hal yang terkecil seperti seleksi saat penerimaan tamu, hingga tersedianya peralatan ibadah maupun tempat ibadah. Untuk mewujudkan hal tersebut maka penulis mengambil judul **"IMPLEMENTASI PRINSIP SYARIAH DALAM PELAYANAN DI HOTEL MIRA SYARIAH CIREBON"**

B. Perumusan Masalah

Dalam menguraikan permasalahan penelitian ini maka, penulis perlu menjelaskan identifikasi, pembatasan dan rumusan masalah atau pertanyaan penelitian. Adapun penjabarannya seperti ini:

1. Identifikasi Masalah

Dari penjabaran yang dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

Pertama, Transaksi yang digunakan oleh pihak hotel Mira Syariah Cirebon masih menggunakan cara tradisional yaitu dengan hanya menerima transaksi berupa uang tunai. Hal ini menurut saya dapat mempersulit tamu untuk melakukan transaksi di hotel tersebut. dikarenakan tidak adanya tempat pengambilan uang (ATM) di hotel maupun disekitar hotel tersebut.

Kedua, Fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Dalam hal ini mengenai *restaurant* maupun fasilitas seperti kolam renang, *WIFI*, tempat olahraga, *Laundry*, dan Spa belum tersedia di hotel tersebut.

Ketiga, Banyaknya pesaing dibidang perhotelan terutama hotel konvensional. Lokasi hotel Mira Syariah Cirebon memang dikelilingi oleh Hotel konvensional yang membuat hotel tersebut tidak terlalu terlihat keberadaannya.

2. Pembatasan Masalah

Dari beberapa permasalahan yang dipaparkan tersebut masih bersifat umum, sehingga diperlukan batasan-batasan masalah dalam pembahasannya agar lebih terarah pada ruang lingkup serta permasalahannya. Untuk itu penulis memberikan batasan ruang lingkup penelitian pada **Implementasi Prinsip Syariah Dalam Sistem Pelayanan Di Hotel Mira Syariah Cirebon.**

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran yang diuraikan didalam pembatasan masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan sistem pelayanan di hotel Mira Syariah Cirebon?

2. Bagaimana Implementasi Fatwa DSN-MUI No 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah pada sistem pelayanan di Hotel Mira Syariah Cirebon?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan sistem pelayanan yang ada pada hotel Mira Syariah Cirebon
- b. Untuk mengetahui Implementasi Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah pada sistem pelayanan di Hotel Mira Syariah.

2. Manfaat/kegunaan Penelitian

- a. Secara Teori, bahwa temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru bagi dunia pendidikan serta dapat memperkaya hasil penelitian mengenai Implementasi Prinsip-prinsip Syariah dalam Pelayanan Di Hotel Mira Syariah.
- b. Secara Praktis, penelitian dapat menjadi acuan untuk pembisnis yang ingin memulai usaha melalui hotel syariah dan juga dapat menjadi referensi bagi hotel yang ingin menerapkan prinsip syariah dalam pelayanannya. Selain itu untuk Hotel Mira Syariah diharapkan hasil dari penelitian ini dapat meningkatkan kembali kekurangan yang ada di Hotel Mira Syariah.

- c. Sebagai sebuah syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH) Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Ekonomi Islam. Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

D. Literature Review/Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pencarian yang dilakukan penulis terhadap kajian kepustakaan, ada beberapa penelitian yang terkait dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Tujuan kajian ini untuk menghindari adanya plagiasi dan mencegah adanya persamaan pembahasan mengenai topik penelitian yang penulis angkat maupun teliti. Maka dari itu diperlukannya penjelasan mengenai topik penelitian yang penulis teliti berkaitan dengan penelitian yang terdahulu.

Petama penelitian ini dilakukan oleh Ubaid Aisyul Hana⁶ dengan judul "*Konsep Syariah dan Implementasinya Di Namira Hotel Surabaya*". Penelitian ini berisi mengenai konsep syariah dan penerapannya di dalam hotel Namira Syariah, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa; pertama, implementasi konsep syariah di hotel Namira Syariah Surabaya masih dalam tahap penyesuaian peraturan Nomor 2 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Kedua, dalam penerapan prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh manajemen Hotel Namira Syariah Surabaya tergolong dalam kategori Hilal-1 berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Penelitian ini menggunakan dasar hukum Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah yang saat ini sudah tidak terpakai lagi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu terletak pada tinjuannya, jika penelitian ini lebih kepada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah dan mengkaji operasional yang berjalan di hotel tersebut

⁶ Ubaid Aisyul Hana, "Konsep Hotel Syariah dan Implementasinya Di Hotel Namira Surabaya", (Tesis, Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018).

sedangkan penelitian penulis hanya terletak pada penerapan prinsip syariah pada pelayanan yang ada di hotel Mira Syariah Cirebon ditinjau menurut ekonomi syariah. Adapun persamaanya yaitu terletak pada permasalahan penerapan prinsip syariah atau konsep syariah yang ada di hotel Namira Syariah Surabaya maupun hotel Mira Syariah Cirebon.

Kedua, penelitian ini dilakukan oleh Wulandri dengan judul '*Analisis Penerapan Prinsip Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Namira Pekalongan*' penelitian ini berisi mengenai kinerja operasional Hotel Namira Syariah Pekalongan yang dilihat dari segi fasilitas dan operasional yang disediakan oleh pihak hotel lebih menghindarkan kepada hal-hal yang dilarang oleh syariah, sedangkan untuk penerapan prinsip syariah hotel tersebut belum sepenuhnya menerapkan prinsip tersebut karena belum adanya DPS yang mengawasi. Perbedaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian yang penulis garap yaitu terletak pada pokok pembahasannya yaitu jika penelitian ini hanya terfokuskan pada sistem operasional hotel tersebut sedangkan untuk penelitian yang penulis kaji hanya terfokus pada penerapan prinsip syariah pada pelayanan di hotel tersebut⁷. Adapun persamaannya yaitu sama-sama mengkaji bagaimana penerapan prinsip syariah pada hotel Namira Pekalongan maupun hotel Mira Syariah Cirebon.

Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Maulana dengan judul penelitian '*Sistem Pelayanan Hotel yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi kasus Hotel Aziza Pekanbaru)*'. Penelitian ini berisi mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel Aziza Pekanbaru kepada para tamu. Penelitian ini juga menerangkan fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh hotel tersebut kepada para tamu yang menginap di hotel Aziza Pekanbaru untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini lebih terfokuskan pada pelayanan yang berbasis

⁷ Wulandari, "Analisis Penerapan Prinsip Hotel Syariah (Studi Kasus pada Hotel Namira Pekalongan)" (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, 2019).

syariah di hotel Aziza Pekanbaru⁸. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pokok permasalahan yang diangkat yaitu jika penelitian ini mengambil topik mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada pada hotel Aziza Pekanbaru sedangkan penulis mengangkat pada penerapan prinsip syariah terhadap sistem pelayanan pada hotel Mira Syariah Cirebon, adapun persamaannya yaitu sama-sama mengkaji pada sistem pelayanan yang ada pada hotel Aziza Pekanbaru maupun hotel Mira Syariah Cirebon.

Keempat, penelitian ini di tulis oleh Awaliyah Khoirun nisa dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah Di Solo*"⁹ penelitian ini membahas mengenai bagaimana kepuasan konsumen terhadap hotel syariah yang ada di Solo, adapun hotel tersebut yaitu The Amrani Syariah Hotel Solo dan Hotel Arini Syariah. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3,460 > 1,665$ dan penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar $4,612 > 1,665$. Begitu pula secara simultan variable independen berpengaruh terhadap variable dependen dengan nilai $F_{hitung} > F_{table}$ sebesar $13,733 > 3,12$. Letak perbedaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian yang penulis kaji yaitu ada pokok pembahasannya dan metode yang digunakan. Jika penelitian ini membahas mengenai kepuasan konsumen terhadap hotel syariah yang ada di kota Solo dengan mengambil 2 sampel yaitu The Amnira Hotel Solo dan Hotel Arini Syariah selain itu penelitian ini juga menggunakan metode kuantitatif dengan mengukur tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan yang ada di kedua hotel tersebut. sedangkan penelitian penullis yang dikaji yaitu mengenai bagaimana penerapan prinsip syariah pada sistem

⁸ Maulana, "Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi islam", (Skripsi, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, 2013).

⁹. Awaliyah Khoerun Nisa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah Di Solo", (Skripsi, Fakultas Syariah IAIN Ponorogo, 2018).

pelayanan yang ada di hotel Mira Syariah Cirebon dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun persamaannya yaitu membahas mengenai bagaimana sistem pelayanan yang ada pada hotel syariah.

Kelima, Penelitian ini ditulis oleh Fitri Ulva Rahmayanti dengan judul "*Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Dalam Pengelolaan, Pelayanan, dan Produk Syariah Pada Hotel Orange Home's Syariah Bandung*¹⁰". Penelitian ini membahas mengenai bagaimana Hotel Orange Home's Syariah Bandung dalam menerapkan prinsip syariah dalam pengelolaan, pelayanan, serta produknya dan juga menganalisis bagaimana Hotel Orange Home's Syariah yang secara *legal-formal* belum bisa dikatakan sebagai lembaga bisnis syariah, sebab belum mendapatkan sertifikasi halal dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Islam (DSN-MUI) dan menurut ketentuan Fatwa DSN-MUI. No 108/DSN-MUI/X/2016, sedangkan tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui (1) pengertian prinsip syariah (2) penerapan prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan, pelayanan dan mengetahui ketentuan-ketentuan hukum tentang hotel syariah analisis menurut DSN-MUI. No 108/X/2016 dan PERMEN PAREKRAF. No 2 tahun 2014 tentang penerapan prinsip-prinsip syariah pada pengelolaan, pelayanan, dan produk syariah di Hotel Orange Home's Syariah Bandung, dalam persamaannya terdapat pada objek yang dikaji yaitu hotel syariah sedangkan perbedaanya terletak pada analisisnya yaitu jika penelitian ini mengacu pada fatwa DSN-MUI. No 108/DSN-MUI/X/2016 dan PERMEN PAREKRAF. NO 2 Tahun 2014 sedangkan yang peneliti hanya mengacu pada DSN-MUI. No 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.

Setelah pemaparan yang diuraikan diatas dapat dilihat bahwa penelitian yang penulis lakukan saat ini berbeda dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada permasalahan penelitian. Penelitian yang akan diambil oleh

¹⁰. Fitri Ulva Rahmayanti, "Penerapan Prinsip-Pinsip Syariah Dalam Pengelolaan, Pelayanan, dan Produk Syariah Pada Hotel Orange Home's Syariah Bandung" (*Skripsi*, UIN Sunan Gunung Jati Bandung, 2018).

penulis yaitu mengenai penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap sistem pelayanan di hotel Mira Syariah Cirebon.

E. Kerangka Pemikiran

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. Ketentuan-ketentuan syariah yang berupa larangan dan harus di jauhi dalam hukum *mu'amalah*, termasuk didalamnya usaha perhotelan adalah adanya sesuatu yang melanggar syariah membahayakan, penipuan dan bersifat meragukan¹¹.

Menurut Anwar Basawalah, ia mengatakan bahwa hotel syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip-prinsip pedoman ajaran Islam. Hotel syariah yang kadang masih dianggap sebagai suatu jasa yang hanya dikhususkan untuk pasar muslim saja. tetapi sebenarnya hotel syariah juga merupakan akomodasi yang beroperasi selama 24 jam dan terbuka untuk segala kalangan, baik masyarakat muslim maupun non-muslim¹².

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah bahwa usaha hotel syariah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah¹³.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Hotel syariah merupakan hotel yang dalam proses penyelenggaraannya selalu menggunakan

¹¹. Jimi Malik, "Hotel Syariah Di Indonesia", (Jakarta: Erlangga, 2016), 37.

¹². Aulia Fadhli, "Manajemen Hotel Syariah", (Yogyakarta: Gava Media, 2018) cet 1, 21.

¹³. Fatwa DSN MUI No 108 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.

prinsip-prinsip syariah. Dimana hotel syariah tersebut memenuhi kriteria mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan, aspek pengelolaan, dan aspek lingkungan.

Aspek Produk, merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar atau masyarakat untuk pemenuhan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa pengalaman, acara, orang, tempat, *property*, organisasi dan ide. Dalam konteks bisnis perhotelan syariah, hotel syariah harus melihat manfaat dari produk yang mereka tawarkan apakah sudah benar-benar terjamin kehalalannya agar menambah nilai pelanggan yang lebih besar. Konsumen halal dalam memilih tempat penginapan tentunya memiliki berbagai macam pertimbangan dan kriteria, dengan adanya kekhususan kriteria pada hotel syariah maka pihak manajemen dituntut untuk terus menerus agar sesuai dengan prinsip syariah.

Aspek pelayanan, salah satu definisi pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau memenuhi apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan dapat pula diartikan sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua sistem yang terdiri dari dua komponen utama, yaitu *service operation* yang seringkali bersifat abstrak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back Office*) dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui oleh konsumen secara nyata (*front office*).

Aspek pengelolaan, pada dasarnya pengelolaan merupakan bentuk dari upaya pengendalian dan pemanfaatan semua sumber daya yang menurut suatu perencanaan dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Adapun sinonim dari kata pengelolaan adalah manajemen, yang artinya penggerakan, pengorganisasian, dan juga pengarahan usaha manusia untuk memanfaatkan

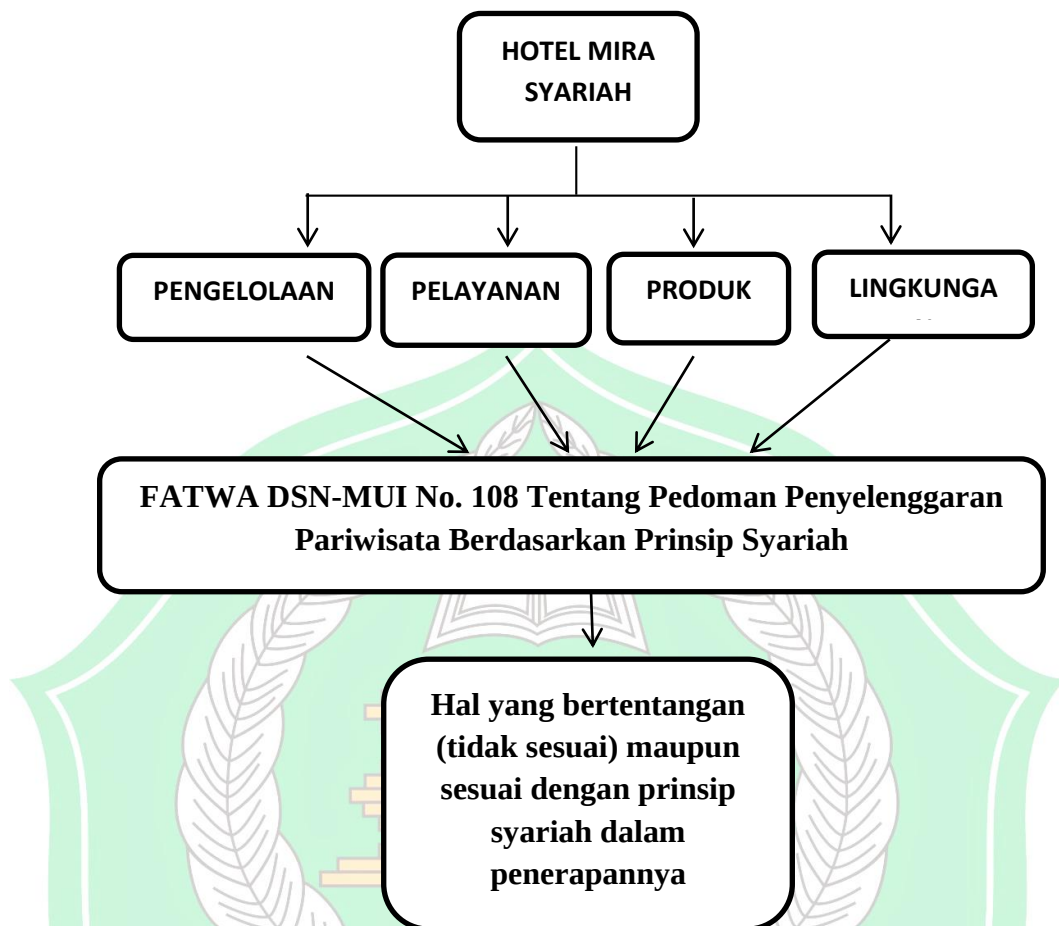
secara efektif dan optimal material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan¹⁴.

Aspek lingkungan, lingkungan baik yang didalam hotel maupun diluar hotel juga dapat mempengaruhi kepuasan para tamu pada saat menginap. Seperti halnya lingkungan yang bersih hangat dan damai akan membuat para tamu hotel tersebut akan merasa nyaman dan betah menginap di hotel tersebut. hal ini juga bisa berdampak pada peningkatan keuntungan yang akan didapatkan oleh pihak hotel.

Untuk mewujudkan bisnis pariwisata pada umumnya, termasuk bisnis perhotelan khususnya, DSN MUI telah menerbitkan fatwa yang secara khusus memuat pedoman-pedoman dalam penyelenggaraan bisnis pariwisata perhotelan agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Fatwa tersebut yaitu fatwa DSN-MUI No. 108/X/DSN-MUI/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata berdasarkan Prinsip syariah. Dalam fatwa tersebut sudah diatur mengenai ketentuan-ketentuan akad yang harus dilaksanakan yang meliputi ketentuan terkait hotel syariah, wisatawan, destinasi wisata, ketentuan terkait spa, sauna dan *massage*, biro perjalanan, dan pemandu wisata syariah, juga ketentuan yang harus ditempuh apabila terjadi perselisihan¹⁵

¹⁴. Hillyah Sadiyah, "Pengelolaan Hotel Syariah Menurut Fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah (Studi Kasus Di Hotel Ratna Syariah Kota Probolinggo)", 3:1, (*Jurnal Justisia Ekonomika Magister Hukum Ekonomi Syariah*, Desember, 2017), 3.

¹⁵. Fatwa DSN-MUI No. 108 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan prinsip Syariah.



Gambar 1.1
Skema Kerangka Pemikiran

F. Metodologi Penelitian

Metode penelitian ini menjelaskan secara rinci mengenai langkah-langkah yang akan ditempuh dalam melakukan penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada pada penelitian. Adapun langkah-langkah tersebut yaitu:

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu jenis penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang

bersumber dari beberapa orang serta perilaku yang dapat diamati dan mengarahkan pada latar dan individu secara utuh¹⁶. Penelitian ini juga termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yakni dengan melakukan pengamatan secara langsung di Hotel Mira Syariah.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang secara langsung memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Dalam hal ini peneliti dapat meminta data secara langsung kepada pihak yang bersangkutan untuk memberikan informasi mengenai permasalahan yang sedang diteliti saat ini. Adapun permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis mengenai penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap pelayanan di hotel Mira Syariah Cirebon.

b. Data Sekunder

Data ini kebalikan dari data primer. Data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh peneliti tidak secara langsung melainkan penulis mendapatkan data atau informasi melalui beberapa kajian kepustakaan atau studi kepustakaan¹⁷. Studi kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan melalui beberapa kepustakaan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji atau diteliti oleh penulis. Studi kepustakaan juga dapat menjadi bahan referensi untuk menunjang keberhasilan penelitian. Data ini diperoleh dari beberapa buku referensi yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis maupun beberapa penelitian terdahulu yang dapat menjadi rujukan bagi penulis

¹⁶. Imam Gunawan, "*Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*", (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 82.

¹⁷. Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*", (Bandung: Alfabeta, 2016), cet-23, 225.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data atau informasi anantara lain:

- a. Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung ketempat yang menjadi objek penelitian kemudian mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.
- b. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan sesi tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan.
- c. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukan pada subjek peneliti, namun melalui dokumen. Dokumen ini dimaksudkan untuk memperoleh bukti bahwa penerapan prinsip syariah dalam pelayanan di hotel Mira Syariah dapat dibenarkan sesuai dengan fakta yang diperoleh.

4. Teknik Pengolahan Data

Data yang berhasil dikumpulkan oleh penulis kemudian akan diolah menggunakan teknik pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu pemeriksaan kembali data yang diperoleh dari segi kelengkapan dan keselarasan serta relavan dengan penelitian. Dalam hal ini penulis akan mengambil data dari analisis dan rumusan masalah
- b. *Organizing*, yaitu penyusunan kembali data yang didapat didalam penelitian yang diperlukan dalam penyusunan yang sudah direncanakan dalam rumusan masalah secara sistematis.
- c. *Analising*, yaitu menganalisis data yang sudah dikumpulkan untuk memperoleh kesimpulan mengenai akta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan jawaban dari rumusan masalah.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar¹⁸. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik *analisis deskriptif* yaitu suatu susunan analisis yang bersifat mendeskripsikan makna data atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti. Dengan menunjukkan bukti-buktinya

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal skripsi ini terbagi menjadi lima bagian atau lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan satu kasatuan dari alur pemikiran dalam proposal pemikiran yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan masalah, kajian pustaka, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan mengenai teori-teori tentang perhotelan, terdiri dari pengertian hotel syariah, prinsip-prinsip syariah dalam hotel, dan sistem pelayanan.

BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL MIRA SYARIAH CIREBON

Bab ini berisikan mengenai sejarah berdirinya Hotel Mira Syariah Cirebon, Visi dan Misi Hotel Mira Syariah Cirebon, Struktur Organisasi Hotel Mira Syariah Cirebon, dan Fasilitas yang terdapat di dalam hotel Mira Syariah Cirebon.

¹⁸. Afifudin, dan Beni Ahmad Sebani, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), cet 3, 145.

BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP SYARIAH DALAM SISTEM PELAYANAN DI HOTEL MIRA SYARIAH CIREBON

Analisis yang membahas mengenai pelaksanaan sistem pelayanan pada hotel Mira Syariah dan mengetahui implementasi prinsip syariah pada Sistem pelayanannya berdasarkan Fatwa No 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah di Hotel Mira Syariah

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan Kesimpulan dan Saran yang diperoleh dari analisis tersebut.

