

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan ekonomi syariah di Indonesia sangat pesat, karena mayoritas penduduknya beragama Islam sehingga bisa menjadi peluang untuk berdirinya hotel syariah yang memegang prinsip-prinsip syariah. Dan kini pertumbuhan industri yang bergerak dalam bidang jasa ini memiliki peran penting bagi sarana pariwisata yaitu salah satunya adalah hotel. Hotel merupakan suatu kebutuhan akan sarana akomodasi yang menyediakan beberapa fasilitas dan pelayanan seperti penginapan, makanan, minuman serta jasa lainnya untuk umum untuk sementara waktu dan dikelola secara profesional.¹

Berkembangnya usaha-usaha yang berbasis syariah pada lembaga keuangan bank maupun non bank, tak terkecuali pada bisnis pariwisata yang dihimbau agar menerapkan prinsip syariah. Potensi berkembangnya pariwisata syariah ini dinilai menjanjikan untuk kedepannya dan banyak diminati oleh para pelaku wisata. Dalam hal ini didukung karena bertambahnya masyarakat *middle class moslem* yang mempunyai kesadaran dengan kehalalan suatu produk sehingga usaha pariwisata syariah juga semakin meningkat.²

Pada dasarnya wisata syariah merupakan wisata yang dilakukan untuk mengunjungi tempat-tempat diseluruh muka bumi agar dapat melihat kebesaran Allah SWT, sehingga kita dapat banyak bersyukur dan memperbaiki kualitas iman dengan memegang teguh pada al-Qur'an dan al-Hadits. Sebagaimana dijelaskan dalam surat al-Mulk ayat 15 yaitu:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ.

Artinya : *Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari*

¹ Gusti Bagus Rai, *Pengantar Industri Pariwisata* (Sleman: Depublish, 2012), 51.

² Unggul Priyadi, *Pariwisata Syariah Prospek dan Perkembangan* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), 99.

*rezeki-Nya dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.*³

Maksud dari ayat tersebut adalah dapat dipahami bahwa agama Islam mengajarkan bahkan memerintahkan kepada umatnya agar melakukan perjalanan, *traveling*, juga wisata untuk memperbaiki dan menambah keimanan kita dengan mengingat kebesaran Allah SWT yang diberikan kepada kita selaku umatnya, serta sebagai suatu bentuk perjalanan moral-spiritual. Saat ini peranan penting dalam kehidupan kita yaitu karena tuntutan dan tertariknya masyarakat terhadap sesuatu yang halal. Halal itu bukan hanya dari barang/jasanya saja, melainkan dengan cara pengelolaannya juga agar bisa menentukan bahwasannya hal tersebut halal atau tidaknya.

Pemerintah mendukung dengan adanya penyelenggaraan hotel syariah menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa hotel syariah dibagi menjadi 2, yaitu hotel syariah hilal-1 dan hotel syariah hilal-2.⁴

Hotel syariah yaitu suatu jasa akomodasi yang menggunakan prinsip-prinsip syariah, yang secara operasional pelayanannya hampir sama dengan hotel konvensional yang tidak menggunakan prinsip syariah.⁵ Tetapi konsep dalam hotel ini menyeimbangkan dengan aspek-aspek Islam didalam pengelolaan dan pengoperasiannya.

Usaha di bidang perhotelan kini memiliki perkembangan yang cukup meningkat di berbagai daerah, dari perkotaan sampai pedesaan yang dekat dengan objek atau pusat pariwisata. Hotel yang berbasis syariah sudah menjadi trend yang berkembang dikota-kota seperti contohnya di Cirebon. Cirebon juga dijuluki sebagai kota wali karena populasi umat muslim, yang sudah seharusnya menjadi perhatian dan daya saing untuk menarik pengunjung yang datang ke Cirebon, baik domestik maupun internasional. Di

³ QS. Al-Mulk (67): 15. Lihat dari Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahannya, Juz 29* (Jakarta: PT Kusumondoro Grafindo Semarang, 1994), 10.

⁴ Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, 3.

⁵ Khirul Fayasqi, "Penerapan Nilai-nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Namira Syariah Pekalongan", (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019).

wilayah cirebon ini kebanyakan hotel-hotel berada ditengah kota, akan tetapi hotel santun ini hadir atau berada di wilayah kabupaten cirebon.

Tabel 1.1
Jumlah Akomodasi Hotel Di 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 2.2
Data Kunjungan Wisatawan di 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 adanya

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

Hotel santun ini beralamat di Jl. Pangeran Cakrabuana, Kelurahan Sendang, Kecamatan Sumber, Kabupaten Cirebon, Provinsi Jawa Barat, Kode Pos 45611. Hotel ini menerapkan prinsip syariah sehingga mengutamakan kenyamanan dan ketenangan. Seperti halnya dalam hotel ini tidak diperbolehkan bagi tamu yang statusnya bukan suami istri menginap dalam satu kamar yang sama, dan tidak menyediakan makanan juga minuman yang tidak halal. Hotel santun dapat dikatakan sebagai hotel yang menerapkan prinsip syariah karena hotel santun langsung bermitra atau dapat dikatakan juga dalam satu naungan dengan Yayasan Al-Bahjah yang dipimpin langsung oleh Buya Yahya. Oleh karenanya, hal ini dapat menjadi daya tarik bagi pengunjung karena sudah jelas menggunakan prinsip syariah juga bermitra langsung dengan yayasan yang dapat memperbaiki image dan pandangan negatif yang dapat menerpa usaha perhotelan.

Sektor pariwisata berbasis syariah yang kini kian berkembang di dunia termasuk Indonesia, sehingga dalam hal ini diperlukannya pedoman untuk menyelenggarakan pariwisata yang harus menerapkan prinsip syariah. Oleh karenanya, Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) mengeluarkan Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.

Dalam Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 dijelaskan bahwasannya terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi didalamnya mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan. Dan terdapat ketentuan terkait hotel syariah yaitu tidak boleh menyediakan fasilitas-fasilitas yang melanggar prinsip syariah, seperti tindakan asusila, akses pornografi serta hiburan yang mengarah kepada kemusyrikan.⁶

Dilihat dari praktiknya, hotel santun ini belum sepenuhnya menerapkan fatwa yang telah dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) seperti belum adanya sertifikasi yang menyatakan

⁶ Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.

bahwa hotel santun sudah menjadi hotel syariah. Hal ini sudah jelas bahwa hotel santun belum sepenuhnya memenuhi standar fatwa DSN-MUI, oleh karenanya perlu dilegalkan menjadi hotel syariah dan mendapat sertifikat halal dari MUI juga perlu adanya perbaikan baik pihak hotel maupun karyawan agar lebih mematuhi ketentuan yang sesuai dengan Fatwa DSN-MUI.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis sangat tertarik untuk meneliti permasalahan ini sebagai objek penelitian dan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Penerapan Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah di Hotel Santun Cirebon”.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Penelitian ini termasuk kedalam Wilayah Kajian Halal Lifestyle dan Topik Kajian Hotel Syariah dengan Judul “Penerapan Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah di Hotel Santun Cirebon”. Penelitian ini menggunakan penelitian deskripsi kualitatif (wawancara) yang diperoleh dari penghimpunan informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang dibahas seperti wawancara dengan narasumber yang dituju, buku ilmiah, laporan penelitian, karya ilmiah, ensiklopedia, dan media-media cetak dan elektronik lainnya.

2. Batasan Masalah

Agar penulisan ini tidak melebar dari yang diinginkan, maka penulis membatasi permasalahan agar lebih terarah pada ruang lingkup serta permasalahannya. Untuk itu penulis memberikan batasan ruang lingkup penelitiannya pada Penerapan Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah di Hotel Santun Cirebon.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan pokok permasalahan yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Praktik Pengelolaan pada Hotel Santun Cirebon?
2. Bagaimana Upaya Hotel Santun Cirebon dalam Menciptakan Hunian Berprinsip Syariah dalam Perspektif Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016?
3. Bagaimana pandangan pengunjung terhadap penerapan prinsip syariah di Hotel Santun Cirebon?

C. Tujuan Masalah dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Praktik Pengelolaan pada Hotel Santun Cirebon.
2. Untuk Mengetahui Upaya Hotel Santun Cirebon dalam Menciptakan Hunian Berprinsip Syariah dalam Perspektif Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016.
3. Untuk Mengetahui pandangan pengunjung terhadap penerapan prinsip syariah di Hotel Santun Cirebon.

Dengan tercapainya tujuan di atas diharapkan dalam penelitian ini memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah pengetahuan juga pemahaman, sehingga bisa memberi suatu pemikiran untuk kalangan umat muslim serta untuk para sarjana khususnya hukum ekonomi syariah tentang bermuamalah.

2. Kegunaan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya maupun bahan kerja institusi untuk memudahkan, memahami serta mengetahui lebih dalam

tentang hotel syariah, juga menjadi rujukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

3. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pertimbangan bagi para pengusaha hotel khususnya pada hotel syariah dalam praktik bisnis pengolahan hotel agar menerapkan prinsip syariah yang sesuai dengan ketentuan hukum Islam.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mereview kembali penelitian-penelitian sebelumnya yang akan memberikan sumbangsih pemikiran terhadap permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian selanjutnya.⁷

Penelitian mengenai hotel syariah sebenarnya sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya. Ada beberapa penelitian yang meneliti berkaitan dengan Penerapan Fatwa DSN-MUI NO. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah di Hotel Santun Cirebon, yaitu: *Pertama*, skripsi yang disusun oleh Khusnul Nur Aisyah, dengan judul “Analisis Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berbasis Syariah Terhadap Usaha Perhotelan di Ponorogo”. Dalam penelitiannya menjelaskan bahwa dari segi pelayanannya sudah sesuai dengan Fatwa DSN-MUI yang menyesuaikan dengan prinsip syariah, hanya saja terdapat kekurangan pada perlengkapan ibadah di tiap-tiap kamarnya belum sesuai dengan pedoman dalam fatwa, namun dari segi konsumsinya belum sesuai dengan pedoman dalam Fatwa DSN-MUI karena belum memiliki sertifikat halal dari MUI. Persamaannya adalah hotel yang diteliti dalam skripsi ini dengan peneliti telah menerapkan prinsip syariah dan belum mendapatkan sertifikat halal dari MUI untuk konsumsi di hotel. Perbedaannya pada tempat yaitu kota ponorogo.⁸

⁷ John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 157.

⁸ Khusnul Nur Aisyah, “Analisis Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI tentang Penyelenggaraan Pariwisata Berbasis Syariah Terhadap Usaha Perhotelan di Ponorogo”, (*Skripsi*, Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2018).

Kedua, skripsi yang disusun oleh Wulandari, dengan judul “Analisis Penerapan Prinsip Hotel Syariah (Studi Kasus pada Namira Syariah Hotel Pekalongan)”. Dalam penelitiannya menjelaskan bahwa hotel namira syariah sudah menerapkan prinsip syariah yang sesuai dalam pedoman Fatwa DSN-MUI, hanya saja kekurangannya adalah karyawan di hotel tersebut yang bukan muhrim untuk berjabat tangan yang dalam hal ini tidak menggambarkan kedalam prinsip syariah. Persamaannya adalah penerapan syariah pada hotel. Perbedaannya adalah pada tempat penelitian, dan di hotel yang diteliti peneliti belum sepenuhnya menerapkan prinsip syariah yang sesuai dengan Fatwa DSN-MUI.⁹

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Emi Rahmawati, dengan judul “Analisis Fatwa DSN-MUI Nomor: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah di Hotel Multazam Syariah”. Dalam penelitiannya menjelaskan bahwa hotel multazam menerapkan prinsip syariah, hanya saja dalam praktiknya masih dalam tahap proses menyesuaikan diri terhadap peraturan yang ada dalam Fatwa DSN-MUI yaitu diantaranya adalah agar mendapatkan sertifikasi dari MUI, belum mempunyai SOP hotel, dan belum mendapatkan sertifikat halal untuk makanan dan minuman dari MUI. Persamaannya adalah dalam praktik hotel belum sepenuhnya memenuhi pedoman dalam Fatwa DSN-MUI. Perbedaannya pada tempat penelitian yaitu Surakarta.¹⁰

Keempat, skripsi yang disusun oleh Arif Fauzan Hamid, dengan judul “Implementasi Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Penyelenggaraan Pariwisata Syariah di Hotel Familie 2 Kota Metro”. Dalam penelitiannya menjelaskan bahwa implementasi Fatwa DSN-MUI pada hotel dinilai cukup baik karena aturan-aturan yang ada di hotel menyesuaikan dengan pedoman dalam fatwa, namun beberapa aspek masih belum terpenuhi diantaranya yaitu belum menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dalam

⁹ Wulandari, “Analisis Penerapan Prinsip Syariah Hotel Syariah (Studi Kasus pada Namira Syariah Hotel Pekalongan)”, (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019).

¹⁰ Emi Rahmawati, “Analisis Fatwa DSN-MUI Nomor: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah di Hotel Multazam Syariah”, (*Skripsi*, Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2019).

melakukan pelayanan, belum adanya tempat ibadah (mushola/masjid), dan belum mendapatkan sertifikasi syariah juga sertifikat halal untuk makanan dan minuman dari MUI. Persamaannya adalah menerapkan prinsip syariah pada hotel, dan beberapa aspek yang ada dalam fatwa masih belum sepenuhnya terpenuhi. Perbedaannya pada tempat penelitian yaitu kota metro.¹¹

Kelima, skripsi yang disusun oleh Wenny Faroza, dengan judul “Penerapan Prinsip Syariah dalam Pengelolaan, Pelayanan dan Produk Syariah pada Hotel Pandawa Syariah Purwokerto”. Dalam penelitiannya menjelaskan bahwa pengelolaan pada hotel pandawa secara umum telah menerapkan prinsip syariah hanya saja sistemnya masih sederhana karena dikelola oleh keluarga, pelayanannya telah memenuhi dari beberapa unsur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014, dan produk pun telah terpenuhi sebagaimana mestinya, berarti dalam hal ini hotel pandawa telah menerapkan prinsip syariah yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014. Persamaannya adalah telah menerapkan prinsip syariah. Perbedaannya yaitu menganalisa pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.¹²

Keenam, skripsi yang disusun oleh Fitri Ulva Rahmayanti, dengan judul “Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Dalam Pengelolaan, Pelayanan dan Produk Syariah pada Hotel Orange Home’s Syariah Bandung”. Dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Hotel Orange Home’s Syariah Bandung telah menerapkan prinsip syariah pada sistem pengelolaan, pelayanan dan produk yang sesuai dan mengacu pada Fatwa DSN-MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 dan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014. Persamaannya adalah telah menerapkan prinsip syariah pada hotel yang mengacu pada Fatwa DSN-MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016. Perbedaannya yaitu pada tempat penelitian yaitu di Bandung, dan

¹¹ Arif Fauzan Hamid, “Implementasi Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Penyelenggaraan Pariwisata Syariah di Hotel Familie 2 Kota Metro”, (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020).

¹² Wenny Faroza, “Penerapan Prinsip Syariah dalam Pengelolaan, Pelayanan dan Produk pada Hotel Pandawa Syariah Purwokerto”, (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016).

menganalisis pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.¹³

Dari beberapa penelitian terdahulu di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini tentang Penerapan Hotel Santun Menerapkan Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016. Adapun perbedaannya yaitu terletak pada subyek dan tempat penelitian.

E. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dibuat agar penulis mengetahui sumber rujukan yang relevan dengan masalah yang akan dibahas. Kerangka pemikiran adalah penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan hubungan pada setiap objek permasalahan yang berdasarkan teori.¹⁴

Secara umum, Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang telah dikelola secara komersial yang disediakan untuk setiap orang agar mendapatkan pelayanan, penginapan, serta makan dan minuman.¹⁵ Dijelaskan pula bahwa Hotel Syariah merupakan suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, dan disediakan untuk seseorang atau sekelompok orang yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta lain yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan teknologi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.¹⁶

Usaha hotel merupakan suatu usaha yang dilakukan manusia yang dimana diperbolehkan dalam kaidah fiqh, seperti jual beli, sewa menyewa, dan kerjasama selagi tidak ada dalil (*nash*) yang melarang usaha tersebut secara tegas. Dijelaskan dalam salah satu kaidah fiqh yang berbunyi:

الأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى التَّحْرِيمِ

¹³ Fitri Ulva Rahmayanti, "Penerapan Prinsip-prinsip Syariah dalam Pengelolaan, Pelayanan dan Produk pada Hotel Orange Home's Syariah Bandung", (*Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Bandung, 2017).

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2004), 60.

¹⁵ Hermawan Kertajaya, *Syariah Marketing* (Bandung: Misan, 2008), 25.

¹⁶ Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 17-19.

Artinya: *Pada Dasarnya, segala bentuk muamalah diperbolehkan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.*¹⁷

Dimana dalam hal ini dijelaskan dalam suatu kaidah fiqh bahwa usaha perhotelan biasanya identik atau biasanya menggunakan akad ijarah (sewa), dimana pihak hotel sebagai penyedia fasilitas tempat yang akan menyewakan fasilitasnya kepada orang yang membutuhkan tempat untuk menginap. Hal tersebut dinamakan akad sewa menyewa (akad ijarah) antara pihak hotel dengan orang/konsumen. Dari akad tersebut ada hak dan aturan yang harus dipatuhi dan dilaksanakan. Pihak hotel harus menyediakan fasilitas yang telah disewakan kepada konsumen, dan harus melayani konsumennya dengan baik karena hal tersebut merupakan hak konsumen. Dan juga bagi konsumen harus taat dan mematuhi aturan-aturan yang ada dihotel. Karena dalam hal tersebut atau dalam akad harus adanya perjanjian, yang dimana dalam islam harus ada syarat pelengkap atau penyempurna dari rukun (wajib) akad.

Didalam Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) – Majelis Ulama Indonesia (MUI) dijelaskan bahwa di dalam kriteria usaha hotel syariah adalah yang mencakup aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan. Aspek produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan termasuk jasa, barang, acara, orang, pengalaman, tempat, properti, ide, organisasi, dsb.¹⁸ Aspek pelayanan, menurut Fandy Tjiptono kata “pelayanan” dapat diartikan sebagai suatu produk *intangibile* yang hasilnya dapat berupa suatu aktifitas dari pada obyek fisik, meskipun dalam suatu prosesnya melibatkan produk fisik juga. Jadi, dalam hal ini ruang lingkup dalam pelayanan merupakan tawaran produk.¹⁹ Aspek pengelolaan pada dasarnya adalah suatu bentuk upaya pengendalian dan pemanfaatan sumber daya dalam suatu perencanaan yang dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sinonim dari kata “pengelolaan” yaitu manajemen, merupakan suatu pengorganisasian, penggerakan, dan juga pengarahan usaha manusia

¹⁷ Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.

¹⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009), 4.

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Service Manajemen: Mewujudkan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: ANDI, 2008), 2.

untuk memanfaatkan secara efektif dan optimal juga fasilitas untuk mencapai suatu tujuan yang dapat ditentukan.²⁰

Dalam praktiknya, Hotel Santun telah menerapkan prinsip syariah dalam ketiga aspek tersebut. Dengan menerapkan prinsip syariah tentunya terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam segala aspeknya agar tidak melanggar syariat yang ada didalam Al-Qur'an dan Hadits, namun masih ada beberapa yang belum sesuai dengan pedoman yang ada pada Fatwa DSN-MUI, yaitu belum mendapatkan sertifikat halal untuk makanan dan minuman dari MUI, belum mendapatkan sertifikasi legal dari DSN-MUI, belum menggunakan Lembaga Keuangan Syariah (LKS), belum ada pengawasan langsung dari Dewan Pengawas Syariah (DPS), dan sistem pengelolaannya masih sangat sederhana dan masih dikelola atau bermitra pada suatu yayasan yaitu Al-Bahjah yang langsung dipimpin oleh Buya Yahya.

Dalam mewujudkan hunian yang menerapkan prinsip-prinsip syariah, Hotel Santun berupaya dengan berbagai cara yaitu: (1) Bermitra langsung dengan pondok pesantren atau yayasan Al-Bahjah yang langsung dipimpin oleh Buya Yahya; (2) Adanya pemisah untuk toilet umum antara laki-laki dan perempuan; (3) Menyediakan tempat ibadah juga peralatan ibadah; (4) Menyediakan juga tempat ibadah juga peralatan ibadah disetiap kamar untuk mempermudah tamu yang ingin ibadah didalam kamar; (5) Menyediakan al-Qur'an dan lantunan murrotal al-Qur'an setiap pagi; (6) Menyediakan makanan dan minuman yang halal juga melarang tamu membawa alkohol kedalam kamar hotel; (7) Melarang pasangan yang bukan suami istri sah untuk menginap di satu kamar hotel dengan cara memperlihatkan atau menyerahkan KTP ketika hendak masuk kamar hotel; (8) Tidak adanya akses yang mengandung unsur pornografi, seperti dilarang berkunjung bagi tamu yang bukan mahramnya kedalam kamar hotel, dan mengatur tayangan yang ada di televisi agar tidak mengandung unsur pornografi tetapi tayangan yang bernuansa islami; (9) Dekorasi dan ornamen yang ada di hotel santun

²⁰ Hilyah Sadiah, "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)", (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Hukum, Januari 2015): 3-4.

tidak bertentangan dengan hukum-hukum dalam syariat Islam; (10) Mewajibkan seluruh pegawai hotel santun untuk berpakaian yang sopan dan sesuai dengan syariat Islam, seperti memakai kerudung untuk pegawai perempuan dan mewajibkan untuk seluruh pegawai agar sholat 5 waktu.

Menurut Kotler, tingkat kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan.²¹ Di dalam hotel diharuskan memiliki suatu bentuk pelayanan yang baik untuk ditawarkan kepada pengunjung hotelnya agar mereka tertarik untuk memilih jasanya. Pemberian pelayanan yang baik bagi semua kalangan usaha hotel tentu akan memberikan suatu kreatifitas atau inovasi bagi para pengunjung agar mereka tertarik pada hotel tersebut.

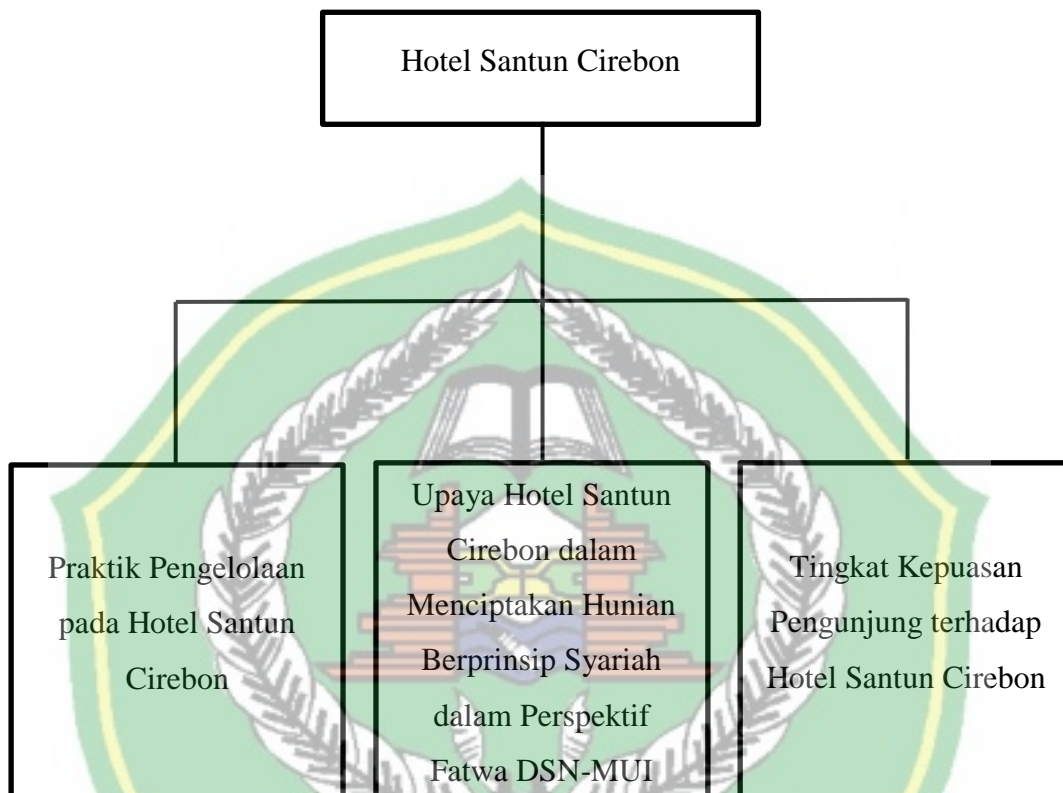
Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung hotel, akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi pengunjung. Apabila pengunjung merasa puas, mereka akan melakukan pembelian ulang atau akan datang kembali untuk menginap dihotel dan akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menginap dihotel yang sama. Oleh sebab itu, perlunya bagi hotel untuk memikirkan betapa pentingnya suatu pelayanan dalam suatu hotel untuk mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan dalam usaha hotel.

Hotel Santun merupakan suatu hotel yang sudah menggunakan prinsip syariah didalamnya, karena dengan menggunakan prinsip syariah pengunjung akan diberikan pelayanan yang baik dan rasa aman. Pengunjung yang hendak ingin menginap di Hotel Santun tidak hanya terbatas untuk kaum muslim saja, melainkan bagi masyarakat umum lainnya dimana mereka juga harus mengikuti semua ketentuan atau peraturan yang sudah ditetapkan didalam hotel.

²¹ Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Erlangga, 1997), 56.

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



F. Metodologi Penelitian

Sebuah penelitian yang akurat, ilmiah, dan sistematis dibutuhkan metode yang tepat dan memadai. Kerangka metodologi yang digunakan oleh penulis cukup sederhana, namun penulis yakin bahwa ini cukup tepat, yaitu dengan mengikuti langkah-langkah seperti berikut:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara

holistik (utuh).²² Adapun penelitian kualitatif mempunyai dua tujuan utama, yang pertama yaitu menggambarkan dan mengungkap (*to describe and explore*) dan kedua yaitu menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*).

Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu penulis berusaha menyajikan fakta-fakta yang objektif dan sesuai dengan situasi dan kondisi yang sebenarnya terjadi dilapangan.²³

2. Sumber Data

Sumber data adalah segala hal penting yang relevan dengan tema atau permasalahan yang bersifat informatif, sumber data penelitian dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah sumber-sumber data yang merupakan bukti konkrit dari suatu kejadian yang lalu dan merupakan sebuah keterangan fakta secara langsung yang didapat dari lapangan, misalnya narasumber atau informan.²⁴ Data primer ini diperoleh langsung dari informasi yang terkait yaitu data yang didapatkan dari Manager Hotel Santun Cirebon, Bagian *Receptionist* Hotel Santun Cirebon, dan Tamu Hotel Santun Cirebon.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang berupa penelaahan terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan yang dimiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian.²⁵ Data sekunder ini diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan yang berkaitan

²² Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 82.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2004), 177.

²⁴ Farida Nugrahani, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Surakarta: Alfabeta, 2014), 113.

²⁵ Iskandar, *Metode Penelitian: Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)* (Jakarta: Gaung Persada Press, 2010), 177.

dengan masalah penelitian, seperti: buku-buku referensi, internet, jurnal, majalah, dokumen-dokumen, dll.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang telah ditetapkan tanpa mengetahui teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini terdapat data primer dan data sekunder. Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung untuk mendapatkan informasi atau keterangan.²⁶ Wawancara dilakukan oleh manager hotel santun cirebon. Metode wawancara dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan sebagai rujukan yang telah dirumuskan sebelumnya. Dan adapun yang diwawancarai adalah Ibu Evita selaku Manager Hotel Santun Cirebon, Bapak Iwan selaku Bagian *Receptionist* Hotel Santun Cirebon, dan Ayuningtyas Utami selaku Tamu Hotel Santun Cirebon.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung terhadap permasalahan yang diteliti dengan tujuan untuk memperoleh data yang dibutuhkan.²⁷ Dalam pelaksanaan teknik ini merupakan cara untuk memperoleh data dengan melihat atau mengamati objek yang diteliti serta melakukan pencatatan terhadap peneliti yang ketahu.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dapat diartikan sebagai suatu upaya untuk memperoleh informasi dan data yang berupa catatan tertulis maupun gambar yang tersimpan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

78. ²⁶ Aji Damanuri, *Metode Penelitian Muamalah*, (Yogyakarta: STAIN Po Press, 2010),

²⁷ Sutrisno Hadi, *Metode Riset* (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1987), 62.

Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, laporan, peraturan, catatan harian, biografi, simbol, artefak, foto, sketsa, dan data lainnya yang tersimpan.²⁸ Pada teknik ini, peneliti memperoleh melalui dokumen-dokumen tertulis, foto dari fasilitas serta kegiatan para karyawan yang dilakukan di hotel santun Cirebon.

d. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah penelitian yang berkaitan dengan masalah pada penelitian ini yang sebagai bahan referensi untuk menunjang keberhasilan penelitian. Pada teknik ini, selain menggunakan teknik-teknik data diatas, untuk memperoleh data-data juga dapat melalui buku, jurnal, dan situs internet yang dapat mendukung penelitian ini.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan membuat penjelasan (naratif) atau dan menggambarkan (deskriptif) keadaan yang sebenarnya terjadi secara deskriptif kualitatif. Pembahasan dilakukan dengan cara yang membahas tentang bagaimana penerapan prinsip syariah dalam pengelolaan di hotel santun syariah Cirebon.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, pada bagian ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Umum tentang landasan teori tentang hotel syariah yang meliputi kriteria serta perbedaan antara hotel syariah dengan hotel konvensional, fatwa DSN-MUI yang meliputi pengertian serta latar belakang terbentuknya fatwa DSN-MUI, dan pedoman penyelenggaraan hotel syariah.

²⁸ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), 131-132.

BAB III Gambaran Umum tentang wilayah yang dijadikan sebagai tempat penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tentang sejarah berdirinya Hotel Santun Cirebon, visi, misi, struktur organisasi, dan fasilitas-fasilitas Hotel Santun Cirebon.

BAB IV Hasil Penelitian yang menganalisis terkait praktik pengelolaan dan upaya menciptakan hunian berprinsip syariah, serta pandangan pengunjung terhadap penerapan prinsip syariah di Hotel Santun Cirebon.

BAB V Penutup, berisi kesimpulan baik menurut hasil penelitian dan saran menurut rekomendasi dari hasil pembahasan.

