

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini syariah sudah menjadi fenomena dunia Industri halal yang berbasis sistem ekonomi Islam bergerak dan merasuk di berbagai sektor yang selama ini hanya dimonopoli oleh sistem ekonomi kapitalis<sup>1</sup>. Syariah adalah sebuah sistem pada sebuah lembaga, instansi, maupun perusahaan yang pelaksanaannya secara santun, penuh dengan kebersamaan dan penghormatan atas hak masing-masing dan menerapkan hukum syariat Islam.

Perkembangan sistem ekonomi syariah di Indonesia begitu pesat, perkembangan ini begitu terasa setelah mengamati bermunculannya lembaga keuangan syariah paska ditetapkan undang-undang nomor 21 tahun 2008. Perkembangan ini menjadi titik awal perkembangan ekonomi syariah di Indonesia. Perkembangan yang tidak terlepas dari adanya perhatian dari pemerintah dalam membangun perangkat regulasi yang spesifik, sehingga memberikan keyakinan yang penuh kepada investor dalam negeri maupun luar negeri untuk menanamkan modalnya dalam lembaga keuangan syariah.<sup>2</sup>

Sistem ekonomi syariah kini sedang memasuki tahapan yang sangat baik, yaitu di mana tahapan pengembangan sistem, di mana arah yang dilakukan adalah mengembangkan instrument selain keuangan saja. Namun, yang menjadi hal baru dalam syariah, yaitu diterapkan industri pariwisata halal. Sistem industri pariwisata halal ini sudah menjadi trend pariwisata masa depan. Pariwisata syariah terus mengalami perkembangan yang luar biasa dari yang bersifat hiburan menjadi mengarah pada pemenuhan gaya hidup jauh berbeda dengan operasional hotel konvensional. Namun yang menjadi perbedaan operasionalnya, hotel syariah tidak mengabaikan atau meninggalkan syariat agama Islam. Hotel syariah belakangan ini ikut serta

---

<sup>1</sup>Punto Arif Utomo. *Indonesia dan Globalisasi Halal*. diakses dari <http://www.republika.co.id/berita/koran/opini-koran/16/08/09/obmu872-indonesia-dan-globalisasi-halal> diakses pada tanggal 10 Januari 2021 pada pukul 14:21. WIB

<sup>2</sup> Abdul Mujib” *Dinamika Hukum Dan Perkembangan Perbankan Islam di Indonesia*”, (Al-Ahkam, 2013), hal. 50.

memberikan kontribusi yang cukup positif dalam industri pariwisata di Indonesia.

Kota Cirebon yang dijuluki juga kota wali, yang memiliki populasi muslim sangat dominan bahkan banyak tempat wisata religi tersebar seantero wilayahnya, seharusnya wisata religi atau syariah bukan lagi hanya sebatas slogan, namun harus menjadi perhatian dan harapan yang mampu meningkatkan daya saing untuk menarik wisatawan domestik ataupun internasional untuk datang ke kota Cirebon.

Hotel sebagai sarana alternatif untuk tinggal sementara sebagai fasilitas pendukung dari acara wisata religi atau acara lainnya yang mengharuskan seseorang untuk tinggal sementara. Untuk daerah Cirebon kebanyakan hotel dan penginapan kebanyakan berada dipusat kota.

Daftar nama-nama hotel Syariah di Kota dan Kabupaten Cirebon:

1. Hotel Santun Cirebon.

Lokasi: Jl. Pangeran Cakrabuana, Kel. Sendang, Kec. Sumber, Cirebon.

2. Hotel Mira Syariah.

Lokasi: Jl. Moh. Toha No 41. Kesenden, Kec. Kejaksan, Kota Cirebon.

3. Hotel Syariah Cordova.

Lokasi: Jl. Siliwangi No. 87-89, Kesenden, Kec. Kejaksan, Kota Cirebon.

4. Airy Syariah CSB Garuda Jaya 20 Cirebon.

Lokasi: Jl. Garuda No. 20, Pekiringan, Kec. Kesambi, Kota Cirebon.

5. *Family Home Stay* Syariah Cirebon.<sup>3</sup>

Lokasi: Jl. Kenanga No.6, Kedungjaya, Kec. Kedawung, Kabupaten Cirebon.

Hotel Santun adalah hotel yang pertama yang ada di jantung Kabupaten Cirebon yang selalu mengedepankan ketenangan dan kenyamanan. Hotel santun

---

<sup>3</sup> Di akses dari <http://nabazier.com/hotel-syariah-cirebon/> di akses pada tanggal 27 Juni 2022 pada pukul, 20:00. WIB.

juga menjalankan syariat Islam dalam pengelolaannya, seperti adanya ketentuan tidak menerima tamu berpasangan yang bukan muhrim, juga tidak menyediakan makanan minuman beralkohol, tapi menyajikan yang halal. Hotel santun juga bermitra dengan Yayasan Al Bahjah pimpinan Buya Yahya, khususnya ketika Yayasan Al Bahjah mengadakan pengajian atau peringatan hari besar Islam (PHBI), Hotel Santun menyediakan tempat untuk para tamu untuk menginap juga para orang tua santri.

Hotel santun juga menerima tamu dari luar seperti rombongan travel ataupun para pegawai yang mengadakan perjalanan dinas. Persaingan bisnis perhotelan bukan hanya dilihat dari pelayanannya saja tapi mencakup banyak factor yang mendukungnya. Keberadaan hotel santun yang telah mengibarkan dirinya sebagai satu-satunya hotel syariah apakah ia mampu untuk bersaing dengan hotel konvensional yang sudah lebih dulu berdiri, faktor apa saja yang menjadikan Hotel Santun menjadi alternative untuk hunian syariah.

Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon terletak tidak terlalu jauh dari pusat kota namun lebih dekat dengan daerah Sumber yang merupakan Ibu Kota Kabupaten Cirebon, sehingga mudah untuk di jangkau. Dengan adanya peningkatan dan perkembangan wisata halal khususnya dalam akomodasi perhotelan, diharapkan Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon mampu membantu menarik wisatawan muslim dan non muslim untuk berkunjung ke Kabupaten Cirebon, sehingga diharapkan Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon menjadi tempat yang nyaman bagi wisatawan lebih lama tinggal di Kabupaten Cirebon. Prosedur dalam Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon selanjutnya ketika ada tamu atau teman yang lawan jenis yang bukan muhrinya berkunjung untuk menemui pengunjung hotel, pihak hotel tidak memperbolehkan tamu tersebut masuk kedalam kamar, tamu pengunjung hotel tersebut harus menunggu di luar kamar atau menempati ruang yang telah disediakan hotel untuk penerimaan tamu. Sehingga Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon mempunyai tujuan yaitu memberikan dan menjaga rasa nyaman, aman kepada pengunjung sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dan pihak Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon setiap pagi hari sering memutar lantunan sholawatan/qasidahan sehingga menambah ke Islaman Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon.

Tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan hotel di Indonesia sangat memprihatinkan, diberitakan di media massa tentang adanya penggerebekan yang dilakukan oleh jajaran kesatuan Polisi Pamong Praja dan Kepolisian Republik Indonesia terhadap pengunjung hotel yang bukan suami istri, ada yang mabuk-mabukan dan sebagainya. Terdapat sebuah kasus ketika Polsekta Cirebon Utara Barat (UTBAR) menggelar raziaantisipasi teroris ke setiap tempat penginapan maupun hotel di dalam Kota Cirebon. Sangat miris terdapat pasangan bukan suami isteri yang menginap dalam satu kamar di dalam hotel. Semua kejadian ini menjadikan masyarakat kota Cirebon lebih berperan aktif dalam mendukung sistem hotel syariah.<sup>4</sup>

Hotel syariah adalah salah satu model hotel yang menawarkan fasilitas yang sesuai dengan nilai agama Islam, sehingga mampu meminimalisir adanya praktek perzinahan, minuman keras, pshycotropika, dan perjudian. Hotel syariah adalah salah satu tawaran yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter bangsa Indonesia yang luhur. Nilai maqashid syariah yang diusung dalam hotel ini adalah demi memberikan nilai kemashlahatan masyarakat dan untuk mencegah perbuatan maksiat.<sup>5</sup> Namun untuk menjaga dari berbuat maksiat di tempat hotel, hotel syariah harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, maka harus dibentuk sumber daya manusia yang unggul dan sesuai dengan syariat agama Islam, melalui pelayanan hotel yang ramah, sopan. Sehingga hotel syariah mampu menjawab semua kegelisahan masyarakat terhadap image jelek hotel di masyarakat.

Berangkat dari latar belakang diatas, peneliti mengkaji konsep hotel syariah di Kabupaten Cirebon. Maka dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti tertarik untuk mengambil judul "SISTEM PELAYANAN HOTEL BERBASIS SYARI'AH (Studi Kasus di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon)".

---

<sup>4</sup> Andri Wiguna. *Razia Hotel, Pasangan Mesum Diamankan*. diakses dari <http://www.radarcirebon.com/razia-hotel-pasangan-mesum-diamankan.html> diakses pada tanggal 10 Januari 2021 pada pukul 21:16. WIB

<sup>5</sup> Fahrudin Ali Sabri "Perkembangan Hotel Syari'ah Di Indonesia; Mengonsep Pariwisata Islami". Karsa: Jurnal Sosial dan Budaya Keislaman, 2012, hal. 12

## B. Rumusan Masalah

### 1. Identifikasi masalah

Pada penelitian kualitatif cenderung mengarahkan masalah-masalah penelitian yang memerlukan suatu eksplorasi yang mendalam terhadap hal yang sedikit diketahui atau dipahami tentang masalah tersebut dan suatu detail pemahaman tentang suatu fenomena.

### 2. Wilayah Kajian

Wilayah kajian dalam penelitian ini adalah wisata religi dengan subtema peran strategis ekonomi syariah dalam pengembangan industri halal yang di fokuskan pada pembahasan manajemen pelayanan di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon dalam perspektif ekonomi syariah.

### 3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah pendekatan empirik berupa studi lapangan di lokasi penelitian yaitu di hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon.

### 4. Jenis Masalah

Jenis masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah penelitian manajemen pelayanan di hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon dalam perspektif syariah.

### 5. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari terlalu meluasnya masalah yang dibahas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya akan mengkaji tentang manajemen pelayanan Hotel Syariah dengan prinsip-prinsip syariah di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon dalam perspektif ekonomi syariah.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana manajemen pelayanan di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon ?
- b. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip syariah pada pelayanan di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon ?
- c. Bagaimana tinjauan hukum Islam tentang praktik pengelolaan hotel Syariah di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon ?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan peneliti yang ingin dicapai sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelayanan yang diterapkan oleh Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon dalam menjalankan aktivitas perhotelannya.
- b. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip syariah pada pelayanan di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon.
- d. Untuk mengetahui tinjauan hukum Islam tentang praktik pengelolaan hotel Syariah di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon ?

### 2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat dalam bidang teoritis maupun dalam bidang praktis. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan sesuai dengan fenomena yang diangkat adalah sebagai berikut:

#### a. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk mengaplikasikan manajemen rekrutmen sumber daya manusia yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan pelayanan hotel syariah sesuai dengan nilai agama Islam (syariah) terhadap industri pariwisata, khususnya industri perhotelan.

#### b. Manfaat secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan diskusi Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon. kemudian, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi bagi para pelaku industri perhotelan dan menjadi bahan pertimbangan bagi para pelaku industri perhotelan dalam menerapkan manajemen pelayanan hotel syariah sesuai prinsip syariah dalam aktivitas perhotelannya.

#### c. Manfaat bagi akademis

Sebagai perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya program Hukum Ekonomi Syariah di

Fakultas syariah dan Ekonomi Islam, sebagai sumbangan fikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kebijakan institusi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

#### D. Penelitian Terdahulu

Setelah dilakukan pencarian terkait dengan judul penelitian ini, maka penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan judul penelitian ini yaitu:

1. Ida Nur Sa'adah (2019), dalam penelitian yang berjudul "Konsep Bisnis Syariah Pada Hotel Familie 2 Syariah Kota Metro" Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa konsep bisnis syariah pada hotel familie 2 syariah Kota Metro yaitu masuk ke dalam *isyatara* karena hotel familie 2 syariah Kota Metro menawarkan sebuah legal syariah terhadap usaha yang dijalankan kepada konsumen. Prinsip-prinsip bisnis Islam yang diterapkan oleh hotel familie 2 syariah Kota Metro adalah prinsip kesatuan, prinsip kebolehan, prinsip keadilan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip kebenaran, kebijakan dan kejujuran. Prinsip-prinsip bisnis Islam yang belum diterapkan oleh hotel familie 2 syariah Kota Metro adalah prinsip pertanggung jawaban dan kemanfaatan. Hotel familie 2 syariah sebenarnya sudah memenuhi syarat sebagai hotel syariah. Akan tetapi, hotel familie 2 syariah Kota Metro belum memenuhi aspek legal dari sebuah hotel syariah yaitu belum memenuhi prinsip pertanggungjawaban yaitu belum memiliki sertifikat halal dari MUI (Majelis Ulama Indonesia) dan masih bekerja sama dengan bank konvensional, dan belum memenuhi prinsip kemanfaatan yaitu menurut pihak hotel Familie 2 sudah memberikan fasilitas yang membuat konsumen nyaman menginap di hotel syariah Familie 2. Akan tetapi, menurut tamu hotel fasilitas yang di sediakan oleh hotel belum sepenuhnya seperti di kamar hotel syariah tersebut tidak tersedia perlengkapan alat sholat.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Ida Nur Sa'adah, "Konsep Bisnis Syariah Pada Hotel Familie 2 Syariah Kota" (Skripsi, Institut Islam Negeri Metro Lampung, 2019), hal 95.

2. Rizka Saputri (2017), dalam penelitian yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pengelolaan Hotel Syariah (Studi di G Hotel Syariah Bandar Lampung)”, maka dapat disimpulkan, Praktik Pengelolaan Hotel Syariah di G Hotel Syariah dapat dilihat dari berbagai segi yaitu Fasilitas, Operasional, SDM, dan Organisasi. Fasilitas dan Operasional yang disediakan oleh G hotel syariah hampir sama dengan hotel konvensional pada umumnya namun pengelolaannya lebih menghindarkan kepada hal-hal yang dilarang syara dan dikelola dengan sebaik mungkin dengan tujuan menghindari dampak kerusakan, membangkitkan nafsu syahwat, dan eksploitasi wanita. Sedangkan dalam praktik pengelolaan dari segi SDM dan Organisasi adalah menerima dan merekrut pegawai tidaklah membedakan antara agama, suku, dan ras tapi mewajibkan semua pegawai berpakaian sopan dan bagi wanita untuk menutup aurat. Namun dalam mendirikan hotel syariah secara Peraturan Menteri Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, G Hotel Syariah belum bisa dikatakan Usaha Bisnis Syariah secara resmi atau secara legal di karenakan belum terdaftarnya hotel dalam peraturan bisnis usaha Syariah sehingga tidak adanya Badan yang mengawasi serta menjamin dapat terjalannya prinsip-prinsip syariah secara benar dan konsisten.<sup>7</sup>
3. Wulandari (2019), dalam penelitian yang berjudul “Analisis Penerapan Prinsip Hotel Syariah (Studi Kasus pada Namira Hotel Pekalongan)”, berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila, hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi dan/atau tindak asusila, makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapatkan sertifikat halal dari MUI, menyediakan fasilitas peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci. Pengelola dan

---

<sup>7</sup> Rizka Saputri, “*Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pengelolaan Hotel Syariah (Studi di G Hotel Syariah Bandar Lampung)*”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017), hal 90.

karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan Syariah, hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip Syariah, hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanannya.

4. Rachmat Sugeng dan Edwin Basmar (2020), dalam penelitian yang berjudul “Konsep Dan Penerapan Hotel Syariah Pada Hotel Al-Badar Makassar” berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Hotel Al-Badar Makassar, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut: Penelitian sebelumnya pada Hotel Al-Badar Makassar telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam dan tidak berdasarkan Fatwa DSNMUI nomor 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah dan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Reublik Indonesia No 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.<sup>8</sup>
5. Linda Elisa (2019), “*Analisis Pelayanan Hotel Syariah Wilayah Cirebon (Studi Kasus Hotel Mira Syariah)*”. Penelitian ini membahas dalam menjawab pertanyaan bagaimana pelaksanaan pelayanan di hotel Mira Syariah, bagaimana persepsi pelanggan dalam pelayanan yang dirasakan dan hal apa saja yang menjadi hambatan dan penyelesaiannya. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan 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 membedakan tamu yang datang.<sup>9</sup>
6. Dini Trissiani (2020), “*Implementasi Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan*

---

<sup>8</sup> Rachmat Sugeng dan Edwin Basmar, “*Konsep Dan Penerapan Hotel Syariah Pada Hotel Al-Badar Makassar*”, (Jurnal, Universitas Fajar Makassar, 2020), hal 66.

<sup>9</sup> Linda Elisa, *Analisis Pelayanan Hotel Syariah Wilayah Cirebon (Studi Kasus Hotel Mira Syariah)*, (Cirebon: Skripsi Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon, 2019), hal. 97-99

*Prinsip Syariah Pada Hotel Latansa Kota Bengkulu*”. Hasil penelitian ini bahwa Hotel Latansa belum sepenuhnya menerapkan Fatwa DSN MUI No 108 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah, ketentuan yang belum terlaksana yaitu: Hotel Latansa belum memiliki sertifikat halal dari MUI, Hotel Latansa masih menggunakan Bank Konvensional dalam melakukan Pelayanan. Adapun pokok-pokok ketentuan Fatwa yang telah dilaksanakan Hotel Latansa, yaitu: Larangan dilarang *Check in* bagi yang bukan muhriin dengan menerapkan *scanning proses* kepada tamu hotel, Menyediakan fasilitas, peralatan, dan sarana yang memadai dalam pelaksanaan ibadah, tidak menyediakan Fasilitas Hiburan yang mengarah kepada kemaksiatan seperti *cafe*, karaoke, kolam berenang, dan sarana terapis, sudah menerapkan dan menggunakan akad *Ijarah* dengan tamu hotel. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Pengelolaan Hotel Syariah adalah boleh (mubah) karena keberadaan hotel syariah dapat mendatangkan kemanfaatan, selama aktifitas hotel menghindari transaksi yang dilarang dalam Islam yaitu bahaya.<sup>10</sup>

7. Firqah Annajiyah Mansyurah, (2018), *“Peluang dan Tantangan Bisnis Hotel Syariah Pada Masyarakat Kosmopolitan”*. Tujuan tulisan karena adanya peluang dan tantangan hotel syariah dalam masyarakat kosmopolitan yang dapat bertahan dan bahkan semakin maju di dalam tatanan masyarakat kosmopolitan. Hasil dari penelitian ini terlihat peluang untuk hotel syariah yaitu; Jumlah umat Islam dunia terus meningkat, konsep syariah diterima oleh universalitas moral, dan layanan kualitas syariah. Tantangannya yaitu masih belum akrabnya orang-orang dengan hotel yang berbasis syariah dan pelatihan-pelatihan tentang konsep syariah harus dilakukan oleh pelaku bisnis untuk para staf yang bekerja di hotel Syariah.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Dini Trissiani, *Implementasi Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah Pada Hotel Latansa Kota Bengkulu*, (Bengkulu: Skripsi Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020), hal. 40.

<sup>11</sup> Firqah Annajiyah Mansyurah, *“Peluang dan Tantangan Bisnis Hotel Syariah Pada Masyarakat Kosmopolitan”*. Jurnal At-Taradh, Vol. 9, No. 2, 2018.

8. Hanik Fitriani, (2018), *“Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah”*. Penelitian ini bertujuan menelaah tentang Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah Di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pertama, hotel syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip-prinsip pedoman ajaran Islam. Kedua, menurut Hanik perkembangan hotel syariah di Indonesia masih terlalu lambat bahkan dapat dikatakan stagnan, meskipun Majelis Ulama Indonesia (MUI) telah mengeluarkan standarisasi label syariah kepada bisnis perhotelan, namun bentuk dan tahapan pengurusan format syariah ini masih belum jelas adanya. Oleh karena itu, hotel syariah sebaiknya didukung oleh semacam Dewan Pengawasan Syariah (DPS).<sup>12</sup>
9. Hikmatul Hilmiyah. dkk (2020), jurnal *“Analisis Operasional Hotel Di Tinjau Fatwa MUI Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah”*. Topik yang diulas adalah mengenai pedoman penerapan hotel syariah. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Operasional Aqilah Syariah Hotel dan apakah operasional Hotel Aqilah Syariah Lamongan sudah sesuai dengan Fatwa MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penerapan Hotel Syariah. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif jenis penelitian analisis objek. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Wawancara yang dilakukan dengan informan dalam penelitian ini adalah manajer dan bagian akuntansi serta karyawan lain di Hotel Aqilah Syariaah Lamongan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Aqilah Syariaah Lamongan dalam operasionalnya belum bersertifikasi halal yang

---

<sup>12</sup> Hanik Fitriani, *“Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah”*. Jurnal Muslim Heritage, Vol. 3, No. 1, 2018.

dikeluarkan oleh Kementerian Agama dan dari segi prosedur pelayanan belum menggunakan jasa lembaga keuangan syariah.<sup>13</sup>

10. Eko Kurniasih Pratiwi (2017), jurnal “*Analisis Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No:108/DSN-MUI/X/2016)*”. Topik yang diulas dalam penelitian ini adalah implementasi hotel Adilla Syariah Yogyakarta sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI) No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang hotel syariah, melalui empat tahapan analisis yaitu analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial dan analisis tema kultural. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif eksploratif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam (*depth interview*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan implementasi yang dilakukan oleh bagian hotel Adilla Syariah Yogyakarta sudah sesuai dengan fatwa DSN MUI No:108/DSN-MUI/X/2016 tentang hotel syariah.<sup>14</sup>

Apabila dilihat dari penelitian terdahulu dibandingkan dengan penelitian kali ini terdapat persamaan yaitu pokok pembahasannya yang sama-sama membahas tentang pelayanan hotel, sedangkan perbedaannya dari penelitian yang terdahulu dengan penelitian kali ini adalah tempat penelitian.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Dilihat dari fungsinya, manajemen itu terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian, atau dapat juga dikatakan sebagai perencanaan rencana-rencana.<sup>15</sup>

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan secara

<sup>13</sup> Hikmatul Hilmiyah. dkk, “Analisis Operasional Hotel Di Tinjau Fatwa Mui Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah.” *Sawabiq: Jurnal Keislaman* 1: 1 (2020).

<sup>14</sup> Eko Kurniasih Pratiwi, “Analisis Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No:108/DSN-MUI/X/2016:).” *Jurnal Studi Islam* 12: 1 (2017): 75-90.

<sup>15</sup> Dharmmesta, B. S. *Manajemen pemasaran*. (2014), hal. 23.

ramah tamah, adil, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Ramah tamah yang dimaksudkan adalah pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan diberikan menurut antrean. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.<sup>16</sup>

Pelayanan prima (*excellent service*) yang secara harfiah berarti memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, sehingga dapat memberikan kepuasan yang optimal. Upaya memberikan pelayanan yang terbaik apabila dapat menonjolkan, kemampuan, sikap, tindakan, perhatian, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi sangat terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan serta memuaskan pelanggan. Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan pelanggan tentu perlu adanya kualitas pelayanan karyawan. Pelayanan kepada pelanggan kepada karyawan merupakan kualitas pelayanan internal.<sup>17</sup>

Menurut Wahbah Zuhaili syariah sering diidentikan dengan pemahaman hukum Islam, dimana syariah diartikan sebagai bagian dari ajaran agama dalam aktifitas dan pergaulan masyarakat untuk mencapai kebahagiaan hidup.<sup>18</sup>

Menurut Syamsul Anwar secara umum syariah melingkupi segala peraturan yang terkait dengan kepercayaan (*akidah*). Dan segala aspek yang terkait dengan pola hubungan manusia dalam kehidupan sehari-hari (*amaliah*), syariah pada konteks yang pertama mengandung pengertian *ad-Din* sedangkan yang kedua adalah sebagai *asy-Syariah* itu sendiri.

---

<sup>16</sup> Melayu S. P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), hal. 30.

<sup>17</sup> Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), hal 43.

<sup>18</sup> Abdul Mujib, "Analisis terhadap Konsep Syariah pada Industri Perhotelan di Indonesia". Asy-Syir'ah, 2016), hal 25.

Syariah sebagai pengaturan tentang aktifitas masyarakat dalam ekonomi, maka syariah dikelompokkan dalam dua wilayah. Wilayah pertama adalah syariah yang mengatur tentang norma yang umum, yaitu aturan yang akan mengatur dimensi yang sama dalam segala aktifitas ekonomi. Ruang lingkup dari syariah norma ini adalah hal-hal yang bersifat kulit luar dan memiliki nilai yang universal. Sebagai contoh peraturan perusahaan (nilai-nilai dasar perusahaan) yang mengatur bagaimana sebuah badan atau perusahaan dikelola. Sedangkan syariah pada wilayah yang kedua adalah syariah sebagai prinsip. Dalam konteks industri syariah, wilayah ini menjadeciri khusus dari masing-masing bisnis dan usaha yang dikelola. Dalam Industri perhotelan misalnya syariah wilayah ini tunduk pada ketentuan pelaksanaan yang dikeluarkan oleh otoritas fatwa, yaitu Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI). Ketentuan ini mengikat bagi badan usaha dan atau perusahaan mana pun yang menjalankan usaha syariah.<sup>19</sup> Jadi prinsip-prinsip syariah yang diterapkan dalam Usaha Hotel Syariah adalah prinsip-prinsip yang sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia.

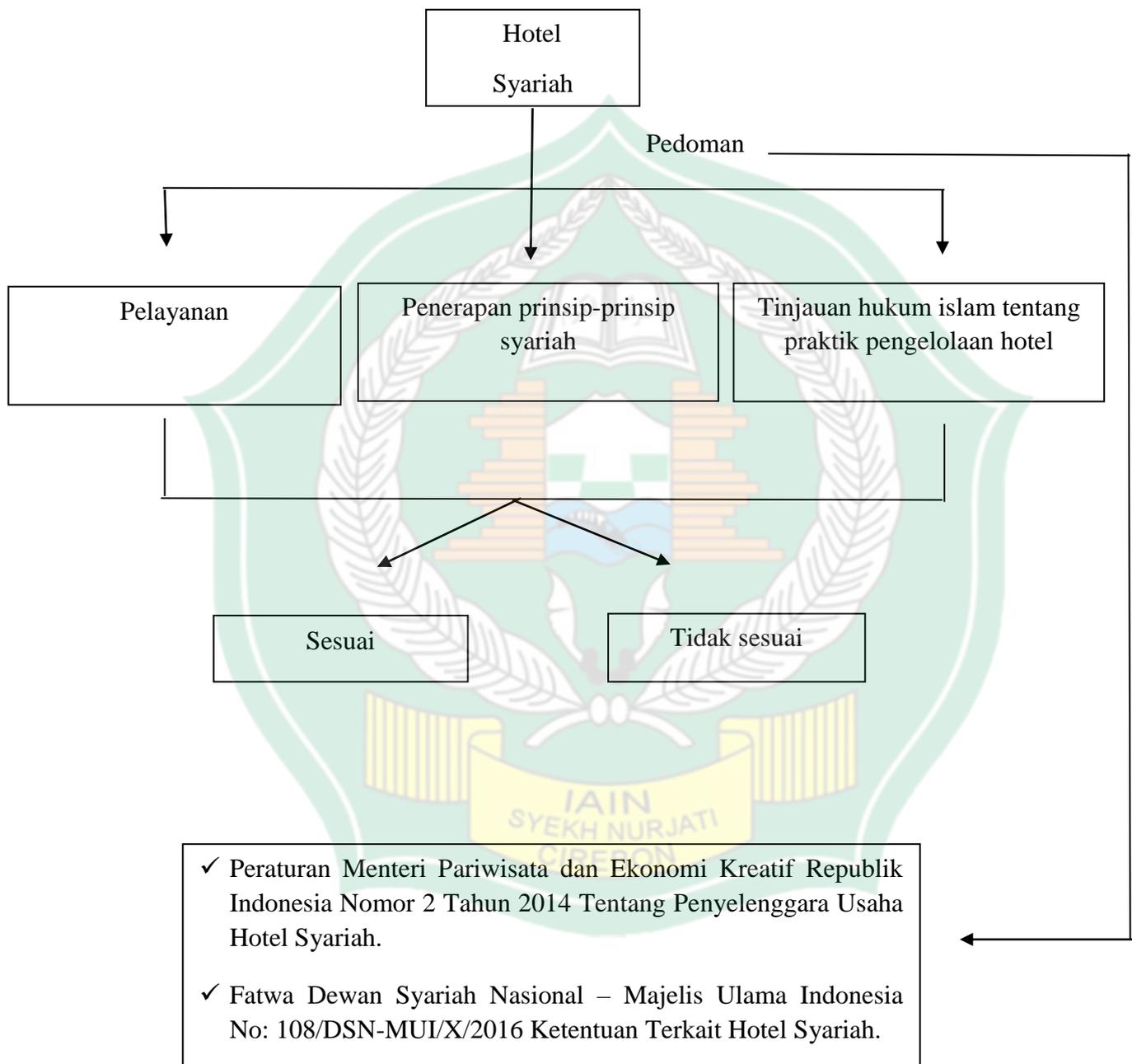
Hotel Syariah adalah hotel yang beropersional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran islam, guna memberikan suasana tentram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non-muslim. Hotel syariah merupakan salah satu bisnis islami yang harus di dasarkan atas nilai-nilai syariah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Abdul Mujib, *"Analisis terhadap Konsep Syariah pada Industri Perhotelan di Indonesia"*. Asy-Syir'ah, 2016), hal 30.

<sup>20</sup> Abdul Warits, *"Pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap minat konsumen hotel syariah"*, (skripsi, fakultas syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2009), hal 80.

Berdasarkan deskripsi diatas, kerangka pemikiran penelitian ini digambarkan pada bagan sebagai berikut:



**Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran**

## F. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan mengenai cara-cara melaksanakan penelitian sampai menyusun laporannya berdasarkan fakta-fakta atau gejala-gejala ilmiah.<sup>21</sup>

### 1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian yaitu bertempat di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon. Alamatnya di Jl. Pangeran Cakrabuana, Sendang, Sumber, Kabupaten Cirebon.

### 2. Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif, dimana penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa secara mendetail mengenai penerapan prinsip-prinsip syariah dalam manajemen pelayanan pada Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon dalam perspektif ekonomi syariah, serta prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, data lisan, dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>22</sup>

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan studi kasus yaitu penelitian yang penelaahannya kepada suatu kasus yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan menyeluruh (komprehensif).

### 3. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari tempat penelitian, berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi di lapangan, yang dialami, dirasakan dan difikirkan oleh

<sup>21</sup> Uma Sekaran, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 24.

<sup>22</sup> Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), hal. 27.

informan/sumber data.<sup>23</sup> Adapun data primer yang digunakan dari penelitian ini yaitu melalui observasi dan wawancara, peneliti mencatat kejadian-kejadian di lapangan secara langsung. Data yang diambil secara langsung melibatkan pihak-pihak terkait dari Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon, seperti HRD Hotel Santun, karyawan hotel dan pengunjung hotel.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yang dimaksud adalah data secara tidak langsung dari perusahaan atau data diambil dari pihak ketiga, data ini bersifat runtun waktu (*time series*), dan juga dari berbagai literatur yang ada seperti buku-buku, dokumen-dokumen, makalah, penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid dan dapat di pertanggungjawabkan secara ilmiah, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai.<sup>24</sup> Pada tanggal 13 Desember 2021 dan 09 Mei 2022, peneliti melakukan observasi dan pengamatan secara langsung di lapangan sesuai dengan metode yang digunakan.

b. Wawancara

Menurut Esterberg, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 217.

<sup>24</sup> Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hal. 131.

responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan sendiri atau self-report, atau setidaknya tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.<sup>25</sup>

Narasumber yang akan diwawancarai:

- 1) Rama, sebagai HRD Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon.
  - 2) Indra, sebagai Humas Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon.
  - 3) Fathurahman, sebagai boy room Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon.
  - 4) Sigit Bastian, sebagai pengunjung Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon.
  - 5) Ahmad Arfan, sebagai pengunjung Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon.
  - 6) Maysaroh, sebagai pengunjung Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon.
- c. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa foto, catatan, buku, surat kabar, majalah, dan lain sebagainya sebagai acuan bagi peneliti untuk mempermudah penelitian.<sup>26</sup> Penelitian ini dilaksanakan selama 6 (Enam) bulan mulai tanggal 07 Desember 2021 s/d 07 Juni 2022. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan, catatan-catatan serta foto-foto yang ditemukan di lapangan.

## G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini akan diuraikan secara garis besar mengenai permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 316.

<sup>26</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hal. 123.

BAB II LANDASAN TEORI, dalam bab ini dibahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan manajemen pelayanan dengan prinsip syariah, penerapan prinsip perhotelan syariah yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, dan Fatwa MUI Tahun 2016. Masalah tersebut dibahas dengan maksud memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai teori dasar masalah yang menjadi landasan dalam penelitian. Adapun referensi yang digunakan adalah buku-buku sumber yang relevan dan artikel ilmiah yang didapat dari internet.

BAB III KONDISI OBJEKTIF PENELITIAN, sebagai gambaran proses penelitian di lapangan disesuaikan dengan teori atau konsep-konsep relevan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dimana pembahasan dan analisis yang dimaksud meliputi kondisi objektif tempat penelitian yaitu, Profil dan Manajemen Pelayanan di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon.

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN, dalam bab ini akan diuraikan mengenai hasil penelitian dan analisis data, mengenai pertanyaan penelitian.

BAB V PENUTUP, dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.