

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata sebagai salah satu penggerak ekonomi negara, tanpa terkecuali di Indonesia. Namun demikian pada kenyataannya, pariwisata mestinya dikembangkan oleh setiap negara karena delapan alasan utama seperti, Pariwisata sebagai faktor pemicu bagi perkembangan ekonomi nasional maupun internasional pemicu kemakmuran melalui perkembangan komunikasi, transportasi, Akomodasi, jasa-jasa pelayanan lainnya, Perhatian khusus terhadap pelestarian budaya, nilai-nilai sosial agar bernilai ekonomi pemerataan kesejahteraan yang diakibatkan oleh adanya konsumsi wisatawan pada sebuah destinasi penghasil devisa, Pemicu perdagangan internasional, Pemicu pertumbuhan dan perkembangan lembaga pendidikan profesi pariwisata maupun lembaga yang khusus yang membentuk jiwa hospitality yang handal dan santun, dan, Pangsa pasar bagi produk lokal sehingga aneka-ragam produk terus berkembang, seiring dinamika sosial ekonomi pada daerah suatu destinasi.

Dari sisi kepentingan nasional, Menurut Departemen Kebudayaan dan Pariwisata RI (2005) dalam Sapta (2011) menjelaskan bahwa pembangunan kepariwisataan pada dasarnya ditujukan untuk beberapa tujuan pokok yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Persatuan dan Kesatuan Bangsa, Penghapusan Kemiskinan (Poverty Alleviation), Pembangunan Berkesinambungan (Sustainable Development), Pelestarian Budaya (Culture Preservation), Pemenuhan Kebutuhan Hidup dan Hak Asasi Manusia, Peningkatan Ekonomi dan Industri, Pengembangan Teknologi.<sup>1</sup>

Dari industri perbankan berkembang ke sektor lain yaitu asuransi syariah, pengadaian syariah, hotel syariah, dan pariwisata syariah. pariwisata syariah adalah kegiatan yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah yang memenuhi ketentuan syariah.<sup>2</sup> Pariwisata syariah dimanfaatkan oleh banyak orang karena karakteristik

---

<sup>1</sup> Kusubakti Andajani, "Pengembangan Industri Pariwisata Dan Ketahanan Ekonomi Nasional," in *Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global*, 2017, 52–65.

<sup>2</sup> Kemenpar, "Kemenparekraf Promosikan Indonesia Sebagai Destinasi Pariwisata Syariah Dunia," last modified 2012, <http://www.kemenpar.go.id>.

produk dan jasanya yang bersifat universal. Produk dan jasa wisata, objek wisata, dan tujuan wisata dalam pariwisata syariah adalah sama dengan produk, jasa, objek dan tujuan pariwisata pada umumnya selama tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah. Jadi pariwisata syariah tidak terbatas hanya pada wisata religi. Berdasarkan pengertian di atas, konsep syariah yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah berhubungan dengan konsep halal dan haram di dalam islam. Halal diartikan dibenarkan, sedangkan haram diartikan dilarang.<sup>3</sup>

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah menjelaskan bahwa usaha hotel syariah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah. Standard Hotel Syariah jika merujuk pada peraturan perundang-undangan, belum terdapat peraturan resmi yang mengatur standar hotel syariah. salah satu pedoman yang bisa digunakan bisa merujuk pada fatwa dewan syariah nasional MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah.<sup>4</sup>

Landasan Hukum Hotel Syariah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِّنكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.”*<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Maulana Hamzah and Yudi Yudiana, “Analisis Komparatif Potensi Industri Halal Dalam Wisata Syariah Dengan Konvensional,” *Catatan Kuliah*, last modified 2015, <http://catatan-ek18.blogspot.com/2015/02/analisis-komparatif-potensi-industri.html>.

<sup>4</sup> Kun Mardiwati Rahayu, “Apa Itu Hotel Syariah ? Yuk Kita Simak Penjelasan Lengkapnya!,” *Universitas Al-Azhar Indonesia*, last modified 2020, <https://wr4.uai.ac.id/apa-itu-hotel-syariah-yuk-kita-simak-penjelasan-lengkapnya/#:~:text=Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional,pelayanan makan dan minum%2C kegiatan.>

<sup>5</sup> Departemen Agama RI, Al Kamil, (Al-Maidah : 1), 107

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الَّذِينَ مِن قَبْلُ ۚ كَانَ أَكْثَرُهُم مُّشْرِكِينَ ۗ

Artinya: “Katakanlah Adakanlah perjalanan di muka bumi dan perhatikanlah bagaimana kesudahan orang-orang yang terdahulu. Kebanyakan dari mereka itu adalah orang-orang yang mempersekutukan (Allah)”<sup>6</sup>

Hotel Rizky Syariah sebagai salah satu hotel di Kabupaten Kuningan yang dekat dengan beberapa tempat wisata seperti tempat berkemah, tempat pendakian, dan taman wisata dan tidak jauh dengan pusat kota Kuningan, Hotel Rizky Syariah ini di dirikan pada 2019 dan di dirikan oleh Bapak Rosidi Pelayanan di Hotel Rizky sudah sesuai syariah seperti pada saat check in menunjukkan KTP dan untuk yang sudah menikah harus menunjukkan buku nikah, tersedia sarana dan prasarana ibadah mushola & alat sholat juga dan adanya penunjuk arah kiblat. Untuk tamu bergama selain islam boleh untuk menginap di hotel syariah meski memiliki tata cara islam, hotel rizky syariah tetap mengizinkan dan tidak melarang tau atau wisatawan beagama lain menginap, tamu atau wisatawan tetap dapat merasakan kenyamanan dan pelayanan dari hotel syariah meski bukan beragama islam. Menyatakan penamaan hotel syariah dalam semua platform penjualan baik online maupun offline. Walau sudah mengklaim syariah tetapi belum memiliki/mendapat sertifikasi halal dari MUI, belum sesuai dengan fatwa DSN MUI 108/2016.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah penelitian dapat dijelaskan kepada tiga hal berikut:

### 1. Identifikasi Masalah

#### a. Wilayah Kajian

Penelitian ini mengkaji tentang Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Berprinsip Syariah Menurut Fatwa DSN MUI 108/2016 (Studi Kasus Hotel Rizky Syariah). Peneilitan ini tergolong dalam wilayah kajian Halal Lifestyle dengan topik kajian Hotel Syariah.

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, Al kamil, (Ar-Rum : 42),

## b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dekskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dan latar alami dengan memanfaatkan peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif bersifat dekskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan menggunakan pendekatan induktif. Dalam penelitian ini penulis akan menafsirkan “Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Berprinsip Syariah Menurut Fatwa DSN MUI 108/2016 (Studi Kasus Hotel Rizky Syariah)” langsung kepada pemilik hotel Rizky Syariah, dengan cara melakukan observasi. Sehingga penulis akan mendapatkan informasi yang lengkap mengenai isu yang diteliti.

## 2. Pembatasan Masalah

Penulis membatasi masalah yang diteliti agar tidak terjadi perluasan masalah yang dibahas dan memberikan kemudahan dalam proses penelitian. Oleh karena itu, pembatasan masalah pada penelitian ini hanya pada Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Berprinsip Syariah dan Menurut Fatwa DSN MUI.

## 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi sub-sub masalah yang akan dibahas yaitu:

- a. Bagaimana Impelementasi Fatwa Dsn MUI Tentang Penerapan Prinsip Syariah Di Hotel Rizky Syariah Kabupaten Kuningan ?
- b. Bagaimana Kualitas Pelayanan Syariah Di Hotel Rizky Syariah Kabupaten Kuningan ?
- c. Bagaimana pelayanan hotel Rizky Hotel Syariah perspektif Hukum Ekonomi Syariah ?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan masalah yang akan dibahas yaitu:

- a. Untuk mengetahui implemementasi Fatwa DSN MUI Tentang Hotel Syariah Di Hotel Rizky Syariah
- b. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Syariah Di Hotel Rizky Syariah
- c. Untuk mengetahui pelayanan hotel Rizky Hotel Syariah menurut perspektif Hukum Enomi Syariah

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap akan memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Secara Teoritis**

Dituju untuk menambah wawasan dalam bidang perlindungan konsumen khususnya dalam pelayanan hotel syariah.

##### **2. Manfaat Secara Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebuah referensi dalam menambah informasi dan dalam pemecahan atas permasalahan terkait praktik Pelayanan Hotel Syariah Menurut Fatwa MUI DSN.

##### **3. Manfaat Secara Akademis**

Sebagai salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Hukum (SH) pada program studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Tinjauan pustaka merupakan kajian tentang teori-teori yang diperbolehkan dari pustaka-pustaka yang berkaitan dan membantu yang akan dilakukan sementara itu, setelah menelaah beberapa penelitian berdasarkan penelusuran penyusunan mendapatkan beberapa teori dari hasil tentang hasil penelitian hotel syariah.

1. Skripsi yang ditulis oleh Rachmat Sugeng (2021), “Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah”. Kesimpulannya ialah pada Hotel Al-Badar Makassar telah menyesuaikan dengan prinsipprinsip syariat Islam dan tidak berdasarkan Fatwa DSN-MUI 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. Hotel Al-Badar Makassar belum sepenuhnya dapat dikatakan sebagai Hotel Syariah karena belum memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Fatwa DSN-MUI 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, Kriteria Hotel Syariah Hilal 1 dan Kriteria Hotel Syariah Hilal 2, sebagaimana syarat yang harus dipenuhi hotel syariah dalam menjalankan bisnisnya.

Penelitian ini berbeda dengan penulisan (skripsi) di atas dalam hal fokus kepada konsep pengelolaan hotel yang berprinsip syariah, sedangkan penelitian penulis akan difokuskan pada kualitas pelayanan pada hotel yang berprinsip syariah.<sup>7</sup>

2. Jurnal yang dianalisis oleh Eko Kurniasih Pratiwi (2017), “Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta”. Kesimpulannya ialah Secara Umum Hotel Adilla Syariah Yogyakarta sebagai salah satu jasa penyedia akomodasi perhotelan berbasis syariah telah sesuai dengan Fatwa DSN MUI No:108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah. Hal ini dapat dilihat dalam uraian yang berkaitan dengan produk, pelayanan, dan pengelolaan. Akan tetapi ada beberapa hal yang masih perlu disempurnakan, antara lain berkaitan dengan pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah, perlunya sertifikasi halal bagi penyedia makanan dan minuman serta penggunaan jasa perbankan syariah dalam pelayanan. Peningkatan ketiga hal tersebut merupakan upaya jaminan pihak manajemen Hotel Adilla Syariah kepada masyarakat, bahwa pihak hotel selalu memastikan prinsip-prinsip syariah tetap menjadi landasan utama manajemen hotel.

Penelitian ini berbeda dengan penulis (skripsi) di atas yang membahas prosedur pelayan hotel guna menjamin sesuai dengan prinsip syariah sedangkan penulis sendiri memfokuskan melayani konsumen sesuai dengan prinsip syariah.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Rachmat Sugeng, “Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah (Studi Kasus Hotel Al-Badar Makassar),” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1717–1721.

3. Skripsi yang dianalisis oleh Muhammad Riski Hidayat (2021), “Strategi Pemasaran Hotel Syariah Perspektif Marketing Syariah”. Kesimpulannya Strategi pemasaran hotel syariah yang dijalankan oleh Grand Dafam Rohan Jogja telah mencakup semua point penting yang terkandung dalam pemasaran syariah 7p yaitu product, promotion, place, price, people, physical evidence, dan process. Dalam implementasinya produk yang ditawarkan kepada konsumen sudah memenuhi semua kaidah yang dianjurkan oleh agama. Seperti dalam hal penyajian makanan dan minuman yang sudah memiliki sertifikasi halal dari MUI. Keunggulan dari Grand Dafam Rohan Jogja adalah menyediakan kelengkapan sholat pada setiap kamar untuk memudahkan para tamu melaksanakan keajiban agama. Selanjutnya berkaitan dengan harga semua produk yang ada di Grand Dafam Rohan Jogja-DHM Syariah sudah tertera harganya dengan jelas sehingga tidak ada celah terjadinya gharar (tipuan atau tidak jelas) terkait harga. Sehingga konsumen dapat melihat sendiri. Kemudian Pemilihan tempat Grand Dafam Rohan Jogja-DHM berlokasi strategis yang dekat dengan pusat kota Yogyakarta. Sehingga sangat mudah bagi tamu untuk mengakses keberbagai tempat penting selama berada di Yogyakarta. Untuk cakupan promosi, Grand Dafam Rohan Jogja juga bekerjasama dengan para online travel agent seperti Traveloka, Pegi-Pegi, Agoda, Booking.Com, Tiket.Com. Dalam penempatan sumber daya manusia yang sesuai dengan keahliannya juga merupakan hal penting. Grand Dafam Rohan Jogja memiliki standard dalam perekrutan serta penempatan yang sesuai bidangnya. Hal ini akan sangat berpengaruh untuk kinerja perusahaan agar maksimal dalam memajukan perusahaan. Berkaitan dengan proses penerimaan tamu dalam hal ini mengacu pada (Al-waqiyah ) pihak hotel Grand Dafam Rohan Jogja akan memverifikasi data dari tamu hotel. untuk memastikan konsep hotel syariah berjalan maka orientasinya adalah kepada masalah. Bukti fisik berupa unsur pendukung dalam memaksimalkan pelayan hotel Grand Dafam Rohan Jogja mengacu kepada standard dan kesesuaian yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen Dafam hotel manajemen, diantaranya faslitas ibadah seperti mukena,

---

<sup>8</sup> Eko Kurniasih Pratiwi, “Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016),” *Cakrawala: Jurnal Studi Islam* 12, no. 1 (2017): 75–90.

sejadah, Al-Quran, arah kiblat dan area khusus wudhu di kamar mandi yang terpisah. pelayan yang diberikan kepada tamu ramah sopan dan santun dalam melayani, harapannya adalah adanya kenyamanan tamu dan staf hotel pada saat berinteraksi langsung mengenai berbagai informasi hotel. Penerapan prinsip pemasaran syariah berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa praktik penerapan prinsip-prinsip syariah secara keseluruhan kegiatan pada Gran Dafam Rohan Jogja telah sesuai prinsip-prinsip syariah. Dalam praktiknya Gran Dafam Rohan Jogja telah menerapkan 6 prinsip-prinsip syariah dari 7 prinsip-prinsip syariah yang ada, seperti: prinsip kesatuan, prinsip kebolehan, prinsip keadilan, prinsip bertanggungjawab, prinsip kejujuran dan prinsip kemanfaatan. Skripsi tersebut membahas strategi pemasaran hotel syariah pada perspektif marketing syariah, sedangkan penulis sendiri memfokuskan pada cara mempertahankan konsumen agar nyaman dilayani dengan prinsip syariah agar konsumen tidak mudah untuk memilih hotel lain.<sup>9</sup>

4. Jurnal yang dianalisis oleh Naufal Rahardi dan Ranti Wiliasih (2016), "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap hotel syariah". Kesimpulannya tujuan penelitian untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap hotel syariah. Pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive Sampling dengan analisis data menggunakan metode regresi logistik dan analisis deskriptif. Hasil analisis data menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap hotel syariah adalah pengetahuan, citra hotel, layanan pelanggan, lokasi, proses, fasilitas, dan religiusitas.

Penelitian ini berbeda dengan penulis (skripsi) yang memfokuskan membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi terhadap konsumen sedangkan penulis sendiri memfokuskan pada faktor untuk kepuasan pada pelayanan hotel terhadap konsumen.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Muhammad Riski Hidayat, "Strategi Pemasaran Hotel Syariah Perspektif Marketing Syariah (Studi Kasus Grand Dafam Rohan Jogja-Dhm Syariah)" (Universitas Islam Indonesia, 2021).

<sup>10</sup> Naufal Rahardi and Ranti Wiliasih, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Hotel Syariah," *Jurnal Syarikah : Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2016): 180–192.



5. Jurnal yang dianalisis oleh Riyan Pradesyah (2019), "Analisi Sistem Pengawasan MUI Terhadap Hotel Syariah Di Kota Medan". Kesimpulannya tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui bagaimana sistem pengawasan yang dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) terhadap Hotel Syariah yang ada di Kota Medan. Perkembangan hotel syariah di Indonesia terus mengalami peningkatan yang signifikan, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya penawaran hotel syariah yang terjadi kepada masyarakat, dan juga banyaknya jumlah hotel syariah yang berdiri di tengah-tengah masyarakat. Perkembangan ini tentu menjadi suatu hal yang membanggakan bagi umat muslim, dimana prinsip syariah lagi-lagi dapat diterima oleh masyarakat luas. Perkembangan hotel syariah merupakan suatu bentuk yang nyata, bahwa prinsip syariah tidak hanya dapat digunakan oleh masyarakat muslim saja, tetapi juga dapat digunakan oleh masyarakat luas. Sehingga ini hotel syariah dapat terus menunjukkan eksistensinya di masyarakat. Maka etika hal tersebut terjadi, harus adanya sistem pengawasan yang jelas, yang harus dilakukan oleh MUI, dengan tujuan menjaga kemurnian syariah yang diterapkan pada hotel-hotel syariah yang ada di Kota Medan. Bila dilihat dari perkembangan prinsip syariah yang diterapkan di lembaga keuangan, maka dapat dilihat sistem pengawasan yang etas dari MUI, guna untuk terus menerapkan prinsip syariah secara murni. Pengawasan yang dilakukan oleh MUI, menempatkan Dewan Pengawas Syariah (DPS) pada masing-masing lembaga keuangan syariah. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berbeda dengan penulis (skripsi) yang memfokuskan pada sistem pengawasan MUI sedangkan penulis sendiri lebih fokus terhadap kualitas pelayanan menurut MUI DSN.<sup>11</sup>
6. Jurnal yang dianalisis oleh Fitri Solahika Salma (2015), "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya". Kesimpulannya Kualitas jasa perspektif Islam berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas jasa perspektif Islam tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

---

<sup>11</sup> Riyan Pradesyah, "Analisis Sistem Pengawasan MUI Terhadap Hotel Syariah Di Kota Medan," *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2020).

Kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas jasa perspektif Islam tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini berbeda dengan penulis (skripsi) yang berfokus pada jasa perspektif yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penulis memfokuskan pada kepuasan pelayanan hotel terhadap konsumen/pelanggan.<sup>12</sup>

7. Jurnal yang dianalisis oleh Riyan Pradesyah (2018), “Analisis Penerapan Fatwa MUI Wisata Halal (Studi Kasus Hotel Syariah Medan).” Kesimpulannya Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah hotel syariah di kota Medan sudah menerapkan Fatwa MUI terkait wisata halal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu membandingkan teori dengan kejadian di lapangan. Hasil yang diperoleh, bahwa hotel syariah di kota Medan telah menerapkan peraturan yang dikeluarkan oleh MUI tentang wisata halal yang diatur dalam No. 108/DSN-MUI/X/2016. Hal ini ditunjukkan dengan fasilitas tempat ibadah seperti mushalah, tidak tersedianya makanan dan minuman, situs pornografi yang ada di akses internet, tidak menerima tamu yang bukan muslim. Penelitian ini berbeda dengan penulis (skripsi) yang berfokus mengenai aturan wisata halal sedangkan penulis lebih memfokuskan pada aturan pelayanan hotel yang berprinsip syariah.<sup>13</sup>
8. Jurnal yang dianalisis Abdul Latif (2017), “Pelayanan Hotel Syariah” kesimpulan dari penelitian ini untuk mengetahui Hotel syariah adalah hotel yang menerapkan Syariah Agama islam kedalam operasional Hotel. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi citra atau nama baik hotel yang bersangkutan, dan bagian paling penting tersebut adalah front office. Pelayanan terbagi dalam 5 dimensi yaitu: reliable, responsiveness, assurance, empati dan tangible. Front office departemen merupakan cerminan dari loyalitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen hotel. Disurabaya salah satu hotel yang mengusung pelayanan berbasis syariah

---

<sup>12</sup> Fitria Solahika Salma and Ririn Tri Ratnasari, “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya,” *JESTT* 2, no. 4 (2015): 247–252.

<sup>13</sup> Pradesyah, “Analisis Sistem Pengawasan MUI Terhadap Hotel Syariah Di Kota Medan.”

adalah Kyriad Pesonna Hotel. Hotel yang berbasis syariah harus mematuhi peraturan dan menerapkannya sesuai dengan syariah islam yang ada. Dengan melihat kenyataan itu maka dalam penulisan ini akan membahas hal-hal mengenai pelayanan yang diberikan Front Office pada Kyriad Pesonna Hotel yang berkonsep syariah dalam pelayanannya. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif dan penelitian ini juga menggunakan metode. Adapun batasan konsep yang dipilih yaitu Hotel, Pelayanan, Hotel Syariah, Syariah islam, Pelayanan Syariah dan Front Office, Penulis juga menggunakan teknik penentuan lokasi dan teknik penentuan informan dalam penulisan ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah observasi dan wawancara. Penulis menggunakan teknik analisis data dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang didapat dalam penelitian bahwa pelayanan syariah islam pada Kyriad Pesonna Hotel sudah melakukan yang terbaik dalam pelaksanaannya dan sesuai dengan SOP. Dalam 5 dimensi pelayanan: reliable sudah membuktikan keandalan yang harus dicapai sesuai syariah islam, seperti bersikap ramah dan sopan terhadap tamu memberikan pelayanan yang cepat dan dapat diandalkan hal tersebut mendapat respon positif dari tamu. responsiveness daya tanggap yang diberikan oleh staff Front Office sangat baik dan peka dalam memberikan tanggapan seperti menanggapi complain tamu dan menyelesaikannya dengan baik, assurance memberikan kepercayaan dengan memberitahukan fasilitas yang ada dan memberikan kamar yang dipesan tamu sesuai dengan pesanan dan juga dengan kelemah-lembutan, empati peka akan menolong kebutuhan tamu seperti membawa barang tamu ke kamar tanpa disuruh, tangible dalam Kyriad Pesonna Hotel meliputi Ornamen berbau islami, uniform sesuai dengan syariah islam seperti memakai jilbab pada staff wanita kemudian meliputi wewangian staff serta make up staff yang tidak terlalu berlebih. Namun dalam beberapa pelaksanaan memiliki beberapa kendala dalam penerapannya seperti berucap “assalamualaikum”, kemudian masalah mengenai pasangan yang bukan muhrim yang menginap dalam satu ruangan masih ada, dan masalah dengan SDM. Penelitian ini berbeda dengan penulis (skripsi) yang yang

berfokus pada pelayanan dan SOP pada hotel tersebut, sedangkan penulis sendiri difokuskan pada pelayanan dan izin dari MUI.<sup>14</sup>

## F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dibuat untuk menjadi pisau analisis terhadap masalah penelitian.<sup>15</sup> Hotel Syariah adalah hotel yang operasional dan layanannya telah menyelesaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenang, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim dan non muslim. Hotel Syariah ialah hotel yang dalam rangka penyediaan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya. Yang bukan saja memenuhi ketentuan Allah SWT, dan hotel syariah merupakan salah satu bisnis Islam yang harus didasarkan atas nilai-nilai syariah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya.<sup>16</sup> Hotel Berprinsip Syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila. Makanan dan minuman yang disediakan wajib telah mendapat sertifikat halal dari MUI.

kualitas pelayanan adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung adanya tiga dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan yaitu kualitas interaksi, kualitas hasil, dan kualitas lingkungan.

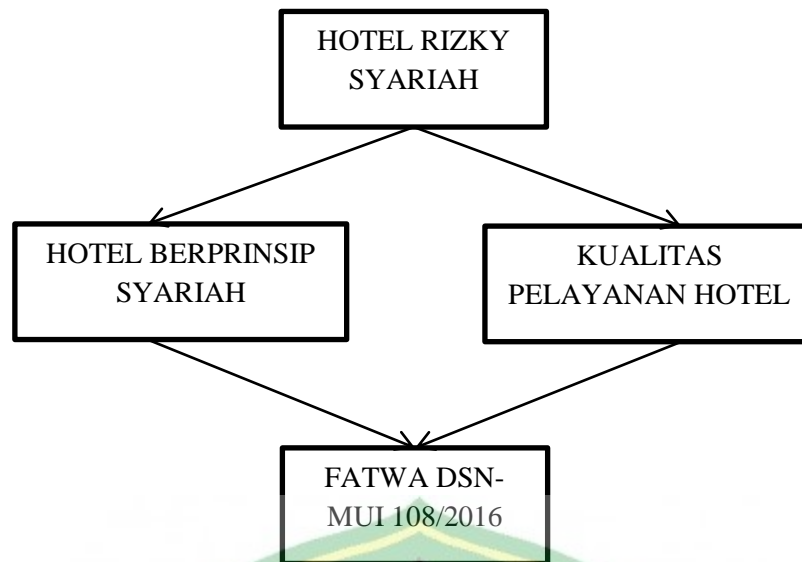
Fatwa DSN-MUI menjadi pedoman atau dasar keberlakuan kegiatan ekonomi syariah tertentu bagi pemerintah dan Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Jadi Fatwa DSN itu bersifat meningkat karena diserap kedalam peraturan perundang-undangan.

---

<sup>14</sup> Abdul Latif, "Pelayanan Hotel Syariah" (2017) <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/60822>

<sup>15</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), 216.

<sup>16</sup> Abdul Warits, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)", Skripsi, 2009



**Tabel 1 Kerangka Pemikiran**

## G. Metodologi Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, terdapat empat kunci yang harus diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.<sup>17</sup> Metodologi pada penelitian ini dapat dijelaskan lebih lanjut pada uraian di bawah ini:

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif ialah keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dari pluralisasi dunia kehidupan. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial dan persepsi sasaran penelitian.<sup>18</sup>

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.

<sup>17</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020), 186.

<sup>18</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktek* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015),

Dalam penelitian deskriptif ini cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis.<sup>19</sup>

Oleh karena itu, maka dapat terjadi sebuah penyidikan atau penelitian deskriptif membandingkan persamaan dan perbedaan fenomena tertentu kemudian mengambil perbandingan atau mengukur suatu dimensi melalui wawancara atau interview dan lain sebagainya, atau mengadakan klasifikasi, penilaian, menetapkan standar hubungan kedudukan antara satu dan yang lain.<sup>20</sup>

Jenis Penelitian ada 2 yaitu:

a. Penelitian Kualitatif

Penelitian Kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif.<sup>21</sup>

b. Penelitian Deskriptif

Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variable satu dengan variable lain.<sup>22</sup>

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber dari mana data tersebut diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh peneliti secara langsung dari lapangan. Data primer diperoleh dari wawancara dengan pihak-pihak terkait yang mengetahui tentang masalah yang sedang dibahas.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh penelitian dari sumber yang sudah ada, seperti buku ilmiah, jurnal ilmiah, dan sumber-sumber tertulis

---

<sup>19</sup> Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan: Teori-Aplikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 105

<sup>20</sup> Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah* (Bandung: Tarsito, 1990), 114.

<sup>21</sup> Pupu Saeful Rahmat, *Penelitian Kualitatif*, Jurnal Equilibrium, Vol 5, No. 9, 2009

<sup>22</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2005), 111

maupun elektronik yang dapat diakses melalui website yang berkaitan dengan pelayanan hotel syariah.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa hal sebagai berikut:

#### a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis.<sup>23</sup> Observasi juga dapat dikatakan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan untuk mengetahui sesuatu dari sebuah fenomena yang didasari pada pengetahuan dan gagasan yang bertujuan untuk memperoleh informasi terkait dengan suatu fenomena atau peristiwa yang sedang diamati. Observasi yang akan penulis lakukan yaitu observasi secara langsung di Kelurahan Karyamulya Kecamatan Kesambi Kota Cirebon untuk mendapatkan data atau informasi terkait dengan Perlindungan Konsumen terhadap Praktek jual beli secara online.

#### b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan informasi penting yang diinginkan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi (*interviewer*) dan sumber informasi.<sup>24</sup> Wawancara yang akan dilakukan penulis adalah wawancara bertahap kepada Bapak Rosidi selaku pemilik dari Hotel Rizky Syariah. Wawancara bertahap ini adalah wawancara yang dilakukan secara bertahap yang mana ketika peneliti merasa data yang diperoleh kurang, maka peneliti dapat datang kembali untuk melakukan wawancara.

---

<sup>23</sup> Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktek*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 143.

<sup>24</sup> Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan: Teori-Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 110.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil, atau hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.<sup>25</sup> Teknik dokumentasi menjadi pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara, karena teknik ini dapat membuktikan bahwa peneliti yang dilakukan peneliti benar adanya dan hasil penelitian yang diperoleh merupakan fakta yang terjadi di lapangan.<sup>26</sup>

## 4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi serta kajian, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.<sup>27</sup>

### a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari laporan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum data, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema dan polanya.

### b. Penyajian Data

Penyajian data penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

### c. Verifikasi atau Penyimpulan Data

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke

<sup>25</sup> Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan: Teori-Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 115.

<sup>26</sup> Mohammad Nadzir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), 212

<sup>27</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020), 244.



lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

#### 5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Rizky Syariah Jl. Palutungan, Cisantana, Kecamatan Cigugur, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat 45552.

### H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan. Bab ini bertujuan untuk mengantarkan pembahasan skripsi secara keseluruhan.

#### **BAB II KONSEP TENTANG KUALITAS PELAYANAN HOTEL BERPRINSIP SYARIAH**

Implementasi Fatwa DSN MUI tentang Hotel Syariah

#### **BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL RIZKY SYARIAH**

Terdiri dari sejarah *Rizky Hotel Syariah*, Profil , struktur organisasi dan visi misi.

#### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN**

Terdiri dari fatwa-fatwa dari MUI tentang Hotel Syariah 108/2016

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini akan membahas tentang kesimpulan dan saran mengenai skripsi ini yang telah ditulis oleh penulis.