

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Landasan syariah adalah kebijaksanaan dan kebahagiaan manusia di dunia dan di akhirat. Kesejahteraan ini terletak pada keadilan, kasih sayang, kesejahteraan, dan kebijaksanaan. Sementara apapun yang bergeser dari keadilan menjadi ketidakadilan, kasih sayang menjadi penindasan, kesejahteraan menjadi kesengsaraan, dan kebijaksanaan menjadi kebodohan, tidak ada sangkut pautnya dengan syariah. Tujuan syariah yang paling benar adalah memajukan kesejahteraan manusia yang terletak pada jaminan atas keyakinan, intelektual, harta dan masa depannya.<sup>1</sup> Syariah itu identik dengan agama. Syariat Islam diturunkan oleh Allah SWT, sebagai wujud kasih sayangnya (rahmat) bagi seluruh alam ini.<sup>2</sup>

Gaya hidup merupakan gambaran dari tingkah laku masyarakat dalam kegiatan sehari-hari. Sebagai negara yang mayoritas penduduknya adalah Muslim, tidak heran jika di Indonesia sangat memperhatikan pentingnya kehalalan dalam memilih berbagai produk untuk digunakan dan dikonsumsi. Saat ini gaya hidup halal atau yang sering disebut halal *lifestyle* menjadi fenomena tren yang diterapkan oleh penduduk Muslim di Indonesia. Gaya hidup halal ini dijadikan sebagai cerminan dari aturan-aturan yang telah ditentukan dalam Islam untuk menjalani kehidupan.

Sebagai Muslim, halal merupakan prioritas utama. Menerapkan gaya hidup yang halal berarti harus menghindari sesuatu yang haram. Berkembangnya gaya hidup halal ini karena ada jaminan bahwa yang halal sudah pasti bersih, higienis, berkualitas, dan *thayyib* atau baik.<sup>3</sup> Sesuai dengan firman Allah Swt dalam QS. Al-Baqarah ayat 172:

---

<sup>1</sup> Ali Hasan, *Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 5.

<sup>2</sup> Asmawi, *Filsafat Hukum Islam*, (Surabaya: Elkaf, 2006), 43.

<sup>3</sup> Dian Novandra, *Menjadi Muslimah di Era Digital*, (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2020),

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, makanlah di antara rezeki yang baik-baik yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepada-Nya kamu menyembah”*. (QS Al Baqarah ayat 172)

Maksud dari ayat di atas adalah ayat ini merupakan perintah kepada kaum muslimin secara khusus setelah perintah kepada manusia umumnya. Yang demikian itu karena pada dasarnya merekalah yang mengambil manfaat dari perintah-perintah dan larangan-larangan disebabkan keimanan mereka, perintah Allah untuk makan hal-hal yang baik dari rizki dan bersyukur kepada Allah atas segala nikmat-nikmat-Nya dengan menggunakan ketaatan kepada Allah dengan nikmat tersebut yang dapat menyampaikan kepada hakikat syukur.

Gaya hidup halal saat ini tidak hanya terbatas pada sektor kuliner saja. Namun seiring perkembangan zaman, kesadaran masyarakat Muslim untuk memiliki gaya hidup halal juga dijadikan sebagai peluang bisnis untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang sesuai dengan syariat Islam. Karena berbisnis dapat dinilai sebagai usaha yang menjanjikan jika dilihat dari keuntungan yang diperolehnya. Sebelumnya kegiatan bisnis sangat didominasi oleh bisnis yang berbasis konvensional. Seiring berjalannya waktu, penerapan gaya hidup halal juga memunculkan bisnis-bisnis yang berbasis syariah. Dalam Islam, bisnis bertujuan untuk mencapai empat hal utama yaitu target hasil, pertumbuhan, keberlangsungan, dan keberkahan.

Keberadaan bisnis hotel syariah kian berkembang. Tumbuh dan berkembangnya hotel syariah tidak lepas dari konsumen Indonesia yang mayoritas muslim. Saat konsumen muslim melakukan kegiatan pariwisata dan *business trip*, mereka tidak hanya membutuhkan tempat menginap dengan fasilitas yang bagus, tetapi juga membutuhkan tempat yang bisa memenuhi kebutuhan spiritualnya. Adanya kebutuhan terhadap hotel syariah tidak lepas

dari rasa ingin patuh seorang muslim untuk tetap mengamalkan perintah agama meskipun sedang berlibur.<sup>4</sup>

Hotel syariah yang merupakan usaha atau bisnis yang menggunakan konsep syariah maka tidak lepas di dalamnya aturan prinsip-prinsip syariah yang menjadi ciri khas setiap unit usaha syariah. Fondasi dasar dalam rancangan membangun bisnis Islam meliputi lima aspek yaitu: aqidah, adil, nuhuwwa, khalifah atau pemimpin, *ma'ad* atau *return*. Industri perhotelan memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan staff atau karyawan hotel dalam melayani. Dengan menerapkan pelayanan hotel berbasis syariah tentunya akan menjadi daya tarik sendiri bagi masyarakat. Bagi keluarga yang ingin berlibur dan menginap di hotel khususnya pemeluk agama Islam akan merasa lebih aman dan nyaman jika menginap di hotel dengan berbasis syariah.

Persaingan usaha hotel di Kota Cirebon cukup ketat, karena banyaknya hotel, *guest house*, losmen didirikan di kota ini. Hotel syariah yang saya temui adalah Hotel Syariah Cordova Cirebon di daerah Kesenden Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon, hotel tersebut salah satunya dalam pelayanan dan operasionalnya menerapkan prinsip syariah. Namun lambang syariah yang dibuat hotel ini belum tentu dalam praktek pelaksanaan pelayanan dan operasional sepenuhnya memakai prinsip syariah. Apalagi sering muncul perbincangan masyarakat tentang *image* positif maupun negatif tentang penawaran fasilitas hotel. Karena hotel di daerah wisata dan industri sangat dekat dengan dunia hiburan maupun perzinahan. Tidak mengherankan apabila sebagian masyarakat masih ada yang mengatakan bahwa hotel identik dengan pesta minuman keras, narkoba, perselingkuhan, *short time*, atau prostitusi, sehingga sebagian wisatawan muslim takut terkena fitnah apabila menginap di

---

<sup>4</sup> Yuswohady, *Marketing To The Middle Class Muslim*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 150.

sebuah hotel. Jika para wisatawan muslim mengkomunikasikan pengalaman pahit tertentu kepada teman-temannya, lama kelamaan jumlah wisatawan muslim yang akan berkunjung ke hotel akan berkurang. Hal ini mengakibatkan mundurnya sektor pariwisata terutama di bidang perhotelan. Hotel dengan kemaksiatan semacam itu memang ada, akan tetapi barangkali tak seluruhnya seperti itu, masih banyak hotel yang bersih dari polusi maskiat seperti hotel syariah. Masyarakat sering mempertimbangkan tempat istirahat (tidur) pada saat mereka bepergian jauh dan membutuhkan tempat istirahat. Kondisi ini berdampak pada kehati-hatian bagi para tamu dari keluarga baik-baik yang berwisata bersama keluarga di dalam memilih hotel.

Dalam persaingan bisnis hotel Syariah, ketika suatu bisnis ingin mencapai posisi yang paling tinggi pada kompetensi dunia bisnis maka diperlukan sebagai alat pencapaian tujuan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberi perhatian secara khusus mengenai kualitas serta kontrol terhadap yang sedang dijalankan oleh Bisnis hotel Syariah. Peningkatan kualitas serta *controlling* diharapkan dapat menghasilkan suatu usaha yang memberi dampak positif sebagai penentu keberhasilan. Kegiatan yang dilakukan dalam bisnis misalnya perhotelan Syariah menerapkan fungsi 5 M yaitu *man, materials, money, machine* dan *method*.

Hotel Syariah dalam penerapannya melakukan semua kegiatan operasional yang dijalankan dengan berdasarkan pada nilai Islam dengan harapan seluruh pihak yang terlibat dapat menjalankan bisnis berdasarkan tauhid agar tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ajaran Islam. Dalam bisnis perhotelan Syariah membutuhkan operasional yang baik dengan tujuan dapat memajukan bisnis perhotelan dan dapat bersaing dengan hotel Syariah.

Penulis mengangkat topik ini dalam sebuah skripsi sebagai alasan objektif karena semakin meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan jasa hotel berbasis Syariah yang diimbangi oleh banyaknya pendirian hotel dalam operasionalnya serta pelayanan menerapkan prinsip-prinsip Syariah. Selain banyaknya permintaan konsumen akan adanya hotel dengan system syariah

yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian ini, tidak bisa dipungkiri jika masih terdapat beberapa bisnis hotel syariah yang memberanikan diri untuk menjalankan usahanya hanya atas dasar pemahaman keislaman pribadi mereka sendiri sehingga kualitas pengelolaan dan pengoperasiannya kadang masih dinilai kurang maksimal. Dengan adanya keterbatasan tersebut, penerapan prinsip-prinsip syariah pada sistem hotel juga perlu diketahui.

Sebagai alasan subjektif mengangkat topik ini adalah literatur beserta kajian mengenai implementasi prinsip bisnis Islam pada penyedia hotel masih jarang ditemui sebagai sumber rujukan. Walaupun ada literatur kajian-kajian mengenai hotel Syariah seperti yang digunakan peneliti pada bagian *literatur review* itupun pasti berbeda lokasinya dan menghasilkan kesimpulan yang berbeda-beda pada setiap penelitiannya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai penerapan prinsip Islam terhadap bisnis yang akan dikemas dalam bentuk skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI PRINSIP BISNIS ISLAM DALAM OPERASIONAL DAN PELAYANAN HOTEL SYARIAH CORDOVA CIREBON”**.

## **B. Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

#### **a. Wilayah Kajian**

Wilayah kajian dalam masalah ini adalah *halal lifestyle* yakni mengenai bisnis Hotel Syariah Cordova Cirebon. Sebagaimana latar belakang yang sudah diuraikan maka dapat diidentifikasi masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu:

- 1) Implementasi prinsip-prinsip syariah pada bisnis perhotelan belum sepenuhnya diterapkan sehingga masih adanya celah.
- 2) Perubahan gaya hidup masyarakat yang mengutamakan style halal menjadikan bisnis perhotelan harus dapat memenuhi keinginan yang diinginkan oleh masyarakat dengan implementasi prinsip-prinsip bisnis Islam dalam operasional dan pelayanannya.

- 3) Persaingan di dunia bisnis perhotelan Syariah tentu membutuhkan strategi yang tepat agar dapat meningkatkan daya saing dan kompetensi melalui yang tepat agar lebih diminati oleh masyarakat.
- 4) Masih kurangnya dukungan dari pihak-pihak yang seharusnya dapat terjun dalam mengawasi operasional serta layanan pada hotel Syariah.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah kegiatan yang sudah diatur secara sistematis untuk mengeksplorasi teori dari fakta-fakta yang didapatkan dari lapangan, jadi sebenarnya bukan untuk menguji suatu teori atau hipotesis. Penelitian kualitatif tetap mempercayai fakta empiris yang digunakan sebagai sumber pengetahuan tetapi dalam melakukan tahap verifikasi tidak menggunakan teori yang ada sebagai landasannya.<sup>5</sup> Hasil dari pendekatan kualitatif ini dapat berupa informasi yang tertulis atau lisan dari informan atau orang-orang yang memberikan informasi juga sebagai yang diamati lalu setelah data terkumpul akan dilakukan analisis data.

**2. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah ini ditentukan untuk menghindari meluasnya masalah yang di bahas. Maka dari itu, pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya mencakup pada implementasi prinsip bisnis Islam dalam operasional dan pelayananan Hotel Syariah Cordova Cirebon.

**3. Rumusan Masalah**

Sebagaimana latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka terdapat pertanyaan-pertanyaan yang muncul, pertanyaan-pertanyaan ini nantinya akan digunakan peneliti ketika melakukan pembahasan dalam penelitian yaitu:

- a. Bagaimana konsep bisnis Islam dalam operasional dan pelayanan Hotel Syariah Cordova Cirebon?

---

<sup>5</sup> Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 6.

- b. Bagaimana operasional dan pelayanan Hotel Syariah Cordova Cirebon?
- c. Bagaimana implementasi prinsip bisnis Islam dalam operasional dan pelayanan Hotel Syariah Cordova Cirebon?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui konsep bisnis Islam dalam operasional dan pelayanan Hotel Syariah Cordova Cirebon.
- b. Untuk mengetahui operasional dan pelayanan Hotel Syariah Cordova Cirebon.
- c. Untuk mengetahui implementasi prinsip bisnis Islam dalam operasional dan pelayanan Hotel Syariah Cordova Cirebon.

#### 2. Kegunaan Penelitian

Peneliti memiliki harapan jika hasil dari penelitian ini nantinya dapat bermanfaat untuk para pembaca baik secara teoritis maupun secara praktis, harapan-harapan peneliti disampaikan sebagai berikut:

##### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan memperluas cakrawala ilmu pengetahuan mengenai syariah Islam, juga diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi umat Muslim khususnya mengenai implementasi prinsip bisnis Islam dalam operasional dan pelayanan Hotel Syariah Cordova Cirebon.

##### b. Manfaat Praktis

- 1) Untuk Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas keilmuan mahasiswa sebagai motivasi untuk semangat belajar dan terus melakukan kajian-kajian bidang keilmuan lainnya.

- 2) Untuk Hotel Syariah Cordova Cirebon.

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ruang lingkup bisnis syariah yang dalam operasional dan pelayanannya memperhatikan hukum Islam

khususnya pada Hotel Syariah Cordova Cirebon, serta harapan untuk penyedia layanan hotel syariah lainnya untuk melakukan kegiatan evaluasi secara berkelanjutan.

3) Untuk peneliti selanjutnya

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan peneliti lainnya sebagai bahan pertimbangan, acuan serta sebagai referensi tambahan untuk memperkuat penelitian yang dilakukan mengenai operasional dan pelayanan hotel syariah atau penelitian lain dengan judul yang hampir sama.

#### **D. Literatur Review**

Berikut disajikan mengenai *literatur review* dari hasil penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh peneliti lainnya, dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serta termasuk karya tulis ilmiah yang relevan dengan topik pada penelitian yang dilakukan saat ini, yaitu:

1. Hikmatul Hilmiyah. dkk (2020), jurnal “*Analisis Operasional Hotel Di Tinjau Fatwa MUI Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah*”.<sup>6</sup> 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 Syaraiah Lamongan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Aqilah Syaraiah Lamongan dalam operasionalnya belum bersertifikasi halal yang dikeluarkan oleh Kementrian Agama dan dari segi prosedur pelayanan belum menggunakan jasa lembaga keuangan syariah.

---

<sup>6</sup> Hikmatul Hilmiyah. dkk, “Analisis Operasional Hotel Di Tinjau Fatwa Mui Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah.” Sawabiq: Jurnal Keislaman 1: 1 (2020).

2. Wulandari (2019), skripsi “*Analisis Penerapan Prinsip Hotel Syariah (Studi Kasus pada Namira Syariah Hotel Pekalongan)*”.<sup>7</sup> Topik yang diulas dalam penelitian ini adalah operasional di Namira Syariah Hotel Pekalongan beserta bagaimana analisis penerapan prinsip hotel syariah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif serta menggunakan sumber data primer dan data sekunder yang hasilnya berupa data deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip hotel syariah, Namira Syariah belum sepenuhnya bisa dikatakan sudah sesuai dengan prinsip syariah karena belum adanya DPS yang mengawasi jalannya operasional hotel dan belum bisa dikatakan sebagai usaha bisnis syariah secara resmi atau legal dikarenakan belum mendapatkan sertifikat syariah.
3. Eko Kurniasih Pratiwi (2017), jurnal “*Analisis Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No:108/DSN-MUI/X/2016)*”.<sup>8</sup> 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.
4. Ismayanti dan Muslimin (2017), jurnal “*Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah di Kota Makassar*”.<sup>9</sup> Topik yang diulas dalam penelitian ini adalah sistem pengelolaan hotel Al-Badar Syariah di kota Makassar.

---

<sup>7</sup> Wulandari, “Analisis Penerapan Prinsip Hotel Syariah (Studi Kasus pada Namira Syariah Hotel Pekalongan).” (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, 2019).

<sup>8</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>9</sup> Ismayanti dan Muslimin Kara, “Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah di Kota Makasar.” *Laa Maisyir* 4: 1 (Juni 2017): 19-37.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan interpretif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, penelitian pustaka dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan hotel Al-Badar Syariah tidak jauh beda dengan hotel konvensional, yang menjadi pembeda adalah pada tamu hotel dimana pihak Al-Badar hotel Syariah tidak menerima tamu yang datang berpasangan tetapi bukan muhrim.

5. Surahmi (2016), skripsi “Konsep Hotel Syariah dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Kasus Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu)”.<sup>10</sup> Topik yang diulas dalam penelitian ini adalah mengetahui apakah Hotel Latansa Nuansa Syariah sudah memenuhi konsep hotel syariah dan konsep bisnis Islam. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif serta menggunakan sumber data primer dan data sekunder yang hasilnya berupa data deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Hotel Latansa Nuansa Syariah belum memenuhi seluruh konsep hotel syariah, tetapi jika ditinjau dari segi konsep bisnis Islam maka Hotel Latansa Nuansa Syariah sudah memenuhi semua konsep bisnis Islam.
6. Maulana (2013), skripsi “Sistem Pelayanan Hotel yang Berbasis Syari’ah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)”.<sup>11</sup> Topik yang diulas dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan hotel Aziza Pekanbaru sebagai hotel yang berbasis syariah menurut tinjauan Ekonomi Islam. Penelitian ini menggunakan analisa deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, angket serta menggunakan literatur yang relevan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tinjauan Ekonomi Islam terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak hotel Aziza Pekanbaru yang berbasis syariah sudah sesuai dengan syariat Islam.

---

<sup>10</sup> Surahmi, “Konsep Hotel Syariah dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Kasus Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu).” (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2016).

<sup>11</sup> Maulana, “Sistem Pelayanan Hotel yang Berbasis Syari’ah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru).” (*Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2013).

## E. Kerangka Pemikiran

Implementasi prinsip bisnis Islam dalam mekanisme operasional dan pelayanan hotel syariah dengan melihat dari sisi konsep hotel syariah itu sendiri, apakah sudah sesuai dengan aturan dalam syariah khususnya dalam bisnis Islam. Dapat dilihat dari pengelolaan atau sistem operasional usahanya, pengadaan barang, fasilitas yang disediakan, jenis transaksi yang dilakukan di dalamnya, persyaratan untuk tamu yang datang, cara pemasaran produk atau jasanya, jenis pelayanan yang disediakan dan jenis makanan serta minuman yang disediakan.

Tujuan di balik hukum dan prosedur Islam dalam bisnis perhotelan adalah untuk melindungi konsumen dan perhotelan dari kerugian yang ditimbulkan oleh pihak lain. Situasi berbahaya dapat muncul dalam proses transaksi oleh pengunjung atau pelayanan oleh pihak hotel.

Di antara seperangkat nilai yang ditekankan Al-Quran dan hadits adalah konsep keadilan dan kebajikan. Konsep keadilan ('adl) menempati tempat sentral dalam sistem bisnis Islam. Nilai ini ditentukan dalam urusan hukum, sosial, moral dan ekonomi serta harus dipraktekkan dengan setiap individu, anak yatim, suku, komunitas dan bangsa dan bahkan dengan pesaing. Ini berlaku sebagai yang memberikan kesaksian, bertindak sebagai wali, menulis perjanjian, menengahi antar pihak, berurusan dengan orang lain, mengadili di pengadilan dan melakukan transaksi bisnis.

Ayat-ayat Al-Quran membahas individu tidak hanya dalam kapasitas pribadi mereka tetapi juga dalam kapasitas mereka sebagai penguasa, administrator, direktur, dan seluruh *stakeholder* yang terlibat. Sementara Al-Quran sangat menekankan pada nilai keadilan, Nabi berulang kali membujuk umat Islam untuk berpegang pada nilai ihsan, yang berarti kebajikan, kemurahan hati, kemahiran, dan dermawan. Adil, menghilangkan ketidakadilan dan eksploitasi dan keseimbangan nyata antara hak dan tanggung jawab dalam masyarakat, ihsan menghiasi masyarakat dengan kemurahan hati, kebaikan, belas kasihan, pengampunan, pengorbanan diri, kerjasama dan kasih sayang bersama. 'Adl adalah syarat utama untuk mendirikan pemerintahan

Islam, sementara ihsan memainkan peran penting dalam membangun masyarakat yang benar-benar Islam, yang pertama adalah fenomena hukum sedangkan yang kedua adalah moral dan agama.

Implementasi prinsip bisnis Islam dalam bidang perhotelan menjadikan hotel Syariah sebagai penyedia fasilitas yang sesuai dengan gaya hidup orang muslim yang meminimalisir terjadinya perzinahan, perjudian, penyediaan makanan dan minuman non halal, penyalahgunaan obat-obatan terlarang dan perjudian dalam hotel. Kualitas layanan di industri perhotelan merupakan faktor penting dalam kesuksesan bisnis. Tren yang ada saat ini dari kualitas lengkap dalam industri perhotelan memastikan pencapaian keunggulan kompetitif perusahaan perhotelan dan oleh karena itu menjadi subjek penelitian kontemporer dalam kualitas layanan di industri hotel. Konsep dan model konseptual kualitas layanan sangat diperlukan jika kita ingin memahami adanya kesenjangan dalam kualitas. Hotel Syariah menjadikan solusi dalam meningkatkan kualitas moral dan karakter masyarakat jika dalam pemberlakuan syarat-syarat pengunjung dilakukan dengan ketat dan tegas. Hotel Syariah sebagai bentuk akomodasi yang mengimplementasikan prinsip-prinsip bisnis Islam secara operasional maupun pelayanannya dengan menyeimbangkan aspek aspek spiritual.

Secara khusus memang tidak dijelaskan dalam Al-Quran maupun Hadits yang mengatur tentang hotel syariah, namun ada beberapa ayat Al-Quran yang dapat menjadi landasan hukum operasional hotel syariah yaitu:

An-Nisaa : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang

*berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.*

Maksud dari ayat ini adalah Allah SWT melarang umat yang mukmin memakan harta sesama umat mukmin dengan jalan yang bathil juga mencari keuntungan yang tidak wajar serta melanggar syari’at Islam.

An-Nur : 37

رَجَالٌ لَا تُلْهِهِمْ تِجَارَةٌ وَلَا بَيْعٌ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَإِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ  
يَخَافُونَ يَوْمًا تَتَقَلَّبُ فِيهِ الْقُلُوبُ وَالْأَبْصَارُ

Artinya:

*“Laki-laki yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan tidak (pula) oleh jual beli dari mengingati Allah, dan (dari) mendirikan sembahyang, dan (dari) membayarkan zakat. Mereka takut kepada suatu hari yang (di hari itu) hati dan penglihatan menjadi goncang”.*

Maksud dari ayat ini adalah Allah SWT memberi pancaran cahaya iman dan taqwa pada hati umatnya yang cakap membagi waktu antara kewajiban dunia dan akhirat serta tidak lalai dalam beribadah yang disebabkan oleh kegiatan duniawi seperti mencari nafkah dan berniaga.

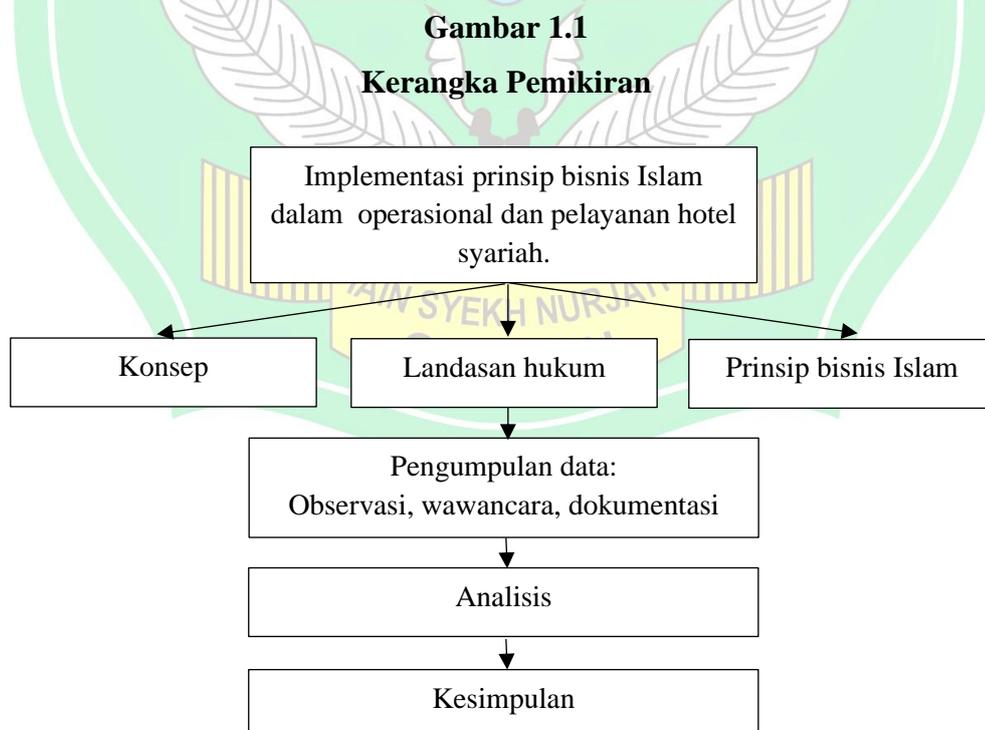
Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggara Hotel Syariah dalam menjalankan usahanya agar mendapat keberkahan, pemilik hotel atau pihak pelaksana operasionalnya harus memperhatikan prinsip-prinsip bisnis yang sesuai syariah Islam yaitu:

1. Tauhid, setiap aktifitas usaha harus berlandaskan nilai-nilai tauhid.
2. Keadilan, setiap aktifitas usaha pada dasarnya memberikan manfaat bagi orang lain dan tidak bertindak zhalim dengan memakan harta sesama umat dengan cara bathil.
3. Bebas berkehendak, setiap aktifitas usaha diberikan kebebasan seperti bebas memilih jenis bisnisnya yang sesuai dengan aturan agama Islam yang berlaku.

4. Tanggungjawab, siap bertanggungjawab atas usaha yang dilakukan di dunia maupun akhirat.
5. Keseimbangan, setiap aktifitas usaha dapat memberikan manfaat bagi dunia dan akhirat serta yang membutuhkan dengan berlabel halal serta dapat memberi pertolongan kepada orang lain.

Melakukan pengumpulan data menggunakan tiga aspek yang sudah dijelaskan di atas dengan melakukan kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi jika diperlukan. Setelah melakukan pengumpulan data dan hasil data sudah didapat maka selanjutnya adalah melakukan analisis data yang dilakukan secara objektif dan sistematis. Hasil data yang dihimpun oleh peneliti, sudah melalui tahap analisis maka dapat ditarik kesimpulan.

Untuk memberi kemudahan dalam proses berfikir, maka peneliti membuat kerangka pemikiran yang menjabarkan model implementasi prinsip bisnis dalam islam terhadap mekanisme operasional dan pelayanan hotel syariah. Kerangka penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:



## F. Metodologi Penelitian

### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah kegiatan yang sudah diatur secara sistematis untuk mengeksplorasi teori dari fakta-fakta yang didapatkan dari lapangan, jadi sebenarnya bukan untuk menguji suatu teori atau hipotesis. Penelitian kualitatif tetap mempercayai fakta empiris yang digunakan sebagai sumber pengetahuan tetapi dalam melakukan tahap verifikasi tidak menggunakan teori yang ada sebagai landasannya. Hasil dari pendekatan kualitatif ini dapat berupa informasi yang tertulis atau lisan dari informan atau orang-orang yang memberikan informasi juga sebagai yang diamati lalu setelah data terkumpul akan dilakukan analisis data.

### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi lapangan karena data yang dibutuhkan hanya tersedia di lapangan. Sebelum melakukan riset di lapangan peneliti terlebih dahulu mengumpulkan informasi dari sejumlah literatur atau dokumen-dokumen pendukung lalu peneliti dapat turun langsung ke lapangan untuk menemui informan yang diperlukan. Selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah ikut berpartisipasi secara langsung di tempat yang dijadikan penelitian, mengamati segala kegiatan apa saja yang dilakukan serta mengambil data atau informasi yang diperlukan. Saat di lokasi penelitian, peneliti secara individu bebas mengamati, melakukan interaksi secara langsung bersama informan yang menjadi sumber data penelitian. Tetapi jenis penelitian ini membutuhkan waktu yang agak lama karena sifatnya yang secara langsung berhubungan dengan objek yang dikaji.<sup>12</sup>

### 3. Sumber data

Sumber data adalah tempat dimana data dikumpulkan. jadi yang dimaksud sebagai sumber data pada penelitian kualitatif ini adalah subjek tempat data diperoleh, yaitu bersumber dari narasumber atau informan sebagai pusat informasi data primer yang dapat digali oleh peneliti sekaligus

---

<sup>12</sup> Sugiarti, dkk, *Desain Penelitian Kualitatif Sastra*, (Malang: UMM Press, 2020), 39

sebagai pusat penentuan keberhasilan penelitian berdasarkan keakuratan informasi yang diberikan. Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah hotel Syariah Cordova Cirebon digunakan sebagai sumber data yang berkaitan dengan berbagai macam informasi mengenai peristiwa atau aktivitas juga kondisi lokasi yang akan dikaji. Untuk sumber data sekunder sebagai data pendukung dapat diperoleh melalui literatur-literatur yang sudah tersedia atau arsip-arsip dari tempat usaha yang sudah tersedia.

#### 4. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini data yang diambil oleh peneliti sebagian besar didapat melalui wawancara dan melakukan observasi lapangan. Yang dilakukan peneliti saat melakukan observasi adalah melibatkan diri terutama dalam proses operasional serta pelayanan pada Hotel Syariah Cordova Cirebon. Sedangkan wawancara dilakukan untuk mendapatkan data berupa keterangan dari informan tertentu untuk menghasilkan sebuah informasi dan wawancara dilakukan untuk mendapatkan keterangan melalui sudut pandang pribadi informan atau pandangan individu informan untuk keperluan komparatif. Untuk teknik studi dokumen yaitu peneliti mengumpulkan data-data pendukung berupa arsip-arsip tertulis bisa juga dengan literatur-literatur atau studi kepustakaan.<sup>13</sup>

#### 5. Analisis data

Analisis data yaitu kegiatan mengolah data mentah serta penafsiran data yang diperoleh dari proses pengumpulan data. dalam melakukan analisis data penelitian tidak perlu menunggu sampai data lengkap terkumpul akan lebih baik jika dilakukan sejak awal penelitian. Pada penelitian ini analisis data disesuaikan dengan kajian penelitian mengenai tinjauan hukum Islam terhadap mekanisme operasional dan pelayanan di hotel syariah.

---

<sup>13</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: Jejak Publisher, 2018), 146.

## G. Sistematika Penulisan

1. **BAB I PENDAHULUAN**, berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, literatur review, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, sistematika penulisan, dan rencana waktu penelitian.
2. **BAB II LANDASAN TEORI**, berisi tentang berbagai uraian mengenai tinjauan pustaka serta penelitian terdahulu yang telah menghasilkan berbagai teori, nantinya digunakan sebagai acuan pembahasan dalam melakukan penelitian melalui literatur-literatur yang memuat Konsep Hotel Syariah dan Konsep Bisnis Islam dalam operasional dan Pelayanan terhadap Perhotelan.
3. **BAB III KONDISI OBJEKTIF**, berisi tentang profil lokasi penelitian mulai dari sejarah Hotel Syariah Cordova Cirebon, struktur organisasi Hotel Syariah Cordova Cirebon, fasilitas yang ada di Hotel Syariah Cordova Cirebon, serta operasional dan pelayanan Hotel Syariah Cordova Cirebon.
4. **BAB IV HASIL PENELITIAN**, berisi tentang operasional Hotel Syariah Cordova Cirebon, pelayanan Hotel Syariah Cordova Cirebon, serta Implementasi prinsip bisnis Islam dalam operasional dan pelayanan Hotel Syariah Cordova Cirebon..
5. **BAB V PENUTUP**, berisi tentang kesimpulan berupa temuan inti yang mencerminkan makna dari temuan-temuan penelitian sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah dan memuat saran atau rekomendasi yang dibuat peneliti berdasarkan hasil temuan, berbagai pertimbangan peneliti, saran yang ditujukan kepada lembaga yang menjadi objek atau subjek penelitian, kepada peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan dan melanjutkan penelitian dengan mengambil topik sama.

## H. Rencana Waktu Penelitian

Rencana jadwal penulisan skripsi dilakukan mulai bulan Oktober hingga Maret 2021.

**Tabel 1.1**  
**Rencana Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan					
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1.	Pra observasi/survei awal lokasi penelitian						
2.	Penyusunan proposal						
3.	Seminar proposal						
4.	Pelaksanaan penelitian						
5.	Pengolahan data, analisis data dan penyusunan laporan						
6.	Laporan hasil penelitian						

