BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seperti yang kita tahu bahwa indonesia merupakan negara yang penduduknya bermayoritas islam sehingga tidak heran tren ataunpun industri berbasis syariah meningkat. Dengan meningkatnya tren kesadaran muslim di Indonesia saat ini terhadap *halal life style* membuat kebutuhan akan berbagai macam produk dan aktivitas sesuai syariah. Berbagai macam bisnis syariah, telah banyak dilakukan oleh para pebisnis dalam berbagai macam sektor, yaitu sektor hotel, restoran, travel, dan destinasi makanan, produk halal, farmasi, medical care, fashion maupun kosmetik.[1]

Tidah hanya itu ekonomi syariah atau bisnis syariah di indonesia meningkat di tandai dengan muculnya perusahaan-perusahaan syariah, seperti bank syariah, asuransi syariah, pasar modal syariah, hingga hotel syariah. Bahkan hotel dengan konsep syari'ah cenderung megalami peningkatan pemasukan yang signifikan.[2]

Bidang perhotelan merupakan bidang di mana yang membutuhkan manajemen yang baik dalam pengelolaannya yang bertujuan pada kemajuan bisnis perhotelan tersebut. Bidang perhotelan juga merupakan sector pendamping bagi sektor pariwisata dan juga merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syari'ah di Indonesia, saat ini sektor bisnis di bidang perhotelan mulai banyak dibidik oleh para pengusaha dengan menerapkan manajemen Islam.[3]Menurut George R. Terry manajamen dalam organisasi bisnis atau perusahaan

---

[1] Eko Kurniasi Pratiwi, "Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)", *Jurnal Studi Islam* , Vol. XII, No. 1, 2017, hal 72.

[2] Dessy wulandari, "Bisnis Hotel Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Mira Syariah Kota Cirebon)", (Skripsi Hukum Ekonomi Syariah IAIN syekh Nurjati Cirebon ,2021), hal 2.

[3] Briandika Ramadhanu, "Penerapan Perinsip Syariah dalam manajamen hotel (Studi Komparatif pada G Hotel Syariah dan Hotel Bandara Syariah), (Skripsi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negri Raden Intan Lamp,2018), hal 1.

merupakan suatu proses kegiatan penentuan dan pencapaian tujuan bisnis melalui pelaksanaan empat fungsi dasar, yaitu *planning, organizing, actuating,* dan *controlling* dalam penggunaan sumber daya organisasi. Oleh karena itu, penerapan manajemen organisasi perusahaan hakikatnya adalah juga amal perbuatan SDM, organisasi, ataupun perusahaan bersangkutan.

Di kota Cirebon saat ini perkembangan industri perhotelan sangat pesat di lihat dari banyaknya bangunan hotel-hotel baik hotel syariah maupun hotel konvesional. Hotel-hotel tersebut senantiasa memberikan cara yang berbeda dalam melayani tamunya baik itu sistem operasional, pelayanan yang memuaskan, harga yang sesuai, fasilitas yang lengkap, dan lain-lain.

Kota Cirebon terdapat banyak sektor wisata syariah yang cukup populer sebagai jenis liburan di sektor pariwisata Islam khususnya mulai dari adanya keraton kesepuhan, keraton kanoman, makam sunan gunung jati, petilasan sunan kalijaga dan lain lain sehingga banyak wisatawan domestik maupun mancanegara yang berwisata ke Cirebon.

Hal tersebut merupakan tantangan bagi sektor parawisata untuk mempersiapkan sarana pendukung untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dalam berwisata salah satunya adalah hotel. Perbedaan antara jenis hotel ini terletak pada fasilitas, layanan, dan kapasitas. Bisnis akomodasi program unggulnya terletak di antara produk dan layanan. Maka dari itu akomodasi wisata disediakan dalam bentuk kamar-kamar, bangunan dengan desain arsitektur interior dan eksterior yang nyaman, kegiatan hiburan, tema yang terdapat di tempat akomodasi dan restoran, serta produk menu makanan dan minuman termasuk semua fasilitas yang tersedia serta sikap ramah dan keterampilan pelayanan dari *staff* maupun karyawan merupakan layanan yang dijual dalam bisnis hotel, karena bisnis perhotelan merupakan bisnis pelayanan, bisnis keramah-tamahan, dan kenyamanan.[4]

[4] Dessy wulandari, "Bisnis Hotel Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Mira Syariah Kota Cirebon", hal 3.

Hotel syariah merupakan hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syariah. Ketentuan-ketentuan syariah yang berupa larangan yang harus dijauhi dalam hukum muamalah, termasuk didalamnya usaha perhotelan adalah adanya sesuatu yang melanggar syariah, membahayakan, penipuan, dan bersifat meragukan.[5]

Salah satu pertimbangan saat memilih hotel di samping sebagai tempat peristirahatan adalah kesan atau penilaian yang muncul terhadap hotel tersebut. Kesan negatif dari hotel-hotel tertentu sering menjadi bahan pembicaraan masyarakat luas seperti yang berhubungan dengan diskotik, bar, dan perzinahan. Oleh karena itu, kesan tersebut akan mempengaruhi kehati-hatian dari para tamu hotel terkhusus keluarga muslim yang memilih hotel bersama keluarganya. Kondisi tersebut akhirnya memunculkan ide bisnis bagi pemilik atau pun pengelola hotel dalam pelayanannya yang ingin memperbaiki kesan negatif masyarakat dari industri perhotelan yaitu melalui pendirian hotel syariah.[6]

Dalam bidang perhotelan banyak sekali banyak sekali wisatawan yang menginap Akan tetapi banyak para tamu ata para wisata yang menyalah gunakan pemanfaatan perhotelan.Sejumlah hotel mengabaikan syarat-syarat bagi pengunjung hotel yang bukan suami istri untuk menginap, kamar *short time,* menyediakan pekerja seks komersil, perjudian, minuman keras dan narkoba. Tidak semua hotel mempunyai penerapan manajemen berbasis syariah, melainkan hanya syarat-syarat dan ketentuan untuk tamu undangan yang akan menginap, seperti halnya hanya pasangan suami dan istri yang sudah sah menikah yang boleh menginap bersama dalam satu kamar. Peraturan dan ketentuan pihak manajemen dan

[5] Arif Rahman Maliki, "Analisis Hukum Islam Terhadap Pengelolaan Hotel Syariah Di Banyumas", (Skripsi Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (Iain) Purwokerto, 2021), hal 3.

[6] Dessy wulandari, "Bisnis Hotel Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Mira Syariah Kota Cirebon", hal 4.

serta pengelolaan yang berlandaskan kesyariahanlah yang menentukan apakah hotel tersebut layak disebut hotel syariah.[7]

Maka dari itu khususnya di sektor pariwisata, pemerintah berkerja keras untuk meningkatkan operasional hotel dan kondisi akomodasinya. Adapun ketentuan dan persyaratan minimal kriteria mutlak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam menjalankan usaha hotel syariah yaitu mengacu kepada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah diantaranya produk, pelayanan, dan pengelolaan serta Fatwa DSN-MUI No.108/DSN/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Syariah dan juga UU No. 8 Tahun 1999 tentang Jaminan Perlindungan Konsumen. Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia telah membuat pedoman penyelenggaraan hotel syariah. Syariah yang dimaksud disini adalah prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan atau disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Dengan adanya Panduan pariwisata berdasarkan pada prinsip syariah yang telah dikeluarkan oleh lembaga yang punya otoritas mengeluarkannya yaitu Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 108/DSN/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Syari'ah. Dibentuk dengan tujuan dalam rangka mewujudkan aspirasi umat Islam mengenai masalah perekonomian dan mendorong penerapan ajaran Islam dalam bidang perekonomian/keuangan yang dilaksanakan sesuai dengan tuntunan syariat Islam.[8]

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syari'ah di Indonesia, saat ini sektor bisnis di bidang perhotelan mulai banyak dibidik oleh para pengusaha dengan menerapkan manajemen Islam. Alhasil, tidak sedikit hotel yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam

[7] Briandika Ramadhanu, "Penerapan Perinsip Syariah dalam manajamen hotel (Studi Komparatif pada G Hotel Syariah dan Hotel Bandara Syariah), (Skripsi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negri Raden Intan Lamp,2018), hal 7.

[8] Dessy wulandari, "Bisnis Hotel Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Mira Syariah Kota Cirebon", hal 3.

menjalankan kegiatan operasional serta dalam menerpakan manajeman Islam dalam bisnisnya.[9]

Pada tahun 2020, wabah covid-19 menyerang hampir di seluruh negara termasuk Indonesia. Dalam menangani wabah covid-19 tersebut, pemerintah memberlakukan beberapa kebijakan demi memutus mata rantai penyebaran virus corona. Seperti *social distancing*, bekerja di rumah, belajar di rumah, lockdown, PSBB dan lain sebagainya. Sehingg para pembisnis baik BUMN maupun swasta mengalami pemeropsotan akan danmpak Covid-19 serta tidak hanya itu para pembisnis yang salah satunya sektor perhotelan melakukam dan memberlakukan kebijakan dari pemerintah mulai dari 3 M yaitu mencuci tangan, menjaga jarak dan memakai masker yang merupakan kewajiban yang di harus di terapkan bagi semua pembisnis.

Hotel Cordova adalah tempat penginapan yang berlokasi tepat di Kejaksan yaitu di Jalan siliwangi No. 87-89 Cirebon, Jawa Barat. Hotel ordova kota cirebon memiliki kelebihan dia antaranya terletak di kota yang sangat dengan stasiun Kejaksan, alun-alun kota, masjid at-taqwa Cirebon, dekat keraton kanoman, keraton kesepuhan serta dengan pusat pembelanjan seperti PGC dan lain lain. Hal tersebut menambah nilai tersendiri bagi Hotel ordova yang berbasis syariah. Hotel Cordova menjadi hal yang menarik untuk diteliti yaitu pagaimana manajemen dalam pelayanan dihotel cordova tersebut dan sejauh mana penerapan prinsip syariah yang diterapkan oleh pihak hotel mengenai pengaplikasian dalam hal pengelolaaannya maupun pelayanannya apalagi setelah adanya wabah covid-19 serta apakah hotel syariah yang bermunculan hanya sekedar menawarkan tren nama syariah atau memang benar-benar pelaksanaan manajemennya sesuai dengan syariah. Oleh karena itu, penyusun tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Cordova Kota Cirebon.

[9] Briandika Ramadhanu, "Penerapan Perinsip Syariah dalam manajamen hotel (Studi Komparatif pada G Hotel Syariah dan Hotel Bandara Syariah), hal 8.

Dari uraian diatas peneliti menuangkan sebuah judul untuk penelitian ini yaitu **MANAJEMEN PELAYANAN HOTEL DALAM PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH (Studi Kasus di Hotel Cordova Kota Cirebon)**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian dapat dijelskan menjadi beberapa hal, di antaranya sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah
   a. Wilayah kajian pada penelitian ini adalah halal lifestyle dengan objek penelitian pada Hotel Syariah yaitu Hotel Cordova Kota Cirebon
   b. Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif
   c. Jenis masalah dalam penelitian ini adalah analisis manajemen pelayanan di hotel cordova cirebon serta bagaimana pandangan hukum ekonomi syariah dalan manajemen pelayanan di hotel cordova kota cirebon.
2. Pembatasan Masalah

   Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian serta menghindari agar pembahasan yang diangkat tidak terlalu melebar dan hanya fokus terhadap masalah yang di teliti maka diperlukan batasan masalah yang dianggap hal itu juga ditujukan agar memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini, maka peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti secara khusus memebahas tentang analisis Managamen Pelayanan Hotel Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di Hotel Cordova Kota Cirebon)
3. Rumusan masalah

   Berdasarkan pembahasan latar belakang diatas maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini yaitu:

a. Bagaimana Manajemen Pelayanan Hotel Cordova di Kota Cirebon
b. Bagaimana Penerapan Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah pada Hotel Cordova Kota Cirebon

C. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu

a. Untuk Mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan Hotel Cordova di Kota Cirebon
b. Untuk Mengetahui Bagaimana Penerapan Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah pada Hotel Cordova Kota Cirebon

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

a. Manfaat Teoritis
   1) Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memperluas khazanah keilmuan di bidang Bisnis yang salah satunya dalam sektor perhotelan syariah baik bagi mahasiswa maupun untuk masyaraat luas pada umumnya, khususnya bagi jurusan hukum ekonomi syariah.
   2) Selain itu diharapkan penelitan ini di harapkan dapat menjadi dasar rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait permasalahan mengenai manajemen pelayanan hotel dalam persfektif hukum ekonomi syariah (studi kasus Hotel Cordova Kota Cirebon).
b. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian tekait potensi pengembangan destinasi Bisnis berprinsip syari'ah pada Hotel Cordova Kota Cirebon dapat dimanfaatkan oleh:

   1) Bagi peneliti

      Sebagai bahan untuk menggali wawasan yang lebih mendalam, disamping itu juga bisa menjadi bahan kajian terkait perhotelan syariah, serta mengetahui terkait bagaimana manajemen pelayanan yang sesuai dengan persfektif hukum Ekonomi Syariah pada Hotel Cordova Kota irebon.

2) Bagi lembaga pengelola maupun pelayanan pihak hotel

Penelitian ini dapat berguna bagi pemerintah daerah atau lembaga pengelola maupun perlayanan perhotelan sebagai bahan informasi dalam memanjaemen pelayanan yang sesuai dengan hukum ekonomi syariah atau prinsif-prinsif syariah

3) Bagi pengunjung atau Penginap

Penelitian ini dapat berguna bagi pengunjung atau penginap sebagai sarana informasi dalam pengetahuan terkait manajemen pelayanan hotel cordova dengan prinsip syariah, sehingga ketika pengunjung atau penginap berkunjung ke suatu tempat perhotelan sudah mampu memahami akan kegiatan pelayanan hotel secara syariah

D. Tinjauan Pustaka

Banyak penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu, terkait Manajamen pelayanan yang sesuai dengan persfektif ukum Ekonomi Syariah. Untuk menghindari adanya kesamaan dengan penelitian sebelumnya, maka diperlukan adanya perbandingan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan peneliti lakukan. Sekaligus sebagai bahan acuan dan dapat dijadikan sebagai pedoman dasar penelitian. Berdasarkan hasil penelusuran peneliti, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang erat kaitannya dengan penelitian peneliti saat ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Eko Kurniasih Pratiwi pada tahun 2017 dalam jurnal yang berjudul "Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)" penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bgaimana manajemen hotel adilla syariah di yogyakarta yang sesuai dengan Fatwa DSN MUI No.108/DSN-MUI/X/2016). Dari hasil penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa dalam manajemen hotel syariah sesuai dengan Fatwa DSN MUI No.108/DSN-MUI/X/2016) harus memberikan manajemen sesuai dengan prinsip syariah mulai dari menyediakan makanan halal,

tidah terdapat unsur kedzaliman, tidak ada unsur penipuan adapun fasilitasnya harus adanya tempat ibadah, tempat wudhu serta alat untuk sholat, terdapatnya arah petunjuk kiblat untuk solat, wajib di perdengarkan kumandamg adzan, melarang tamu berlainan jenis dalam satu kamar, tidak menempatkan ornamen atau lukisan yang tidak baik atau tidak layak di pertontonkan, disediakan kursi dan meja tamu di luar kamar tidur untuk menerima tamu yang bukan muhrim, Karyawan menggunakan busana muslim yang sopan dan rapi, Budaya salam dan senyum harus dilakukan oleh karyawan, Hotel yang menawarkan jasa laundry harus melakukan proses pembersihan dari najis, Musik yang dilantunkan cenderung pada musik-musik Islami (misal: kasidah, hadroh, marawis maupun irama padang pasir), untuk membentuk suasana islami.

Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada saat ini yakni pada objek penelitiannya. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah mengenai manajemen pelayanan persfektif hukum ekonomi syariah (study kakus di hotel cordova kota cirebon) Sedangkan penelitian sebelumnya adalah Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta yang di Tinjauan berdasarkan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Arif Rahman Maliki pada tahun 2021 dalam skripsi yang berjudul "Analisis Hukum Islm Terhadap Pengelolaan Hotel Syariah di bayumas" penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaiman pengelolaan hotel syariah di bayumas sesuai dengan perinsip syariah serta bagaimana tinjaun hukum islam terhadap akad sewa menyewa kamar di hotel bayumas dari hasi penelitian di simpulkan bahawa dalam pengelolaan hotel syariah di bayumas harus sesuai dengan prinsif syariah yaitu menerapkan aturan Islam secara menyeluruh dalam pelayanan dalam hotel tersebut, pihak hotel harus ramah terhadap pelanggan, harus patuh syariah dalam artian memberikan pelayanan atau Fasilitas sesuai dengan prinsif syariah. Sedangkan dalam tinjaun hukum islam terhadap sewa menyewa kamar di hotel syariah harus sesuai dengan prinsip syariah yang di mana pelanggan yang bukan mukrim dilarang untuk menginap sedangkan

dalam tinjauan hukum islam berakad dalam sewa menyewa atau ijarah harus terdapat manfaat, serta jelas apa yang di sewakan dan tidak adanya kemudhorotan antar dua bela pihak.

Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada saat ini yakni pada Subjek penelitiannya. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah mengenai manajemen pelayanan persfektif hukum ekonomi syariah (study kakus di hotel cordova kota cirebon) Sedangkan penelitian sebelumnya adalah "Analisis Hukum Islm Terhadap Pengelolaan Hotel Syariah di bayumas"

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dessy wulandari pada tahun 2021 dalam skripsinya yang berjudul "Bisnis hotel persfektif hukum ekonomi syariah (study kasus pada hotel mira syariah kota cirebon). Peneliti ini bertujuan untuk mengetauhi bagaimana pengelolaan hotel mira syariah secara syariah dan bagaimana implementasi prinsip-prinsip bisnis syariah pada hotel mira syariah. Dari penelitian ini dapat di simpulkan bahwa dalam pengelolaan di hotel mira syariah untuk fasilitasnya yang di berikan memberikan nuansa syariah serta para pekerja hotel syariah harus beragama islam baik perempuan harus berkerudung, memberikan pelayanna yang ramaa terhadap pengunjung, terdapat fasilitas tempat solat, berwudhu dan alat untuk melasanakn solat seperti mukena ataupun sarung, memberikan makan minum yang halal, tidak memperbolekan orang yang bukan mukhrim untuk menginap. Sedangkan penerapan implementasi prinsip prinsip bisnis syariah yang di terapkan di hotel mira syariah yang dimana sangat memperhatikan segala transaksi yang terjadi di hotel dan tidak semata-mata hanya mencari keuntungan materi melainkan memperoleh penyalagunaan hartanya berdasarkan aturan halal dan haramnya.

   Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada saat ini yakni pada Subjek penelitiannya. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah mengenai manajemen pelayanan persfektif hukum ekonomi syariah (study kakus

di hotel cordova kota cirebon) Sedangkan penelitian sebelumnya adalah yang berjudul "Bisnis hotel persfektif hukum ekonomi syariah (study kasus pada hotel mira syariah kota cirebon) yang dimana lebih ke bisnisnya serta pengeloaan di hotel tersbut.

4. Penelitian yang dilakukan Briandhika Ramadhanu pada tahun 2018 dalam skripsinya yang berjudul "Penerapan Prinsip Syariah Dalam Manajemen Hotel (Studi Komparatif Pada G Hotel Syariah Dan Hotel Bandara Syariah)" penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prinsip syariah dalam manajemen G Hotel Syariah dan Hote Bandara Syariah Serta Untuk Mengetahui perbedaan dan persamaan penerapan prinsip syariah dalam manajemen G Hotel Syariah dan Hotel Bandara Syariah. Dari penelitian ini dapat di simpulkan prinsip syariah dalam manajemen G Hotel Syariah dan Hote Bandara Syariah terdapat prinsip konsumsi contohnya memberikan makan dan minuman yang halah, prinsip hiburan contohnya tidak adanya club malam yang mengundang nafsu, prinsip kegiatan usaha contohnya adanya akad yang sesuai dengan syariah, prinsip etika contohnya bertuturkata dengan baik, prinsip batasan hubungan contohlawan jenis yang ingin menginap tidak di perbolekan sedangkan perbedaan dan persamaan penerapan prinsip syariah dalam manajemen G Hotel Syariah dan Hotel Bandara Syariah yang dimana dua duannya memberikan prisip syaria sedangkan dalam perbedaanya muali dari segi rekruitmen karyawan terdapat non muslim di hotel G syariah sedangkan hotel bandar syariah dalam rekruitmen karyaman di utamakan orang islam.

   Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada saat ini yakni pada Objek penelitiannya. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah mengenai manajemen pelayanan persfektif hukum ekonomi syariah (study kakus di hotel cordova kota cirebon) Sedangkan penelitian sebelumnya Penerapan Prinsip Syariah Dalam Manajemen Hotel (Studi Komparatif Pada G Hotel Syariah Dan Hotel Bandara Syariah).

5. Penelitian yang dilakukan Nuradi pada tahun 2018 dalam Jurnal yang berjudul "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah" penelitian ini bertujuan untuk memgetahui bagaimana konsep konsep pelayanan yang sesuai dengan perspektif Ekonomi Syariah. Dari penelitian ini dapat di simpulkan bahwa dalam konsep pelayanan perspektif ekonomi syariah yaitu harus sesuai dengan syariat islam, mulai dari pelayanan yang di berikan haruslah lemah lembut, baik dan ramah serta dalam pelayanan hotel haruslah memenuhi prinsip yang di dalamnya prinsip persamaan, prinsip saling mencintai, prinsip lemah lembut dan prinsip kekeluargaan.

   Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada saat ini yakni pada objek penelitiannya. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah mengenai manajemen pelayanan persfektif hukum ekonomi syariah (study kakus di hotel cordova kota cirebon) Sedangkan penelitian sebelumnya adalah yang berjudul berjudul "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah" yang dimana tidak adanya studi kasus yang di berikan atau objek yang di berikan.

E. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini akan memaparkan terkait bagaimana Manajemen Pelayanan Hotel Cordova di Kota Cirebon serta Bagaimana Penerapan Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah pada Hotel Cordova Kota Cirebon sehingga hotel Cordova layak di jadikan hotel syariah serta dengan adanya perepan prinsi syariah dan manajemen pelayanna sesuai dengan syariah hotel tersebut memang layak di jadikan hotel syariah dan tidak hanya modal tren yang menggunakan kata syariah.

Meningkatnya tren kesadaran muslim di Indonesia saat ini terhadap *halal life style* membuat kebutuhan akan berbagai macam produk dan aktivitas sesuai syariah meningkat. Berbagai macam bisnis syariah, telah banyak dilakukan oleh para pebisnis dalam berbagai macam sektor, yaitu sektor hotel, restoran, travel, spa dan destinasi

Mengingat perkembangan gaya hidup dimana konsep halal life style mulai berkembang dan menjadi tren di zaman ini yang berdampak pula terhadap bidang perhotelan maka di perlukan pedoman penyelenggaraan hotel syariah sebagai tuntutan agar dapat menunjang kebutuhan umat muslim dalam bidang perhotelan, serta adanya aturan yang tercantum dalam melalui Fatwa DSN Majelis Ulama Indonesia No: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah telah memberikan penjelasan 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 dengan prinsip syariah. Dengan demikian Fatwa ini merupakan acuan bagi hotel syariah dalam proses manajemen hotel, termasuk di Hotel Cordova Kota Cirebon.

Menurut Anwar Basmallah (2011:766), menyatakan bahwa hotel syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip-prinsip pedoman ajaran Islam.[10] Secara operasionalnya, pelayanan yang diberikan di hotel syariah tentunya hampir menyerupai hotel konvensional/non-syariah pada umumnya. Namun konsep hotel ini menyeimbangkan aspek-aspek spiritual Islam yang berlaku di dalam pengelolaan dan pengoperasiannya.

Menurut Widyarini (2013:3), hotel syariah adalah hotel yang menerapkan syariah Islam ke dalam kegiatan operasional hotel. Kesyariahan hotel ditonjolkan oleh manajemen dengan memunculkan moto, logo, ornamen interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel maupun seragam atau pakaian yang dikenakan para karyawan hotel.

Fasilitas standar secara umum untuk hotel syariah pada dasarnya sama dengan fasilitas hotel konvensional, kamar, restoran, maupun fasilitas olahraga. Perbedaannya untuk beberapa kasus ada pemisahan antara laki-laki dengan perempuan, tidak ada diskotik, bar dan *night club* maupun

[10]Eko Kurniasi Pratiwi, "Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)", *Jurnal Studi Islam* , Vol. XII, No. 1, 2017, hal 78.

panti pijat serta tidak menyediakan minuman beralkohol[11]. Ciri khas hotel syariah yang membedakan dengan hotel konvensional secara logika nalar, berdasarkan syiar agama dan tuntunan dalam Al-Quran dan Hadis adalah sebagai berikut

Tabel 1.1 ***Kerangka Pemikiran***

F. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.[12]

1 Sasaran dan Lokasi Penelitian

a. Sasaran Penelitian

Sasaran penelitian ini ditujukan pada bagainaba manajemen pelayanan di hotel cordova kota cirebon serta bagaimana Penerapan prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah dalan manajemen pelayanan di hotel cordova kota cirebon.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Hotel Cordova Kota Cirebon yang Beralamat di Kejaksan yaitu di Jalan siliwangi No. 87-89 Cirebon

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), yaitu mengungkap fenomena atau kejadian dengan cara menjelaskan,

[11] Eko Kurniasi Pratiwi, "Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)", *Jurnal Studi Islam* , Vol. XII, No. 1, 2017, hal 79.

[12] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatid dan R&D,* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019), hal 2.

memaparkan/atau mengambarkan dengan kata-kata secara jelas dan terperinci melalui bahasa yang tidak berwujid nomer/angka. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang melibatkan analisis data atau informasi yang aslinya bersifat deskriptif dan tidak secara langsung dapat dikuantifikasikan.[16] Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis Manajamen Pelayanan Persfektif Hukum Ekonomi Syariah (Study Kasus Di Hotel Cordova Kota Cirebon). Penelitian tersebut dilakukan secara langsung di Hotel Cordova Kota Cirebon dan mewawancarai langsung karyawan Hotel yang terlibat dalam pelayanan di hotel Cordova tersebut. Sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang efektif dan lengkap terkait dengan permasalahan dalam penelitian tersebut.

3. Sumber Data

   Sumber data merupakan kumpulan dari banyak hal yang diperoleh dengan mencari dan mengamati berbagai sumber, terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

   a. Sumber data primer yaitu sumber data yang paling utama selagi sumber yang dianggap terpenting, adapun yang dijadikan sumber data primer dalam penelitian ini yaitu data hasil wawancara, dokumentasi dan observasi langsung secara mendalam kepada pihak Hotel Cordova Kota Cirebon
   b. Sumber data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal dan sumber data lainnya yang ada hubungannya dengan pembahasan judul proposal ini, sebagai bahan rujukan atau bahan acuan.

4. Pengumpulan Data

   Pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis agar mendapatkan hasil data yang valid adalah dengan melalui beberapa teknik, diantaranya sebagai berikut:

   a. Observasi

      Observasi dalam sebuah penelitian berperan serta sebagai sarana untuk mengamati objek penelitian, seperti tempat khusus sebuah penelitian, tempat khusus sebuah organisasi, sekelompok

orang, ataupun kegiatan aktivitas.[13] Tujuan dari obsevasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan yang ingin diamati seperti aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu-individu yang terlibat dalam lingkungan yang dijadikan objek penelitian, perilau yang dimunculkan, ataupun kejadian yang berdasarkan perspektif individu yang terlibat tersebut.[14]

Dalam pengumpulan datanya penelitian ini akan menggunakan observasi yang akan dilakukan di hotel Cordova Kota Cirebon untuk mengtahui bagaiman manajemen pelayanan di hotel Cordova serta bagaimana penerapan prinsip-prinsip hukum ekonomi syaraiah di hotel Cordova Kota cirebon sehingga hotel cordova kota cirebon layak di jadikan hotel yang berprinsip syariah.

b. Wawancara

Wawancara adalah sebuah kegiatan yang dilakukan dalam mencari data yang penelitian dengan melakukan sebuah proses insteraksi komunikasi yang dilakukan setidaknya dua orang atau lebih atas dasar ketersediaan dalam *setting* alamiah, dimana pembicaraanya mengarah pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, dengan landasan kepercayaan dalam proses memahaminya.[15]

Kelebihan dari pengumpulan data dengan teknik wawancara yaitu peneliti dapat mengumpulkan jumlah data yang cukup, naun disamping kelebihannya itu terdapat kekurangan dari pengumpulan data dengan teknik wawancara yaitu karena melibatkan emosi, maka perlu adanya kerjasama yang baik antara pewawancara dan yang di wawancarai, dari sisi pewawancara hendaknya memberikan pertanyaan yang tidak menimbulkan jawaban yang

[13] Salim Dan Sahrum, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012) hal 114.

[14] Umar Sidiq dan Moh. Miftachrul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019, hal 68.

[15] Umar Sidiq dan Moh. Miftachrul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan,* hal 61.

rumit sehingga jawaban seakan tidak menjawab permasalahan yang di teliti. Sedangkan dari sisi yang mewawancarai hendaknya dapat menjawab petanyaan dengan sejujur-jujurnya dan terbuka sehingga didapatkan data yang akurat.[16]

Teknik pengumpulan data melalui teknik wawancara dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai pihak Hotel Cordova Kota Cirebon

c. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang memiliki arti barang-barang tertulis, menurut sugiono disebutkan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam metode penelitian kualitiatif ini dokumen adalah sebagai pelengkap dari data hasil wawanacara dan observasi, data yang didapatkan kemudian ditelaah secara mendalam yang kemudian dijadikan pendukung untuk menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.[17]

Dalam penelitian ini data dokumentasi peneliti jadikan sebagai data pelengkap atas penelitian yang dilakukan dokumentasi tersebut berupa poto-poto pelaksanaan wawancara dengan pihak hotel Cordova Kota Cirebon.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahanbahan lainnya. Setelah keseluruhan data terkumpul maka langkah selanjutnya penulis menganalisis data ditarik kesimpulan. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam mengolah data yang telah didapatkan dari penelitian yang dilakukan di lapangan adalah:

[16]Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, 225.

[17] Umar Sidiq dan Moh. Miftachrul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, 72-74.

a. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dokumentasi dan data lainnya yang diperoleh dari website resmi dari tempat penelitian.

b. Reduksi Data

Data yang telah terkumpul dan telah diperoleh dari lapangan dapat dipastikan jumlahnya mungkin sangat banyak, untuk itu perlu dilakukannya reduksi data, yakni merangkum, mengambil hal-hal yang pokok, memfokuskan yang penting dan dicari pola dan temanya. Dengan begitu data yang telah dikumpulkan dan direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas lagi serta akan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data penelitian yang selanjutnya.

c. Penyajian Data

Data dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar
kategori, dan sejenisnya.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

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

G. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan penelitian ini akan dipaparkan rangkaian ataupun urutan penyeusunan karya ilmiah yang akan tetuang kedalam 5 BAB, tujuan adanya sistematika ini agar lebih memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian yang aan dilakukan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN, yakni menggambarkan hal-hal yang terkait dengan penelitian secara garis besar, yang berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORI, yakni mengenai tinjauan umum tentang objek penelitian. Berisi uraian secara garis besar atau landasan teori mengenai manajamen pelayanan Hotel Cordova Kota Cirebon Persfektif Hukum Ekonomi Syariah, pengertian Hotel, Pengertian manajemen,penngertian pelayanan, Tujuan dan fungsi Hotel, Prosedur pelayanan Hotel.

BAB III: KONDISI OBJEKTIF HOTEL CORDOVA KOTA CIREBON. Isi dalam bab ini diantaranya gambaran umum Sejarah Hotel Cordova Kota Cirebon, letak Hotel Cordova Kota Cirebon, struktur organisasi Hotel Cordova Kota Cirebon, visi dan misi Hotel Cordova Kota Cirebon, Oprasional Hotel Cordova Kota Cirebon dan Manajamen Pekayanan Hotel Cordova Kota Cirebon

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, yakni berisi tentang masalah-masalah yang ditanyakan di rumusan masalah serta analisis dari peneliti. Yaitu mengenai Bagaimana Manajemen Pelayanan Hotel Cordova di Kota Cirebon serta Bagaimana Penerapan Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah pada Hotel Cordova Kota Cirebon

BAB V: PENUTUP, yakni bagian terakhir dari sebuah penelitian yang menguraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada BAB IV sebagai jawaban singkat atas permasalahan yang diteliti. Penulis juga akan menyampaikan saran terhadap hasil penelitian yang telah diuraikan.