

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

---

**“ PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP PELAYANAN  
TAMU PADA GRAHA BADNUR HOTEL SYARIAH”**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Syariah (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam  
Universitas Islam Riau*



**OLEH:**

**SABNA DAYANTI**

**NPM: 162310121**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2019/2020**

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sabna Dayanti

NPM : 162310121

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Agama Islam

Judul Skripsi : "Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Pelayanan Tamu Pada Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru".

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya saya sendiri dan dapat dipertanggungjawabkan apabila dikemudian hari ternyata skripsi yang saya buat adalah plagiat dari orang dan saya bersedia ijazah saya dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 24 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan

  
PEKANBARU  
KEMENTERIAN  
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
6000

Sabna Dayanti

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

*Assalamualaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.*

*Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk...*

*Ayahanda (Ismail Gamat), Terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah besar ini. Lalu untuk Mami (Salmah), Terimakasih juga atas limpahan doa yang tak berkesudahan. Serta segala hal yang telah Mami lakukan, semua yang terbaik.*

*Termakasih selanjutnya untuk kakak, abang dan kakak,abang ipar, saya yang luar biasa, dalam memberikan dukungan dan doa yang tanpa henti. Kalian yang selama ini yang sudah menjadi tempat saya mengadu dan yang telah membantu saya dalam menyelesaikan kuliah saya, dari awal hingga akhir.*

*Terimakasih juga yang tak terhingga untuk Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Zulkifli, MM,ME,Sy yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi saya ini. Terimakasih juga kepada Seluruh Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.*

*Ucapan terimakasih ini saya persembahkan juga untuk seluruh teman-teman saya di Fakultas Agama Islam angkatan 2016. Terimakasih untuk memori yang kita lewati selama ini, atas tawa yang setiap hari kita miliki, dan atas solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah selama 4 tahun ini menjadi lebih berarti. Semoga saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah.*

*Untuk semua pihak yang saya sebutkan, terimakasih atas semuanya. Semoga tuhan senantiasa membalas setiap kebaikan kalian. Serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT.*

*Saya menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya harap isinya dapat memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi para pembacanya.*



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah dan ridhanya sehingga penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Shalawat dan salam hendaknya selalu dicurahkan kepada nabi Muhammad SAW, rasul pilihan-Nya yang menjadi tuntunan hidup umat islam beserta keluarga dan sahabatnya yang setia mengorbankan jiwa raga untuk tegaknya syi'ar Islam. Semoga kita mendapatkan syafaat beliau di hari akhir.

Perkembangan bisnis berbasis syariah semakin maju, salah satunya yang menjadi trend saat ini adalah hotel berbasis syariah. Hotel syariah merupakan suatu bangunan berupa kamar-kamar dengan jumlah banyak yang menyediakan jasa penginapan berupa fasilitas dan pelayanan, makan, dan minum serta jasa lainnya, dengan landasan prinsip-prinsip syariah diseluruh pengoperasiannya sesuai kriteria usaha hotel syariah yang ditentukan oleh Fatwa DSN-MUI.

Jadi penerapan prinsip - prinsip syariah pada hotel syariah adalah suatu aturan yang menjadi dasar dalam menjalani bisnis perhotelan yang berlandaskan syariah baik dalam pengelolaan, pelayanan maupun produknya. Dengan ketentuan sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadist. Ketika suatu bisnis dikaitkan atau didasarkan kepada

prinsip-prinsip agama seperti yang dikatakan dalam pembahasan ekonomi syariah tentunya berkaitan erat dengan norma-norma yang terkait dengan perekonomian dalam sistem Islam. Karena aktifitas perekonomian berbasis syariah merupakan praktik ekonomi yang syarat dengan nilai-nilai keIslaman yang harus dipedomani oleh para pelakunya dalam berkonsumsi, berproduksi dan berbisnis.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari tentunya masih banyak terdapat kekurangan. Dengan keterbatasan kemampuan akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “ **Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Pelayanan Tamu Pada Graha Badbur Hotel Syariah** “

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan motivasi secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Zulkifli MM, ME.Sy. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau dan Dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Muhammad Arif, SE, MM selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.
4. Seluruh Bapak Ibu Dosen serta Pegawai Tata Usaha Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan ilmunya secara teoritis, dan membantu segala urusan administrasi sehingga dapat membantu menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh karyawan Graha Badnur Hotel Syariah yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis.
6. Keluarga saya tercinta yang telah memberikan doa restu, semangat, perhatian, cinta dan kasih sayang serta dukungan moral maupun materil.
7. Untuk teman seperjuangan yang menemani penulis dalam melakukan observasi dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsinya Desy Lidya Alsha dan seluruh teman-teman Ekis A angkatan 2016 yang tak dapat penulis tuliskan satu persatu, terimakasih karena kalian adalah teman-teman yang baik dan jangan pernah putus tali persaudaraan kita.
8. Dan semua pihak yang belum tercantum, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan saran buat penulis, Terimakasih.

Semoga dengan bantuan dan kebaikan yang telah diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT. Penulis berharap kritik dan saran yang membangun karena penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya.

Pekanbaru, 07 September 2020

Penulis

Sabna Dayanti

NPM : 162310121

## ABSTRAK

### PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP PELAYANAN

#### TAMU PADA GRAHA BADNUR HOTEL SYARIAH

**SABNA DAYANTI**

**162310121**

*Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, saat ini banyak pebisnis dan lembaga keuangan syariah yang menerapkan sistem syariah dalam menjalankan usahanya seperti lembaga keuangan syariah, perbankan, asuransi, reksadana, pasar modal, hingga dalam sektor bisnis di bidang perhotelan. Di Pekanbaru terdapat Graha Badnur Hotel Syariah yang bertempat di Jl. Gabus No.3 / Tambusai RT.04 / RW.02 Kel. Tangkerang Barat Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru, Riau. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan prinsip-prinsip syariah pada Graha Badnur Hotel Syariah. Bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan prinsip syariah pada Graha Badnur Hotel Syariah. Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Penerapan prinsip-prinsip syariah pada Graha Badnur Hotel Syariah Untuk mengetahui kualitas pelayanan tamu berdasarkan prinsip syariah pada Graha Badnur Hotel Syariah. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dari penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang kemudian di analisa menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 13 Orang dari karyawan hotel dan 10 orang dari pengunjung hotel yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi. Hasil dari penelitian ini adalah Graha Badnur Hotel Syariah sudah dapat dikatakan sebagai hotel syariah, karena telah menjalankan prinsip-prinsip syariah yang ada dalam ajaran agama. Prinsip-prinsip itu termasuk dalam aturan-aturan atau kebijakan-kebijakan hotel pada keseluruhannya. Diantaranya: menjunjung tinggi kejujuran, keramah tamahan, bertanggung jawab, tidak menyediakan makanan/minuman yang haram, amanah dalam aspek pelayanan, seperti: bersikap sopan dan ramah kepada tamu yang bekunjung, cepat tangkap, dan berinisiatif dalam melayani tamunya. Model hotel seperti ini pada kenyataannya banyak diminati dan dipercaya masyarakat, karena aspek kenyamanan, keamanan, kebersihan dan pelayanan yang diberikan baik. Maka dari itu bisnis seperti ini sangat bagus dikembangkan untuk merubah image masyarakat yang memandang hotel sebagai tempat maksiat atau berkonotasi negatif.*

*Kata kunci: Prinsip-prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan, Hotel Syariah*

## ABSTRACT

### THE IMPLEMENTATION OF SHARIA PRINCIPLES FOR GUEST SERVICE AT GRAHA BADNUR SHARIA HOTEL

**SABNA DAYANTI**

**162310121**

Along with the growing development of the sharia economy in Indonesia, currently many businessmen and Islamic financial institutions implement the sharia system in carrying out their business, such as Islamic financial institutions, banking, insurance, mutual funds, capital markets, and hotel sectors. In Pekanbaru city, there is Graha Badnur Sharia Hotel which is located on Gabus Street No.3 / Tambusai RT.04 / RW.02 Tangkerang Barat Subdistrict, Marpoyan Damai District, Pekanbaru, Riau. The problem formulation of this study: how is the implementation of sharia principles at Graha Badnur Sharia Hotel?; and how is the service quality based on sharia principles at Graha Badnur Sharia Hotel. The aim of this study is to investigate the implementation of sharia principles at Graha Badnur Sharia Hotel and to determine the quality of guest service based on sharia principles at Graha Badnur Sharia Hotel. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The data sources are primary data and secondary data which are analyzed by using qualitative descriptive analysis. The population of this study consists of 13 hotel employees and 10 hotel visitors with the sample is taken from the entire population. The result of this study show that the Graha Badnur Sharia Hotel can be concluded as a sharia hotel, because it has implemented the principles of sharia based on the religious teachings. These principles are included in the rules or policies of the hotel as a whole, they are: upholding honesty, hospitality, being responsible, not providing haram food or drink, trustworthy in the service aspects, such as: being polite and friendly to the guests, acting fast response, and taking the initiative in serving guests. This hotel model is in demand and trusted by the public, because the aspects of comfort, safety, cleanliness and good services are provided. Therefore, a business like this is very good to be developed to change the public opinions that hotels as immoral places or other negative things.

Keywords: Sharia Principles, Service Quality, Sharia Hotel

## الملخص

### تطبيق مبادئ الشريعة على خدمات الضيوف في فندق الشريعة غراها بادنور

سابنا داياتني

162310121

جنبًا إلى جنب مع التطور المتنامي للاقتصاد الشرعي في إندونيسيا، تطبق حاليًا العديد من الأعمال والمؤسسات المالية الشرعية نظام الشريعة في إدارة أعمالها مثل المؤسسات المالية الإسلامية والبنوك والتأمين، صناديق الاستثمار، سوق رأس المال، لقطاع الأعمال في قطاع الفنادق. في باكنبارو يوجد فندق الشريعة غراها بادنور الذي يقع في شارع غابوس رقم 3 / تامبوساي جمعية الجيران 04/ جمعية المواطنين 02 فرع تانجيرانج غربية، مقاطعة مارويان داماي، باكنبارو، رياو. إن صياغة المشكلة في هذا البحث هي كيفية تطبيق مبادئ الشريعة على خدمات الضيوف في فندق الشريعة غراها بادنور. كيف تركز جودة الخدمة على مبادئ الشريعة الإسلامية في فندق الشريعة غراها بادنور. الغرض من هذا البحث هو تحديد تطبيق مبادئ الشريعة الإسلامية في فندق الشريعة غراها بادنور لتحديد جودة خدمات الضيوف على أساس مبادئ الشريعة الإسلامية في فندق الشريعة غراها بادنور. الأساليب المستخدمة في جمع البيانات هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تتكون بيانات هذا البحث من بيانات أولية وثانوية تم تحليلها باستخدام التحليل الوصفي النوعي. كان المجتمع في هذا البحث 13 شخصًا من موظفي الفنادق و10 أشخاص من زوار الفنادق الذين تم أخذ عينات منهم في هذا البحث كانوا جميع المجتمع. نتيجة هذا البحث هي أن في فندق غراها بادنور يمكن القول بأنه فندق الشريعة، لأنه طبق مبادئ الشريعة في التعاليم الدينية. يتم تضمين هذه المبادئ في قواعد أو سياسات الفندق ككل. ومنها: التمسك بالأمانة، والضيافة، والمسؤولية، وعدم تقديم الطعام / الشراب الحرام، والثقة في الجانب الخدمي، مثل: التأدب والود مع الزائر، والسرعة، والمبادرة في خدمة الضيوف. هذا النموذج الفندقية في الواقع مطلوب بشدة ويثق به الجمهور، لأنه يتم توفير جوانب الراحة والأمان والنظافة والخدمات الجيدة.

لذلك، من الجيد جداً تطوير مشروع كهذا لتغيير صورة الأشخاص الذين يعتبرون الفنادق أماكن غير أخلاقية أو لها دلالة سلبية.

الكلمات الرئيسية: مبادئ الشريعة، جودة الخدمة، الفنادق الشرعية



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>ملخص.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Penelitian.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Pengertian Penerapan.....	10
B. Konsep Hotel Dalam Segi Umum.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Jenis-Jenis Hotel.....	12
3. Klasifikasi Hotel.....	15

4. Produk Hotel .....	19
C. Konsep Hotel Secara Syariah.....	20
1. Pengertian Hotel Syariah.....	20
2. Pengelolaan Hotel Syariah .....	22
3. Prinsip-Prinsip Hotel Syariah.....	24
4. Ketentuan Hotel Syariah .....	39
D. Perbedaan Hotel Konvensional Dan Hotel Syariah .....	41
E. Pelayanan .....	42
1. Pengertian Pelayanan .....	42
2. Struktur Pelayanan .....	42
3. Kualitas Pelayanan .....	43
4. Pandangan Islam Tentang Pelayanan.....	48
F. Pengertian Tamu .....	50
G. Tinjauan Penelitian yang Relevan.....	50
H. Konsep Operasional .....	52
I. Kerangka Konseptual .....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Jenis Penelitian.....	55
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	55
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	56
D. Populasi dan Sampel .....	57
1. Populasi.....	57

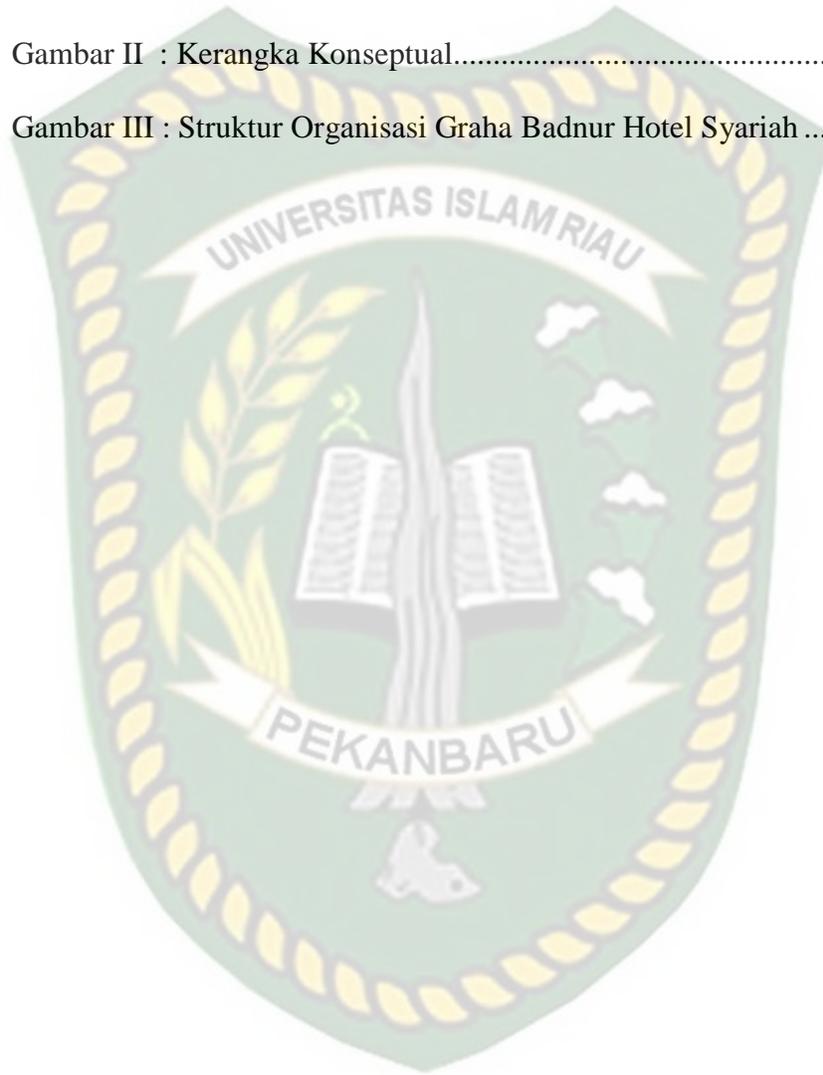
2. Sampel.....	57
E. Sumber Data.....	58
F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
G. Teknik Pengolahan Data .....	59
H. Teknik Analisis Data.....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
A. Deskripsi Umum Tempat Penelitian .....	61
1. Sejarah Singkat Graha Badnur Hotel Syariah .....	61
2. Visi, Misi dan Tujuan Graha Badnur Hotel Syariah .....	62
3. Fasilitas-Fasilitas Yang Dimiliki Graha Badnur Hotel Syariah .....	63
4. Pengaturan Graha Badnur Hotel Syariah .....	63
5. Struktur Organisasi Graha Badnur Hotel Syariah .....	64
B. Hasil Data Penelitian.....	68
C. Analisis Data dan Pembahasan.....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Jumlah Karyawan Beserta Penempatan di Graha Badnur Hotel Syariah.....	5
Tabel 2	: Jumlah Tamu/Pengunjung di Graha Badnur Hotel Syariah	6
Tabel 3	: Konsep Operasional.....	53
Tabel 4	: Tabel Waktu.....	56
Tabel 5	: Hasil Wawancara Tentang Prinsip-Prinsip Syariah Pada Graha Badnur Hotel Syariah .....	69
Tabel 6	: Hasil Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan Graha Badnur Hotel Syariah.....	71
Tabel 7	: Kehandalan.....	79
Tabel 8	: Daya Tanggap.....	79
Tabel 9	: Jaminan.....	80
Tabel 10	: Empati.....	81
Tabel 11	: Terwujud.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I : Enam Prinsip Dasar Syariah dalam Bisnis Perhotelan	
Syariah.....	25
Gambar II : Kerangka Konseptual.....	54
Gambar III : Struktur Organisasi Graha Badnur Hotel Syariah.....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Riset
- Lampiran 3 : Surat Balasan Riset
- Lampiran 4 : SOP Chek In Graha Badnur Hotel Syariah
- Lampiran 5 : SOP Pembersihan Check Out Room Graha Badnur Hotel Syariah
- Lampiran 6 : SOP FB Graha Badnur Hotel Syariah
- Lampiran 7 : Teks Wawancara
- Lampiran 8 : Capture Bukti Wawancara (Melalui Whatsapp)
- Lampiran 9 : Foto Dokumentasi Wawancara Bersama Costumer Hotel
- Lampiran 10 : Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No. 2 Thn  
2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah
- Lampiran 11 : Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor  
PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Bebas Plagiat

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam dengan jumlah muslim terbesar di dunia. Indonesia yang notabene penduduk muslim terbesar di dunia ini harus berjuang keras untuk menjadi pusat syariah. Syariah Islam bukan hanya mengacu kepada praktik ibadah *mahdhah* saja, namun juga dalam hal bisnis dan juga hubungan sesama manusia. Sehingga minat masyarakat terhadap pariwisata halal pun menjadikan kebutuhan, khususnya masyarakat muslim. Salah satu yang menjadi icon pariwisata halal adalah bisnis perhotelan syariah. Alhasil, tidak sedikit hotel yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya. Munculnya hotel syariah di tanah air belakangan ini, tentunya berdasar atas kebutuhan pasar tersebut yang bersumber atas sajian spritual Islami, namun pada pelaksanaannya, hotel syariah belum menjadi tawaran akomodasi yang menarik bagi seluruh kalangan.

Didalam sistem ekonomi Islam, inisiatif utama yang selalu dipertimbangkan adalah berbentuk kerohanian yaitu ganjaran pahala. Amalan ekonomi dikaitkan dengan kepentingan dunia. Dalam system ekonomi Islam amalan yang melibatkan kebendaan tidak terpisah dari urusan keagamaan. Oleh sebab itu, setiap amalan akan dikaitkan dengan amalan agama. Niat untuk mendapatkan keridhaan Allah disamping

mendapatkan ganjaran pahala akan menjadi pendorong utama dalam melakukan setiap urusan. (Bakhri, 2011 : Vol, No.1, hal 48)

Usaha pariwisata syariah merupakan konsep yang mengintegrasikan prinsip syariah kedalam kegiatan pariwisata dengan menyediakan fasilitas dan pelayan yang sesuai dengan ketentuan syariah. Adapun ketentuan dan persyaratan minimal kriteria mutlak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam menjalankan 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.

Banyak prinsip dan kaidah syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel sehingga terwujud nuansa dan suasana yang diinginkan, antara lain: Memuliakan tamu (*ful yukrim dhaifahu*), tenteram, damai, dan selamat (*salam*). Terbuka untuk semua kalangan, atau universal (*kaffatan lin-nass*), Rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil'alamin*), Jujur (*siddiq*), Dipercaya (*ammanah*), Konsisten (*istiqomah*), Tolong Menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birrin wat taqwa*) (Ismayanti, Vol. 4:2017)

Penerapan merupakan hal yang didalamnya terkait tentang praktek atau pelaksanaan, sedangkan prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang atau kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berpikir dan bertindak. Sementara itu, syari'ah berasal dari

kata syara'a yang secara bahasa berarti jalan menuju sumber air, ini dapat pula diartikan sebagai jalan kearah sumber pokok kehidupan.

Jadi penerapan prinsip - prinsip syariah pada hotel syariah adalah suatu aturan yang menjadi dasar untuk menjalani bisnis perhotelan yang belandasan syariah baik itu dalam pengelolaan, pelayanan, maupun produknya. Dengan ketentuan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist. Karena aktifitas perekonomian berbasis syariah merupakan praktik ekonomi yang syarat dengan nilai-nilai ke Islaman yang harus dipedomani oleh para pelakunya dalam berkonsumsi, berproduksi dan berbisnis.

Bisnis Syariah memang tidak mudah, ada banyak pernyataan yang harus dipenuhi investor, terutama prinsip syariah itu sendiri yang terkait dengan kaidah halallan thoyibah. Kaidah ini meliputi dana investasi, pengelolaan, plus makan dan minuman. Segala hal harus sesuai syariah. Dalam hal ini opsional pun, mulai dari pakaian muslim untuk petugas hotel, seleksi tamu, pemisahan tamu laki-laki dan perempuan yang akan menggunakan fasilitas, hingga larangan minuman berakohol. (Menurut Mabruroh, 2016. Dalam Laporan penelitian Zulkifli, dkk)

Dari berbagai informasi yang di dapatkan, hotel berbasis syariah masih menjadi suatu kata-kata yang asing terutama bagi orang yang awam. Dari hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk menjadikan hotel berbasis syariah sebagai topik pembahasan dalam penelitian ini. Penelitian ini akan menjadi suatu perbandingan dan merupakan penjelasan lebih lanjut tentang hotel berbasis syariah, tanpa adanya suatu pengetahuan yang jelas maka akan menyebabkan suatu anggapan bahwasanya tidak ada perbedaan antara hotel syariah dan konvensional. Dan banyak pembisnis hotel

syariah yang lebih mengimplementasikan konsep hotel syariah mereka berdasarkan aturan-aturan Islam yang didapat hanya melalui konsultasi langsung kepada pemuka agama Islam, Ulama, maupun Ustadz setempat.

Salah satunya Graha Badnur Hotel Syariah merupakan salah satu jenis hotel/penginapan yang menerapkan syariat Islam, yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya. Untuk menjaga prinsip syariah di lingkungan penginapan, manajemen penginapan memiliki tata tertib yang berlaku seperti tidak diperkenankannya tamu non-muhrim untuk menginap dan setiap tamu yang menginap harus dapat menunjukkan identitas suami istri atau muhrim. Manajemen Graha Badnur Hotel Syariah bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas yang menjadi kunci dalam mencapai kesuksesan berkompetisi, hotel ini berpeluang mendepankan diri dipasar domestik. Oleh karena itu, perencanaan sales marketing perlu mengarah dan menjawab kebutuhan dari pasar domestik daripada memasarkan hotel ini dipasar luar negeri. Graha Badnur Hotel Syariah berlokasi di Jl. Gabus No. 3 / T. Tambusai RT.04 / RW.02 Kel. Tangkerang Barat Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru – Riau.

Tabel 1

## Jumlah Karyawan beserta penempatannya di Graha Badnur Hotel

## Syariah Pekanbaru

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH KARYAWAN	JABATAN	DEPARTEMEN
1	LAKI-LAKI	1	MANAGER OPERATIONAL	HEAD OFFICE
2	LAKI-LAKI	1	ENGINEERING	ENGINEERING
3	LAKI-LAKI	1	ROOM ATT	HOUSEKEEPING
4	LAKI-LAKI	1	ADMIN	HEAD OFFICE
5	LAKI-LAKI	1	GUARD	SECURITY
6	LAKI-LAKI	1	GUARD	SECURITY
7	PEREMPUAN	1	FRONT DESK AGENT	FRONT OFFICE
8	PEREMPUAN	1	FNB SERVICE	FNB SERVICE
9	LAKI-LAKI	1	CHEFF	CHEFF
10	PEREMPUAN	1	ADMINISTRASI	OFFICE
11	LAKI-LAKI	1	COOK	COOK
12	PEREMPUAN	1	FRONT DESK AGENT	FRONT OFFICE
13	LAKI-LAKI	1	LOUNDRY	HOUSEKEEPING
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>		

Sumber: Data dari Graha Badnur Hotel Syariah 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat Graha Badnur Hotel Syariah memiliki total 13 orang karyawan, dengan jumlah karyawan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 9 orang, dan jumlah karyawan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 4 orang. Dari masing-masing jabatan di setiap departemen di tempatkan 1 orang karyawan.

**Tabel 2**  
**Jumlah Tamu di Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru**  
**Periode Tahun 2017-2019**

No	Bulan	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Januari	0	14	73
2	Februari	0	7	64
3	Maret	34	3	117
4	April	39	0	72
5	Mei	45	18	89
6	Juni	8	13	123
7	Juli	24	12	77
8	Agustus	29	10	17
9	September	21	47	58
10	Oktober	29	44	40
11	November	18	43	63
12	Desember	36	183	25
<b>Total</b>		<b>283</b>	<b>394</b>	<b>818</b>

Sumber: Data dari Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru 2020

Dengan melihat proporsi jumlah pengunjung Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru pada Tahun 2017-2019, selalu mengalami peningkatan pengunjung, yaitu: pada tahun 2017 dengan total pengunjung 283 orang, dan pada tahun 2018 sebanyak 394 orang, sedangkan pada tahun 2019 ada sebanyak 818 orang. Dan pada awalnya Graha Badnur Hotel Syariah ini adalah sebuah kost syariah, dan berubah menjadi hotel syariah. Dengan melihat peningkatan jumlah pengunjung pada Graha Badnur Hotel Syariah ini peneliti memperkirakan apakah berhubungan dengan pelayan yang di berikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas terkait dengan penerapan prinsip-prinsip syariah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Graha Badnur

Hotel Syariah Pekanbaru dengan Judul: **“Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Pelayanan Tamu Pada Graha Badnur Hotel Syariah “**

**B. Rumusan Masalah**

Untuk memudahkan penulis nantinya, dan agar peneliti memilih arah yang jelas maka terlebih dahulu dilakukan perumusan masalah. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip syariah pada Graha Badnur Hotel Syariah ?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan prinsip syariah pada Graha Badnur Hotel Syariah ?

**C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Penerapan prinsip-prinsip syariah pada Graha Badnur Hotel Syariah
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan tamu berdasarkan prinsip syariah pada Graha Badnur Hotel Syariah.

**D. Kegunaan Penelitian**

- a. Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru dalam bidang konsep Syariah.

- b. Mengembangkan kemampuan berpikir dalam menganalisa suatu permasalahan serta menerapkan segala ilmu yang diperoleh.
- c. Memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk melihat gambaran singkat penulisan proposal ini, penulis membagi penulisan isi sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Landasan / Karangan teoritis, membahas mengenai konsep hotel secara umum, konsep hotel syariah, pengertian pelayanan, kualitas pelayanan, penerapan prinsip-prinsip syariah, pengertian tamu, tujuan penelitian terdahulu, konsep operasional, kerangka konseptual.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

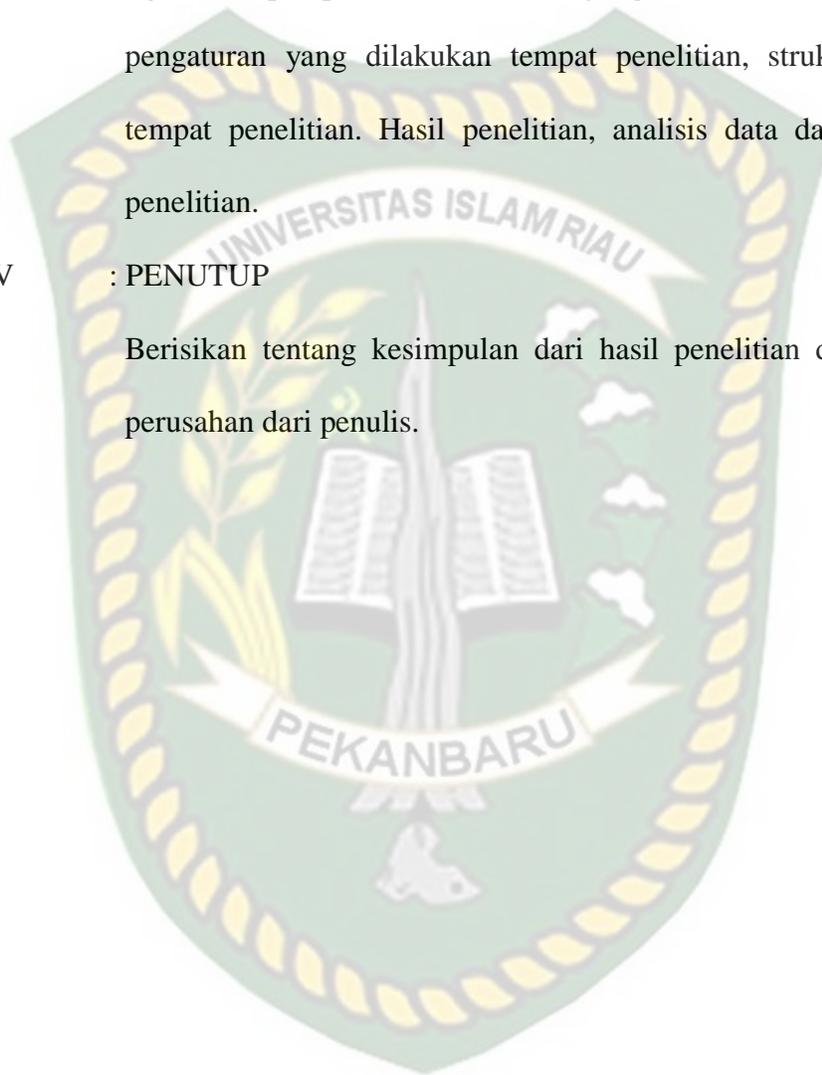
Berisikan penjelasan mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, pengelolaan data dan analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisikan tentang deskripsi umum tempat penelitian, visi, misi dan tujuan tempat penelitian, fasilitas yang dimiliki tempat penelitian, pengaturan yang dilakukan tempat penelitian, struktur organisasi tempat penelitian. Hasil penelitian, analisis data dan pembahasan penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran buat perusahaan dari penulis.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Menurut Usman (2002 : 70), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut Setiawan (2004 : 39) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

#### B. Konsep Hotel Dalam Segi Umum

##### 1. Pengertian Hotel

Dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Hotel adalah bangunan berkamar yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola secara

komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Menteri pariwisata dan telekomunikasi memberikan pengertian, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, untuk dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan. Ketentuan ini juga menyatakan bahwa manajemen hotel wajib memberikan perlindungan kepada para tamu, menjaga mertabat, serta mencegah penggunaan hotel untuk perjudian, penggunaan obat bius, kegiatan-kegiatan yang melanggar kesusilaan, keamanan dan ketertiban umum (Menpartel, 1987).

Keputusan Menteri tersebut, menunjukkan bahwa penawaran jasa hotel pada dasarnya tidak menyimpang dari tuntutan agama Islam, namun dalam pelaksanaannya terjadi banyak penyimpang serta tidak ada tindakan nyata dari pemerintah. Kondisi ini memunculkan peluang bisnis bagi pemilik atau pengelola hotel yang ingin memperbaiki image negatif yang menerpa usaha perhotelan, dengan cara mendirikan hotel syariah. Dengan memunculkan nama syariah, tentunya ada beberapa konsekuensi yang harus dilakukan oleh manajemen guna mengaplikasikan larangan yang ada di dalam Al-Qur'an dan Hadis. (Widyarini, Vol.III:2013)

Menurut hukum, hotel adalah penginapan yang diwajibkan memenuhi aturan yang berlaku dalam menawarkan penginapan, makanan dan perlindungan

atas barang bawaan pada umumnya. Secara fisik hotel adalah sebuah bangunan yang terdiri dari beberapa ruangan yang digunakan oleh tamu untuk beberapa saat serta menyediakan jasa serta fasilitas yang dibutuhkan oleh tamunya. Dalam perkembangannya sebuah hotel saat ini bisa memiliki banyak sekali kamar hunian, baik yang berlokasi di tempat keramaian tertentu, di alam pegunungan atau bahkan di pinggir laut. Namun demikian pada umumnya sebuah hotel tetap akan mendasarkan diri pada aspek-aspek kebutuhan pokoknya. ( Darminto & Aji Suryo, 2005: 11 )

## **2. Jenis-jenis hotel**

Hotel dapat diklasifikasikan sebagai transiter (yang dapat disinggahi untuk sementara waktu saja), residensial (kediaman tetap), atau semiresidensial (kediaman setengah tetap) menurut permanen-tidaknya tamu hotel yang bersangkutan. Tamu hotel dapat dikelompokkan sebagai tamu transiter dan tamu terminal. Tamu transiter adalah tamu yang melakukan perjalanan, sedangkan tamu terminal adalah tamu yang telah mencapai tujuannya. Hotel melayani kedua tipe tamu ini untuk beberapa tingkat tertentu, tetapi pengklasifikasian sebagai transiter, residensial atau semiresidensial sangat dipengaruhi oleh sumber bisnis utama. Hotel peristirahatan dapat dianggap sebagai semiresidensial dengan ciri kepemilikan yang berbeda. Pengklasifikasian hotel juga dapat ditentukan dengan cara lain, misalnya atas dasar pasar, lokasi atau jasa layanan yang ditawarkan. ( Darminto & Aji Suryo, 2005:12)

Menurut (Darminto & Aji Suryo 2005) Hotel terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

**a. Hotel Transit (*Transient Hotel*)**

Hotel transit atau transiter, tanpa memandang nama yang diberikan, seperti motel, losmen, wisma atau apapun, merupakan turunan dari penginapan tua yang dioperasikan umumnya untuk memberikan akomodasi bagi para pejalan atau traveller. Ciri yang membedakannya adalah bahwa ia menjual kamar-kamarnya, termasuk makanan, tanpa didahului dengan persetujuan dengan tamu. Akibatnya tarif hotel ditentukan atas dasar uang belanja harian. Di antara banyak hotel transiter, setiap hotel biasanya berupaya untuk menemukan klasifikasi lebih agar dapat melayani kebutuhan tamu-tamu tertentu. Dengan demikian di daerah-daerah yang menuju ke daerah pinggiran kota, kejalan raya, ke bandara udara dan kemana saja dapat dijumpai hotel jenis ini.

Adalah suatu kebiasaan bagi hotel transiter untuk menyerahkan rekening hotel pada saat tamunya hendak berangkat dan apabila tamu tersebut tinggal lebih dari satu minggu maka tagihan akan diserahkan pada akhir periode yang ditentukan, tergantung kebijakan kredit yang ada.

**b. Hotel Residen (*Residential Hotel*)**

Hotel residen adalah rumah apartemen dengan jasa hotel dan karena alasan inilah maka hotel residen sering disebut sebagai hotel apartemen. Jumlah hunian dijual ditentukan atas dasar lamanya penghuni, biasanya

bulanan atau tahunan. Hampir setiap hotel residen mengoperasikan restoran dengan telepon, dan jasa layanan khusus lainnya. Uang sewa biasanya ditagih dimuka sementara tagihan lainnya akan diberikan secara berkala (mingguan). Ada juga hotel-hotel terpencil yang utamanya melayani orang-orang tua, seringkali menawarkan penginapan dan makanan serta fasilitas rekreasi ringan dalam terip yang sudah disatukan (paket).

Hotel residen sebenarnya bukanlah hotel dalam pengertian menurut hukum, karena para penyewanya tidak berdiam untuk sementara waktu. Walaupun begitu metode pengelolaan dan perhitungan rekening hotel ini hampir sama dengan hotel transiter. Perkembangan trakhir menunjukkan bahwa para penyewa dapat memiliki tempat dengan membayar biaya manajemen dan pemeliharaan untuk waktu tertentu dan menyewakannya kepada orang lain (pihak ketiga) untuk menggunakan sementara waktu. Hal ini mengakibatkan hotel seringkali berisikan penghuni residen dan penghuni transiter.

**c. Hotel Semiresiden (*Semiresidential Hotel*)**

Hotel semiresiden menawarkan kamar hunian dengan tarif mingguan atau bulanan dan juga dengan tarif harian dengan potongan harga bila ingin tinggal lebih lama. Hasilnya, tipe hotel ini jauh lebih menarik bagi penyewa yang kurang permanen yang tidak ingin terikat dengan perjanjian sewa sebagai layaknya pengunjung sementara yang ingin mendapatkan peluang potongan harga karena diam di hotel lebih lama.

#### **d. Hotel Peristirahatan (*Resort Hotel*)**

Hotel peristirahatan hampir sama dengan hotel semiresiden; sama-sama menetapkan tarif harian, mingguan dan bulanan atau musiman. Namun hotel peristirahatan banyak terletak pada daerah wisata, dan menjadikan wisatawan sebagai sasaran untuk menginap di hotel peristirahatan ini. Kemudahan dan cepatnya perjalanan ke seluruh wilayah telah memacu perkembangan hotel-hotel transit di daerah peristirahatan di mana rata-rata lama tinggal hanya satu atau dua hari.

### **3. Klasifikasi Hotel**

Klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan symbol bintang antara 1-5. Semakin banyak bintang yang dimiliki oleh hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Berdasarkan Keputusan Dirjen Pariwisata Nomor 14/II/1988, tentang Usaha dan Pengelolaan Hotel menjelaskan bahwa klasifikasi hotel menggunakan sitem bintang. Dari kelas yang terendah diberi bintang satu, sampai kelas tertinggi adalah hotel bintang lima. Sedangkan hotel-hotel yang tidak memenuhi standar kelima kelas tersebut atau yang dibawah standar minimum yang ditentukan disebut hotel non bintang.

Pernyataan penentuan kelas hotel di atas dinyatakan oleh Dirjen Pariwisata dengan sertifikat yang dikeluarkan dan dilakukan tiga tahun sekali dengan tata cara pelaksanaan ditentukan oleh Dirjen Pariwisata. Dasar penilaian yang digunakan antara lain mencangkup:

- a. Persyaratan fisik, meliputi lokasi hotel dan kondisi bangunan.
- b. Jumlah kamar tersedia.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan.
- d. Kualifikasi tenaga kerja, meliputi pendidikan dan kesejahteraan karyawan.
- e. Fasilitas olahraga dan reaksi lainnya yang tersedia seperti kolam renang, lapangan tenis dan diskotik.

Berdasarkan Keputusan Dirjen Pariwisata Nomor 14/II/1998, tentang Usaha dan Pengelolaan Hotel menjelaskan bahwa klasifikasi hotel menggunakan sistem bintang. Klasifikasi hotel berbintang tersebut secara garis besar adalah sebagai berikut:

- 1) Hotel bintang satu
  - a) Jumlah kamar standar minimal 15 kamar dan semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam.
  - b) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi  $20\text{m}^2$  untuk kamar double dan  $18\text{m}^2$  untuk kamar single.
  - c) Ruang public luas  $3\text{m}^2$  x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan ( $>30\text{m}^2$ ) dan bar.
  - d) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga.
- 2) Hotel bintang dua
  - a) Jumlah kamar standar minimal 20 kamar (termasuk minimal 1 suite room).

- b) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi  $20\text{m}^2$  untuk kamar double dan  $18\text{m}^2$  untuk kamar single.
  - c) Ruang public luas  $3\text{m}^2$  x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan ( $>75\text{m}^2$ ) dan bar.
  - d) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service, dan antar jemput.
- 3) Hotel bintang tiga
- a) Jumlah kamar standar minimal 30 kamar (termasuk minimal 1 suite room).
  - b) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi  $22\text{m}^2$  untuk kamar single dan  $26\text{m}^2$  untuk kamar double.
  - c) Ruang public luas  $3\text{m}^2$  x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan ( $>75\text{m}^2$ ) dan bar.
  - d) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service, dan antar jemput.
- 4) Hotel bintang empat
- a) Jumlah kamar standar minimal 50 kamar (termasuk minimal 3 suite room,  $48\text{m}^2$ ).
  - b) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi  $24\text{m}^2$  untuk kamar single dan  $28\text{m}^2$  untuk kamar double.
  - c) Ruang public luas  $3\text{m}^2$  x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan ( $>100\text{m}^2$ ) dan bar ( $>45\text{m}^2$ ).

- d) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service, dan antar jemput.
  - e) Fasilitas penunjang berupa ruang linen ( $>0,5m^2$  x jumlah kamar), ruang laundry ( $>40m^2$ ), dry cleaning ( $>20m^2$ ), dapur ( $>60%$  dari seluruh luas lantai ruang makan).
  - f) Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, setra fasilitas olahraga dan sauna.
- 5) Hotel bintang lima
- a) Jumlah kamar standar minimal 100 kamar (termasuk minimal 4 suite room,  $58m^2$ ).
  - b) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi  $26m^2$  untuk kamar single dan  $52m^2$  untuk kamar double.
  - c) Ruang public luas  $3m^2$  x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan ( $>135m^2$ ) dan bar ( $>75m^2$ ).
  - d) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service, dan antar jemput.
  - e) Fasilitas penunjang berupa ruang linen ( $>0,5m^2$  x jumlah kamar), ruang laundry ( $>40m^2$ ), dry cleaning ( $>30m^2$ ), dapur ( $>60%$  dari seluruh luas lantai ruang makan).

- f) Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, setra fasilitas olahraga dan sauna.
- g) Dengan adanya klasifikasi hotel tersebut dapat melindungi konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan. Memberikan bimbingan pada pengusaha hotel serta tercapainya mutu pelayanan yang baik.

#### **4. Produk Hotel**

Menurut Fadhli (2018 : 7-8) Produk yang dihasilkan oleh hotel dapat dibedakan menjadi beberapa aspek, yaitu:

##### **1. Komponen Produk Nyata**

Pada komponen ini terdapat Lokasi sebagai aspek utama. Lokasi yang dibutuhkan oleh suatu pariwisata seperti hotel, harus memiliki lokasi hotel yang strategis dan memiliki nilai-nilai ekonomis yang tinggi. Yang termasuk lokasi strategis ialah yang dekat dengan bandara udara, stasiun, atau pusat perbelanjaan atau bisnis.

##### **2. Fasilitas**

Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas maupun segala kegiatannya. Sehingga, kebutuhan tamu dapat terpenuhi. Fasilitas tersebut dapat berupa kamar, restoran, fasilitas olahraga, hiburan, dan lain sebagainya.

### 3. Komponen Tidak Nyata

Adapun komponen tidak nyata meliputi suatu produk yang hanya bisa dirasakan dan dialami sebagai suatu pengalaman. Faktor-faktor produk tidak nyata merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan cerita suatu produk yang dihasilkan oleh hotel. Komponen tidak nyata ini dapat memberikan rasa kehangatan dan kenyamanan kepada tamu sebagai manusia, dan kesediaannya untuk menyenangkan hati orang lain.

## C. Konsep Hotel Secara Syariah

### 1. Pengertian Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel sebagaimana mestinya, yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam, dalam memberikan suasana tenteram, nyaman, sehat dan bersahabat yang dibutuhkan tamu. Hotel syariah merupakan salah satu bisnis islam yang harus didasarkan atas nilai-nilai syariah. Baik dalam pelayanan maupun manajemennya.

Menurut tohir Bawazir berikut karakter Hotel Syariah, yaitu :

1. Tersedianya makanan dan minuman halal, sehingga sebagai tamu tidak ragu-ragu untuk menyantap makanan yang tersaji di Hotel .

Firman Allah SWT yang menjelaskan makanan yang halal dalam Surah Al-Baqarah ayat 168 yaitu:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ  
الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ (١٦٨)

Artinya : “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu” (Q.S Al-Baqarah: 168).

Firman Allah SWT yang menjelaskan minuman yang halal dalam Surah Al-Baqarah ayat 219 yaitu:

يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ  
وَإِثْمُهُمَا أَكْبَرُ مِنْ نَفْعِهِمَا وَيَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ قُلِ الْعَفْوَ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ  
اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ (٢١٩)

Artinya: “Mereka itu bertanya kepada engkau dari hal tuak (arak) dan judi. Katakanlah pada keduanya itu dosa besar dan beberapa manfaat bagi manusia tetapi dosa keduanya lebih besar dari manfaatnya” (Q.S Al-Baqarah: 219).

2. Tidak ada unsur kemaksiatan ditempat itu, seperti pasangan yang bukan suami istri dilarang menginap dalam satu kamar.

Firman Allah SWT yang menjelaskan tentang larangan zina dalam Surah Al-Isra' ayat 32 yaitu:

وَلَا تَقْرَبُوا الزِّنَى إِنَّهُ كَانَ فَاحِشَةً وَسَاءَ سَبِيلًا (٣٢)

Artinya: “Dan janganlah kamu mendekati zina; sesungguhnya zina itu adalah suatu perbuatan yang keji. Dan suatu jalan yang buruk” (Q.S Al-Isra': 32).

3. Petugas hotelnya berpakaian sesuai tuntutan syariat misalnya yang perempuan harus menutup aurat dan berpakaian rapi.

4. Tidak ada acara atau kegiatan yang mengarahkan kepada maksiat dan huru-hura, misalnya diskotik dan sebagainya.
5. Adanya petunjuk arah kiblat atau tersedianya mushaf Al-Qur'an serta sejadah di kamar tamu dan area musholla disalah satu ruangan.
6. Kemudian ditambah dengan berbagai macam yang bernuansa keislaman, suara kumandang adzan untuk menandakan tibanya waktu sholat (Bawazir, 2013: 105-106).

Hotel syariah adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta lain sesuai perkembangan kebutuhan dan teknologi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Berdasarkan pengertian-pengertian tentang hotel syariah sebelumnya maka kesimpulannya yaitu bahwa hotel syariah adalah suatu akomodasi dari salah satu bentuk pariwisata syariah yang menyediakan fasilitas-fasilitas didalamnya untuk kepentingan pelanggan dalam segala bentuk dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dan tidak menyeleweng dari aturan syariah (Fadhli, 2018:18-19).

## **2. Pengelolaan Hotel Syariah**

Dalam mengelola bisnis jasa seringkali pendekatan 4P tradisional kurang berhasil. Oleh karena itu, Booms dan Bitner menyatakan 3P tambahan dalam pemasaran jasa, yaitu: orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*). Karena sebagian besar jasa diberikan oleh orang, seleksi pelatihan dan motivasi pegawai dapat membuat perbedaan yang besar dalam kepuasan

pelanggan, idealnya, pegawai harus memperhatikan kompetensi, sikap memperhatikan, responsive, inovatif, kemampuan memecahkan masalah dan niat baik (Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah, dalam *Skripsi* Hana, 2018: 40-41)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah ketentuan dalam pengelolaan usaha hotel syariah di tentukan sebagai berikut:

Dari sisi pengelolaan, hotel syariah hilal 1 di Indonesia harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- Manajemen Usaha
  - a. Memiliki dan menerapkan Sistem Jaminan Halal (Sifat: Mutlak)
  - b. Sumber Daya Manusia
  - c. Seluruh karyawan dan karyawan perempuan memakai seragam yang sopan (Sifat: Mutlak)

Dari aspek pengelolaan, hotel syariah hilal 2 harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- Organisasi
  - a. Memiliki Struktur organisasi yang mengakomodasi Dewan Pengawas Syariah (Sifat: Mutlak)
  - b. Memiliki Standar Operating Procedure Hotel Syariah (Sifat: Mutlak)

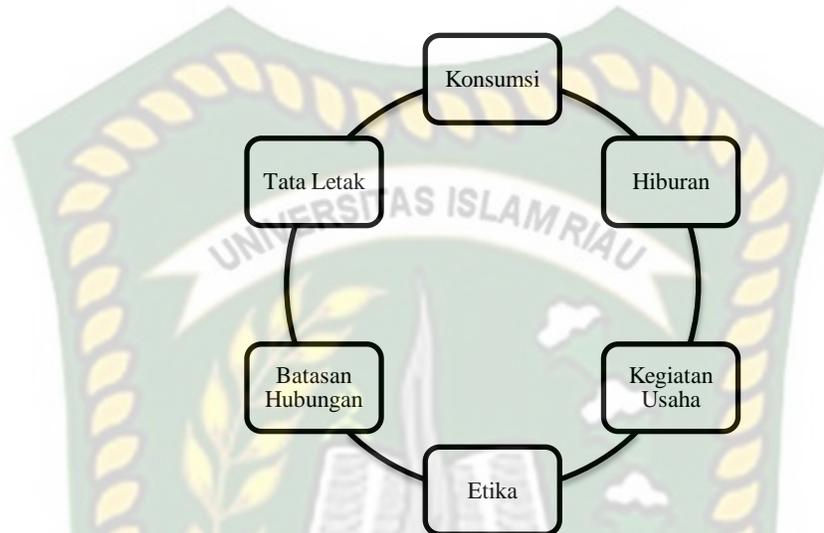
- c. Memiliki pernyataan tertulis yang menyatakan usaha dikelola secara Syariah (Sifat: Mutlak)
- Manajemen Usaha
  - a. Memiliki dan menerapkan Sistem Jaminan Halal (Sifat: Mutlak)
- Sumber Daya Manusia
  - a. Memiliki dan melaksanakan program pengembangan kompetensi SDM yang bermuatan Syariah (Sifat: Mutlak)
  - b. Khusus karyawan muslimah menggunakan seragam sesuai dengan cara berpakaian wanita dalam Islam (Sifat: Mutlak).

### 3. Prinsip-Prinsip Hotel Syariah

Menurut *Anwa Basalamah* (2011) bahwa hotel syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip-prinsip pedoman ajaran Islam. Secara operasionalnya, pelayanan yang diberikan di hotel syariah tentunya hamper menyerupai hotel konvensional atau non-syariah pada umumnya. Namun konsep hotel ini menyeimbangkan aspek-aspek spiritual Islam yang berlaku didalam pengelolaan dan pengoperasiannya. Dalam pandangan awam, hotel syariah kadang masih dianggap sebagai suatu jasa yang hanya di khususkan untuk pasar muslim. Padahal hotel syariah merupakan akomodasi yang juga beroperasi 24 jam dan terbuka untuk segala kalangan, baik masyarakat muslim maupun non-muslim (Fadhli, 2018:21).

Menurut Janitra ( 2017 49-128) Prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan usaha perhotelan syariah ada enam, yaitu:

**Gambar I : Enam Prinsip Dasar Syariah dalam Bisnis Perhotelan Syariah**



Sumber: Hotel Syariah Konsep dan Penerapan (Rayhan Janitra, 2017:50)

**a. Prinsip Konsumsi dalam Islam dan Aplikasinya di Hotel**

Pada dasarnya, agama Islam sangat memperhatikan menjaga diri dan fisik seorang manusia, yang juga termasuk dalam salah satu maqashid syariah yang lima, yaitu hifz al-nafs. Maka dari itu Islam mewajibkan kepada umat Muslim untuk paling tidak mengkonsumsi makanan dan minuman yang dengannya manusia bisa hidup, serta menghindari kehancuran dan kerusakan tubuh akibat kelaparan atau kehausan. Dengan makan dan minum juga, manusia bisa melakukan berbagai macam ibadah seperti shalat, puasa, dan lain sebagainya.

Namun di samping kewajiban mengkonsumsi kadar minimal dalam konsumsi (sekedar bisa melangsungkan hidup), Islam memperbolehkan

mengonsumsi makanan dan minuman diluar kadar keharusan (dharurah). Namun dalam batasan tidak berlebihan karena jika demikian justru bisa mendatangkan bahaya dan lebih-lebih masuk kedalam kategori haram. Dalam hal ini, Allah Swt, berfirman dalam QS Al-A'raf ayat 31 :

﴿يُنَبِّئُ بَيْنِي وَأَدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ﴾

*Artinya: “Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan. (QS. Al-A'raf : 31).*

Pembahasan berikutnya adalah lebih kepada jenis-jenis makanan dan minuman serta obat dan kosmetik seperti apa yang boleh dan tidak boleh dalam Islam, sehingga bisa menjadi prinsip umum bagi perhotelan syariah. (Janitra, 2017:49-50)

#### 1. Makanan

Makanan yang dikonsumsi manusia terbagi menjadi dua jenis, yaitu tumbuh-tumbuhan dan hewan. Sedangkan untuk hewan, juga terbagi menjadi dua yaitu hewan darat dan hewan yang hidup di air. Dari tiap jenis ini ada hewan-hewan yang halal untuk dikonsumsi, ada juga yang hukumnya makruh dan haram, ada juga yang boleh dikonsumsi dengan syarat disembelih dan tanpa harus disembelih. (Janitra, 207:53)

#### 2. Minuman

Para ulama sepakat akan mengharamkan segala jenis minuman yang memabukkan. Hal ini didasarkan pada firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 90 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلُمُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ  
الشَّيْطَانِ فَأَجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

*Artinya : “Hai orang-orang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi,(berkorban) untuk berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah termasuk perbuatan setan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapatkan keberuntungan. (QS. Al-Maidah : 90)*

Sekain itu, ulama juga sepakat atas keharaman minuman bercampur khamar karena didalamnya terkandung zat-zat khamr yang bisa terminum. Demikian juga khamr dalam masakan, hukumnya haram karena memasak tidak bisa menghalalkan yang haram. Selain itu, Imam Hanafi memakruhkan memakan roti yang adonannya dicampurkan dengan khamr, sedangkan ulama lain mengharamkannya. (Janitra, 2017:64)

### 3. Obat-obatan dan Kosmetika

Selain makanan & minuman, kemungkinan hotel syariah menggunakan obat-obatan maupun kosmetika dalam kegiatan usahanya tidak bisa diabaikan. Karena sejatinya, obat dan kosmetika yang dipakai merupakan aktivitas konsumsi bagi manusia juga. Maka dari itu, hokum atas obat-obatan dan kosmetika juga harus diperhatikan. Namun secara sifat, obat maupun kosmetika dapat kita pahami secara umum bahwa keduanya bersifat ‘memperbaiki’ tubuh

manusia, baik dari dalam dengan meminum obat, maupun dari luar dengan menggunakan kosmetika.

Secara umum, segala jenis makanan dan minuman hukumnya halal, kecuali dalil khusus yang melarangnya. Maka, bahan-bahan yang diharamkan oleh nash. Pembuatan obat dan kosmetika yang menggunakan khamr, zat babi dan turunannya, serta berbagai macam zat yang berbahaya bagi tubuh manusia adalah haram hukumnya. (Janitra, 2017:64-65)

#### 4. Aplikasi dalam Hotel Syariah

Hotel Syariah tidak boleh menjual minuman barakohol baik di restoran, bar maupun diberbagai tempat laiinnya yang termasuk dari kawasan hotel tersebut. Sebagaimana prinsip syariah, menyatakan bahwa hanya makanan halal sajarah yang disediakan oleh hotel kepada para tamunya, dengan kata lain tidak ada zat babi dan segala turunannya, dan berbagai makanan yang tidak halal lainnya. Selain itu, restoran yang ada di hotel syariah seharusnya hanya menyediakan makanan yang halal saja, serta tidak menjual minuman beralkohol terutama di mini bar dan lounge. (Janitra, 2017:66)

#### **b. Prinsip Hiburan dalam Islam dan Aplikasinya di Hotel**

Bahwa pada dasarnya Islam memandang suatu hiburan berdasarkan manfaatnya serta tujuan dari perilaku tersebut dengan syarat tidak israf (berlebih-lebihan) yakni menghabiskan kemampuan yang dimiliki untuk memenuhi hawa nafsunya.

Kembali lagi pada ushul fiqih yang mengatakan bahwa hukum asal segala sesuatu itu adalah boleh sampai ada dalil yang menunjukkan keharamannya. Sehingga pada asalnya aktivitas hiburan itu hukumnya boleh. Namun kebolehan tersebut berakhir manakala terdapat unsur-unsur yang dapat merusak atau menimbulkan mudharat yang mengakibatkan hukumnya bergeser dari boleh (mubah) menjadi dilarang (haram) ataupun makruh sesuai dengan kadar kemadharatan yang ditimbulkannya dan dalil yang menyertainya. (Janitra, 2017:67)

#### 1. Fasilitas dan Kegiatan Hiburan

Hiburan atau permainan yang dalam bahasa Arab berarti la'bun memiliki arti bahasa kebalikan dari sungguh-sungguh. Secara istilah, artinya setiap pekerjaan yang bermaksud untuk bersenang-senang dan tidak ada maksud serta arti yang sungguh-sungguh. Berbeda dengan lahwun, yang secara bahasa artinya hamper sama dengan la'bun, namun terdapat perbedaan antara keduanya. Perbedaan tersebut yaitu bahwa lahwun terdapat dalam aktivitas la'bun, namun tidak setiap la'bun terdapat unsur lahwun. Karena la'bun bisa mengandung unsur pendidikan seperti memanah, berkuda. Sedangkan lahwun tidak mendatangkan manfaat apapun. (Janitra, 2017:67-68)

Hiburan berdasarkan bentuk kegiatannya menurut para ulama ada yang hukumnya mubah, mustahab, makruh, dan bahkan ada yang haram. Hiburan yang mustahab adalah segala macam permainan yang melatih fisik serta kemampuan berperan, seperti memanah, menombak, berkuda, berenang dan

sebagainya. Sedangkan permainan yang makruh, adalah permainan yang melibatkan hewan seperti perlombaan menggunakan burung merpati, karena permainan semacam ini mengandung unsur kekerasan terhadap makhluk hidup dan mengabaikan sisi maslahat. Permainan yang diharamkan menurut para ahli fiqh adalah segala macam permainan yang mengandung unsur pertukaran harta dari masing-masing pihak atau salah satu pihak yang kalah (qimar), karena sesungguhnya Allah telah memerintahkan untuk menjauhi qimar. (Janitra, 2017:71)

## 2. Hiasan

Selain hiburan baik permainan maupun nyanyian, di perhotelan juga terdapat banyak hiasan baik itu berupa burung, lukisan, ukiran, patung, dan lain sebagainya. Hiasan-hiasan ini disediakan pihak hotel dengan tujuan untuk mempercantik tampilan dan suasana hotel, yang dengannya para tamu akan merasa terhibur hatinya serta nyaman mengunjungi hotel tersebut.

Sebelumnya, harus terlebih dahulu diperjelas bahwa hiasan yang dimaksud adalah sebagaimana yang tercantum dalam KBBI tentang defenisi dari hiasan, yaitu barang yang di pakai untuk menghiasi sesuatu (dinding, rumah). (Janitra, 2017:75)

## 3. Aplikasi dalam Hotel Syariah

Dalam hal hiburan dan hiasan, kriteria ini berkaitan dengan bagaimana hotel syariah dalam menyediakan fasilitas hiburan berupa bar, karaoke, televisi yang ada dikamar-kamar, dan lain sebagainya.

Berdasarkan perspektif Islam mengenai hiburan, hal pertama yang harus diperhatikan adalah hiburan yang ada di hotel syariah baik itu permainan maupun nyanyian, tidak boleh mengandung unsur hinaan terhadap ciptaan Allah. Selain itu hotel syariah tidak boleh menyediakan hiburan yang mengandung unsur bahaya dan bisa berakibat buruk kepada manusia atau hewan. (Janitra, 2017:80)

### **c. Prinsip Kegiatan Usaha dalam Islam dan Aplikasinya di Hotel**

Secara umum hotel adalah sesuatu kegiatan usaha yang menyediakan penyewaan fasilitas kamar, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya. Maka yang menjadi pembahasan disini adalah bagaimana Islam mengakomodasi kegiatan usaha yang berbentuk penyewaan ini, apa saja yang menjadi ketentuan dalam usaha ini, serta hak dan kewajiban para pihak menurut pandangan Islam. Kemudian unsur apa saja yang di larang dalam kegiatan usaha berikut berbagai macam interaksi lainnya yang dibentuk oleh hotel seperti dengan perbankan dan asuransi.

#### **1. Keungan Yang Bersih Dari Unsur Haram**

Suatu usaha yang menerapkan prinsip syariah dalam kegiatan usahanya tidak sempurna apabila belum menerapkan syariah dalam sisi keuangannya. Karena ada kenyataannya, tidak mungkin seseorang atau institusi dalam melakukan kegiatan usahanya tidak disertai dengan interaksi kepada sektor usaha lainnya. Interaksi ini, bisa berupa hubungan yang saling mendatangkan

keuntungan, atau sekedar memanfaatkan jasa dan membayar fee atas jasa tersebut.

Dalam hal ini, sangat mungkin terjadi sebuah hotel syariah dalam menunjang aktivitas usahanya melakukan interaksi dengan berbagai institusi keuangan seperti perbankan, asuransi, leasing dan lain sebagainya. Selain itu, hotel pun bisa melakukan aktivitas investasi ke berbagai sektor yang di yakini dapat mendatangkan keuntungan tambahan. Maka dari itu, hotel syariah harus memperhatikan sektor keuangannya agar terhindar dari hal-hal secara prinsip menjadi larangan dalam Islam seperti riba, gharar dan maysir yang bisa muncul dari hasil interaksi tersebut. (Janitra, 2017:88)

## 2. Merekrut Pekerja Non Muslim di Hotel Syariah

Syariat Islam tidak pernah mengharamkan muamalat dengan orang non-Muslim. Yang haram dalam muamalat itu adalah akad-akad haram seperti riba, penipuan, penggelapan, kecurangan dan lainnya. Dan semua itu bisa saja dilakukan oleh orang non-Muslim dan Muslim sekalipun. (Janitra, 2017:99)

Maka dari itu, Hotel Syariah untuk merekrut pekerja haruslah sesuai dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan, baik apakah pekerja tersebut seorang Muslim maupun non-Muslim. Merekrut pekerja non-Muslim hukumnya adalah boleh, terutama apabila pekerja tersebut memang ahli di bidang pekerjaan yang dibutuhkan. Dalam hotel, perekrutan pegawai non-Muslim berguna untuk menjadi back up dalam kondisi tertentu, seperti saat semua pegawai Muslim sedang libur lebaran. (Janitra, 2017:101)

#### d. Prinsip Etika dalam Islam dan Aplikasinya di Hotel

Etika merupakan penggunaan ucapan, tindakan dan akhlak terpuji. Islam memerintahkan manusia melakukan apa-apa yang bermanfaat baginya dan mencegahnya dari apa-apa yang membahayakannya. Islam mengajarkan etika-etika seseorang terhadap dirinya sendiri dan etika-etika terhadap orang lain. Hal ini tidak lain dan tidak bukan akan membawa manfaat bagi individu yang memiliki etika yang baik tersebut.

Cakupan etika dalam Islam sangat luas, karena sejatinya Islam mengatur bagaimana etika yang berkaitan dengan seluruh kegiatan manusia dari bangun tidur hingga tidur lagi. Untuk itu, kajian ini membatasi berbagai kegiatan usaha yang terjadi di hotel saja. Sebagai contohnya, cara mengucapkan salam, bagaimana etika dalam memasarkan hotel syariah, serta yang paling penting adalah bagaimana etika berpakaian baik bagi tamu pria maupun wanita. (Janitra, 2017:101-102)

##### 1. Hukum Berpakaian Dalam Islam

Pakaian, dalam bahasa Arab adalah *libas* atau jamaknya *albisah* artinya adalah sesuatu yang menutup badan, dan melindungi dari panas atau dingin. Secara umum, hukum pakaian ada lima. Yang pertama adalah fardhu yaitu pakaian yang menutup aurat dan melindungi diri dari panas dan dingin. Perihal menutup aurat, mengenakan pakaian yang tipis hingga transparan dan menampakkan aurat, juga pakaian yang ketat sehingga membetuk lekuk-lekuk tubuh, hukumnya adalah tidak boleh baik bagi pria maupun wanita. Jumhur

ulama mengharamkan seorang lelaki yang menggunakan pakaian menyerupai wanita, dan wanita yang mengenakan pakaian menyerupai lelaki.

Berdasarkan prinsip syariah mengenai aurat dan pakaian diatas, maka karyawan perempuan di hotel syariah tidak diperbolehkan mengenakan pakaian yang tidak menutupi seluruh bagian tubuhnya yang termasuk kedalam auratnya. (Janitra, 2017:106-109)

## 2. Anjuran Etika Secara Umum Bagi Staf Hotel

Syariah secara umum mengatur etika bagaimana seseorang yang memuliakan para tamunya. Dalam hal ini, hotel syariah sebagai tuan rumah, dengan semaksimal mungkin menyediakan berbagai macam fasilitas dalam rangka memuliakan tamu yang datang ke hotelnya. Fasilitas yang dimaksud baik berupa sesuatu yang berwujud seperti fasilitas kamar mandi, mushalla dan lain sebagainya, juga fasilitas tak terlihat yang diberikan oleh staf hotel, seperti salam ramah, tour guide apabila tamu ingin melihat-lihat hotel dan sebagainya. (Janitra, 2017:114)

### e. Prinsip Batasan Hubungan dalam Islam dan Aplikasinya di Hotel

Tidak di pungkiri dalam melakukan kegiatan sehari-hari di perhotelan bagi laki-laki dan perempuan untuk melakukan interaksi, baik saat menggunakan fasilitas hotel maupun di waktu ibadah, makan dan minum serta kegiatan lainnya.

Agama Islam sangat menghargai privasi, dan hal tersebut diterjemahkan ke dalam sebuah konsep menutup aurat, serta menundukkan pandangan atas

lawan jenis yang bukan termasuk mahramnya. Di perhotelan, kondisi yang dapat mempertemukan antara lawan jenis sangat banyak. Karena itu, penting untuk membahas sejauh mana batasan yang diperbolehkan dalam Islam dalam mengatur hubungan yang terjadi antara dua individu atau lebih, terutama lawan jenis yang bukan muhrimnya. (Janitra, 2017:120)

#### 1. Melihat dan Menyentuh Lawan Jenis

Yang pertama adalah mengenai melihat, terdapat beberapa pembahasan, diantaranya adalah hukum seorang pria memandangi wanita yang bukan muhrimnya dan hukum sebaliknya yaitu wanita memandangi pria yang bukan muhrimnya, kemudian pembahasan mengenai menyentuh lawan jenis yang bukan muhrimnya dan selanjutnya pembahasan tentang hukum memandangi sesama jenis. (Janitra, 2017:121)

Pembahasan pertama, adalah bagaimana hukum seorang lelaki dewasa yang melihat wanita dewasa yang bukan muhrimnya. Jumhur ulama sepakat bahwa haram hukumnya memandangi seluruh aurat wanita yang bukan muhrimnya. Hal ini di dasarkan pada firman Allah dalam surat An-Nur ayat 30 yang berbunyi:

قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ ذَلِكَ أَزْكَى لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا يَصْنَعُونَ

*Artinya: Katakanlah kepada orang laki-laki yang beriman: “Hendaklah mereka menahan pandangannya, dan memelihara kemaluannya; yang demikian itu adalah lebih suci bagi mereka, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang mereka perbuat.”(Q.S An-Nur : 30).*

Pembahasan berikutnya, adalah tentang hukum seorang wanita dewasa yang melihat pria dewasa yang bukan muhrimnya, atau dengan kata lain kebalikan dari pembasan pertama. Para ahli fiqh dari kalangan Hanafi, Maliki, Syafii dan Hanabilah sepakat tentang keharaman seorang pria yang memandang bagian tubuh mana pun dari seorang pria yang bukan muhrimnya jika disertai dengan syahwat dan perasaan menikmati, baik secara sengaja menikmati ataupun ditakutkan akan muncul perasaan tersebut. Hal ini berdasarkan firman Allah dalam surat An-Nur ayat 31 yang berbunyi:

وَقُلْ لِلْمُؤْمِنَاتِ يَغْضُضْنَ مِنْ أَبْصَارِهِنَّ وَيَحْفَظْنَ فُرُوجَهُنَّ

*Artinya: “Katakanlah kepada wanita yang beriman: Hendaklah mereka menahan pandangannya, dan kemaluannya...” (QS. An-Nur : 31).*

Jumhur ulama fiqh sepakat bahwa haram hukumnya seorang wanita menyentuh pria yang bukan mahramnya, baik bagian yang merupakan aurat pria maupun sampai pada bagian yang diperbolehkan untuk dilihat seperti wajahnya dan lain sebagainya. Para ulama juga sepakat bahwa haram hukumnya bagi lelaki untuk menyentuh tubuh wanita yang bukan muhrimnya, atau menciumnya walaupun dia mampu menjaga syahwatnya, karena terdapat unsur keharaman dan tidak adanya unsur dharuroh dan kearifan umum sebagaimana wajah dan telapak tangan yang boleh terbuka karena kearifan umum. (Janitra, 2017:124)

## 2. Aplikasi Dalam Hotel Syariah

Setelah pembahasan mengenai batasan hubungan antara yang bukan muhrim, maka yang menjadi pembahasan menerapkan prinsip ini ke dalam

kegiatan usaha perhotelan. Interaksi antara para tamu maupun dengan staf hotel selalu terjadi, di waktu dan tempat yang sangat beragam. Contohnya seperti penggunaan fasilitas kolam renang, spa, gym, restoran, bahkan tidak menutup kemungkinan akan tamu yang bukan sepasang suami istri untuk memesan di satu kamar yang sama. Maka dalam hal ini, hotel syariah seharusnya memastikan kemungkinan interaksi yang tidak sesuai dengan prinsip syariah terjadi di kawasan hotel.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya tentang memandang aurat yang bukan muhrim haram hukumnya, maka para tamu dan staf hotel baik pria maupun wanita tidak diperkenankan untuk memandang aurat lawan jenisnya yang bukan muhrim tersebut. Maka dalam hal ini, yang bisa dilakukan hotel dalam mencegah terlihatnya aurat oleh lawan jenis ini adalah dengan memisahkan fasilitas hotel yang fasilitas tersebut mengharuskan untuk membuka aurat seperti kolam renang, spa, gym, dan semua fasilitas lainnya. (Janitra, 2017:125)

#### **f. Prinsip Tata Letak dalam Islam dan Aplikasinya di Hotel**

Hal yang tidak boleh dilupakan oleh hotel syariah, adalah bagaimana hotel syariah mengatur tataletak hotelnya. Yang dimaksud adalah bagaimana penempatan posisi kamar bagi tamu Muslim, serta bagaimana posisi toilet yang ada di hotel syariah. Oleh karena Islam mengatur beberapa hal tersebut, maka kriteria ini harus diperhatikan oleh hotel syariah.

*Dari Abu Ayub bahwa Nabi saw, bersabda, “Jika salah seorang diantara kamu buang hajat besar dan kecil, maka jangan menghadap kiblat dan jangan membelakangi nya...”*

Hadis diatas berisikan tentang larangan menghadap kiblat ketika buang hajat baik itu kencing atau buang air besar.

Namun terdapat perbedaan pendapat bahwa yang dilarang itu hanya yang diluar bangunan saja, artinya ketika tidak ada pembatas antara seseorang dengan kiblat, maka buang air tidak diperbolehkan menghadap kiblat. Namun apabila didalam ruangan, hal tersebut tidak mengapa. Hal ini berdasarkan hadis Rasulullah Saw, berikut:

*Dari Ibnu Umar berkata: “Suatu hari saya pernah naik di rumah Hafshoh, kemudian saya melihat Nabi Saw, membuang hajatnya dalam kondisi menghadap Syam dan membelakangi Ka’bah.”*

Hadis diatas juga menunjukkan sebuah perbuatan Rasulullah Saw. Yang tidak diragukan lagi bahwa setiap perkataan dan pengakuan Nabi termasuk ajaran dan hujjah (dalil) dalam agama. Hal ini termasuk dalam pembagian perbuatan Nabi dalam ushul fiqh yang menyangkut penjelasan syariat, sebagaimana perbuatan Rasulullah Saw. Dalam shalat, puasa, haji, utang piutang dan lain sebagainya. Dalam kasus di atas, Rasulullah menunjukkan ajaran dalam etika ketika buang air bahwa boleh (mubah) untuk buang air membelakangi kiblat sebagaimana yang pernah dilakukan Rasulullah Saw. dalam hadis diatas. (Janitra, 2017:128-129)

#### 4. Ketentuan Hotel Syariah

Ketentuan hotel syariah terdapat beberapa ketentuan yang diatur dalam fatwa Nomor 08/DSNMUI/X/2016 yang terkait dengan perhotelan, diantara ketentuan itu ialah bahwa hotel tidak boleh menyediakan hiburan yang mengarah pada kemusyirakan, maksiat, pornografi, dan/ atau tindak asusila. Ketentuan ini merupakan ketentuan standar yang sebelumnya telah diatur melalui Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2014 yang saat ini sudah tidak berlaku lagi. Berikut ini peraturan yang menjadi ketentuan hotel syariah:

1. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila.
2. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyirakan, maksiat, pornografi, dan tindak asusila.
3. Makanan dan minuman yang disediakan oleh hotel syariah wajib mendapatkan sertifikat halal dari MUI.
4. Menyediakan fasilitas, peralatan, dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.
5. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.
6. Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/ atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.
7. Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan. (Soemitra, 2019:254)

Dari ketentuannya ini ada yang perlu dikritisi, yaitu terkait dengan ketentuan “*tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah kepada kemusyrikan*”. Konsekuensi logis dari ketetapan ini ialah setiap hotel syariah tidak diperkenankan untuk menyediakan segala sesuatu yang mengarahkan kepada hal-hal yang merusak keimanan seorang muslim (kemusyrikan), misalnya berbagai patung, lukisan bernyawa, ataupun furniture dan hiasan lainnya yang dianggap dapat menyekutukan Allah.

Pada ketentuan yang sama, dijelaskan bahwa “*tidak boleh mengarah kepada maksiat, pornografi, dan tindak asusila*”. Dengan adanya ketentuan ini maka pihak hotel harus memastikan bahwa tidak ada pengunjung hotel yang sekamar dengan muhrimnya, apakah itu melalui penunjukan surat nikah atau melalui cara lain, termasuk menyediakan fasilitas umum hotel yang sesuai dengan muhrimnya. Hal yang perlu dikritisi dari ketentuan ini adalah bagaimana jika pengunjung hotel adalah non muslim atau wisata asing, dalam fatwa ini tidak diatur mengenai ketentuan bagi wisata non muslim atau asing yang berkunjung ke hotel syariah. Jika aturan terhadap wisata muslim disamakan dengan aturan kepada non muslim atau asing akan berkurang, sehingga hotel syariah akan kalah saing dengan hotel yang ada.

Dipoin yang lain pada ketentuan hotel syariah dijelaskan bahwa makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapatkan sertifikat halal MUI. Melalui ketentuan ini, diharapkan akan banyak restoran yang mendaftarkan produk makanannya ke LPPOM-MUI. Sedangkan, pada ketentuan

hotel syariah menjelaskan bahwa hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan. Konsekuensi logis dari ketentuan ini adalah hotel syariah tidak diperkenankan untuk menggunakan layanan perbankan konvensional.

Ketentuan ini menunjukkan bahwa DSN-MUI sangat mendukung keberlangsungan dari Lembaga Keuangan Syariah, baik untuk bank maupun non bank. Sehingga, dengan adanya sinergi dari perilaku industry pariwisata halal dalam hal ini adalah hotel syariah, dapat meningkatkan market share Lembaga Keuangan Syariah, apakah itu melalui jasa pelayanan bank syariah, BMT, asuransi syariah, sukuk, multi finance syariah, dan lembaga keuangan syariah lainnya (Fadhli, 2018:29-31).

#### **D. Perbedaan Hotel Konvensional dan Hotel Syariah**

Hotel konvensional merupakan hotel yang sesuai dengan defenisi dari Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi. Yang bertujuan hanya untuk memenuhi keinginan konsumen untuk tinggal di tempat yang layak. Berbeda dengan Hotel Syariah yang didirikan sesuai syariat Islam.

Hotel syariah berdiri sesuai syar'I bertujuan untuk mencapai Falah sebagai tujuan hidup setiap insan muslim. Sehingga dalam pemenuhan konsumen, Hotel syariah tidak hanya memandang aspek materil, namun juga menekankan aspek spiritual. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat pada Hotel syariah memberikan dampak yang disebutdengan mashlahah. Mashlahah dasar kehidupan terdiri dari

beberapa aspek, yaitu: agama (dien), jiwa (nafs), intelektual, keluarga dan keturunan (nash), dan harta (maal). Sedangkan pada hotel konvensional, tidak akan memberikan dampak pada masalah karena menjalankan bisnis tidak dengan bertujuan berdasarkan lima aspek tersebut (Fadhli, 2018:15-16).

## **E. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai sesuatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu, memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dengan arti singkat, pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain (Fadhli, 2018:8).

### **2. Struktur Pelayanan**

Struktur pelayanan hotel syariah mengacu pada pandangan Islam tentang pelayanan. Islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kaidah Islam yang memenuhi keramah-tamahan,

bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengacukan kata maaf dan terimakasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang diperbolehkan oleh syariah, yaitu menjurus pada khalwat (bercampurnya antara pria dan wanita yang tidak sesuai dengan kaidah syariah). Sebagaimana Firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا  
الْقَلَائِدَ وَلَا أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ  
فَأَصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا  
وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ  
شَدِيدُ الْعِقَابِ

*Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya” (Q.S Al-Maidah: 2).*

### 3. Kualitas Pelayanan

Perkembangan dunia bisnis yang begitu pesat mendorong setiap perusahaan untuk mengantisipasi persaingan yang ketat. Strategi yang tepat diperlukan untuk menghadapi persaingan agar bisa bertahan dipasaran. Strategi

diperlukan terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan.

Teori yang populer menyatakan bahwa penyedia jasa harus mampu memuaskan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan. Perusahaan jasa yang sukses adalah perusahaan yang mampu mencapai tingkat kualitas secara konsisten. Manajemen Kualitas Total atau yang dikenal dengan Total Quality Management (TQM) merupakan konsep yang selalu dicari untuk dicapai oleh semua perusahaan dan selalu mendapat prioritas untuk mencapainya (Ariani, 2009:178).

Pengertian Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai kebutuhan dan keinginannya. Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan sarana serta prasarana yang dimiliki guna menunjang pelayanan. (Kasmir, 2018:64)

Harapan pelanggan diyakini memiliki peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk atau jasa dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada korelasi yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan, dengan demikian harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat nilai berbeda oleh

pelanggannya. Berikut ini terdapat lima determinan kualitas jasa yang harus dirincikan, yaitu:

1. Kehandalan (*Reliability*)

Hal ini didasari oleh kemampuan perusahaan hotel untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Kehandalan (*reliability*) sebagaimana di contohkan Nabi Muhammad saw. dalam Al-Qur'an Surah Al-Ahzab Ayat 21.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ آءِخِرَ  
وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

*Artinya "Sesungguhnya telah ada pada Rasullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah" (Q.S Al Ahzab : 21).*

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesigapan karyawan hotel dalam membantu pelanggan dan memberikan yang cepat dan tanggap pada pelanggan saat dibutuhkan yang meliputi antara lain: kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, menangani keluhan pelanggan, dan lain-lain.

Daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah AlMā'idah Ayat 1.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أَحَلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةَ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ  
غَيْرَ مُحَلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji....”. (Q.S Al Maidah : 1).

Juga profesional dalam bekerja, sebagaimana disebut dalam Alqur’an Surah al-Insyirah Ayat 7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)” (Q.S Al Insyirah : 7).

### 3. Jaminan (Assurance)

Jaminan meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan secara cepat, kualitas keramahan serta kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. jaminan (assurance), dapat diberikan berupa kemandirian, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah al-Syu’arā Ayat 181-182.

وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Artinya: “sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar” (Q.S Al Syu'ara : 181-182).

#### 4. Empati (Empathy)

Empati merupakan perhatian yang diberikan perusahaan perhotelan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan dengan kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dengan baik dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan Surah al-Nahl Ayat 90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ  
وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran” (Q.S Al Nahl : 90).

### 5. Terwujud (*Tangible*)

Hal ini meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, meliputi bangunan gedung, perlengkapan, ruangan font office, tersedia tempat parker yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan.

Kemampuan fisik (*tangible*) misalnya santun dalam berbusana sebagaimana Alqur'an Surah al-A'raf Ayat 26.

يٰۤاٰدَمُ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلٰىكَ لِبَاسًا يُّوْرِيْ سَوْءَ بَدْنِكَ وَرِيْشًا طَيِّبًا وَلِبَاسُ التَّقْوٰى ذٰلِكَ خَيْرٌ ۗ ذٰلِكَ مِنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ

*Artinya: "Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan..." (Q.S Al A'raf : 26).*

Fasilitas juga termasuk ke dalam bukti fisik yang dalam hal ini Allah melarang menonjolkan kemewahan sesuai dengan Surah al-Takātsur Ayat 1- 5.

اَلْهٰكُمُ التَّكٰثُرُ (1) حَتّٰى زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ (2) كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُوْنَ (3) ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُوْنَ (4) كَلَّا لَوْ تَعْلَمُوْنَ عِلْمَ الْيَقِيْنِ (5) لَتَرُوْنَ الْجَحِيْمَ (6) ثُمَّ لَتَرُوْنَهَا عَيْنَ الْيَقِيْنِ (7) ثُمَّ لَتَسْأَلَنَّ يَوْمَئِذٍ عَنِ النَّعِيْمِ

*Artinya: "Bermegah-megahan telah melalaikan kamu sampai kamu masuk dalam kubur..." (Q.S Al- Takatsur : 1-8).*

#### 4. Pandangan Islam tentang Pelayanan

Islam memberikan pandangannya mengenai pelayanan. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang atau jasa pelayanan, hendaknya memberikan yang berkualitas. Seperti yang dijelaskan pada QS. Al-Baqarah Ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ (٢٦٧)

*Artinya: “Hai orang-orang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Q.S Al-Baqarah : 267).*

Allah juga memerintahkan hambanya secara jelas melalui Al-Qur'an agar kaum muslim bersifat lemah lembut dan sopan santun, hal ini juga dapat dikaitkan dengan melayani pelanggan. Karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha, akan menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang dijalankan.

Sebagaimana yang dijelaskan dalam QS. Ali Imran Ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

*Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekeliling mu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan bagi mereka, dan*

*bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya (Q.S Ali Imran : 159).*

#### **F. Pengertian Tamu**

Tamu memiliki 2 arti. Tamu adalah sebuah *homonym* karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Tamu memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga tamu dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan.

Arti kata Tamu adalah orang yang datang berkunjung (melawat dan sebagainya) ke tempat orang lain atau ke perjamuan. (<https://id.wikipedia.org/>)

Arti kata Tamu adalah orang yang datang untuk menginap (di hotel), untuk membeli (di toko). (KBBI, Kamus Versi Online)

#### **G. Tinjauan Penelitian yang Relevan**

Langkah ini ditempuh agar peneliti lebih fokus dan tidak mengulang penelitian-penelitian yang sudah ada.

Penelitian pertama, Pertiwi Putri (2019) meneliti tentang “*Analisis Kelayakan Graha Badnur Kost Syariah Menjadi Hotel Syariah*”. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Graha Badnur Kost Syariah berdasarkan peraturan menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah adalah 79% termasuk dalam golongan Hotel Syariah Hilal-1 yang merupakan golongan Hotel Syariah

yang dinilai memenuhi seluruh kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperuntukkan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim. Dengan melihat penelitian di atas, peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian ini dengan judul *“Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah pada Graha Badnur Hotel Syariah”*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah :

- Konsep penelitiannya yang dimana penelitian diatas meneliti tentang “kelayakan”, sedangkan yang diteliti oleh peneliti ini tentang “penerapan prinsip syariah”.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah :

- Tempat penelitian yaitu sama-sama di Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru.

Penelitian Kedua, Sholeh Aufa Saffanah Fitri (2018) meneliti tentang *“Penerapan Prinsip Syariah Pada Bayt Kaboki Hotel Bali Menurut Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016”*. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa, penerapan prinsip syariah pada Hotel Bali Bayt Kaboki Hotel telah sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016.

Dengan melihat penelitian di atas, perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah :

- Lokasi penelitian dimana penelitian diatas meneliti di “Bayt Kaboki Hotel Bali”, dan penelitian ini di “Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru”.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah :

- Sama-sama meneliti tentang “Prinsip Syariah Pada Hotel “.

Penelitian Ketiga, Awaliya Khoirun Nisa (2018) meneliti tentang “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah Di Solo*”. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $3,460 > 1,665$  dan penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar  $4,612 > 1,665$ .

Dengan melihat penelitian diatas, perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah :

- Lokasi penelitian dimana penelitian diatas meneliti di Arini Hotel Syariah Solo dan The Amarani Hotel Syariah Solo sedangkan penelitian ini dilakukan di Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru.
- Peneliti diatas menggunakan jenis penelitian kuantitatif *survey research* dan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah

- Objek penelitiannya yaitu sama-sama Hotel.

#### **H. Konsep Operasional**

Berdasarkan landasan teori diatas yang telah diuraikan, berikut merupakan konsep operasional mengenai penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap pelayanan tamu pada hotel syariah (studi kasus pada Graha Badnur Hotel Syariah):

Tabel 3

## Konsep Operasional

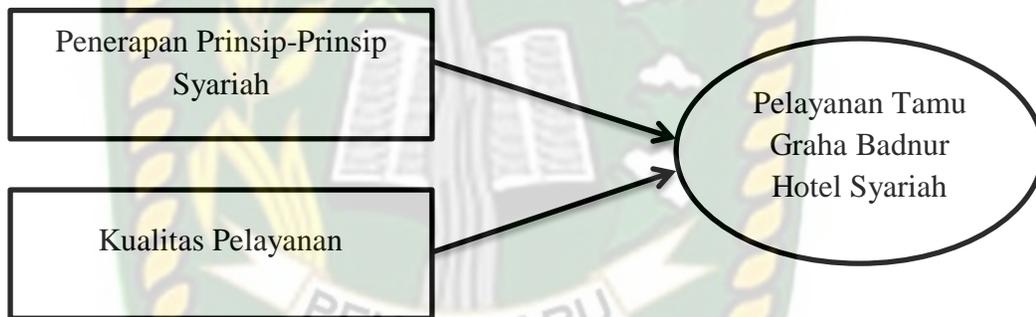
Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator
“ Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Pelayanan Tamu Pada Hotel Syariah (studi kasus Graha Badnur Hotel Syariah)”	1. Prinsip - Prinsip Syariah	1. Prinsip Konsumsi	1. Makanan 2. Minuman 3. Obat-obatan dan Kosmetika
		2. Prinsip Hiburan	1. Fasilitas dan Kegiatan Hiburan 2. Hiasan
		3. Prinsip Kegiatan Usaha	1. Merekrut pekerja Non Muslim di Hotel Syariah 2. Kerjasama dalam berinteraksi
		4. Prinsip Etika	1. Hukum berpakaian 2. Aturan pemasaran 3. Etika Karyawan
		5. Prinsip Batasan Hubungan	1. Hubungan Lawan Jenis
		6. Prinsip Tata Letak	1. Menurut Hilal 1 & 2
	2. Kualitas Pelayanan	1. Kehandalan ( <i>Reability</i> )	1. Kemampuan karyawan dalam melayani pengunjung
		2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1. Kesigapan karyawan dalam melayani pengunjung
		3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Kualitas keramahan 2. Kesopanan karyawan

			3. Mampu memberikan rasa aman (keamanan)
		4. Empati ( <i>Empaty</i> )	1. Keterampilan dalam berkomunikasi
		5. Terwujud ( <i>Tangibel</i> )	1. Kemampuan Fisik

Sumber : Data Olahan 2020

### I. Kerangka Konseptual

**Gambar II : Kerangka Konseptual**



Sumber : Data Olahan 2020

Penerapan prinsip syariah yang mengacu pada Al-Qur'an, Hadits, dan Undang-undang yang terkait yaitu Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan Berpedoman pada Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah yang di dalamnya mengatur ketentuan hotel syariah. Graha Badnur Hotel Syariah sebagai objek penelitian dari penerapan prinsip syariah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (field research) yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden. (Misbahuddin & Hasan, 2014:5)

Penelitian kualitatif menggunakan metode penalaran induktif dan sangat percaya bahwa terdapat banyak perspektif yang akan dapat diungkapkan. Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial dan pada pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari responden dibawah studi. Hal ini didasarkan pada kepercayaan bahwa pengetahuan dihasilkan dari setting sosial dan bahwa pemahaman pengetahuan sosial adalah suatu proses ilmiah yang sah (legitimate). (Emzir, 2012:2)

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian Deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang disusun dalam rangka memberi gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah berasal dari subjek dan objek penelitian (Sanusi, 2011:13).

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Graha Badnur Hotel Syariah di jalan Gabus, Wonorejo, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan selama 4 (empat) bulan, terhitung dari bulan Mei 2020 s/d Agustus 2020 dengan perencanaan sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Tabel Waktu**

NO	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan Penelitian																
2.	Pengumpulan Data Penelitian																
3.	Pengolahan dan Analisis Data Penelitian																
4.	Penulisan Laporan Penelitian																

Sumber : Data Olahan 2020

### C. Subjek dan Objek Penelitian

#### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Graha Badnur Hotel Syariah di jalan Gabus, Wonorejo, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru.

#### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah dari pelayanan Pada Hotel Graha Badnur Syariah.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan salah satu hal yang esensial dan perlu mendapat perhatian dengan saksama apabila peneliti ingin menyimpulkan suatu hasil yang dapat dipercaya dan tepat guna untuk daerah (area) atau objek penelitiannya. (Yusuf, 2014:145).

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru yang berjumlah 13 orang dan 10 orang dari pengunjung hotel.

## 2. Sampel

Sampel yang baik adalah sampel yang dapat mewakili karakteristik populasinya yang ditunjukkan untuk oleh tingkat akurasi dan presisinya. Tingkat akurasi menunjukkan pada pengertian sampai sejauh mana sampel yang diambil itu berpengaruh oleh sifat bias penelitian (Sanusi, 2011:88).

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan, teman dan guru penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan disebut statistic, tetapi sampel teoristik, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori.

Mengingat terbatasnya populasi penelitian, maka peneliti menggunakan sampel jenuh. Artinya semua populasi dijadikan sampel.

Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bisa semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat

generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota dijadikan sampel. (Sugiyono, 2013:68)

#### **E. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari sumber individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. (Umar, 2014:42)

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpulan data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. (Umar, 2014:42)

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, yakni tentang Penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap pelayanan tamu pada Graha Badnu Hotel Syariah Pekanbaru. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu. Observasi dapat diklasifikasikan dalam berbagai bentuk, yang mempunyai berbagai fungsi sesuai dengan tujuan dan metode penelitian yang digunakan. (Emzir, 2012:37-38)

Observasi merupakan pengamatan dimana peneliti mengamati langsung terhadap gejala-gejala objek yang diselidiki baik pengamatan itu dilaksanakan dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi yang diadakan.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. (Narbuko dan Achmadi, 2013:83)

## 3. Dokumentasi

Para peneliti mengumpulkan bahan tertulis seperti berita di media, notulen-notulen rapat, surat menyurat dan laporan-laporan untuk mencari informasi yang di perlukan. (Afrizal, 2014:21)

## G. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah semua data terhimpun dan telah dapat gambaran yang menyeluruh tentang objek penelitian. Pada penelitian kualitatif, pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui tahap memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*), dan proses pembeberan (*tabulating*).

- a. Penyuntingan (*Editing*), yakni pemeriksaan terhadap data, apakah ada pengisian data yang salah, keliru atau tidak logis. Editing atau

penyuntingan dilakukan terhadap data yang telah terkumpul dengan baik melalui wawancara.

- b. Pengkodean (*Coding*), yakni pemberian tanda, simbol, kode bagi tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama.
- c. Pentabulansian (*Tabulating*), yakni mentabulasi data untuk memudahkan melakukan analisa, selanjutnya dilakukan interpretasi/penafsiran guna sampai pada kesimpulan akhir dari penelitian.

#### **H. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap pelayanan tamu pada Graha Badnur Hotel Syariah.

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknis analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk system pengujiannya. (Sanusi, 2017 : 115)

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu dengan menggambarkan objek sesuai dengan apa yang dikatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan juga perilaku yang nyata, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Setelah analisis data selesai maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Umum Tempat Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat Graha Badnur Hotel Syariah

Masyarakat kota Pekanbaru yang terkenal dengan budaya melayu dan identic dengan agama Islam, sangat mengedepankan ajaran syariah dalam segala hal, baik dalam kehidupan bermasyarakat maupun perekonomian. Terbukti dengan bermunculan perusahaan dengan konsep syariah dan lembaga keuangan syariah, salah satunya adalah Graha Badnur Hotel Syariah.

Graha Badnur Hotel Syariah adalah salah satu hotel yang terletak di jalan Gabus No.03 Marpoyan Damai, Pekanbaru. Hotel ini berdiri pada tahun 2012 dan mulai beroperasi pada tanggal 25 Februari 2017.

Pada saat ini Graha Badnur Hotel Syariah memiliki 52 kamar dan dilengkapi dengan fasilitas seperti, *Restaurant, Room Meeting* serta area parkir yang luas dan memadai. Gedung Graha Badnur Hotel Syariah memiliki 5 lantai, yaitu : lantai 1 terdiri dari *Lobby, Restaurant* dan area Parkir, untuk lantai 2, 3, dan 4 terdiri dari kamar sedangkan untuk lantai 5 terdiri dari *Room Meeting*. Graha Badnur Hotel Syariah memiliki 6 tipe kamar yaitu, *Standar Room, Superior Room, Deluxe Room, Executive Room, Junior Suite, Family Suite Room*. Graha Badnur Hotel Syariah juga menerima penyewaan kamar dalam bentuk harian, mingguan maupun bulanan.

## 2. Visi, Misi dan Tujuan Graha Badnur Hotel Syariah

### a. Visi

Visi Hotel Graha Badnur Syariah adalah sukses bersama dan dinyatakan dalam tiga hal yang tak dapat terpisahkan yaitu:

1. Memberikan pelayanan terbaik bagi Pelanggan
2. Menjadi tempat bekerja terbaik bagi karyawan
3. Memberikan “*return on investment*” yang baik bagi owner

### b. Misi

Untuk dapat melaksanakan visi tersebut maka Graha Badnur Hotel Syariah melakukan misi :

Mengembangkan perusahaan syariah yang menjunjung tinggi nilai-nilai Islam dan karyawan yang berkualitas untuk menciptakan hubungan jangka panjang sekaligus menjadi mitra bagi para pelanggan.

### c. Tujuan

Graha Badnur Hotel Syariah memiliki tujuan untuk terus berkembang dan menjadi yang terbaik dalam visi dan misi perusahaan.

## 3. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki Graha Badnur Hotel Syariah

### a. Kamar

#### 1. Suite

Kamar tipe *suite* dapat dikatakan seperti apartemen kecil didalam sebuah penginapan, dengan ukuran yang lebih besar dari standart dan memiliki beberapa ruangan lain didalamnya seperti ruang tidur, ruang

tamu, kamar mandi dan dapur. Biasanya kamar ini digunakan oleh orang-orang bisnis dan keluarga yang tinggal di hotel untuk waktu yang lama.

## 2. Deluxe

Merupakan kamar yang luasnya melebihi standart dan memiliki fasilitas yang melebihi dari *moderate room*, didesain khusus untuk tamu yang memiliki tingkat aktivitas bisnis maupun tamu yang sekedar mengisi liburannya dengan merasakan layanan dan kenyamanan yang professional.

## 3. Superior

Merupakan kamar yang lebih luas dengan fasilitas yang lebih lengkap dari kamar standar.

- a. Memiliki restoran 24 jam
- b. Memiliki Transportasi antar jemput
- c. Memiliki Laundry
- d. Memiliki ruang pertemuan
- e. Kelengkapan lain seperti AC, TV, LCD, Lemari Pakaian, Kulkas, telepon, dan ruang bagian dalam yang nyaman.

## 4. Pengaturan Graha Badnur Hotel Syariah

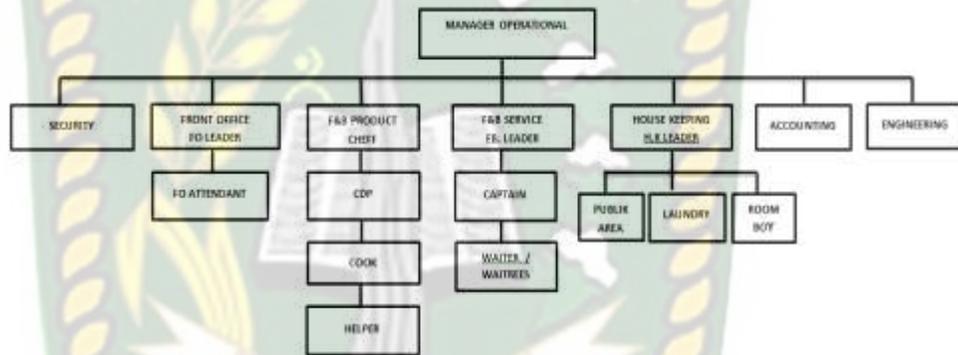
- a. Setiap pengunjung yang menginap harus memperlihatkan surat nikah atau KTP
- b. Pasangan yang bukan muhrim tidak diperbolehkan satu kamar.
- c. Bagi tamu Extend (*Long Stay*) setiap 2 hari sekali, akan diminta tambahan deposit.

- d. Menyediakan sarapan pagi *buffet* untuk 2 orang.
- e. Anak – anak dibawah usia 12 tahun tidak dikenakan biaya tambahan.
- f. Waktu *check out time* 12.00 WIB.

## 5. Struktur Organisasi Graha Badnur Hotel Syariah

Susunan struktur organisasi Graha Badnur Hotel Syariah adalah sebagai berikut:

**Gambar 3: Struktur Organisasi Graha Badnur Hotel Syariah**



Sumber: Data dari Graha Badnur Hotel Syariah

Adapun tugas setiap departemen yang ada di Graha Badnur Hotel Syariah adalah sebagai berikut :

### a. Pemimpin

Tugas pemimpin Graha Badnur Hotel Syariah adalah sebagai berikut ;

1. Memimpin usaha Graha Badnur Hotel Syariah
2. Mengambil kebijakan dan keputusan untuk kemajuan Graha Badnur Hotel Syariah
3. Bertanggung jawab atas jalannya usaha Graha Badnur Hotel Syariah

4. Menaikkan dan memberhentikan karyawan, serta menunjuk karyawan sebagai perwakilan dalam menjalankan operasional Graha Badnur Hotel Syariah. Misalnya dalam menjalankan operasional hotel setiap hari pimpinan mewakilkan kepada manajer operasional.

b. Manajer Operasional

Tugas dari Manajer Operasional adalah sebagai berikut :

1. Memimpin dan megkoordinir operasional Graha Badnur Hotel Syariah
2. Bertanggung jawab atas perkembangan Graha Badnur Hotel Syariah
3. Sebagai wakil dari pimpinan untuk mengambil kebijakan tentang operasional hotel dalam memajukan Graha Badbur Hotel Syariah
4. Membuat strategi serta mengevaluasi internal untuk perkembangan Graha Badnur Hotel Syariah
5. Melakukan pengawasan, pembinaan dan monitoring atas operasional Graha Badnur Hotel Syariah

c. *Accounting*

Tugas dari accounting yang ada di Graha Badnur Hotel Syariah sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab atas pencatatan keuangan Graha Badnur Hotel Syariah
2. Mencatatat setiap transaksi pemasukkan keuangan
3. Menyusun dan menyerahkan laporan keuangan pada pimpinan
4. Merapikan dan menerbitkan pencatatan keuangan

5. Menyusun dan membuat laporan keuangan bulanan

d. HR (Human Manajer)

Tugas dari Human Manajer pada Graha Badnur Hotel Syariah sebagai berikut :

1. Mengelola Sumber Daya Manusia yang ada pada Graha Badnur Hotel Syariah
2. Menerima dan mengangkat karyawan baru
3. Menyelenggarakan semua administrasi kepegawaian dan kegiatan karyawan
4. Mengadakan pelatihan karyawan untuk meningkatkan professionalism terhadap tamu.

e. *Front Office*

Tugas depertemen *Front Office* Graha Badnur Hotel Syariah sebagai berikut :

1. Menjual dan menawarkan produk dan layanan kepada tamu
2. Melayani tamu dalam melakukan *check in* dan *check out*
3. Memberikan informasi tentang layanan di dalam dan di luar hotel
4. Menyelesaikan administrasi, pencatatan dan pendaftaran tamu
5. Memberikan citra dan kesan yang positif serta menampung krisis dan keluhan tamu yang menginap
6. Memantau dan memobilitas pada CCTV yang ada di lobby

7. Bekerjasama dengan bagian lain dalam melayani tamu selama *check in*.

f. *House Keeping*

Departemen *House Keeping* pada Graha Badnur Hotel Syariah dibagi menjadi dua bagian sebagai berikut ;

1. *Room Boy*

Tugas Room Boy Graha Badnur Hotel Syariah diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab atas kebersihan kamar-kamar tamu yang dimiliki
- b. Menyiapkan kamar bagi tamu yang ingin melakukan *check in*
- c. Memastikan stok perlengkapan kamar, peralatan dan bahan pembersih selalu tersedia
- d. Merapikan kembali kamar tamu setelah tamu *check out* dari hotel

2. *Public Area*

- a. Bertanggung jawab atas kebersihan area umum yang dimiliki
- b. Bertanggung jawab membersihkan sampah yang ada di tempat sampah lingkungan hotel
- c. Menjaga kebersihan lorong-lorong
- d. Menjaga keindahan area umum penginapan

g. *Security*

Bagian *Security* Graha Badnur Hotel Syariah memiliki tugas dan peran sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab atas keamanan Graha Badnur Hotel Syariah secara keseluruhan
2. Menciptakan kondisi yang aman agar tamu betah untuk tinggal
3. Menegur dan mengingatkan tamu yang melanggar peraturan
4. Memastikan keamanan setiap kendaraan milik tamu
5. Memantau mobilitas hotel melalui CCTV yang ada di Graha Badnur Hotel Syariah.

**B. Hasil Data Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, oleh karena itu data yang disajikan dalam bab ini adalah data yang dikumpulkan dari lapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari wawancara ini akan menunjukkan bagaimana penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap pelayanan tamu pada Graha Badnur Hotel Syariah. Wawancara ini dilakukan terhadap Pengelola/Pengurus, Karyawan dan Tamu Graha Badnur Hotel Syariah. Kemudian hasil wawancara akan disajikan dalam bentuk uraian singkat ke dalam masing-masing kategori dan disimpulkan secara kualitatif.

Tabel 5

**Hasil Wawancara Tentang Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada  
Graha Badnur Hotel Syariah**

No	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
1.	Prinsip Konsumsi	1. Apakah Graha Badnur Hotel Syariah menyediakan makanan yang halal dan sehat untuk para tamu ?	Ya, Graha Badnur Hotel Syariah menyediakan Makanan dan Minuman Halal dan Sehat.
		2. Apakah Graha Badnur Hotel Syariah menyediakan minuman yang berakohol ?	Tidak, Graha Badnur Hotel Syariah tidak menyediakan Minuman yang mengandung berakohol.
		3. Apakah Graha Badnur Hotel Syariah menyediakan Obat-obatan dan Kosmetika yang berlabelkan halal ?	Tidak, Graha Badnur Hotel Syariah tidak menyediakan Kosmetik dan Obat-obatan
2.	Prinsip Hiburan	1. Apakah Graha Badnur Hotel Syariah menyediakan fasilitas dan kegiatan hiburan ?	Tidak, Graha Badnur Hotel Syariah tidak memiliki failitas dan kegiatan hiburan.
		2. Graha Badnur Hotel Syariah menyedia hiburan seperti apa ?	Tidak , karena Graha Badnur Hotel Syariah tidak ada menyediakan hiburan.
3.	Prinsip Kegiatan Usaha	1. Apakah Graha Badnur Hotel Syariah menggunakan	Graha Badnur Hotel Syariah tidak memiliki kerjasama dengan Bank Konvensional.

		pinjaman pada bank konvensional ?	
		2. Apakah Graha Badnur Hotel Syariah juga merekrut pekerja non-Muslim ?	Tidak
4.	Prinsip Etika	1. Apakah karyawan Graha Badnur Hotel Syariah memiliki sifat yang lemah lembut dalam melayani tamu ?	Iya, Karena karyawan Graha Badnur Hotel Syariah menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam bekerja khususnya dibagian pelayanan seperti resepsionis dan Administrasi.
		2. Apakah karyawan Graha Badnur Hotel Syariah berpakaian rapi dan Islamiah ?	Iya, karyawan Graha Badnur Hotel Syariah wajib berpakaian rapi dan menutup aurat, khusus bagi karyawan perempuan diwajibkan memakai hijab.
5.	Prinsip Batasan Hubungan	1. Apakah Graha Badnur Hotel Syariah menerapkan peraturan yang selektif bagi pasangan menginap ?	Iya, karena ketika tamu check-in yg membawa lawan jenis kita minta KTP, dan buku nikah.
		2. Apakah Graha Badnur Hotel Syariah memiliki kamar ganti yang berbeda bagi pengguna fasilitas SPA dan Kolam Renang ?	Tidak, karena Graha Badnur Hotel Syariah tidak memiliki fasilitas SPA dan Kolam Renang.
6.	Prinsip Tata Letak	1. Bagaimana Graha Badnur Hotel Syariah mengatur tata letak hotelnya ?	Ya, Graha Badnur Hotel Syariah mengikuti SOP yang ada.

Sumber: Data Olahan 2020

**Tabel 6**

**Hasil Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan Graha Badnur Hotel**

**Syariah**

No	Demensi	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kehandalan	1. Apakah pengurus Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat ?	Iya, Graha Badnur Hotel Syariah memberikan pelayanan yang cepat dan akurat.
		2. Apakah pengurus Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru mampu menyelesaikan bermacam transaksi secara tepat pada waktunya ?	Iya, Graha Badnur Hotel Syariah dapat melakukan transaksi secara cepat dan pada waktunya.
2.	Daya Tanggap	1. Apakah Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru berinisiatif melayani tamu hotel ?	Iya, setiap karyawan Graha Badnur Hotel Syariah memiliki inisiatif dan berperilaku baik pada setiap tamu.
3.	Jaminan	1. Apakah pengurus Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru memiliki sifat lembah lembut dan kesopanan dalam melayani tamu ?	Iya, karyawan Graha Badnur Hotel Syariah memiliki sifat yang lemah lembut dan sopan, terlebih lagi karyawan pada bagian pelayanan, seperti resepsionis dan administrasi.
		2. Apakah pengurus Graha Badnur	Iya, Graha Badnur Hotel Syariah memilki 2 orang

		Hotel Syariah Pekanbaru memiliki petugas keamanan ?	security, yang bertugas selama 24 jam.
4.	Empati	1. Apakah pengurus Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru mampu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dalam memahami kebutuhan dan keinginan tamu ?	Iya, Graha Badnur Hotel Syariah menyediakan telepon di setiap kamar tamu, dan apabila ada tamu yang membutuhkan sesuatu seperti memesan makanan, bisa langsung menghubungi resepsionis.
5.	Terwujud (Bukti Fisik)	1. Apakah Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru berlokasi hotel yang strategis ?	Iya, karena Graha Badnur Hotel Syariah berlokasi dekat dengan pusat kota, mall dan pasar tradisional.
		2. Apakah Graha Badnur Hotel Syariah menyediakan fasilitas yang memadai, seperti : kamar, restoran, fasilitas olahraga, hiburan, dan lain sebagainya ?	Iya, Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru memiliki 51 kamar dengan berbagai tipe kamar ada yg suite, junior, deluxe, hingga standart dan juga memiliki 2 musholla, dan parkir yang luas.
		3. Apakah Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru terlihat rapi dan Islamiyah ?	Iya, Graha Badnur Hotel Syariah terlihat rapi dan bersih.

Sumber: Data Olahan 2020

### C. Analisis Data Dan Pembahasan

Berdasarkan hal-hal yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, peneliti telah menemukan data yang memang diharapkan, baik data dari hasil

penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, maka selanjutnya peneliti akan melakukan analisis data untuk menjelaskan lebih lanjut tentang hasil penelitian. Pada bab ini penulis akan menguraikan bahasan penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Sesuai dengan teknik analisis data yang dipilih maka peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu pemaparan dengan menganalisis data yang telah peneliti kumpulkan dari wawancara observasi, selama peneliti mengadakan penelitian di Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru. Di bawah ini adalah hasil dari analisis peneliti yaitu:

**a. Bagaimana Penerapan prinsip-prinsip syariah pada Graha Badnur Hotel Syariah ?**

Ketentuan hotel syariah, menyimpulkan bahwa terdapat enam (6) prinsip dasar syariah yang harus di perhatikan oleh hotel bersistem operasional syariah, yaitu : prinsip syariah tentang konsumsi, kemudian tentang hiburan, kegiatan usaha, etika, batasan hubungan, yang terakhir adalah terkait tentang tata letak.

Berikut ini pembahasan hasil dari penerapan prinsip-prinsip syariah yang di terapkan oleh Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru :

1. Prinsip Konsumsi

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada seluruh karyawan Graha Badnur Hotel Syariah menyatakan bahwa dalam

prinsip konsumsi baik dari segi makanan, minuman, kosmetik dan obat-obatan.

Graha Badnur Hotel Syariah sudah menjamin kualitas dan mutu dari bahan-bahan yang *fresh* dan halal untuk dikonsumsi oleh tamu yang menginap.

Hal ini sesuai dengan larangan dalam Al-Qur'an bahwa diperbolehkan mengkonsumsi yang baik, dan diharamkan mengkonsumsi sesuatu yang najis dan mendatangkan mudharat.

Firman Allah dalam surat Al-Mai'dah ayat 4 yang berbunyi :

يَسْأَلُونَكَ مَاذَا أُحِلَّ لَهُمْ قُلْ أُحِلَّ لَكُمْ الطَّيِّبَاتُ ۗ

Artinya : Mereka menanyakan kepadamu: “Apakah yang dihalalkan bagi mereka?”. katakanlah: “Dihalalkan bagimu yang baik-baik...”(Q.S Al-Mai'dah : 4)

## 2. Prinsip hiburan

Pada prinsipnya, hiburan diperbolehkan dalam Islam dengan beberapa syarat. Syarat yang pertama adalah hiburan tersebut tidak boleh mengandung unsur hinaan terhadap ciptaan Allah, selain itu hiburan tidak boleh mengandung unsur yang mendatangkan bahaya dan bisa berakibat buruk kepada manusia atau hewan seperti sabung

ayam, mengadu domba binatang, dan segala macam permainan yang sejenis dengan ini.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada seluruh karyawan menyatakan bahwa dalam hal fasilitas dan kegiatan hiburan Graha Badnur Hotel Syariah tidak menyediakan fasilitas hiburan atau pun kegiatan hiburan, untuk sekarang Graha Badnur Hotel Syariah hanya menyediakan hiburan yang di sediakan disetiap kamar berupa televisi, jasa penginapan dan restaurant.

Graha Badnur Hotel Syariah menghias setiap ruangan dengan rapi dan indah, dengan meletakkan beberapa barang seperti lukisan, ukiran, keramik-keramik, dan di loby mereka juga meletakkan aquarium yang berisikan ikan arwana, bertujuan agar memperindah dan mempercantik tampilan dan suasana hotel. Yang dengannya para tamu akan merasa nyaman dan terhibur hatinya mengunjungi hotel.

### 3. Prinsip Kegiatan Usaha

Pada umumnya hotel adalah kegiatan usaha yang menyediakan penyewaan fasilitas kamar, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan Graha Badnur Hotel Syariah tidak merekrut pekerja non-Muslim tidak ada alasan dalam hal ini, hanya untuk sekarang belum ada pelamar non-Muslim.

Suatu usaha yang menerapkan prinsip syariah dalam kegiatan usahanya tidak sempurna apabila belum menerapkan syariah dalam sisi keuangannya. Karena pada kenyataannya, tidak mungkin seseorang atau intitusi dalam melakukan kegiatan usahanya tidak disertai dengan interaksi kepada berbagai sector usaha lainnya. Interaksi ini, bisa berupa hubungan yang saling mendatangkan keuntungan, atau sekedar memanfaatkan jasa dan membayar fee atas jasa tersebut.

#### 4. Prinsip Etika

Etika merupakan penggunaan ucapan, tindakan dan akhlak terpuji. Islam memerintahkan manusia melakukan apa-apa yang bermanfaat baginya dan mencegahnya dari apa-apa yang membahayakannya. Islam mengajarkan etika-etika seseorang terhadap dirinya sendiri dan etika-etika terhadap orang lain. Hal ini tidak lain dan tidak bukan akan membawa manfaat bagi individu yang memiliki etika yang baik tersebut.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan seluruh karyawan Graha Badnur Hotel Syariah, dalam hal berpakaian, Graha Badnur Hotel Syariah mewajibkan karyawannya untuk memakai pakaian yang rapi dan menutup aurat, bagi karyawan wanita diwajibkan untuk memakai jilbab.

Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-A'araf ayat 31 yang berbunyi:

يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا ۚ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ

Artinya: *Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan. ( Q.S Al-A'araf : 31)*

Graha Badnur Hotel Syariah sangat memuliakan para tamunya, pertama adalah etika tentang mengucapkan salam kepada seluruh tamu maupun selain tamu yang ada dikawasan hotel, baik yang ia kenal maupun tidak. Selaian etika mengucapkan salam karyawan Graha Badnur Hotel Syariah juga memberikan berbagai macam layanan lebih yang bertujuan untuk menghormati dan memberikan kenyamanan kepada para tamunya. Seperti menyediakan perlengkapan sholat di setiap musholanya. Selain itu, Graha Badnur Hotel Syariah juga menyediakan paket penyewaan fasilitas meeting yang bernuansa Islami dengan menyediakan makanan, minuman, kurma, kismis.

##### 5. Prinsip Batasan Hubungan

Bagaimana menerapkan prinsip ini kedalam kegiatan usaha perhotelan. Interaksi antara para tamu maupun dengan staf hotel selalu

terjadi, di waktu dan tempat yang sangat beragam. Contohnya dalam penggunaan fasilitas kolam renang, spa, gym, restoran, bahkan tidak menutup kemungkinan akan tamu yang bukan suami istri untuk memesan di satu kamar yang sama.

Dalam hal ini, Graha Badnur Hotel Syariah mewajibkan tamu pria dan wanita yang mengaku sebagai suami istri yang ingin memesan kamar, atau masuk ke hotel harus memperlihatkan surat nikahnya terlebih dahulu. Dan untuk fasilitas kolam renang, spa dan gym, Graha Badnur Hotel Syariah tidak memiliki atau menyediakan fasilitas tersebut.

#### 6. Prinsip Tata letak

Yang dimaksud prinsip tata letak ini adalah, bagaimana penempatan posisi kamar bagi tamu Muslim, serta bagaimana posisi toilet yang ada di hotel syariah. Dalam hal ini, Graha Badnur Hotel Syariah memperhatikan betul dalam memposisikan kloset yang ada di hotel agar tidak menghadap atau membelakangi kiblat, sehingga para tamu atau karyawan yang ada di hotel tidak membuang hajat menghadap ataupun membelakangi kiblat.

**b. Bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan prinsip syariah pada Graha Badnur Hotel Syariah ?**

**Tabel 7**

**Kehandalan**

No	Pertanyaan	Responden		
		Ya	Tidak	Total
a.	Apakah pengurus Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat ?	8	2	10
b.	Apakah Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru mampu menyelesaikan bermacam transaksi secara tepat pada waktunya ?	7	3	10

Sumber: Data Olahan 2020

Dari tabel diatas dapat disimpulkan 8 dari 10 responden menyatakan iya, karyawan Graha Badnur Hotel Syariah dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat, mereka juga penuh dengan ide-ide kreatif dalam pengelolaan hotel.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa 7 dari 3 responden menyatakan iya, karena karyawan Graha Badnur Hotel Syariah dapat menyelesaikan berbagai transaksi dengan cepat.

**Tabel 8****Daya Tanggap**

No	Pertanyaan	Responden		
		Ya	Tidak	Total
a.	Apakah Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru berinisiatif melayani tamu hotel ?	7	3	10

Sumber: Data Olahan 2020

Dapat dilihat dari tabel di atas 7 dari 10 responden menyatakan iya, karena karyawan Graha Badnur Hotel Syariah melayani tamu dengan baik.

**Tabel 9****Jaminan**

No	Pertanyaan	Responden		
		Ya	Tidak	Total
a.	Apakah pengurus Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru memiliki sifat yang lemah lembut dan kesopanan dalam melayani tamu ?	8	2	10
b.	Apakah Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru memiliki petugas keamanan ?	10	0	10

Sumber: Olahan Data 2020

Dilihat dari tabel diatas 8 dari 10 responden menyatakan iya, Graha Badnur Hotel Syariah menerapkan 3S yaitu: Sapa, Senyum, Salam dan mereka juga memiliki resepsionis yang lemah lembut dan kesopanan dalam melayani tamu.

Dilihat dari tabel diatas 10 dari 10 responden menyatakan bahwa Graha Badnur Hotel Syariah memiliki *security* yang menjaga keamanan hotel dan CCTV untuk mengawasi kegiatan yang ada di hotel.

**Tabel 10**

**Empati**

No	Pertanyaan	Responden		
		Ya	Tidak	Total
a.	Apakah pengurus Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru mampu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dalam memahami kebutuhan dan keinginan tamu ?	10	0	10

Sumber: Data Olahan 2020

Dilihat dari tabel di atas semua responden menyatakan ya, karena resepsionis Graha Badnur Hotel Syariah akan memberikan informasi hotel dan tatacara memanggil karyawan terlebih dahulu kepada tamu sebelum masuk kamar. Dan setiap kamar disediakan telepon untuk menghubungi resepsionis apabila para tamu

membutuhkan sesuatu, seperti memesan makanan ataupun layanan pembersihan kamar.

**Tabel 11**

**Terwujud (Bukti Fisik)**

No	Pertanyaan	Responden		
		Ya	Tidak	Total
a.	Apakah pengurus Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru berlokasikan hotel yang strategis ?	10	0	10
b.	Apakah Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru menyediakan fasilitas yang memadai, seperti: kamar, restoran, fasilitas olah raga, hiburan, dan lain sebagainya ?	8	2	10
c.	Apakah Graha Badnur Hotel Syariah pekanbaru terlihat rapi ?	7	3	10

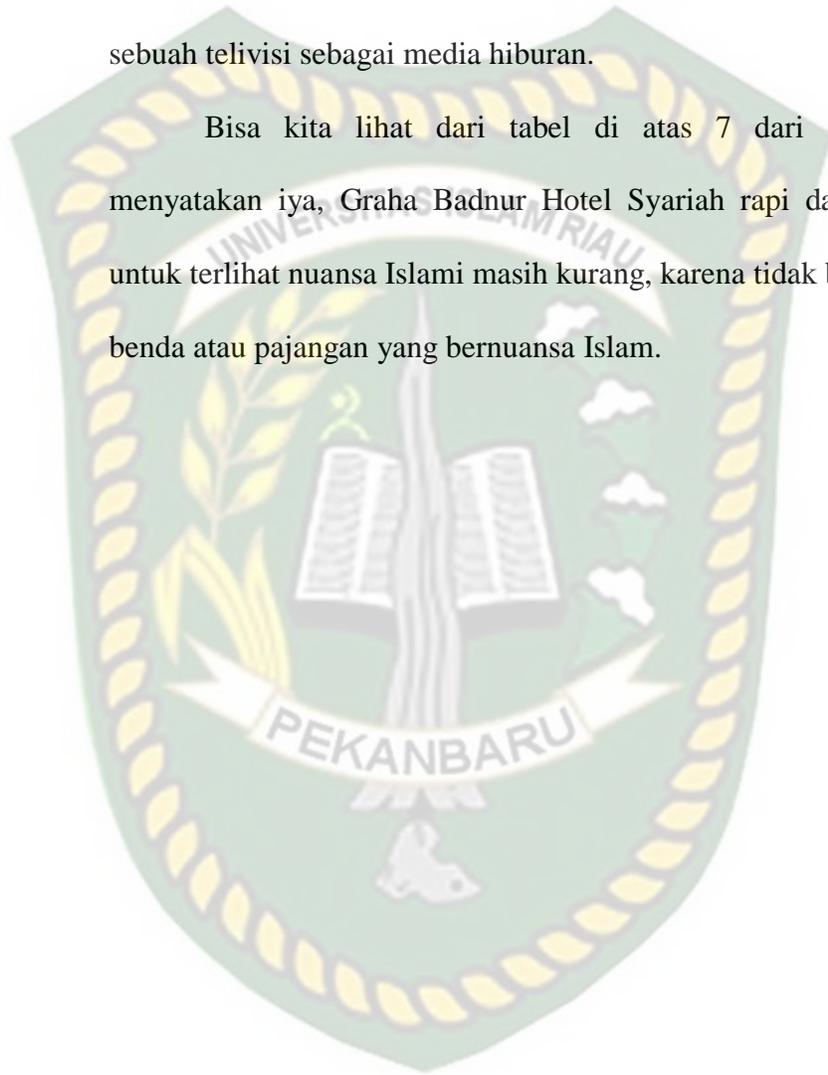
Sumber: Data Olahan 2020

Dilihat dari tabel diatas 10 dari 10 responden, menyatakan iya, Graha Badnur Hotel Syariah berlokasi dekat dengan pusat perbelanjaan seperti mall SKA, LW, TransMart, dan pasar tradisional, Graha Badnur juga belokasikan tidak jauh dari pusat kota Pekanbaru.

Dilihat dari tabel diatas 8 dari 10 responden menyatakan iya, Graha Badnur Hotel Syariah cukup memiliki fasilitas yang memadai,

mereka juga memiliki kamar, restoran yang bersih dan nyaman, untuk fasilitas olahraga ataupun hiburan, Graha Badnur Hotel Syariah tidak menyediakannya, kalau pun ada hanya menyediakan di setiap kamar sebuah televisi sebagai media hiburan.

Bisa kita lihat dari tabel di atas 7 dari 10 responden menyatakan iya, Graha Badnur Hotel Syariah rapi dan bersih, tapi untuk terlihat nuansa Islami masih kurang, karena tidak banyak terlihat benda atau pajangan yang bernuansa Islam.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka jawaban perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru sudah menerapkan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan aturan dan kebijakan hotel pada umumnya. Seperti dalam aturan tidak diperbolehkannya tamu non-muhrim untuk menginap, tidak menyediakan makan dan minuman yang haram seperti minuman berakohol, dan Graha Badnur Hotel Syariah juga menyediakan mushalla dan perlengkapan ibadah seperti: mukena, sajadah, dan Al-Qur'an. Mereka juga tidak menyediakan fasilitas yang dilarang, seperti diskotik. Mereka mewajibkan setiap karyawan memakai pakaian sopan yang menutup aurat dan wajib memakai hijab bagi karyawan perempuan, dan juga sudah diterapkan prinsip-prinsip syariah seperti hal akan kebersihan. Untuk fasilitas lainnya belum maksimal. Akan tetapi hotel tersebut berkomitmen untuk menjalankan bisnis sesuai syariah. Dalam menjalankan bisnis berbasis syariah pihak hotel sudah memperhitungkan resiko yang mungkin terjadi dengan menerapkan prinsip syariah dan mereka menyakini bahwa bisnis yang sesuai dengan aturan Islam akan membawa kebaikan dan serta mendatangkan keberkahan.

2. Dalam hal pelayanan Graha Badnur Hotel Syariah memberikan pelayanan yang baik, dan para responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para karyawan hotel. Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap minat tamu untuk memakai hotel syariah (Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru).

Semakin baik pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah yang diberikan maka semakin tinggi pula minat tamu/pengunjung untuk memakai/menginap di hotel syariah sebagai jasa akomodasi.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut :

1. Bagi Graha Badnur Hotel Syariah Pekanbaru diharapkan lebih meningkat mutu kualitas pelayanan serta profesionalisme kerja berdasarkan nilai-nilai syariah.
2. Graha Badnur Hotel Syariah harus terus mengembangkan produk-produknya, dalam hal ini adalah fasilitas-fasilitasnya sehingga dapat bersaing dengan hotel lain pada umumnya.
3. Hal terpenting dan tidak boleh dilupakan adalah bahwa dalam sebuah bisnis Islami, khususnya perhotelan syariah adalah produk dan kinerja berdasarkan syariat Islam yang harus terus-menerus dipertahankan dan ditingkatkan.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### BUKU

- Ariani, D.Wahyu. 2009. *Manajemen Operasional Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Bawazir, Tohir. 2013. *Panduan Praktis Wisata Syariah*. Jakarta Timur : Pustaka Al-Kautsar.
- Darminto, Dwi Prastowo, Aji Suryo. 2005. *Analisis Laporan Keuangan Hotel*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Emzir. 2012. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Fadhli, Aulia. 2018. *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta : Gava Media.
- Janitra, Muhammad Rayhan. 2017. *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2018. *Customer Services Excellent Teori dan Praktek*. Depok : Rajawali Pers.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2014. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi Ke Dua*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Narbuko Cholid & Abu Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sanusi. Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan : Salemba Empat.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung : Remaja Rosdakarya Offset.
- Soemitra, Andri. 2019. *Hukum Ekonomi Syariah dan Fqih Muamalah dilembaga keuangan dan bisnis kontemporer*. Jakarta Timur : Prenadamesia Group.
- Sugiyono. 2013. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Umar. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Zainal, Veithzal Rivai, dkk. 2017. *Islamic Marketing Management: mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw.*, Jakarta : PT Bumi Aksara.

Zulkifli, Boy S. Bakhri, Muhammad Arif, Putri Nuraini, Rizky Kurniawan, 2018, Analisis Kelayakan Hotel Syariah di Kota Pekanbaru, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Riau.

### **SKRIPSI**

Hana, Ubaid Aisyul, 2018, Konsep Hotel Syariah Dan Implementasinya Di Namira Hotel Surabaya, *Tesis*, Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya.

Nisa, Awaliya Khoirun Nisa. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah Di Solo, *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Ponogoro.

Pertiwi, Putri, 2019, Analisis Kelayakan Graha Badnur Kost Syariah Menjadi Hotel Syariah, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Riau, Pekanbaru.

Sholeh, Aufa Saffanah Fitri, 2018, Penerapan Prinsip Syariah Pada Bayt Kaboki Hotel Bali Menurut Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Syahril, Moh, 2015, Pengaruh Pelayanan Karyawan Dan Fasilitas Yang Di Berikan Hotel Terhadap Minat Pengunjung Untuk Menginap (Studi Kasus Pada Hotel Semesta Semarang), *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Semarang, Semarang.

### **JURNAL**

Bakhri, Boy Syamsul. 2011. Sistem Ekonomi dalam Perbandingan. *Jurnal Al-Hikmah*, Vol. 8. No. 1. Universitas Islam Riau.

Ismayanti. 2017. Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah di Kota Semarang, *Jurnal Laa Maisyir*, Vol. 4. No. 1, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Nurhidayah Cha Ahmat. 2015. Syariah Compliant Hotel: Konsep dan Praktek, *Jurnal Pariwisata, Perhotelan & Seni Kuliner*, Vol, 7, No. 2, Universiti Teknologi MARA (UiTM), Malaysia.

Nurhidayat, Sri Endah. 2017. Prospek Bisnis Hotel Syariah di Indonesia (Studi Kasus di Kota Surabaya). *Asia Pacific Journal of Advanced Business and Social Studies*, Vol. 3, No. 2, Universitas Airlangga, Surabaya.

Widyarini, 2013, Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta, *Jurnal Ekonomi Bisnis Islam*, Vol. VIII.

No. 1 UIN Sunan Kalijaga.

### **INTERNET**

<http://id.noblequran.org/> Diakses tanggal 06-03-2020 pukul 18.52

<https://lektur.id/arti-visitor/> Diakses tanggal 19-03-2020 pukul 19.30

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/> Diakses tanggal 13-04-2020 pukul 11.00

<https://id.wikipedia.org/> Diakses tanggal 13-04-2020 pukul 12.00



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**