

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki beragam suku bangsa, bahasa, dan agama dengan jumlah penduduk 250 juta orang. Meskipun bukan Negara Islam, Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia dengan jumlah penduduk Islam sebanyak 88 persen, Kristen 5 persen, Katolik 3 persen, Hindu 2 persen, Budha 1 persen dan lainnya 1 persen. Islam menduduki agama yang paling banyak dianut oleh masyarakat Indonesia, karena Islam merupakan agama yang universal permasalahan yang di bahas menyeluruh pada aspek kehidupan, baik tentang ibadah, syariah maupun akhlak.¹

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam. Jumlah muslim di Indonesia merupakan yang tertinggi dari negara-negara di dunia. Indonesia yang notabene berpenduduk muslim terbesar di dunia harus berjuang keras untuk menjadi pusat syariah. Syariat Islam, bukan hanya mengacu kepada praktik-praktik ibadah *mahdhah* saja, namun juga mengatur tentang praktik hubungan sesama manusia.

Islam tidak hanya membahas hubungan antara manusia dengan Tuhan namun juga mengatur hubungan antara manusia dengan manusia contohnya yaitu bisnis. Di dalam al-qur'an disebutkan bahwa Allah telah menjadikan manusia sebagai pemimpin di dunia ini, dan memberikan alam semesta untuk manusia, supaya manusia bisa memanfaatkan alam ini dengan sebaik-baiknya dan mempergunakan sumber atau hasil alam tersebut dengan cara pekerjaan yang benar dalam berusaha.²

Berkenaan dengan hal tersebut, dalam berbisnis setiap manusia tidak akan mampu memenuhi keperluannya sendiri kecuali dengan bantuan orang lain. Oleh sebab itu, Allah SWT telah menjelaskan dalam untuk melakukan kegiatan bisnis sesuai dengan ketentuan al-Quran Surat al-Maidah (5) ayat 2 :

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), 3-4

² Buchari, "*Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2009), 1.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.³

Berdasarkan ayat tersebut dijelaskan bahwa hubungan masyarakat dengan masyarakat hendaknya tercermin dalam sikap saling membantu dan bekerja sama dalam hal kebajikan dan ketakwaan, sehingga akan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi manusia. Selain itu tujuan bisnis syariah adalah untuk mengembangkan harta dan memperoleh keuntungan dengan jalan yang halal dan di ridhai oleh Allah SWT.⁴

Bisnis adalah salah satu aspek kehidupan yang penting, karena bisnis merupakan cara manusia untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, bisnis merupakan salah satu bentuk muamalah atau interaksi sosial manusia, banyak umat Islam yang belum mengetahui aturan-aturan bisnis dalam Islam sehingga tidak sedikit dari kita yang tidak sengaja melanggar aturan-aturan yang dilarang dalam bisnis.

Islam sebagai agama yang lengkap tidak hanya mengeluarkan aturan-aturan dasar yang penting tentang haram atau tidaknya suatu bisnis. Tetapi juga, Agama Islam memberikan solusi bahwa bisnis dapat dijadikan sarana untuk mendekatkan diri kepada Allah dan menggapai ridha Nya. Oleh karena itu, Islam menyarankan untuk melakukan bisnis yang sesuai dengan nilai-nilai keislaman dan menganjurkan muslim untuk menerapkan strategi yang telah dicontohkan oleh Rasulullah saw jika ingin mendapatkan keuntungan dan keberkahan secara bersamaan.

Perkembangan perekonomian syariah saat ini berpengaruh besar kepada sektor jasa layanan dengan mengadakan prinsip syariah di dalam menggunakan

³ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Jakarta: PT Kilmi, 2010), 322.

⁴ Mardani, *Hukum Bisnis Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 12.

usahanya seperti tour and travel, kuliner yang Islami dan usaha di bidang kepariwisataan dengan konsep syariah.⁵ Agama Islam menganjurka orang untuk bertadabur alam seperti yang di jelaskan dalam Al Quran Surat Al Mulk ayat 15:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ
النُّشُورُ

Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu yang mudah dijelajahi, maka jelajahilah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.

Ketentuan dalam ayat tersebut di atas menjelaskan bahwa kedudukan manusia sebagai khalifah di bumi diperintahkan untuk menjelajahi bumi yang telah diciptakan oleh Allah SWT. Selain itu, setiap manusia pada umumnya dan khususnya orang muslim tegas diperintahkan untuk mengambil hikmah dari setiap perjalanan yang dilewati, agar memperoleh manfaat dan keberkahan di dunia maupun di akhirat.

Kaitannya dengan perkembangan ekonomi di era globalisasi seperti sekarang ini tampak semakin ketatnya persaingan usaha banyak bisnis yang mulai bermunculan seperti bisnis wisata syariah adalah bisnis masa depan dan sudah menjadi trend di dunia pariwisata.⁶ Negara-negara yang penduduk mayoritasnya non-muslim saja sudah berlomba-lomba mengarah pada bagaimana memikat para wisatawan muslim untuk datang ke negara mereka. Hongkong yang ingin memperbanyak pembangunan masjid hanya untuk menarik wisatawan muslim, Thailand yang menyediakan tempat sholat yang besar dan indah di *Svarnabhumi International Airport* hingga Cina yang gencar mewajibkan kamar hotel melengkapinya dengan *Qibla Direction*.⁷

Dari tahun ke tahun jumlah awisatawan baik lokal maupun mancanegara terus meningkat. Hal ini berdasar pada banyaknya penyedia hotel yang terus bertambah sehingga terlihat bahwa bisnis pariwisata meningkat. Peningkatan tingkat hunian kamar hotel bisa dilihat pada tabel sebagai berikut:

⁵ Didin Hafidhudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), 1.

⁶ Anton, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Bee Media Indonesia, 2013), 11.

⁷ Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah* (Jakarta: Republika, 2013), 26.

Tabel 1.1
Tingkat Hunian Kamar Hotel Berbintang Menurut Provinsi
Tahun 2013-2017 (Prosen)⁸

PROVINSI	2013	2014	2015	2016	2017
DKI Jakarta	51,76	56,05	56,37	55,68	58,27
Jawa Barat	43,49	45,78	45,92	48,22	48,60
Jawa Tengah	41,01	44,22	48,58	49,92	46,89
DI Yogyakarta	47,30	50,86	55,45	56,48	57,28
Jawa Timur	46,05	47,81	47,44	46,22	50,81
Banten	41,69	37,88	37,83	52,60	48,77
Bali	58,86	59,32	58,63	59,22	59,88
Nusa Tenggara Barat	44,54	45,68	47,46	51,05	49,23
Nusa Tenggara Timur	47,44	43,39	40,62	39,48	40,81
Sulawesi Utara	46,04	51,63	54,07	52,91	53,42
Sulawesi Tengah	66,47	65,14	63,55	69,77	53,82
Sulawesi Selatan	45,32	46,62	49,60	53,93	48,79
Sulawesi Tenggara	41,89	50,77	52,24	49,42	37,63
Sulawesi Barat	-	50,58	42,93	34,44	31,35
Maluku	34,51	34,19	33,55	41,28	38,35
Maluku Utara	45,06	43,97	35,11	35,81	44,06
Papua Barat	38,87	48,40	52,48	51,78	49,38
Papua	58,02	52,04	50,69	49,81	49,18

Berdasarkan tabel di atas, peneliti melihat bahwa perkembangan tingkat hunian hotel yang ada di Indonesia dari tahun ketahun dari tahun 2013 sampai tahun 2017 cenderung terus meningkat. Hal ini juga seperti terlihat pada tahun 2010, yang mana grafik perkembangan tingkat hunian kamar mencapai angka

⁸ Badan Pusat Statistik, *Tingkat Hunian Hotel Berbintang Menurut Kategori Provinsi*, dipublikasikan dalam <http://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/980>. diakses pada tanggal 04 Desember 2017.

48,86% sedangkan pada tahun 2014 juga mengalami peningkatan sebesar 52,56%. Kenaikan tersebut boleh jadi banyak disebabkan sejumlah faktor, diantaranya adalah semakin berkembangnya iklim investasi dan dunia bisnis serta meningkatnya industri pariwisata di Indonesia.

Tuntutan para wisatawan untuk mendapatkan fasilitas dan pelayanan yang sesuai mendorong usaha perhotelan untuk terus meluas. Perhotelan bukan lagi sebuah bisnis tradisional melainkan telah berubah menjadi industri yang memiliki peran yang sangat menentukan bagi usaha perjalanan, kesejahteraan ekonomi, dan peningkatan transportasi baik darat maupun udara. Oleh karena itu, peningkatan jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara, di suatu daerah tujuan wisata akan mempengaruhi (tingkat hunian kamar) hotel.⁹

Apabila mengacu kepada ketentuan dalam Pasal 61 Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisata di Indonesia disebutkan bahwa *pelayanan pokok usaha yang harus disediakan sekurang-kurangnya harus meliputi penyediaan kamar tempat menginap, penyediaan tempat pelayanan makan dan minum, penyediaan pelayanan pencucian dan penyediaan pelayanan lainnya*.¹⁰

Meningkatnya bisnis berbasis syariah, saat ini masyarakat muslim mulai membangun bisnis di bidang perhotelan dengan menerapkan konsep penginapan Islam. Kehadiran hotel dengan konsep penginapan Islam ini mengurangi *image* masyarakat bahwa hotel menjadi tujuan atau tempat maksiat, karena dengan konsep penginapan Islam ini, maka peraturan-peraturan yang dijadikan acuan untuk menjalankan operasionalnya adalah hukum syariah Islam. Hotel Syariah adalah hotel dengan prinsip-prinsip syariah didalam menjalankan kegiatan operasional dan menerapkan manajemen syariah dalam bisnisnya.

Tabel 1.2

Tingkat Okuvansi Terhadap Hunian Kamar Hotel di Provinsi Jawa Barat Tahun 2017¹¹

⁹ Agus Sambodo dan Bagyono, *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel* (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 1-2.

¹⁰ Agus Sambodo dan Bagyono, *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*, 3.

¹¹ Badan Pusat Statistik, *Tingkat Okuvansi Hunian Kamar Hotel di Provinsi Jawa Barrat*, dipublikasikan dalam <http://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/980>, diakses pada tanggal 04

BULAN	Hotel Syariah	Hotel Konvensional
JANUARI	48,40%	50,15%
FEBRUARI	48,74%	49,10%
MARET	48,91%	49,17%
APRIL	49,57%	48,37%
MEI	49,76%	49,79%
JUNI	52,93%	56,19%
JULI	59,59%	47,85%
AGUSTUS	38,57%	59,29%
SEPTEMBER	35,68%	60,19%
OKTOBER	48,51%	59,85%
NOVEMBER	43,68%	69,29%
DESEMBER	48,67%	70,19%

Tabel di atas menunjukkan Peningkatan dalam daya tarik alam dan pusat perbelanjaan yang banyak.

Berikut ini Tabel data wisatawan yang menginap di hotel yang berada di Kota Bandung tahun 2015- 2017.



Tabel 1.3

**Data Wisatawan yang Menginap di Kota Bandung
dalam Tiga Tahun Terakhir (2015-2017)¹²**

Desember 2017.

¹² DISBUDPAR Kota Bandung, *Data Wisatawan yang Menginap pada Hotel-hotel di Kota Bandung*, dipublikasikan dalam http://www.kota-bandung.go.id/link-Table_Wisawatan_yang_meningap_di_Kota_Bandung/view/id/980. diakses tanggal 04 Desember

ASAL WISATAWAN	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
Wisatawan Domestik	7.515.269	4.951.439	6.487.239
Wisatawan Asing	70.175	228.449	225.585
Total	7.585.444	5.179.888	6.713.324

Menurut data Tabel di atas mengidentifikasi bahwa adanya fluktuasi wisatawan yang menginap di hotel selama tiga tahun terakhir. Terbukti adanya penurunan wisatawan di tahun 2016 dan meningkat lagi pada tahun 2017 terakhir.

Tabel 1.4 Tingkat Hunian Kamar Hotel Syariah dan Hotel Konvensional Kota Bandung 2017¹³

Bulan	Tamu Hotel Syariah	Tamu Hotel Konvensional
Januari	2.285	9.278
Februari	2.587	10.215
Maret	3.251	10.858
April	2.952	10.989
Mei	3.214	9.215
Juni	2.325	9.581
Juli	3.145	11.012
Agustus	3.121	10.215
September	3.219	11.889
Oktober	2.659	10.218
November	2.986	9.215
Desember	3.154	11.215
Total	34.898	123.9

Kota Bandung yang identik dengan *Kota Parijs van Java* banyak menawarkan beragam pilihan destinasi wisata di berbagai bidang, bukan hanya kuliner dan wisata alam, namun juga fasilitas taman kota dan hotel yang memanjakan setiap pengunjung.

Terlebih lagi apabila dilihat dari perspektif ekonomi pembangunan, hal tersebut bisat dilihat dalam Tabel berikut tentang hasil rekapitulasi dan daftar nama-nama potensi hotel yang ada di Kota Bandung pada tahun 2017, antara lain :

Tabel 1.5

2017.

¹³ DISBUDPAR Kota Bandung, *Data Wisatawan yang Menginap pada Hotel-hotel di Kota Bandung*, dipublikasikan dalam http://www.kotabandung.go.id/link/Table_Wisawatan_yang_meningap_di_Kota_Bandung/view/id/980. diakses tanggal 04 Desember 2017.

**Hasil Rekapitulasi dan Daftar Nama-Nama Potensi Hotel di Kota Bandung
Tahun 2017¹⁴**

No	Klasifikasi	Jumlah Potensi	Jumlah Kamar	Ket
1	BINTANG 1	10	306	Kamar
2	BINTANG 2	23	1.479	Kamar
3	BINTANG 3	29	2.778	Kamar
4	BINTANG 4	24	3.105	Kamar
5	BINTANG 5	9	1.958	Kamar
6	MELATI 1	58	930	Kamar
7	MELATI 2	69	1.374	Kamar
8	MELATI 3	86	2.949	Kamar
JUMLAH		307	14.879	KAMAR

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat kita lihat bahwa Kota Bandung mempunyai potensi pariwisata yang msangat banyak, dan tentunya bisnis hotel sangat menjanjikan untuk para pengusaha di bidang perhotelan, tercatat sekitar tiga ratusan bahkan lebih hotel dengan klasifikasi bintang-bintangnya.

Ini adalah data-data hotel berbintang yang ada di kota bandung sesuai dengan jumlah kamar yang dimilikinya.

Tabel 1.6
**NAMA-NAMA POTENSI HOTEL BINTANG 2 DAN HOTEL SYARIAH
DI KOTA BANDUNG¹⁵**

NO	NAMA HOTEL	ALAMAT	JUMLAH KAMAR
1	ABADI ASRI	JL. SETIABUDHI NO.287	40
2	ALAM PERMAI	JL. SETIABUDHI NO.432	72

¹⁴ DISBUDPAR Kota Bandung, *Rekapitulasi dan Daftar Nama Potensi Hotel di Kota Bandung*, yang dipublikasikan dalam http://www.kota-bandung.go.id/link/Table_DaftarNama_dan_PotensiHotel_di_Kota_Bandung/view/id/981. diakses tanggal 04 Desember 2017.

¹⁵ Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, *Data Potensi Hotel Bintang 2 di Kota Bandung*, yang dipublikasikan dalam http://www.kotabandung.go.id/link/Table_Data_Potensi_Hotel_Bintang2_dan_Hotel_Syariah_di_Kota_Bandung/view/id/981. diakses tanggal 04 Desember 2017.

3	AMARIS HOTEL	JL. CIHAMPELAS NO.171	132
4	NOOR HOTEL	JL. MADURA NO. 6	33
5	ANGGREK SHOPPING	JL. RE MARTADINATA 15	41
6	GANDASARI	JL. SERAM NO.3	37
7	BALTIKA	JL. GATOT SUBROTO 30	54
8	BUMI ASIH	JL. CILAMAYA NO.1	39
9	BUMI ASIH JAYA	JL. SOEKARNO HATTA NO.452	49
10	CEMERLANG	JL. PASIRKALIKI NO.45	74
11	CV.HADIAT'S	JL.SINDANGSIRNA NO.9	37
12	VERONA PALACE	JL. SURYA SUMANTRI	45
13	DE'QUR	JL. DIPATI UKUR NO. 27	31
14	ENDAH PARAHYANGAN	JL. RAYA CIBEUREUM NO.22	93
15	ENHAI HOTEL	JL. SETIABUDHI NO 186H	30
16	KEDATON	JL. SUNIARAJA NO.14	116
17	KING GARDEN	JL. GARDUJATI NO.81-83	50
18	NEW SANY ROSA	JL. HEGARMANAH NO.4	75
19	PATRA JASA	JL. IR.H JUANDA NO.132	146
20	PROVENCE	JL. ABADI I NO.140	36
21	PT.BRILLIAN SAKTI	JL. PETA NO.241	175
22	ROYAL DAGO	JL. IR.H JUANDA NO.169	43
23	ROYAL MERDEKA	JL. MERDEKA NO.34	50
24	ROYAL PALACE	JL. LEMBONG NO.21	40
No	Hotel Syariah	Alamat	Jumlah Kamar
1	RUBY HOTEL	JL RE MARTADINATA 57	33
2	NOOR HOTEL	JL MADURA NO 6	33
3	LINGGA HOTEL	JL SOEKARNO HATTA 68	68
4	NARAPATI HOTEL	JL NARAPATI 60	60
5	DARUL JANNAH HOTEL	JL GEUGEUR KALONG	24

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Kota Bandung banyak menjadi pilihan destinasi wisata baik dari kalangan wisatawan domestik maupun mancanegara.

Selanjutnya apabila dihubungkan dengan tingkat kepuasan konsumen dapat dipahami sebagai prioritas yang perlu diutamakan oleh setiap penyelenggara usaha perhotelan tidak terkecuali hotel syariah, karena hal tersebut dapat menentukan tentunya tidak kembali menggunakan jasa dari hotel tersebut apalagi banyak didukung oleh pilihan hotel lain.

Asosiasi Hotel dan Restoran Syariah Indonesia (AHSIN) menilai, hotel syariah sangat prospektif. Ini karena hotel syariah kompatibel dan sesuai untuk segmen keluarga, baik Muslim maupun non-Muslim. Direktur Eksekutif AHSIN Yopi Nursali mengatakan, rata-rata masyarakat Indonesia merasa cocok dengan hotel syariah. Ini karena hotel syariah lebih akomodatif terhadap masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam. Selain itu, sebagian besar masyarakat Indonesia rata-rata tidak suka dengan sifat yang merusak, seperti minuman beralkohol dan pasangan bukan muhrim yang menginap di satu ruangan. Ini (hotel syariah) nilai universal dan kami berupaya membuang nilai-nilai yang sifatnya merusak itu.¹⁶

Hal yang tidak kalah penting, menurut Nursali adalah hotel syariah juga bersifat kekeluargaan yang kompatibel untuk sanak saudara tamu hotel seperti keluarga, istri, hingga anak-anaknya. Untuk itu, ia yakin permintaan adanya hotel syariah kecenderungannya terus meningkat. Ia menegaskan bahwa sebenarnya ada hotel biasa namun menggunakan syariah secara inisiatif dengan menerapkan produk syariah. Misalnya, di Bandung, Jawa Barat (Jabar), dan Bali ada hotel yang berprinsip syariah. Walaupun tidak mentahbiskan diri sebagai hotel syariah, kata dia, tetapi hotel tersebut secara substansi menerapkan nilai-nilai seperti menolak menjual minuman beralkohol, menolak tamu non muhrim di kamar, dan hanya menjual produk-produk halal.

¹⁶ Yopi Nursali, Direktur Eksekutif Asosiasi Hotel dan Restoran Syariah Indonesia (AHSIN), Hotel Syariah Berpotensi Tumbuh, dipublikasikan dalam <http://www.republika.co.id/berita/gaya-hidup/tips/17/07/24/koran/syariahkoran/14/01/18/nbs0s99-hotel-syariah-berpotensi-tumbuh> diakses 21 Desember 2017.

Hingga saat ini diperkirakan ada lebih dari 100 hotel syariah di Indonesia dan lokasinya menyebar di seluruh wilayah Indonesia. Hotel syariah tersebut di antaranya adalah Hotel Grasia Semarang, Jawa Tengah (Jateng); Arini Hotel dan syariah hotel di Solo (Jateng); Hotel Madani Medan (Sumatra Utara); Natama di Padang Sidempuan (Medan); Hotel Grand Jamee di Riau; Hotel Lingga, Maribaya dan Hotel Noor di Bandung, Hotel Montana di Banjarbaru (Kalimantan Selatan), hingga Hotel Zahra di Kendari (Sulawesi Tenggara).

Namun demikian jumlah hotel yang bagian dapurnya telah mengantongi sertifikat halal hanya 25 buah. Salah satu contohnya adalah Hotel Santika di Lombok, Nusa Tenggara Barat. Sementara hotel yang telah mendapatkan sertifikat dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), artinya hotel syariah yang benar-benar bersertifikat secara keseluruhan seperti Hotel Natama (Medan), Hotel Sofyan, dan Hotel Bayt Kaboki di Kuta, Bali dan Hotel Noor di Bandung.

Saat ini, para pengelola hotel syariah memprioritaskan mengembangkan hotel syariah di 13 destinasi utama atau seperti yang ditetapkan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Menparekraf). Di antaranya di Aceh, Sumatra Barat (Sumbar), Riau, Lampung, Banten, DKI Jakarta, Jawa Barat (Jabar), Jateng, Yogyakarta, Jawa Timur (Jatim), Sulawesi Selatan (Sulsel), Bali, hingga Nusa Tenggara Barat (NTB). Mereka tidak hanya akan terpaku di 13 destinasi, namun akan memperluas segmen pasar dan hotel syariah terbuka untuk semua daerah dan beragam konsumen.

Menurut pengamatan sejumlah pihak, misalnya hotel syariah yang berada di Medan Sumatra Utara, yang notabene banyak non-Muslim, ternyata ada hotel syariah Natama dan Sofyan Saka Hotel. Para tamu hotel dari kalangan Muslim tidak lagi cemas mengenai kehalalan makanan, suasana kamar, dan minuman beralkohol. Pengelola hotel ingin pelayanan di hotel syariah benar-benar menerapkan prinsip syariah.

Sementara tamu non-Muslim juga ketika di hotel syariah mendapatkan pelayanan yang sama seperti ketika menginap di hotel biasa. Tamu hotel non-Muslim juga bisa terbebas dari minuman non-alkohol karena ternyata banyak di antara mereka yang tidak suka minuman keras. Mereka juga setuju larangan

nonmuhrim menginap dalam satu kamar. Hal ini terbukti dengan banyaknya tamu non-Muslim yang menginap di hotel syariah. Ia menyebutkan, Suster dari Santa Maria, Bandung, Jawa Barat, pernah menginap di Hotel Sofyan Jakarta. Bahkan Dewan Gereja Indonesia juga pernah bermalam di hotel itu. Hal tersebut merupakan penjabaran dari nilai-nilai universal syariat Islam. Dengan demikian hotel syariah mengusung visi *family friendly* dan kompatibel dengan kekeluargaan dan memenuhi kebutuhan semua pihak.¹⁷

Di Kota Bandung banyak jasa yang ditawarkan oleh hotel. Oleh karena itu penulis memilih Hotel Noor yang berada di Jalan Madura No 6 Kota Bandung. Hotel Noor adalah penginapan yang bernuansa Islami dengan lokasi di berada di kawasan wisata belanja terkenal di Bandung, yakni Jalan Martadinata.

Semenjak resmi dibuka pada Februari 2015, Noor Hotel sukses mencuri perhatian masyarakat khususnya para pengguna aktif media sosial instagram. Pasalnya, hotel yang berada di Jalan Madura, Bandung ini disebut-sebut sebagai tempat yang *instagramable*. Desain interior ruangnya unik, dan berkonsep rumah bergaya modern. Pada bagian kamar ada sebuah dinding besar yang menjadi sekat untuk mencapai balkon. Dinding tersebut didesain menyerupai kubah masjid. Hotel Noor yang merupakan hotel syariah ini menawarkan 33 kamar bernuansa modern Islami dengan empat tipe, yakni: *Executive King Room*, *Executive Twin Room*, *Deluxe King Room*, dan *Deluxe Twin Room*.

Konsep dasar kamar juga didominasi dengan warna biru dan putih dijamin membuat mata teduh. Semakin sempurna karena setiap kamar dilengkapi dengan peralatan shalat untuk para yang menginap. Noor Hotel juga dilengkapi dengan paket pernikahan, seperti: *Pre Weddings*, *Engagements*, Akad Nikah, dan *Honeymoon*. Selain itu ada lima paket pendukung seperti; *Packages Special Events*, *Meetings*, *Manasik*, *Muhasabah*, dan *Table Manner Course*.

Oleh karena itu, dengan diterapkannya prinsip-prinsip syariah dan nuansa religi, Hotel Noor diharapkan dan kenyamanan. Sebagaimana yang dikemukakan

¹⁷ Yopi Nursali, Direktur Eksekutif Asosiasi Hotel dan Restoran Syariah Indonesia (AHSIN), Hotel Syariah Berpotensi Tumbuh, dipublikasikan dalam <http://www.republika.co.id/berita/gaya-hidup/tips/17/07/24/koran/syariahkoran/14/01/18/nbs0s99-hotel-syariah-berpotensi-tumbuh> diakses 21 Desember 2017.

oleh seorang pakar pemasaran Fandy Tjiptono bahwa perilaku bergantung perilaku.¹⁸

Di Bandung ditawarkan banyak hotel, penulis memilih Hotel Noor yang di Jalan Madura No 6 Kota Bandung. Hotel Noor adalah penginapan yang bernuansa islami dengan lokasi di berada di kawasan wisata belanja terkenal di Bandung” yakni Jalan Martadinata. Hotel Noor dibanding hotel lainnya yaitu pelayanan dan fasilitasnya yang bernuansa Islam. Hal ini tentu berbeda dengan hotel yang lain

Berdasarkan wawancara dengan HRD Hotel Noor Kota Bandung yang diwakili oleh saudari Novia, beliau mengatakan bahwa meskipun hotel Noor belum terdaftar sebagai anggota Asosiasi Hotel Syariah Indonesia (AHSIN), tetapi manajemen Hotel Noor Kota Bandung untuk senantiasa menampilkan nuansa Islami dan sapaan dan pelayanan yang sangat ramah sehingga diharapkan pengunjung merasa *Hommy*/akrab, bahkan ada pelanggan wisatawan dari Australia yang dalam satu tahun selalu menginap selama 1-2 minggu saat berkunjung ke kota Bandung.¹⁹

Berdasarkan latar belakang diatas, keunikan Hotel Noor yang berdasarkan syariah dan pada akhirnya bisa menciptakan kepuasan konsumen menginap di hotel tersebut, kepuasan melakukan penelitian tentang : ***Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Noor Kota Bandung.***

B. PERUMUSAN MASALAH

Setelah penulis memaparkan masalah diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Sebarapa besar pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap tingkat kepuasan konsumen Hotel Noor Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap tingkat kepuasan konsumen Hotel Noor Kota Bandung?

¹⁸ Fandi Tjiptono, *Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 1997), 19.

¹⁹ Hasil wawancara dengan Novia/HRD Hotel Noor, hari Jumat, 23 Feb 2018, jam 14.10.

3. Seberapa besar pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen Hotel Noor Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap tingkat kepuasan konsumen Hotel Noor Kota Bandung,
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen Hotel Noor Kota Bandung,
3. Pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen Hotel Noor Kota Bandung.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Hasil kegunaan ini diharapkan mendapat beberapa kegunaan baik secara akademik dan ataupun praktis:

1. Secara Akademik
 - a. Bermanfaat untuk mengembangkan kerangka konseptual dan operasional tentang pemahaman prinsip-prinsip syariah, kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan konsumen hotel syariah;
 - b. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman konsumen tentang berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh hotel syariah, termasuk kerangka kebijakan yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di hotel syariah.
2. Secara Praktik
 - a. Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi kinerja manajemen Hotel Noor Kota Bandung dalam rangka menerapkan prinsip-prinsip syariah, meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumennya;
 - b. Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi tingkat kepuasan konsumen Hotel Noor Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanannya di masa depan.

E. KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU

Hasil Penelitian-penelitian dahulu yang pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya tentang pengaruh penerapan “prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen hotel syariah adalah”:

1. Tesis Nainggolan (2011) dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Harg, Faktor Emosional dan Lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Internasional Sibayak Berastagi*. Analisis data yang digunakannya yaitu *Metode Structural Equation Modeling (SEM)*, memakai perangkat lunak yang dinamakan AMOS18. Hasilnya uji kecocokan yang didapat menunjukkan adanya variabel kualitas pelayanan yang meliputi : harga, faktor emosional, lokasi yang mampu menjelaskan berbagai variasi yang terjadi pada kepuasan konsumen serta loyalitas konsumen pada Hotel Internasional Sibayak Berastagi. Variable ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas kepada konsumen Hotel Internasional Sibayak Berastagi. faktor emosional merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang artinya variabel faktor emosional lebih berperanaktif di dalammenentukan kepuasan konsumen pada Hotel Internasional Sibayak Berastagi.²⁰

2. Tesis Normasari (2013) dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*. Jenis penelitian Normasari ini yaitu penelitian yang mnenjelaskan (*eksplanatory research*) memakai pendekatan kuantitatif. Dengansampel sebanyak 112 orang responden yang ada dan menginap di Hotel Pelangi Malang jangka waktu minimal dua kali. MengenaiTeknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik accidentalsampling dan metode pengumpulan data menggunakan metode kuesione.²¹

3. Tesis Syahputra (2011) dengan judul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Occupant pada Hotel Lido Graha di Lhokseumawe*. Hasil penelitiannya bahwa tingkat pelayanan dan servis jasa yang baik dari pihak hotel, menjadikan para konsumen hotel merasa puas dengan

²⁰ Nainggolan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional dan Lokasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Internasional Sibayak Brastagi*. Tesis (Medan; Universitas Sumatra Utara, USU, 2011)

²¹ Normasari, *Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan di Hotel Pelangi Malang*. Tesis : 2013

kegiatan tersebut, penelitian ini di adakan di hotel Lido Lhoksumawe Aceh. Variabel x dan variable y nya sangat berkaitan erat sehingga satu sama lain saling melengkapi untuk hasil dari tingkat kepuasan konsumen hotel”.²²

4. Tesis Erika Amelia (Thesis S2 UI) dengan judul “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Customer untuk Menggunakan Jasa Hotel Syariah: Studi Kasus Hotel Sofyan Betawi*”. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang berkaitan dengan hal yang berbaur syariah memiliki pengaruh yang sangat dominan di dalam mempengaruhi keputusan dari customer untuk menggunakan jasa hotel syariah.²³

Hasil penelitiannya bahwa penerapan syari’ah pada hotel tetap mendapat respon yang positif dari para konsumennya, terbukti dengan rasa puas dari para konsumen hotel yang dengan fasilitas dan layanan secara Islami, sehingga hotel berbasis syari’ah tetap menjadi prioritas utama dari kepuasan wisatawan.²⁴

Adapun Persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan etika bisnis Islam dalam usaha perhotelan, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada variabel Y nya yaitu penelitian ini membahas tentang kepuasan konsumen menginap di hotel syariah dan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif melalui kuesioner yang disebar kepada responden kemudian di olah melalui SPSS 20. Penelitian ini berusaha mendapatkan informasi terkait dengan latar belakang kepuasan konsumen menginap di Hotel Syariah, tentunya dengan menggali informasi terhadap konsumen yang menginap di Hotel Noor Kota Bandung sebagai lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis dengan berbagai pertimbangan yang memudahkan dalam memperoleh informasi tersebut sehingga hasilnya bisa maksimal sesuai dengan yang diharapkan.

²² Syahputra, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Occupant Pada Hotel Lido Graha Di Lhokseumawe*”. Tesis : 2011.

²³ Erika Amelia, “*Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Customer Untuk menggunakan Jasa Hotel Syariah : Studi Kasus Hotel Sofyan Betawi*” (Thesis S2 dipublikasikan pada digital library Universitas Indonesia Jakarta, 2006).

²⁴ Abdul Warits”*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah : “Studi Kasus Hotel Graha Agung Semarang*, (Tesis dipublikasikan, 2008).

F. KERANGKA PEMIKIRAN

Teori yang digunakan dalam penelitian ini terkait dengan variabelnya yaitu:

1. Hotel Syariah

Kata hotel merupakan perkembangan dari bahasa perancis, yaitu *hostel*, diambil dari bahasa Latin *Hospes*. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.²⁵ Sedangkan Syariah secara harfiah memiliki makna jalan menuju sumber air, dalam pengertian teknis, syariah berarti sistem hukum dan aturan perilaku yang sesuai dengan ajaran Alquran dan Hadist.²⁶

Sementara itu, menurut Abd Jalil Borham syariah bermakna hukum-hukum yang diperundangan Allah SWT kepada Hamba-Nya supaya mereka beriman dan beramal, agar membawa kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat. Hukum-hukum ini dinamakan syariah karena kedudukannya yang lurus, sistemnya yang benar tidak menyimpang dari yang diperintah oleh Allah SWT.²⁷

Dalam Kepmenparpotel Nomor KM.94/HK.103/MPPT-87 tahun 1987 ketentuan usaha perhotelan Bab I Pasal 1 poin b:

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan makanminum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial dan profesional dan memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan”.²⁸

Dalam pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisatawan setiap pengusaha pariwisata (pengusaha hotel masuk dalam

²⁵ Yayuk Sri Perwani, *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), 2.

²⁶ Mervyn K. Lewis dan Latifa M. Algaoud, *Perbankan Syariah : Prinsip, Praktik, dan Prospek*, diterjemahkan oleh Burhan Subrata (Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta, 2007), 27.

²⁷ Abd. Pengantar *Perundangan Islam* (Skudai Johor: Universitas Teknologi Malaysia, 2002), 3.

²⁸ http://perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/file?file=digital/145661-%5B_Konten_%5D-KEPMEN%20PARIWISATA,%20POS%20DAN%20TELEKOMUNIKASI%20NO.%20KM%2094-HK.103-MPPT-87%20%20TH%201987.PDF, (diakses tanggal 24 Juli 2017).

kategori ini, khususnya sebagai penyedia jasa makanan dan minuman serta akomodasi) berkewajiban.²⁹

- a. Menjaga sikap dan menghormati akan norma agama adat istiadat budaya dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat;
- b. Memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab;
- c. Memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif;
- d. Memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan;
- e. Memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang beresiko tinggi;
- f. Mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro, kecil, dan koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat, dan menguntungkan;
- g. Mengutamakan penggunaan produk masyarakat setempat, produk dalam negeri, dan memberikan kesempatan kepada tenaga kerja lokal;
- h. Meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan;
- i. Berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat.
- j. Turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya;
- k. Memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri;
- l. Memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya;
- m. Menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggung jawab; dan
- n. Menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan ketentuan diatas, bahwa usaha atau bisnis perhotelan harus menjaga martabat dan etika sosial serta keamanan dan kenyamannya, sehingga para konsumen merasa aman dan nyaman akan pasilitas yang diberikan pihak pengelola hotel. Prinsip aman, nyaman serta ketertiban dan keramah tamahan tentu hotel syari'ah lebih menonjolkan sisi baik dan positifnya, karena hotel syari'ah betul-betul menjalankan fungsinya dengan baik.

²⁹Kewajiban pengusaha pariwisata pada pasal 26 Undang-undang No.10 Tahun 2009, dalam http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_10.pdf, (diakses tanggal 24 Juli 2017).

Menurut Riyanto Sofyan dalam bukunya yang berjudul *bisnis syariah mengapa tidak?*, standar atau kriteria hotel syariah diantaranya disampaikan dalam uraian berikut:³⁰

- a. Fasilitas/sarana prasarana
 fasilitas hotel baik fasilitas yang mendasar harus dimiliki oleh sebuah hotel dan fasilitas lainnya, yaitu fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan manfaat positif dan sesuai dengan tuntunan syariah.
- b. Tamu/konsumen
 Tamu yang datang baik pasangan atau lawan jenis diseleksi terlebih dahulu. Seleksi ini dilakukan untuk mengetahui pasangan tersebut merupakan suami istri, keluarga, atau pasangan yang bukan mahram. Untuk menjaga hal-hal yang tidak diharapkan
- c. Pemasaran/marketing
 Hotel yang berbasis syariah secara Islami harus terbuka bagi umum, tidak pilih-pilih selama tidak menyebabkan hal lain, dari berbagai macam suku agama ras dan berbagai golongan, selama aktivitasnya di hotel tersebut tidak dilarang oleh negara.
- d. Makanan/Minuman
 Makanan dan minuman yang ada di hotel adalah makanan dan minuman harus bersertifikat halal atau tidak dilarang oleh agama. proses produksinya dan bahannya harus terjamin kehalalannya (tidak tercampur dengan bahan-bahan yang dilarang oleh syariah).
- e. Dekorasi Ornamen/tata ruang
 Tata ruang hotel syariah harus disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam Islam. Ornamen yang terdapat dalam hotel tersebut tidak harus terbebas dari hal-hal yang mengandung mistik atau religi agama lain, contohnya tidak ada patung dan sejenisnya yang menyebabkan nilai Islamnya diragukan.
- f. Operasional
 - 1) Kebijakan

³⁰Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), 65.

perusahaan internal berupa kebijakan dari manajemen dan peraturan-peraturan dibuat sesuai dengan nilai-nilai dan kaidah syariah. Begitu eksternal dibuat kerja sama ataupun aktivitas usahanya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

2) **Pengelolaan SDM**

Penerimaan dan perekrutan SDM tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan. Seragam karyawan harus sesuai dengan kaidah berpakaian dalam Islam (menutup aurat).

3) **Keuangan**

keuangan dengan sistem pengelolaan keuangan sesuai syariat Islam. apabila perusahaan mempunyai keuntungan yang mencukupi nishab zakat, perusahaan wajib mengeluarkan zakat.

4) **Struktur**

Adapun lembaga yang mengawasi hotel syari'ah adalah Dewan Pengawas Syari'ah, yaitu sebuah lembaga yang para personilnya harus berbasis pengetahuan syari'ah bukan dari umum, sehingga dapat sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

5) **Pelayanan**

Adapun kaidah keramahtamahan yaitu : bersahabat jujur amanah suka membantu memaafkan dan berterimakasih. Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan batas-batas yang dibolehkan oleh Islam, misalnya tidak menjurus pada khalwat.

Menurut definisi operasional di atas, maka dapat dirumuskan bahwa Hotel Syariah adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum sesuai dengan ajaran Alquran dan Hadist.

2. Prinsip-Prinsip Syariah

Penerapan adalah pemanfaatan hasil penelitian, pengembangan, dan ilmu pengetahuan, serta teknologi yang telah ada ke dalam kegiatan perekayasaan,

inovasi, dan difusi teknologi.³¹ Dalam buku Fathurrahman Djamil dijelaskan syari'ah secara etimologis (bahasa) berarti jalan tempat keluarnya air untuk minum. Kata ini kemudian dikonotasikan oleh bangsa Arab dengan jalan lurus yang harus diturut. Sedangkan secara terminologis (istilah) syari'ah, menurut Syaikh Mahmud Syaltut, mengandung arti hukum-hukum dan tata aturan yang Allah syari'ahkan bagi hambanya yang harus diikuti. Menurut Faruq Nabhan, secara istilah, syari'ah berakti segala sesuatu yang disyari'atkan Allah kepada hamba-hambanya. Sedangkan menurut Manna al-Qathan, syari'ah berakti segala ketentuan Allah yang disyari'ah bagi hamba-hambanya, baik menyakut akidah, ibadah, akhlak maupun mu'malah. Istilah syari'ah erat kaitannya dengan istilah tasyri'. Syari'ah tertuju pada materi hukum, sedangkan tasyri' merupakan penetapan materi syari'ah tersebut.³²

Menurut definisi di atas dapat dirumuskan bahwa penerapan syariah pada hotel dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah atau sesuai berdasarkan nilai-nilai syariah.

Adapun prinsip-prinsip hotel syari'ah antara lain :

- a. Memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifahuh*).
- b. Tenteramdamai dan selamat (*salam*).
- c. Terbuka untuk semua kalangan artinya universal (*kaffatan lin-naas*).
- d. Rahmat untuk kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil'aalamiin*).
- e. Jujur (*siddiq*).
- f. Dapat dipercaya (*amanah*).
- g. Berkonsisten (*istiqamah*).
- h. Saling tolong menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birri wattaqwa*).

Berikut ini merupakan penerapan prinsip syariah yang bersifat umum dalam menjalankan mu'amalah, usaha ekonomi, termasuk usaha perhotelan, yaitu:³³

- a. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang

³¹ Murti Martoyo, *Lahirnya Tahun Indonesia untuk Ilmi pengetahuan, 2005-2006: Buku Eksklusif*, (LIPI, 2005), 45.

³² Fathurrahman Djamil, *Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999) hal, 7.

³³ W.D, "Hotel dengan Kaidah Syariah", dalam <https://mentoringku.wordpress.com/2008/10/27/hotel-dengan-kaidah-syariah/>, (diakses tanggal 23 Juli 2017).

dalam ketentuan Syariah. Seperti dalam hal makanan, mengandung unsur babi, minuman khamar, perjudian, perzinaan, dll, yang semacam itu.

- b. Transaksi harus berdasarkan jasa dan produk yang benar-benar nyata ada. Tidak meragukan.
- c. Tidak ada unsur kezhaliman kemudharatan kemungkaran kemaksiatan dan kesesatan dilarang dalam kaidah Syariah baik langsung maupun tidak langsung.
- d. Tidak serta merta ada unsur penipuan kecurangan kebohongan ketidak-jelasan (gharar) resiko berlebihan dan membahayakan.
- e. komitmen yang menyeluruh dan konsekuen dalam seetiap menjalankan perjanjian sesuai disepakati antar pihak-pihak terkait.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kata kunci dalam industri pariwisata, karena kualitas memiliki arti yang sangat penting dalam bisnis jasa ini. Para wisatawan berusaha mencari tahu akan pelayanan hotel mana yang baik dan bagus dalam mutu pelayanannya.³⁴

Menurut Valarie Zeithaml, Leonard Berry dan A. Parasuraman yang dikutip oleh Christopher Lovelock et.al³⁵ mengemukakan dimensi-dimensi kualitas layanan meliputi lima dimensi yang luas:

1. *Tangibles* (Penampilan unsur fisik);
2. *Reliability* (Kinerja yang dapat diandalkan dan akurat);
3. *Responsiveness* (Kecepatan dan kegunaan);
4. *Assurance* (Kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan);
5. *Empathy* (Akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan).

Pelanggan menggunakan lima dimensi ini untuk menilai kualitas pelayanan, yang didasarkan pada perbandingan antara layanan yang dirasa dan diharapkan. Kesenjangan antara layanan yang dirasa dengan diharapkan adalah suatu ukuran kepuasan pelayanan yang dapat bernilai negatif atau bisa merupakan

³⁴Ismayanti, *Pengantar Pariwisata* (Jakarta: Grasindo), 68.

³⁵ Lovelock, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia* terjemahan *Services Marketing*, terjemahan oleh Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera (Jakarta: Erlangga, 2010), 154.

juga hal yang positif. Dengan demikian dapat dirumuskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

4. Konsep Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen sangat erat kaitannya dengan pengambilan keputusan sebagai suatu kecenderungan seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan, misalnya, pengambilan keputusan untuk mempelajari dan melakukan sesuatu.³⁶ Sedangkan menurut Andar Ismail, pengambilan keputusan adalah sesuatu yang dengannya mengidentifikasikan dirinya. Pada saat pengambilan keputusan seakan menambah kegembiraan pada tiap kegiatan yang dilakukan.

Ibarat bumbu yang membuat makanan menjadi sedap, begitulah pengambilan keputusan membuat seluruh kegiatan menjadi sangat menarik. Pengambilan keputusan merupakan sumber motivasi untuk berbuat sesuatu, misalnya belajar dan berupaya untuk memperoleh kegembiraan dari apa yang diminati. Kecenderungan tersebut dapat berimplikasi kepada pengambilan keputusan dan sekaligus berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen.³⁷

Kepuasan konsumen juga sangat erat kaitannya dengan indikator variabel kepuasan pelayanan yang disebabkan oleh empat faktor berikut:

- a. Minat Transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli produk;
- b. Referensial adalah suatu kecenderungan seseorang dalam mereferensikan produknya kepada orang lain;
- c. Preferensial adalah minat yang menggambarkan tingkah laku seseorang yang atas preferensi utama terhadap produk tersebut. ini hanya dapat digantikan apabila terjadi dengan produk preferensinya;
- d. Eksploratif, yaitu minat yang menggambarkan tingkah laku seseorang yang selalu mencari-cari informasi tentang produk-produk yang diminatinya serta mencari informasi dalam mendukung sifat-sifat positif produk tersebut.

Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, peneliti mengacu kepada pendapat Kotler yang melihatnya dengan dua dimensi berikut:³⁸

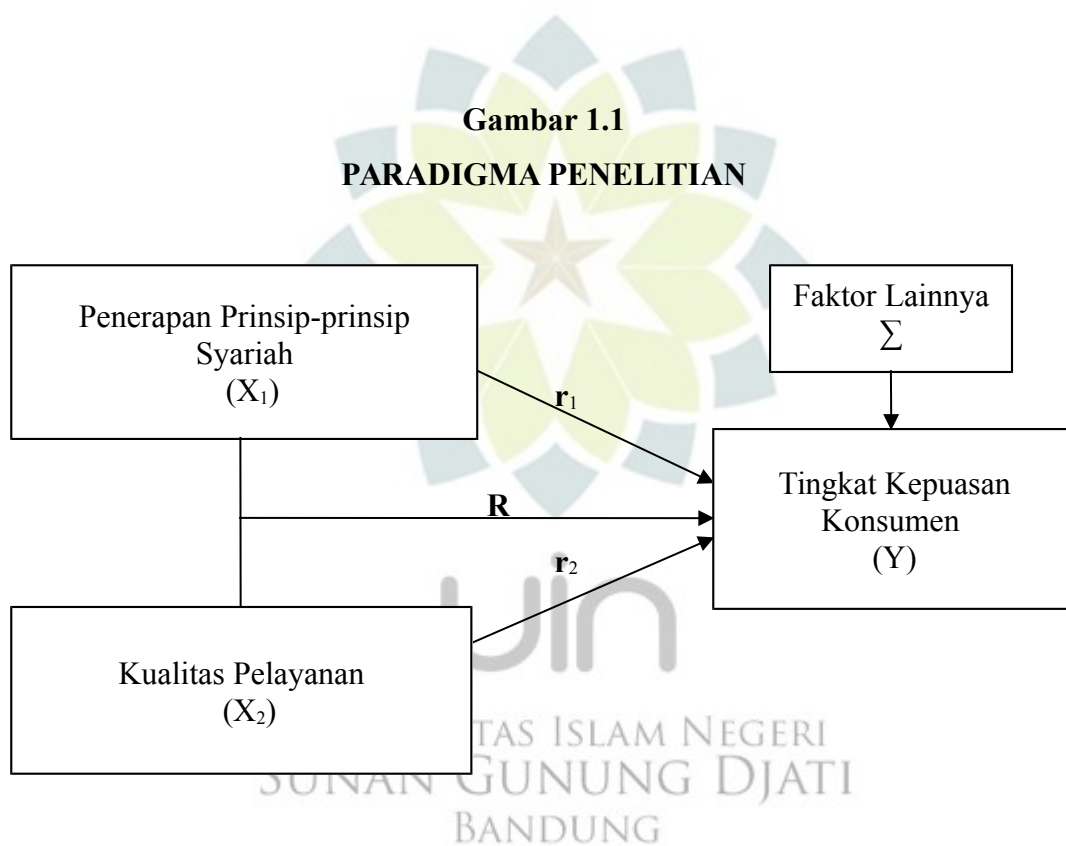
³⁶ Tim Pengembang Ilmu Pendidikan FIP-UPI, *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan* (Jakarta: Grasindo, 2007), 63.

³⁷ Andar Ismail, *Selamat Menabur: 33 Renungan Tentang Didik Mendidik* (Jakarta: Gunung Mulia, 2008), 36.

³⁸ Philip Kotler dan Gray Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*, Edisi Delapan, (Jakarta: Erlangga, 2006), 90.

- a. Nilai Kuantitatif, yaitu ukuran seberapa besar nilai atau persepsi konsumen terhadap terpenuhinya tuntutan penerapan prinsip-prinsip ekonomi syariah di hotel syariah;
- b. Nilai Kualitatif, yaitu ukuran seberapa besar nilai atau persepsi konsumen terhadap terpenuhinya tuntutan kualitas pelayanan di hotel syariah.

Adapun teori dari kerangka di atas tersebut maka kerangka berpikirnya sebagai berikut:



G. Hipotesis

Mengacu kepada kerangka pemikiran di atas, peneliti dapat merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan tentang prinsip-prinsip syariah diduga berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen Hotel Noor Kota Bandung;
2. Kualitas pelayanan diduga berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan konsumen Hotel Noor Kota Bandung;

3. Penerapan prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan diduga berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen Hotel Noor Kota Bandung.

