

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia yang merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia dan terbentang luas alam yang indah serta budaya yang tak kalah menarik tentu akan menjadi ikon wisata dunia baru apabila industri pariwisata dikelola dengan baik. Untuk memajukan pariwisata Indonesia dapat ditempuh dengan cara pendekatan atau menempatkannya dalam bingkai syariah Islam. Pariwisata syariah bukan hanya wisata religi saja seperti tempat-tempat ibadah, makam para wali, maupun peninggalan sejarah, melainkan mencakup hal lain yang lebih luas dengan melibatkan banyak industri di dalamnya seperti, restoran/usaha penyedia makan dan minum, spa, sauna atau *massage*, biro perjalanan wisata syariah serta hotel syariah. Hal ini telah menandakan bahwa sistem ekonomi syariah telah berkembang cukup luas dari yang awalnya hanya meliputi perdagangan produk halal, berkembang ke industri keuangan dan sekarang berkembang ke *life style* yang dapat berupa *hospitaly, recreation, perawatan dan kesehatan dan lain sebagainya*.¹

Salah satu komponen industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia adalah usaha perhotelan. Dilihat dari fungsi utamanya, produk utama yang dijual oleh usaha perhotelan adalah sewa kamar atau jasa penginapan. Pada saat ini perkembangan bisnis perhotelan di Indonesia semakin berkembang, hampir di semua kota dibangun hotel-hotel. Dari mulai hotel berbintang satu sampai

¹ Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah* (Jakarta: Republika, 2012), hlm.4

dengan hotel berbintang lima. Hotel dapat berkembang dimana saja, baik di kota besar maupun di kota kecil. Bisnis perhotelan sudah berkembang menjadi sebuah bidang bisnis yang menjanjikan, dimana semua masyarakat modern yang pergi ke luar kota untuk urusan pekerjaan atau hiburan sangat membutuhkan jasa penginapan atau hotel. Sehingga bisnis hotel memiliki prospek yang sangat menjanjikan meskipun dalam pengelolaannya membutuhkan modal usaha yang besar dan tenaga kerja yang banyak.

Dengan adanya pendirian hotel berbasis syariah, dapat dikatakan mampu membawa misi untuk membersihkan jiwa masyarakat baik secara kolektif maupun individual dari adanya fitnah, gharar, maksiat dan sebagainya sehingga mampu mewujudkan terciptanya ketertiban masyarakat, dan aspek-aspek kesetiakawanan social. Hotel syariah merupakan salah satu tawaran yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter bangsa Indonesia yang luhur.

Hotel Syariah tidak hanya melayani tamu menginap yang beragama Islam saja, tetapi juga melayani tamu menginap yang bukan beragama Islam. Sesuai dengan Hadist Riwayat Bukhari dan Muslim yaitu:

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ لِيَسْمُتْ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

Barang siapa yang benar-benar iman kepada Allah dan iman kepada hari akhir maka harus bicara baik atau diam. Barang siapa yang benar-benar beriman kepada Allah dan hari akhir hendaknya menghormati tetangganya, dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir hendaknya ia memuliakan tamunya. (H.R Muslim)

Dapat dimengerti dalam hadist tersebut bahwa tamu yang dimaksud mencakup tamu mukmin maupun kafir. Dapat diketahui dari kata “dhaifu” yang

termasuk dalam lafadz umum sehingga mencakup semua jenis tamu, baik tamu Mukmin, Kafir, laki-laki, maupun perempuan. Semua tamu wajib disambut dan dimuliakan berdasarkan ajaran hadist di atas. Seorang muslim juga diperintahkan untuk memenuhi hak-hak tamu, sesuai kemampuan yang dimiliki.²

Saat ini, Hotel Syariah telah menjadi sebuah *trend*, sehingga diberbagai kota bermunculan hotel berlabel “Syariah”. Permasalahan dalam hotel syariah bukan hanya sekedar klaim dan label saja, namun harus jelas spesifikasi dan kriterianya agar tidak rancu dan hanya menjadi komoditas bisnis semata.³ Berbeda dengan Industri Perbankan Syariah, Standar Operasional hotel syariah secara baku memang belum ada, dan belum pula dibuat oleh lembaga-lembaga keislaman yang terdapat di negara Indonesia ini, seperti MUI, Departemen Agama, dll. Namun tidak menjadi suatu yang sangat sulit pula untuk membuat suatu bisnis hotel sesuai dengan Syariah, meskipun terdapat rambu-rambu Syariah yang bersifat umum dalam menjalankan muamalah, dan kegiatan usaha ekonomi lainnya yang berprinsip Syariah termasuk usaha perhotelan yang berlandaskan Syariah ini, yakni :

1. Tidak memproduksi, memperdagangkan, dan menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang dalam ketentuan Syariah.
2. Transaksi dilakukan berdasarkan jasa atau produk yang nyata, benar-benar ada, tidak bersifat meragukan.

² Naufal Rahardi. 2016, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Hotel Syariah*, Skripsi. [IPB] Institut Pertanian Bogor

³ Arrahmah.com/news/2013/11/26/wisata-syariah-artifisial-substansial.html. Diakses pada Tanggal 2 Januari 2017

3. Tidak mengandung unsur *kedzaliman*, kemudharatan, kemungkar, kemaksiatan, maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah Syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidakjelasan (*gharar*), resiko berlebihan dan membahayakan.
5. Ada komitmen menyeluruh dan konsekuen dalam menjalankan perjanjian yang disepakati antar pihak-pihak yang terkait.

Karena pada dasarnya bisnis hotel adalah satu dari sekian banyak bisnis yang ada, dimana dalam kaidah *fiqh*, bisnis dalam Islam (syariah) dibolehkan selama tidak ada dalil (*nash*) yang melarangnya.

Kaidah Fiqh

الأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَةِ إِلَّا بَأْحَةً إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا

Artinya : “Pada dasarnya hukum asal dari muamalah adalah boleh kecuali ada dalil yang menunjukkan keharamannya”.

Sebagai hotel berlabel syariah dalam menyediakan jasa pelayanan penginapannya hotel ini tidak hanya menerapkan aturan dan prosedur sesuai dengan ketentuan pemerintah dan industri saja, tapi juga ketentuan syariah turut menjadi pertimbangan.⁴ Menyongsong tumbuhnya pasar industri pariwisata syariah domestik maupun internasional, pemerintah akhirnya mulai serius mengembangkan konsep wisata syariah di Indonesia dengan adanya kerjasama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI dengan Dewan Syariah Nasional, Majelis Ulama Indonesia dengan menyusun Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi

⁴ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm.87

Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah yang mulai berlaku sejak diundangkan tanggal 17 Januari 2014.

Akan tetapi seiring berjalannya industri perhotelan syariah yang banyak bermunculan di beberapa kota besar di Indonesia saat ini, belum semua usaha tersebut menerapkan prinsip-prinsip syariah secara keseluruhan sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Sampai saat ini baru beberapa hotel syariah yang telah tersertifikasi syariah. Ketua Asosiasi Hotel dan Restoran Syariah (AHSIN), Riyanto Sofyan menuturkan dalam Harian Republika tanggal 30 September 2014, baru 300 restoran yang memiliki sertifikasi halal, kemudian 25 hotel yang restorannya memiliki sertifikasi halal dan 10 hotel yang sudah menjalankan standar syariah dan mendapatkan sertifikat.⁵

Hal ini sungguh memprihatinkan karena sudah seleyaknya industri atau usaha yang melebeli dirinya dengan nama syariah dalam penyelenggaraannya harus memenuhi prinsip-prinsip syariah, tak terkecuali usaha perhotelan syariah. Pengusaha hotel yang memiliki keinginan agar usaha perhotelannya dapat diakui sebagai Usaha Hotel Syariah harus memenuhi ketentuan dan persyaratan minimal “Kriteria Mutlak” sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 di antaranya adalah produk, pelayanan, dan pengelolaan hotel.

⁵ <http://m.republika.co.id/berita/ekonomi/ekonomi-syariah/14/09/30/nepa6f-ahsin-dorong-empat-usaha-memiliki-sertifikasi-standar-halal>. Diakses 23 Desember 2016

Menurut data jumlah dan klasifikasi hotel berizin Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung tahun 2016, saat ini tercatat ada 392 hotel dengan berbagai klasifikasi yang tersebar di Bandung. Dengan total kamar 16.821 kamar, dengan jumlah wisatawan yang masuk ke kota Bandung sejumlah kurang lebih 7.910.564 jiwa⁶.

Hal tersebut menunjukkan bahwa potensi pasar wisata syariah di Bandung cukup besar dan minat masyarakat dalam menggunakan hotel pun semakin meningkat. Hal ini ditandai dengan banyaknya jumlah pengunjung hotel yang menggunakan layanan hotel. Diantara banyak hotel yang berdiri di Bandung, salah satunya adalah Hotel Orange Home's Syariah. Berbagai hotel syariah hadir dengan konsep bisnis syariah yang diterapkan dalam penyelenggaraan pengelolaan hotel. Konsep syariah yang menjadi brand hotel orange home's syariah ini, belum begitu jelas. Bisnis hotel syariah yang dijalankan oleh Hotel Orange Home's Syariah menunjukkan bahwa penggunaan syariah yang digunakan oleh pihak hotel orange home's syariah hanyalah perspektif Hotel itu sendiri, belum memiliki landasan legitimasi dari Majelis Ulama Indonesia. Sebagai organisasi bisnis yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan pada prinsip syariah, Hotel Orange Home's Syariah belum mengajukan label syariah hotelnya kepada Majelis Ulama Indonesia.

Permasalahan dalam hotel syariah bukan hanya sekedar klaim dan label saja, namun harus jelas spesifikasi dan kriterianya agar tidak rancu dan hanya menjadi komoditas bisnis semata. Karena itulah penulis tertarik untuk melakukan

⁶ Disbudpar Kota Bandung, 2016

penelitian tentang penerapan prinsip-prinsip syariah pada Hotel Orange Home's Syariah.

Di sisi lain, Hotel Orange Home's Syariah juga belum terdaftar secara resmi pada Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Bandung dan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia sebagai hotel dengan konsep syariah dan belum mendapat sertifikasi untuk menjalankan usaha hotel syariah, karena berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 11 pengusaha hotel yang telah memperoleh sertifikasi usaha hotel syariah yang dikeluarkan oleh DSN-MUI saja yang dapat mendalilkan diri sebagai hotel syariah. Pengusaha hotel syariah yang telah memiliki sertifikat dan dijumpai kekurangan wajib memperbaiki kekurangan yang ada dalam jangka waktu paling lama enam bulan sejak diketahui fakta kekurangan tersebut pertama kali. Apabila setelah lewat jangka waktu enam bulan sebagaimana dimaksud pengusaha hotel syariah tidak dapat memperbaiki kekurangannya, maka hotel bersangkutan dilarang menyelenggarakan usaha hotel syariah dan dilarang mendalilkan diri sebagai usaha hotel syariah.⁷

Kemudian bagi pengusaha hotel yang belum memperoleh sertifikat usaha hotel syariah yang dikeluarkan DSN-MUI, namun telah mendalilkan diri sebagai usaha hotel syariah saat berlakunya peraturan menteri diatas, wajib menyesuaikan diri dalam jangka waktu satu tahun terhitung berlakunya peraturan menteri tersebut.⁸

⁷ Pasal 11 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

⁸ Pasal 15 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

Hal ini menjadi masalah utama penulis ingin mengangkat dalam penelitian penulisan skripsi. Karena melihat keunikan Hotel Orange Home,s Syariah yang berani memposisikan diri sebagai penyedia jasa akomodasi yang berdasar pada prinsip-prinsip Syariah dan juga begitu pentingnya sertifikasi syariah maka sertifikasi syariah menjadi sangat perlu untuk menjaga kualitas dan penerapan prinsip syariah pada industri perhotelan Syariah.

Permasalahan yang muncul adalah: “Apakah Hotel Syariah dalam pelaksanaannya telah terbebas dari tindakan haram? Hal ini perlu dipertegas guna membedakan dengan hotel konvensional. Sehingga “syariah” tidak hanya sekedar label, namun benar-benar menerapkan konsep syariah Islam di dalam menjalankan operasional hotel.

Dengan pertimbangan tersebut maka penulis ingin meneliti lebih lanjut yang kemudian dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “ **Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Dalam Pengelolaan, Pelayanan, dan Produk Syariah Pada Hotel Orange Home’s Syariah Bandung**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, walaupun minat masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim untuk menerapkan prinsip-prinsip Syariah dalam berbagai aspek kehidupan tak terkecuali dunia bisnis dan pariwisata semakin meningkat, dalam faktanya tidak semua jenis bisnis dan pariwisata menerapkan prinsip-prinsip Syariah secara menyeluruh (*Kaffah*). Dari ketentuan-ketentuan yang sudah diatur dalam ekonomi Islam serta hukum yang berlaku di Indonesia saat ini seperti ketentuan sertifikasi usaha hotel Syariah oleh DSN MUI serta atas rekomendasi

DSN dikeluarkan pula peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.2 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah sebagai bahan analisa sejauh mana prinsip Syariah ini dijalankan oleh para pelaku bisnis. Penulis merumuskan masalah penelitian mengenai penerapan prinsip Syariah pada bisnis perhotelan Syariah di Hotel Orange home's Syariah Bandung, sebagai berikut :

1. Apa yang dimaksud dengan prinsip syariah menurut pengelola Hotel Orange Home's Syariah Bandung?
2. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan, pelayanan, dan produk hotel syariah yang diterapkan oleh Hotel Orange Home's Syariah Bandung?
3. Bagaimana ketentuan-ketentuan hukum yang mengatur tentang hotel syariah dan hubungannya dengan Hotel Orange Home's Syariah Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengertian dari prinsip syariah menurut pengelola Hotel Orange Home's Syariah
2. Untuk mengetahui penerapan prinsip Syariah dalam pengelolaan, pelayanan dan produk hotel syariah di Hotel Orange Home's Syariah
3. Untuk mengetahui ketentuan-ketentuan hukum yang mengatur tentang hotel syariah dan hubungannya dengan Hotel Orange Home's Syariah Bandung

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini setidaknya akan memberikan manfaat sekurang-kurangnya untuk :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan baru bagi dunia pendidikan, serta memperkaya hasil penelitian tentang ekonomi Islam dan unit-unit usaha syariah khususnya dalam standar produk, pelayanan dan pengelolaan yang telah di atur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah atas rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bentuk kontribusi yang positif dan referensi bagi hotel yang akan menerapkan prinsip syariah. Selain itu, bagi Hotel Orange Home's Syariah Bandung diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan refleksi tentang penerapan prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan pelayanan dan produk syariah.

E. Studi Terdahulu

Dalam skripsi ini, penulis akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu dari beberapa sumber yaitu skripsi yang terkait, sehingga terlihat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis teliti.

Tabel 1.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Perbedaan	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
1.	Obyek Penelitian	Penelitian Pertama <i>Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta</i>	Penelitian ini tentang Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah dalam Pengelolaan, Pelayanan dan Produk Syariah
		Penelitian Kedua <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah</i>	
		Penelitian Ketiga <i>Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)</i>	
		Penelitian Keempat <i>Analisis Kepatuhan Syariah</i>	
		Penelitian Kelima <i>Pandangan Etika Bisnis Islam Terhadap Larangan Barang Impor</i>	
2.	Subyek Penelitian	Penelitian Pertama di Namira Hotel Syariah Yogyakarta	Penelitian ini di Hotel Orange Home's Syariah Bandung
		Penelitian Kedua di Hotel Graha Agung Syariah Semarang	
		Penelitian Ketiga di Hotel Aziza Pekanbaru	
		Penelitian Keempat di Hotel Narapati Bandung	
		Penelitian Kelima di <i>World Trade Organization (WTO)</i>	

- 1) Skripsi Fitri Kartini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga 2013 yang berjudul "*Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi variabel produk, tarif, iklan, lokasi, pelayanan, proses dan sarana fisik terhadap keputusan tamu hotel dalam

menggunakan layanan Namira Hotel Syariah. Penelitian ini termasuk penelitian empiris yang diperoleh berdasarkan observasi lapangan. Populasi penelitian ini adalah tamu hotel yang menginap di Namira Hotel Syariah Yogyakarta (pada tanggal 13 Mei sampai dengan 30 Juni 2013). Sampel sebanyak 100 responden namun yang memenuhi persyaratan sebanyak 83 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan hasil penelitian sebagai berikut persepsi tamu hotel terhadap variabel iklan, dan sarana fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu hotel menggunakan layanan Namira Hotel Syariah. Variabel lokasi, dan pelayanan berpengaruh signifikan lemah terhadap keputusan tamu hotel menggunakan layanan Namira Hotel Syariah, sedangkan tiga variabel lainnya yaitu produk, tarif, dan proses tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu hotel dalam menggunakan layanan Namira Hotel Syariah.⁹

- 2) Abdul Warits, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah* (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang), Semarang, Fakultas Ilmu Ekonomi Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2009. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat konsumen?, 2) bagaimana pengaruh penerapan prinsip syariah terhadap minat konsumen?, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah secara simultan terhadap minat konsumen? Metodologi yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, koefisien determinasi,

⁹ Fitri Kartini, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2013.

uji persial dan uji secara simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah, secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen hotel syariah. Uji t dan uji F menghasilkan nilai signifikan $<0,05$. Kemudian nilai R Square sebesar 0,415 mengindikasikan bahwa variable independen mampu mempengaruhi variable dependen sebesar 41,5%. Sedangkan sisanya sebesar 58,5% dijelaskan oleh variable-variabel lain d luar penelitian ini.¹⁰

3. Skripsi karya Maulana, yang berjudul “*Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam* (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru), Riau, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2013.”¹¹ Skripsi ini meneliti tentang tinjauan ekonomi islam terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak hotel Aziza Pekanbaru yang berbasis Syariah.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir dibuat sebagai penjelasan sementara terhadap objek kajian yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini. Dalam hal ini penulis mengambil objek dari hotel orange home’s syariah yang berada dibandung.

Manusia adalah makhluk ekonomi yang selalu memiliki berbagai cara untuk memenuhi kebutuhannya. Pada hakekatnya, manusia memanfaatkan hal ekonomi

¹⁰ Abdul Warits, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang)*”. Skripsi Jurusan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2009

¹¹ Maulana, *sistem Pelayanan Hotel Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)*, Riau : Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2013.

tersebut dan selanjutnya dikembangkan menjadi sebuah bisnis dengan tujuan memperoleh keuntungan secara adil. Sebagaimana firman Allah SWT yang artinya:

“ Barangsiapa melakukan perbuatan yang baik, maka baginya (pahala) sepuluh kali lipat amalnya dan barangsiapa yang jahat, maka dia tidak akan diberi pembalasan kecuali seimbang dengan kejahatannya, jadi mereka sedikitpun tidak didzalimi.” (Al An’am [6] : 160).

Berdasarkan dalil di atas, terlihat bahwa segala bentuk bisnis yang berpengaruh pada kebaikan dan semata-mata untuk mencari ridho Allah SWT itu diperbolehkan. Tetapi sebaliknya, jika bisnis itu hanya menimbulkan kerusakan dan kerugian maka hendaknya bisnis itu dihentikan atau jika tidak, bisnis itu dianggap haram.

Dalam penyelenggaraan hotel, banyak prinsip dan kaidah syari’ah yang dapat dijadikan pedoman sehingga terwujud nuansa dan suasana yang didambakan, diantaranya adalah : memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifahu*); tentram, damai, selamat (*salam*); terbuka untuk semua kalangan (*kaffatan lin-naas*); rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil ‘aalamiin*); jujur (*siddiq*); dipercaya (*amanah*); konsisten (*istiqomah*); tolong menolong dalam kebaikan (*ta’awun alal birri wat taqwa*). Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang sesuai kaidah Islam yang memenuhi aspek keramahtamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf serta terimakasih. Pelayanan yang diberikan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh syari’ah, misalnya tidak menjurus pada *khalwat*.¹²

1. Hotel Syariah

¹² Op. cit, Hlm.64-74

Hotel syariah adalah hotel yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenteram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non muslim. Hotel syari'ah merupakan salah satu bisnis islami yang harus didasarkan atas nilai-nilai syari'ah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya.

Dalam hal manajemen, beberapa hal yang menjadi prinsip-prinsip dan harus diperhatikan oleh pengelola lembaga keuangan syari'ah (termasuk hotel syari'ah) adalah¹³ :

- a. Setiap perdagangan harus didasari sikap saling ridha diantara dua pihak, sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau dizalimi. Dengan ini, maka pihak pengelola memberikan kebebasan pada konsumen untuk memilih apa yang diinginkan.
- b. Penegakan prinsip keadilan. Adil diartikan bahwa apa yang diberikan oleh pihak pengelola harus sesuai dengan apa yang dibayarkan. Artinya, semua hak konsumen terpenuhi.
- c. Prinsip larangan riba.
- d. Kasih sayang, tolong menolong dan persaudaraan universal. Ini diartikan dengan kesediaan membantu dan melayani pada semua konsumen, artinya tidak ada diskriminasi, antara kulit hitam dan putih, antara yang beragama islam dan non islam atau lainnya.

¹³ Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, hlm.24-25

- e. Tidak melakukan usaha yang merusak mental misalnya narkoba dan pornografi. Pihak pengelola tidak menyediakan produk/jasa dan fasilitas yang mendatangkan madharat tetapi harus yang bermanfaat bagi konsumen.
- f. Perdagangan tidak boleh melalaikan diri dari ibadah (shalat dan zakat) dan mengingat Allah. Kewajiban shalat dan zakat tidak boleh dilupakan, baik pengelola maupun konsumen.
- g. Hendaklah dilakukan pencatatan yang baik. Semua transaksi hendaknya dicatat dengan baik, agar bisa dipertanggungjawabkan nantinya.

2. Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah

Penerapan adalah hal terkait dengan 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 atau bertindak.¹⁴

Dalam Kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata prinsip adalah dasar, asas kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir.¹⁵ Sementara, Juhaya S. Praja memberikan pengertian prinsip sebagai tempat pemberangkatan dan titik tolak. Sementara itu, syari'ah berasal dari akar kata syar'a yang secara bahasa berarti jalan menuju sumber air, ini dapat pula diartikan sebagai jalan ke arah sumber pokok kehidupan. Sedang secara istilah syari'ah bermakna perundang-undangan yang diturunkan Allah swt melalui Rasulullah Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia baik menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan,

¹⁴ <http://id.wikipedia.org/Wiki/hotel> Diakses pada hari rabu, 12 April 2017 Pukul 09.00 WIB.

¹⁵ EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*, Semarang: Difa Publisher, 2008, cet. Ke-3, hlm.671

minuman, pakaian maupun muamalah (interaksi sesama manusia dalam berbagai aspek kehidupan) guna meraih kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang Syariah.¹⁶

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip syari'ah pada hotel syari'ah adalah pelaksanaan pedoman-pedoman dalam operasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai syari'ah, dalam hal ini yang terkait dengan bisnis hotel.

3. Pengelolaan

Pengelolaan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pengelolaan berarti "penyelenggaraan". Pengelolaan adalah penyelenggaraan atau pengurusan agar suatu yang dikelola dapat berjalan dengan lancar, efektif, dan efisien.¹⁷

4. Pelayanan

Pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan. Pelayanan dalam penelitian ini adalah hal mutlak dan tidak mutlak dilakukan atau disediakan oleh hotel yang meliputi 6 (enam) unsur yaitu kantor depan; tata graha; makan dan minum; olah raga, rekreasi dan hiburan; SPA; fasilitas hiburan.

¹⁶ Anggota IKAPI, *Kompilasi Perundang-undangan tentang Ekonomi Syariah*, Ciputat: GP Press, 2008. Hlm. 5

¹⁷ Diknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007) hlm.412

5. Produk

Produk adalah sekumpulan atribut yang nyata dan tidak nyata yang mungkin diterima oleh konsumen sebagai sesuatu yang bisa memuaskan kebutuhannya. Produk dalam penelitian ini adalah fasilitas yang mutlak dan tidak mutlak disediakan oleh hotel yang meliputi 8 (delapan) unsur yaitu toilet umum; kamar tidur tamu; kamar mandi tamu; dapur; ruang karyawan; ruang ibadah, kolam renang dan SPA.¹⁸

G. Langkah – Langkah Penelitian

Pengumpulan data merupakan bagian terpenting di dalam sebuah penelitian, dalam hal ini sangat dibutuhkan data-data yang akurat serta relevan dalam persoalan yang akan diteliti. Adapaun data yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut :

1. Metode penelitian

Secara umum metodologi penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹⁹ Jadi metode penelitian adalah cara-cara yang digunakan untuk mengetahui kebenaran secara ilmiah sehingga dapat digunakan pada saat menghadapi keadaan yang sama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang dimiliki sasaran penelitian yang terbatas tetapi dengan keterbatasannya itu dapat digali sebanyak mungkin data mengenai sasaran penelitian.²⁰ Metode ini dipilih

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 648

¹⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2007, hlm.3

²⁰ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif*, Surabaya: Airlangga University, 2001, hlm. 29.

peneliti untuk menggali data secara akurat yang diperoleh dari sumber data dimana temuannya tidak diperoleh dari prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Penelitian ini difokuskan pada Prinsip-Prinsip Syariah yang diterapkan pada Hotel Orange Home's Syariah Bandung.

2. Teknik Penelitian

Menurut Moleong ada tiga tahapan dalam melakukan penelitian, antara lain:

a. Tahap Pra Penelitian

Dalam hal ini peneliti melakukan survey pendahuluan berupa peninjauan lapangan tentang latar penelitian, mencari data yang berkaitan dengan topik penelitian sampai perizinan yang harus dipenuhi.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

Dalam hal ini peneliti memasuki dan memahami lapangan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dilapangan.

c. Tahap Analisa Data

Tahap analisis data adalah melakukan serangkaian proses analisis data kualitatif, yaitu peneliti melakukan analisis berdasarkan rumusan data teori dalam usaha membahas permasalahan yang ada untuk menarik kesimpulan.

3. Jenis Data Penelitian

Adapun data yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu :

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui penelitian langsung di lapangan guna memperoleh data yang berhubungan dengan permasalahan

yang diteliti. Data ini diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara kepada CEO sekaligus sebagai Owner Hotel Orange Home's Syariah, dan Staf Hotel Orange Home's Syariah. Data yang berasal dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek penelitiannya. Di dalam penelitian hukum digunakan pula data sekunder yang dikelompokkan berdasarkan kekuatan mengikat dari isinya yaitu dapat dibedakan sebagai berikut :²¹

- 1) Bahan primer yaitu bahan yang isinya mengikat karena dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini adalah Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah dan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013.
- 2) Bahan sekunder yaitu bahan-bahan yang isinya membahas bahan primer seperti buku bacaan, artikel, laporan penelitian serta berbagai karya tulis ilmiah lainnya. Kegunaan bahan hukum sekunder adalah memberikan kepada peneliti semacam petunjuk ke arah mana peneliti akan melangkah. Sudah barang tentu buku-buku dan artikel-artikel, atau majalah ilmiah yang dirujuk adalah yang mempunyai relevansi dengan apa yang hendak diteliti.

4. Sumber Data

²¹ *Ibid*, hlm.103.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang berupa interview, observasi, maupun penggunaan instrument yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya.²² Sumber data primer atau data tangan pertama dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia, terkait informasi data yang dibutuhkan peneliti, data mengenai jumlah hotel dan hotel mana saja yang sudah terdaftar dan sah menjadi anggota Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia serta terdaftar di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Kemudian perolehan data primer selanjutnya pada penelitian ini dilakukan melalui kegiatan wawancara dengan pihak Hotel Orange Home's Syariah Bandung meliputi owner, manajer dan staf.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek penelitiannya. Sumber data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh dari bacaan, literatur dan dokumentasi dari Hotel Orange Home's Syariah Bandung.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini untuk membantu pengumpulan data maka peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya sebagai berikut :

²² Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, hlm. 36

a. Metode Observasi

Observasi yaitu proses pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan atau pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.²³ Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data langsung dari lapangan dan mengidentifikasi tempat yang hendak akan diteliti. Peneliti menggunakan observasi partisipatif yaitu observasi dengan penelitian terlibat langsung didalam kegiatannya untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih lengkap dan nyata.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu, dan tujuan ini dapat bermacam-macam, antara lain untuk diagnosa dan treatment. Michalak dan Yager (1979) dan Gluey (1989) mengatakan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan informasi/data yang dilakukan melalui pengajuan pertanyaan secara kontak langsung. Dalam hal ini, pencari informasi mencari sumber informasi, biasanya orang yang ahli atau bergelut dalam bidang-bidang tertentu, dan langsung mengajukan pertanyaan kepada sumber informasi.²⁴ Untuk penelitian ini wawancara dilakukan dengan manager dan staf Hotel Orange Home's Syariah Bandung, guna untuk mencari data atau informasi yang diinginkan sesuai dengan judul pada penelitian ini. Dalam hal ini peneliti menggunakan *interview*

²³ *Ibid.*, hlm.91

²⁴ *Ibid.*, hlm. 38.

guide sebagai acuan wawancara terhadap manajer yang didalamnya menggunakan pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dimana yang menjadi data adalah dokumen, yakni berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, internet, agenda dan sebagainya yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

d. Kepustakaan

Penulis menggunakan teknik kepustakaan yakni dengan mencari dari berbagai sumber atau media yang sudah dipublikasikan, yang biasanya dijadikan landasan teoritis dalam penulisan skripsi.²⁵

6. Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan dari lapangan dengan lengkap, maka tahap berikutnya adalah mengelola dan menganalisis data yang pada pokoknya terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut:

- a. *Editing* yaitu pengeditan terhadap data yang telah dikumpulkan yang bertujuan untuk memeriksa kekurangan yang mungkin ditemukan dan memperbaikannya. *Editing* juga bertujuan untuk memperoleh kepastian bahwa data yang diolah telah akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.
- b. *Coding* yaitu proses untuk mengklasifikasikan jawaban-jawaban para narasumber menurut kriteria atau macam yang ditetapkan. Klasifikasi ini dilakukan dengan cara menandai masing-masing jawaban dengan tanda kode tertentu, misal dengan angka.

²⁵ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011, Hlm.112

7. Analisis Data

Analisis yang akan digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apa adanya sesuai data yang diperoleh dari hasil penelitian yang kemudian dilakukan analisis. Analisis data yang dilakukan biasanya bersifat manual.²⁶ Jadi penulis akan mendeskripsikan segala sesuatu yang berkaitan dengan hukum bisnis syariah termasuk prinsip-prinsip dalam bisnis usaha perhotelan syariah dalam penerapannya pada hotel berkonsep syariah. Dan faktor pendukung dan penghambatnya sesuai dengan yang didengar dan dilihat tanpa menguranginya.

Alat analisis data pada penelitian ini adalah analisa data deskriptif kualitatif. Analisis dekskriptif kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apa adanya sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Tahapan-tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:²⁷

- a. Mengumpulkan data, yaitu data yang dikumpulkan berasal dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan.
- b. Mengklarifikasi materi data, langkah ini digunakan untuk memilih data yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Mengklarifikasi materi data dapat dilakukan dengan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan.
- c. Pengeditan, yaitu melakukan penelaahan terhadap data yang terkumpul melalui teknik-teknik yang digunakan kemudian dilakukan penelitian dan pemeriksaan

²⁶ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Salemba Humanika, Jakarta, 2010, hlm. 48.

²⁷ *Ibid.*, hlm.334

kebenaran serta perbaikan apabila terdapat kesalahan sehingga mempermudah proses penelitian lebih lanjut.

- d. Menyajikan data, yaitu data yang telah ada dideskripsikan secara verbal kemudian diberikan penjelasan dan uraian berdasarkan pemikiran analogis, serta memberikan argumentasi dan dapat ditarik kesimpulan.

