

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Pariwisata adalah fenomena ekonomi yang dihasilkan dari atau terkait dengan permintaan wisatawan dan produk serta layanan penyedia jasa perjalanan (agen perjalanan, penginapan, restoran). Dari segi psikologis, kegiatan pariwisata berarti motivasi, kepribadian, nilai dan pengalaman yang memberikan bentuk dan model interaksi pariwisata dengan lingkungan. Di Indonesia, pariwisata didefinisikan dalam UU RI No. 9 Tahun 1990 yang menyebutkan bahwa pariwisata adalah pariwisata dan usaha-usaha yang terkait di bidang itu. Lebih lanjut ditegaskan bahwa sektor pariwisata adalah bidang kegiatan yang ditujukan untuk penyediaan jasa pariwisata atau penyediaan dan pemeliharaan tempat tujuan dan destinasi wisata, usaha penyedia jasa pariwisata dan usaha lain yang terkait dengan sektor ini.<sup>1</sup>

Layanan adalah alat yang sudah ada yang ditawarkan hotel kepada para tamu. Baik pelayanan berupa makanan, minuman, peralatan makan, barang-barang kebersihan dll, maupun pelayanan yang diberikan langsung oleh karyawan berupa perhatian dan keterampilan, informasi dan kecepatan pelayanan.

Hotel adalah salah satu layanan paling penting untuk pelancong harian. Hotel adalah bisnis yang dikelola oleh pemilik yang menyediakan

---

<sup>1</sup> Agus Sulatiyono, *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi Manajemen Penyelenggaraan Hotel* (Bandung: Alfabeta Bandung, 1999).

makanan, minuman, dan akomodasi untuk turis tanpa kontrak terpisah dan dengan biaya yang masuk akal berdasarkan layanan yang disediakan.<sup>2</sup>

Namun, *Grolier Electronic Publishing Inc.* Istilah hotel adalah perusahaan komersial yang menawarkan akomodasi, katering, dan layanan lainnya kepada publik. Lebih lanjut, industri perhotelan Amerika menjelaskan bahwa hotel utama dibagi menjadi empat jenis, yaitu

1. Transient Hotel adalah hotel yang terletak di pusat tempat sebagian besar pelancong bisnis dan turis menginap.<sup>3</sup>
2. Hotel pribadi adalah hotel yang pada dasarnya adalah kamar seperti apartemen yang disewakan secara bulanan atau tahunan. Hotel residensial juga menawarkan fasilitas seperti hotel seperti restoran, makan di dalam kamar, dan layanan tata graha.
3. Hotel resor adalah hotel yang biasanya terletak di kawasan wisata dan menawarkan fasilitas rekreasi serta ruang dan fasilitas pertemuan kepada para tamunya.<sup>4</sup>

Sehubungan dengan pandangan di atas dan disiplin ilmu yang bertetangga di Indonesia, maka pemerintah mengeluarkan pedoman bisnis yang tertuang dalam pedoman Menparpostel no. MPPT-86 KM 37/PW.3 Klasifikasi dan aturan keramahtamahan. Pasal 1b Bab 1 Tata Cara (Ordinance) menyebutkan bahwa hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan

---

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Ibid.

akomodasi, makan dan minum serta pelayanan pendukung lainnya kepada masyarakat yang dilayani. secara komersial.<sup>5</sup>

Dibukanya Hotel Indonesia di Jakarta pada tahun 1962 menandai dimulainya perkembangan hotel modern di Indonesia, dibangun dan dikelola sesuai dengan ide manajemen hotel modern. Pengelolaan perumahan komersial sudah ada di Indonesia sejak zaman Belanda, meskipun tidak terbatas pada itu saja. menggunakan konsep perhotelan bukan konsep manajemen hotel saat ini. Badan Usaha Milik Negara, yang meliputi usaha komersial yang berhubungan dengan akomodasi dan penginapan, mendirikan OPS (Organisasi Usaha Sejenis) setelah Indonesia merdeka.

Ordonansi Pariwisata dan Pos menyebutkan akomodasi komersial yang menyediakan layanan seperti: kamar tamu, minuman dan makanan, area hiburan, fasilitas olahraga, layanan laundry dan layanan pendukung lainnya.

Hotel cukup sulit untuk mengelola bisnis jasa yang menawarkan 2/7 kamar gratis kepada pelanggan. Ketika wisatawan atau pelaku bisnis berwisata ke tempat-tempat wisata dan membutuhkan tempat untuk menginap, makan, minum dan dihibur, maka industri perhotelan juga dapat menunjang kegiatannya.

Industri perhotelan selama ini berkembang menjadi industri yang sangat menjanjikan, memenuhi kebutuhan nyata bagi semua pelancong

---

<sup>5</sup> Ibid.

modern yang meninggalkan kota untuk bekerja atau bersenang-senang. Karena penjualan bisnis yang meningkat, industri restoran sangat menguntungkan dalam hal jumlah karyawan, modal investasi, dan omset tahunan. Bisnis ini sangat menguntungkan di seluruh lini hotel.<sup>6</sup>

MUI dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif memperkenalkan wisata syariah di Indonesia. Wisata syariah mengunggulkan empat produk: biro perjalanan, restoran, hotel dan spa. Ada banyak peluang untuk wisata syariah. "Pasar Perjalanan Gaya Hidup Muslim Global: Memecah Lanskap Baru dan Kebutuhan Konsumen" menunjukkan bahwa pelancong Muslim di seluruh dunia menghabiskan 126,1 juta dolar AS pada tahun 2011, dan jumlah ini diperkirakan akan tumbuh sebesar 0,8 persen pada tahun 2020. Ini adalah modernisasi ekonomi dan bisnis Islam yang terus berkembang.<sup>7</sup>

Bisa dikatakan bahwa pendirian hotel-hotel berbasis syariah dapat memenuhi tugas menghilangkan fitnah, gharar, maksiat dan sejenisnya dari jiwa manusia individu dan kelompok untuk melaksanakan ketertiban umum dan solidaritas sosial. Secara tradisional, hotel syariah adalah hotel yang operasi dan layanannya mengikuti ajaran Islam atau Syariah. Sebagian besar, hotel yang sesuai syariah tidak berbeda dengan hotel lainnya. buka 24 jam sehari sesuai dengan peraturan pemerintah. Selanjutnya, pemasaran terbuka untuk semua kalangan, baik muslim maupun non muslim. Menyajikan makanan dan minuman dengan bahan makanan tetap halal dan

---

<sup>6</sup> Dwi Prastowo Darmito Dan Aji Suryo, *Analisis Laporan Keuangan Hotel* (Jakarta: Penerbit Andy Jakarta, 2002).

<sup>7</sup> Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah Edisi Revisi* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2014).

*non cocktail*. Upaya Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam mempromosikan wisata syariah patut mendapat dukungan, namun harus diakui otoritas Islam negara seperti MUI, Kementerian Agama, ormas Islam dan lain-lain belum mengembangkan standar hotel. syariah. Pada saat yang sama, tidak sulit bagi perusahaan perhotelan untuk melakukan reservasi yang sesuai syariah. Karena pada dasarnya bisnis perhotelan adalah salah satu dari banyak organisasi yang dapat diikuti individu dan masih masuk akal dalam syariah selama tidak ada konflik (*nas*) yang secara khusus melarangnya.

Segala urusan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dalam Islam telah dijelaskan diberbagai ayat Al-Quran yang menunjukkan bagaimana cara manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Manusia diberikan petunjuk cara yang di benarkan untuk melakukan usaha guna memenuhi kebutuhan.<sup>8</sup>

Islam melegitimasi bisnis dan jual beli. Namun, ini tidak berarti bahwa tidak ada filter. Sebab, seperti diketahui, praktik bisnis yang buruk harus ditinggalkan. Untuk mengatasi ancaman ini, Islam memberikan aturan atau pedoman tentang pertukaran halal atau haram. Aturan ini mencakup segala sesuatu tentang perusahaan, metodenya, dan penggunaan laba. Dalil-dalil syariah, banyak dijumpai dalam kehidupan muamalah atau bisnis, di bidang keuangan, termasuk bisnis-bisnis tetangga, khususnya:

---

<sup>8</sup> Moh. Ah. Subhan. Za, "Pengangguran Dan Tawaran Solutiv Dalam Perspektif Islam," *Jurnal Ekonomi Syariah* 2 (2018): 154–155.

1. Jangan memproduksi, menjual, menawarkan atau menyewakan barang atau jasa yang sebagian atau seluruhnya melanggar Syariah. seperti perjudian, makanan berbahan dasar babi, miras, zina dan lain-lain.
2. Bisnis didasarkan pada layanan atau produk nyata. Itu tidak mencurigakan.
3. Tidak mengandung tekanan, kejahatan, kejahatan, kemaksiatan, atau kesalahan yang dilarang oleh aturan syariah; baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Juga menghilangkan kebohongan, penipuan, ketidakjelasan (*gharar*) dan resiko yang terlalu beresiko atau berbahaya.
5. Menyanggupi untuk secara penuh dan konsisten memenuhi perjanjian antara.

Pihak terkait Industri Pariwisata dan Perhotelan dalam Al Quran Surah Ar-Rum ayat 42 :

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الَّذِينَ مِن قَبْلُ ۚ كَانَ أَكْثَرُهُم مُّشْرِكِينَ

*“Katakanlah : Adakanlah perjalanan di muka bumi dan perhatikanlah bagaimana kesudahan orang-orang yang terdahulu. Kebanyakan dari mereka itu adalah orang-orang yang mempersekutukan Allah”.*<sup>9</sup>

Dalam industri perhotelan saat ini, ide hotel syariah telah menjadi tren yang populer; banyak hotel syariah yang dibuka di kota-kota besar. Hotel yang sesuai syariah masih jarang. Padahal, hotel syariah sangat penting untuk kebutuhan umat Islam. Ini karena hotel syariah mengikuti

---

<sup>9</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur’an Dan Terjemahannya, (Jakarta: Diponogoro, 2015), h.409

aturan Islam. Misalnya, semua makanan bersertifikat Halal dan rempah-rempah yang direkomendasikan adalah rempah-rempah alami. Juga tidak ada minuman atau makanan beralkohol. Ada hotel syariah di Lamongan.

Hotel ini menggunakan brand Syariah dalam bisnisnya. Yang terpenting, Hotel Syariah Lamongan bukan salah satu kriteria hotel syariah. Hotel Syariah Lamongan memiliki mushola yang digunakan tamu, pengunjung dan masyarakat sekitar hotel sebagai tempat ibadah. Namun, Hotel Syariah Lamongan harus memenuhi beberapa syarat tambahan. Maka dari itu peneliti tertarik dengan topik penelitian yang berjudul “KONSEP PELAYANAN HOTEL SYARIAH DALAM PERSPEKTIF BISNIS ISLAM”

## **B. Batasan Masalah**

Masalah harus dibatasi agar topik tidak menyebar atau menyimpang, sehingga penelitian lebih terarah dan pembahasan dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian. Oleh karena itu, penulis membatasi dan fokus membahas konsep pelayanan hotel syariah Lamongan dari perspektif bisnis Islam.

## **C. Fokus Penelitian**

Kajian ini mengkaji konsep pelayanan hotel syariah Lamongan dari sudut pandang Islam sebagai sarana untuk menjawab isu-isu luas yang ada meski terkendala oleh ruang, waktu, dan biaya.

Berikut ada beberapa rumusan masalah yang akan dibahas:

1. Bagaimana konsep pelayanan hotel syariah Lamongan?

2. Bagaimana konsep pelayanan hotel syariah Lamongan menurut perspektif bisnis Islam?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berikut tujuan dari penelitian ini, berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas:

1. Untuk mengetahui konsep pelayanan hotel syariah Lamongan.
2. Untuk mengetahui konsep pelayanan hotel syariah Lamongan menurut perspektif bisnis Islam.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Secara teoritis dan praktis, temuan penelitian ini akan bermanfaat, diantaranya adalah:

##### **1. Secara Teoritis**

- a. Memberikan pengetahuan tentang konsep hotel syariah di Lamongan.
- b. Penelitian ini dapat memperkaya informasi dan mengekspresikan banyak pengetahuan yang baru.
- c. Dapat menggabungkan temuan-temuan ilmiah yang baru untuk memperkuat gagasan bermasalah tentang pelayanan hotel syariah di Lamongan.

##### **2. Secara Praktis**

- a. Praktisi dan peneliti sama-sama diharapkan untuk mendapatkan wawasan tentang konsep hotel syariah Lamongan dari penelitian ini.

- b. Penelitian ini dapat digunakan untuk mengarahkan eksplorasi yang lebih mendalam di kemudian hari, mengingat apa yang ditemukan para ilmuwan dalam penelitian ini masih terlalu mendasar.

## **F. Definisi Istilah**

### **1. Pelayanan Hotel**

Pelayanan adalah proses memberi kepada orang lain dengan cara yang memerlukan kepekaan untuk menciptakan rasa kepuasan dan keberhasilan.<sup>10</sup>

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh suatu organisasi atau program kepada konsumen yang bersifat intangible dan tidak dapat dimiliki.<sup>11</sup>

Pelayanan hotel adalah kegiatan atau pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu, baik dalam hal perhatian maupun pelayanan fisik. Pelayanan merupakan sebuah proses yang diberikan kepada orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan sebuah kepekaan agar dapat terciptanya rasa puas dan keberhasilan.<sup>12</sup>

### **2. Hotel Syariah**

Hotel Syariah adalah hotel yang operasi dan layanannya telah dimodifikasi sesuai dengan Syariah, juga dikenal sebagai ajaran Islam,

---

<sup>10</sup> Ahmad Tjahjono, *Perpajakan Indonesia* (Jakarta: Grafindo Persada, 2003).

<sup>11</sup> M. nur rianto Al-arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah* (bandung: CV Alfabeta bandung, 2010).

<sup>12</sup> Tjahjono, *Perpajakan Indonesia*.

untuk menyediakan tamu, baik Muslim maupun non-Muslim, dengan lingkungan yang damai, mengundang, sehat dan ramah.<sup>13</sup>

### 3. Bisnis Islam

Istilah “bisnis Islami” mengacu pada kelompok bisnis yang beroperasi dalam berbagai bentuk dan tidak dibatasi oleh jumlah (nominal), kepemilikan aset (barang atau jasa), atau keuntungan. Namun, mereka memiliki cara yang terbatas untuk memperoleh dan menggunakan properti (aturan praktik halal dan haram).<sup>14</sup>

#### G. Sistematika Pembahasan

Penelitian memandang perlu mengemukakan sistematika pembahasan untuk mempermudah dalam memahami isi skripsi ini.

Bab 1 Pendahuluan. Adapun pada bab ini memuat konteks penelitian yang beralasan penelitian untuk memilih judul dan tempat penelitian. batasan masalah, bagian ini untuk membatasi masalah yang diteliti. Fokus penelitian, bagian ini memberikan gambaran yang jelas kepada pokok masalah yang ingin diteliti. tujuan penelitian, bagian ini menjelaskan tentang sesuatu yang ingin dicapai dalam penelitian, memuat uraian yang mempertegas bahwa masalah yang akan diteliti memberikan manfaat dalam segi teoritis maupun praktis. Penegasan istilah, bagian ini menguraikan tema-tema kunci pokok masalah yang akan diteliti. kajian pustaka, berisi hasil kajian terdahulu yang relevan dengan masalah yang akan

---

<sup>13</sup> U Adil, *Bisnis Syariah Di Indonesia Hukum dan Aplikasinya*, Mitra Waca. (Jakarta, 2017).

<sup>14</sup> Nur Dnah Fauziyah, Dkk, *Etika Bisnis Syariah* (Batu: Literasi, 2019).

diteliti. sistematika pemabahasan, yang berisi uraian secara logis tentang tahap-tahap penelitian yang dihasilkan

Bab 2 Landasan Teori. Adapun bab ini memuat isi tentang teori yang dipakai yang relevan bisa berasal dari sumber-sumber pokok dan pendukung yang sesuai dengan penelitian yang diteliti. Landasan teori yang dipakai adalah menguraikan teori tentang konsep pelayanan hotel syariah Lamongan menurut prespektif bisnis Islam.

Bab 3 Metode Penelitian. Sehubungan dengan bagian ini, berisi jenis-jenis dan langkah-langkah eksplorasi yang masuk akal tentang jenis dan pendekatan apa yang digunakan dalam penelitian. Bagian ini memuat lokasi penelitian yang menjadi pokok kajian. Pada bagian ini, orang lapangan, tempat, dan fenomena atau peristiwa direpresentasikan dalam bentuk sumber dan jenis data. Yang dimaksud dengan “teknik pengumpulan data” adalah metode pengumpulan data yang benar-benar digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini, metode tersebut meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data: Bagian ini menjelaskan cara mengubah data menjadi informasi sehingga karakteristik data mudah dipahami.

Bab 4 Paparan Data. Laporan penelitian berdasarkan data yang dikumpulkan disajikan dalam bab ini. Penyajian data yang meliputi pemaparan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi disertakan dalam bab ini, seperti halnya uraian tentang subjek penelitian, yang juga mencakup identitas lokasi penelitian dan gambaran umumnya.

Bab 5 Analisis dan Pembahasan. Dalam hal bab ini, menyediakan data dari penelitian dan analisis untuk mendukung dirumuskan.

Bab 6 Penutup. Jumlah saran dan kesimpulan pada bab ini sebanding dengan jumlah fokus penelitian karena saran dan kesimpulan tersebut merupakan jawaban dari fokus penelitian dan rekomendasi untuk penelitian lainnya.