

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pelayanan Hotel

a. Pengertian Pelayanan Hotel

Konsep adalah istilah atau definisi yang dapat digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu peristiwa, kejadian, situasi, kelompok, atau individu yang menjadi objek.¹⁵ Dengan adanya suatu istilah, diasumsikan bahwa peneliti mengetahui bagaimana menggunakan istilah tersebut untuk beberapa istilah yang bersamaan dan berkaitan. Karena konsep juga mewakili realitas yang kompleks.

Dalam penelitian, keberadaan konsep sangatlah penting. Selain memfasilitasi generalisasi antara berbagai realitas konkret dan abstrak, juga digunakan untuk menghubungkan antara dunia abstraksi dan dunia realitas, serta antara teori dan observasi.

Pelayanan adalah suatu proses melayani orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan untuk menghasilkan kepuasan dan keberhasilan.¹⁶ Menurut Philip Kotler, “Jasa adalah setiap kegiatan atau barang yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun, dan produksinya mungkin

¹⁵ Sosian Efendi Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Lp3es, 1987).

¹⁶ Ahmad Tjahjono, *Perpajakan Indonesia* (Jakarta: Pt.Grafindo Persada, 2003).

terkait atau tidak terkait dengan produk fisik.” terhadap kebutuhan orang lain. Jasa pada hakekatnya adalah kegiatan yang menyediakan Suatu organisasi atau program untuk konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Jasa adalah kegiatan dimana jasa disediakan oleh satu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah, jujur, cepat, tepat dan beretika, sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, beretika dan tanpa menyinggung perasaan.¹⁷ Adil artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan pesanan.

Pelayanan hotel adalah kegiatan atau pelayanan yang ditawarkan hotel kepada tamunya dalam bentuk perhatian maupun pelayanan fisik. Layanan tersebut digunakan untuk mendapatkan predikat atau predikat yang memuaskan di mata pengunjung.

b. Karakteristik Pelayanan Hotel

- 1) Jasa yang tidak berwujud adalah suatu hasil yang tidak dapat dilihat, tidak dalam bentuk nyata, tetapi hasilnya dapat diraba. Ini adalah karakteristik layanan dan penerapannya mungkin bergantung pada layanan yang ditawarkan kepada konsumen yang menggunakan media untuk menarik minat mereka pada sesuatu yang ditawarkan.

¹⁷ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003).

- 2) Tidak Terpisahkan Pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari unsur-unsur yang dapat menciptakan pelayanan tersebut.
- 3) Kurangnya keberlanjutan Di sektor jasa, ada masalah yang sangat sulit yang muncul saat mempertahankan daya tahan bentuk layanan yang ditawarkan hingga situasi yang memungkinkan tercapainya tujuan yang direncanakan. Karena sesuai dengan perubahan yang terjadi dengan penambahan pelayanan maka kualitas cenderung meningkat. Hubungannya dengan permintaan sangat bergantung pada layanan itu sendiri, jelas terlihat bahwa semakin aktif peningkatan layanan yang ditawarkan kepada konsumen, semakin besar kemungkinan pertumbuhan permintaan.
- 4) Variabel Terkadang sistem yang digunakan tidak dapat melakukan layanan penuh di lingkungan ini karena ketidakjelasan sistem pemasaran, sehingga dapat dilakukan dengan menyesuaikan produk yang ditawarkan dengan lingkungan sekitar. Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam berbisnis. Tentunya tujuan tersebut dapat dicapai dengan pelayanan prima salah satunya. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang kami berikan.

c. Bentuk Kategori Pelayanan

Secara spesifik pelayanan dapat dibentuk dalam 3 kategori, yaitu sebagai berikut:¹⁸

1) Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

3) Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja.

d. Asas-asas Pelayanan

Kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang di harapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan *pelanggan* maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:¹⁹

¹⁸ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2 (2018): 140.

¹⁹ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2 (2018): 141.

- 1) *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- 5) Berbicara dengan bahasa baik dan benar
- 6) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai

2. Hotel Syariah

a. Pengertian Hotel

Hotel adalah bangunan yang ditawarkan secara komersial kepada pelanggan yang ingin menerima layanan seperti akomodasi, makanan, dan layanan lainnya.²⁰ Pada tahun 1995, *Grolier Electronic*

²⁰ Ludfi, Orbani Bagyono, *Dasar-Dasar House Keeping Dan Laundry Hotel* (Yogyakarta: Adicitra Karya Nusa, N.D.).

Publishing Inc. menurut definisi hotel "perusahaan komersial yang menyediakan akomodasi, katering, minuman dan layanan lainnya untuk umum".²¹

Menurut Undang-Undang Properti 1956, hotel adalah tempat akomodasi yang dikelola oleh pemilik yang menyediakan makanan, minuman, dan akomodasi untuk pelancong yang dapat membayar jumlah yang wajar untuk layanan tersebut. tanpa perjanjian tersendiri.²²

Dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial yang menggunakan bangunan fisik dan menawarkan jasa akomodasi, makanan dan minuman serta akomodasi lainnya kepada masyarakat umum. Situs web perdagangan ini beroperasi berdasarkan untung dan rugi dengan tujuan menghasilkan uang sebagai tolak ukur.

b. Pengertian Hotel Syariah

Hotel yang mengikuti syariah atau ajaran Islam disebut hotel syariah. Misi mereka adalah menyediakan lingkungan yang damai, sehat, nyaman, dan ramah bagi para tamu, baik Muslim maupun non-Muslim.²³

Hotel syariah umumnya mirip dengan hotel biasa karena diatur oleh peraturan pemerintah dan beroperasi 24/7. Marketing yang bisa

²¹ Agus Sulatiyono, *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasai, Manajemen Penyelenggaraan Hotel* (Bandung: Alfabeta, 1999).

²² Ibid.

²³ U Adil, *Bisnis Syariah Di Indonesia Hukumdan Aplikasinya*.

digunakan oleh semua muslim maupun non muslim. Kami menawarkan makanan dan minuman yang sehat dan halal, semuanya non-alkohol.²⁴

c. Pedoman Penyelenggara Hotel Syariah

Pemerintah membagi kelompok tersebut menjadi hotel syariah hilal-1 dan syariah hilal-2 berdasarkan Perda No. 2 Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Pedoman Pelaksanaan Operasional Hotel Syariah. Hilal-1 merupakan hotel syariah kelas bisnis yang memenuhi semua persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan hotel syariah untuk memenuhi kebutuhan wisatawan muslim. Hilal-2 adalah klasifikasi hotel komersial yang memenuhi semua persyaratan bisnis hotel syariah untuk memenuhi kebutuhan moderat wisatawan muslim.

Berdasarkan Materi Peraturan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif, paragraf 1 Pedoman Pelaksanaan Operasi Hotel Syariah mengatur bahwa ketentuan materi ini berarti:

- 1) Memperoleh akomodasi kamar dalam bangunan yang dapat dilengkapi dengan makanan dan minuman, hiburan dan/atau fasilitas sehari-hari lainnya untuk keuntungan disebut kegiatan hotel.

²⁴ Ibid.

- 2) Prinsip-prinsip hukum Islam yang dikenal sebagai Syariah di Indonesia ditetapkan dengan fatwa dan atau disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia.
- 3) Perusahaan akomodasi yang memenuhi persyaratan usaha hotel syariah dalam peraturan substantif ini disebut usaha hotel syariah.
- 4) Kriteria usaha hotel syariah adalah formulasi dan atau klasifikasi kesesuaian yang meliputi aspek produk, pelayanan dan manajemen.
- 5) Klasifikasi hotel syariah yang dikenal dengan Hotel Syariah Hilal-1 didirikan untuk memenuhi semua persyaratan pendirian hotel syariah untuk memenuhi persyaratan minimal wisatawan muslim.
- 6) Perusahaan Akomodasi Syariah Hilal - 2 adalah perusahaan akomodasi Syariah yang mematuhi semua aturan penting bisnis akomodasi Syariah untuk memenuhi kebutuhan para pelancong.
- 7) Kriteria absolut adalah standar minimum produk, layanan, dan kategori yang harus dipatuhi oleh pengelola hotel untuk menjadi perusahaan hotel syariah yang diakui dan mendapatkan keuntungan dari industri perhotelan.
- 8) Mengenai persyaratan produk, jasa dan manajemen yang dapat digunakan oleh pelaku bisnis perhotelan syariah untuk memenuhi kebutuhan khusus wisatawan muslim disebut kriteria tidak mutlak.
- 9) Sertifikasi usaha hotel syariah dilakukan terhadap perusahaan perhotelan melalui audit untuk menentukan apakah produk,

layanan dan operasional hotelnya sesuai dengan standar usaha hotel syariah.

- 10) DSN-MUI menerbitkan Sertifikat Usaha Hotel Syariah, yaitu pernyataan tertulis kepada perusahaan perhotelan yang telah memenuhi Kriteria Usaha Hotel Syariah.
- 11) DSN-MUI menyediakan Majelis Ulama Indonesia (MUI), wadah atau pertemuan bagi perusahaan hotel yang memenuhi kriteria bisnis hotel syariah.
- 12) Majelis Ulama Indonesia (MUI) adalah perkumpulan atau persekutuan yang menghimpun para cendekiawan, zuama, dan ulama Islam Indonesia untuk bergabung dalam pembangunan Islam Indonesia dan bergerak menuju tujuan bersama.
- 13) Dewan Syariah Nasional MUI merupakan bagian dari struktur kelembagaan MUI sebagai Otoritas Sertifikasi Pariwisata Syariah.
- 14) Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif adalah menteri. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif adalah nama kementerian tersebut.

d. Kriteria – Kriteria hotel syariah

Hotel syariah harus menggunakan dan memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Perkenalan:

- a) Pegawai dan karyawan, tidak hanya yang “pergi” sebagai pelanggan saja yang memakai pakaian islami yang menutupi

aurat. seperti penerimaan atau layanan. Tetapi juga setiap karyawan, termasuk petugas kebersihan dan kepala pelayan hotel. Hal ini menunjukkan tekad manajemen hotel untuk menerapkan Syariah bagi karyawannya.

- b) Desain hotel dan furniture bernuansa Islami, namun tidak selalu terkait dengan budaya Timur Tengah. Di sisi lain, mungkin ada tulisan atau gambar yang mengingatkan pada sejarah Islam, budaya atau bahkan tokoh Islam. Ini juga merupakan ide yang baik untuk menulis kalimat inspirasional dan motivasi.
- c) Selalu menyapa, terutama kepada orang asing. Tujuannya adalah untuk membuat saudaramu bahagia, cobalah untuk bersikap positif tentang segala hal. senyum nyata dengan amal dan bukan rutinitas. Pada waktu-waktu tertentu, pameran atau dzikur al mesurat, ceramah agama singkat atau minimal nasyid dan lagu islami dapat disajikan di lobby dan koridor hotel.

2) *Peralatan*

- a) Situs tersebut memiliki asesoris cinta seperti mukenah, sarung, sajadah dan juga manuskrip. Ingatlah bahwa arah kiblat ditentukan dengan baik.

- b) Stasiun TV dan hotspot memasang filter keamanan yang sesuai sehingga hanya stasiun yang tidak menampilkan konten berbahaya yang dapat digunakan.
- c) Hotel memiliki masjid yang bersih dan nyaman. Terutama jika direncanakan sebelumnya untuk perusahaan besar dan mencakup hal-hal seperti seminar, pelatihan dan pendidikan, dan kebaktian gereja yang tak terhindarkan. Masjid tidak boleh terlalu dalam bagi masyarakat setempat dan bukan hanya musala kecil di sudut hotel.
- d) Tersedia kolam renang khusus untuk muslimah. Jika memungkinkan, buatlah pengaturan khusus bagi wanita muslim untuk berenang. Namun tentunya pengunjung harus mencoba menginap di area yang benar-benar terbuka dan mudah dijangkau, seperti kolam renang hotel.
- e) Variety show, klub malam, perawatan spa plus-plus dan tentu saja minuman favorit seperti anggur dan wiski tidak lagi tersedia di sebagian besar hotel.

3) *Urutan pekerjaan*

- a) Dimulai dengan aturan khusus yang mengharuskan tamu untuk selalu mengikuti moral dan praktik Islam. Ini dimulai dengan aturan pendaftaran yang harus memastikan pasangan lawan jenis menikah secara sah dan dapat diidentifikasi dengan kartu identitas atau bukti pernikahan lainnya. Selain

itu, membawa selundupan atau barang selundupan adalah ilegal.

- b) Demi keamanan dan kenyamanan tamu, perlu dilakukan pengaturan untuk mengurangi jumlah orang yang berkeliaran tanpa tujuan di sekitar hotel, terutama jika hal tersebut menimbulkan gangguan.

4) *Manajemen dan pembiayaan*

- a) Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang bertugas memberikan informasi baik yang diminta maupun yang tidak diminta tentang pengelolaan hotel syariah, harus tersedia bagi manajemen hotel.
- b) Skema investasi mudharabah atau murabahah atau pinjaman bank atau pembiayaan syariah harus menyediakan semua modal yang diperlukan. Dengan demikian uang tersebut tidak dapat digunakan untuk riba.
- c) Gaji karyawan harus selalu dibayar tepat waktu, sehingga mereka dibayar dengan gaji yang benar-benar masuk akal dan, jika perlu, lebih tinggi dari persyaratan lainnya. Ingatlah bahwa mereka yang memenuhi syarat juga harus menerima zakat. Nabi Shallallahu 'alaihi wa sallam, Abdullah bin 'Umar berkata.

- d) Berdasarkan pendapatan yang diperoleh, manajemen hotel harus mengalokasikan terutama zakat dan sedekah untuk tujuan dakwah dan sosial (*corporate social responsibility*).

5) *Halal dan Haram*

- a) Makanan dan minuman yang disajikan berasal dari bahan-bahan yang sudah dapat dipastikan kehalalannya. Seperti daging, sayur-sayuran, dan lain sebagainya.
- b) Alat-alat yang digunakan keperluan hotel dapat dipastikan sumber dan status halalannya.

e. Jenis pelayanan Hotel

Model layanan hotel didasarkan pada Ewout Th. Cassee dan Ruud Reuland menjelaskan bahwa pelayanan hotel mengacu pada penyediaan kamar, makanan dan minuman. serta layanan pendukung lainnya bagi para tamu yang tidak hanya menginginkan kebersihan tempat atau makanan yang enak, tetapi juga gaya dan pelayanan, kenyamanan dan keamanan yang memenuhi kebutuhan fisik dan sosial psikologis atau non fisik mereka.²⁵

- 1) Layanan reservasi kamar Layanan reservasi kamar dilakukan oleh bagian reservasi kamar, bagian ini merupakan bagian pertama yang dihubungi pelanggan sebelum pelanggan datang untuk menginap di hotel. Reservasi kamar dilakukan oleh tamu yang menginap untuk mengecek apakah kamar yang diinginkan

²⁵ Sulatuyono, *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi, Manajemen Penyelenggaraan Hotel*.

tamu masih tersedia atau tidak. Fungsi pekerjaan departemen reservasi kamar meliputi:

- a) Kami melayani semua pemesanan hotel dari berbagai sumber dan cara pemesanan baik untuk rombongan maupun untuk perorangan.
 - b) Melakukan pekerjaan reservasi kamar, termasuk konfirmasi kamar.
 - c) Kirim pesanan kamar sesuai hari, bulan kedatangan tamu.
 - d) Periksa jumlah tipe kamar yang terjual dan tidak terjual.
- 2) Penerimaan Pengelola adalah bagian yang mencatat semua tamu yang telah tiba untuk menginap di hotel (*check-in*). Tugas penerimaan meliputi:
- a) Kedatangan tamu perorangan, rombongan dan tamu penting (*VIP*).
 - b) Menyelesaikan pendaftaran tamu yang menginap.
 - c) Jika tamu meminta, berikan penjelasan tentang perlengkapan kamar.
 - d) Membuat atau menyiapkan laporan penjualan untuk ruangan tersebut.
 - e) Memproses keluhan tamu. Pelayanan resepsionis dan reservasi terletak di ruang depan hotel, dimana tugas pokok dan fungsi kantor perwakilan hotel adalah menjual (menyewakan) kamar kepada tamu. Karena fungsi tersebut

maka letak atau letak lobby hotel harus berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh para tamu, agar para tamu memiliki kesan yang jelas terhadap hotel tersebut. *Front Office* Hotel juga merupakan pusat kendali operasional hotel. Dari bagian ini, semua proses administrasi, komunikasi, dan informasi yang berkaitan dengan tamu selama mereka tinggal di hotel diproses, dikemas, dan disajikan sebagai produk layanan hotel. Segala keluhan tamu terkait pelayanan hotel, baik itu pelayanan kamar maupun keluhan makanan, selalu disampaikan melalui resepsionis hotel (*Front Office*).

1) *Pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel*

Bagian kebersihan merupakan bagian yang memiliki peran dan tugas yang sangat penting dalam melayani para tamu, terutama menyangkut kenyamanan dan kebersihan kamar hotel. Bisa dikatakan tanggung jawab bagian kebersihan dimulai dari pengelolaan bahan kain seperti taplak meja, sprei, bantal, selimut, gorden, dll. Kemudian, tanggung jawab selanjutnya adalah menjaga kebersihan dan kerapihan kamar dan kelengkapannya hingga kamar hotel dan kelengkapannya diganti atau diservis.²⁶

2) *Pelayanan makanan dan minuman (food and beverage)*

Selain menyediakan akomodasi, ia berkewajiban menyediakan layanan makanan dan minuman. Untuk memenuhi

²⁶ Ibid.

persyaratan tersebut, pihak hotel telah memesan sebagian kamarnya yang digunakan sebagai restoran. Menu merupakan salah satu bagian dari keseluruhan tampilan restoran dan juga memiliki nilai sebagai alat untuk membantu menjual semua makanan dan minuman yang ditawarkan di restoran.

Mengenai makanan dan minuman, hotel menawarkan preferensi makanan kepada tamu, makanan dan minuman disajikan dengan cara yang benar oleh pelayan yang ramah dan bersahabat, dan harga sesuai dengan jenis dan kualitas layanan. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan makanan dan minuman para tamu, departemen makanan harus melakukan kegiatan pengembangan produk dan desain yang menarik para tamu untuk makan dan minum di restoran hotel.

Status kerja Dinas Makanan dan Minuman dapat dibagi menjadi dua fungsi negara, yaitu:

- a) Fasilitas atau area laba disebut area pendapatan, seperti restoran, bar, layanan lounge, pesta.
- b) Area pendukung layanan adalah ruangan atau area yang memberikan dukungan atau dukungan dalam produksi layanan, seperti dapur, ruang bawah tanah dan toko tempat makanan dan minuman dicuci (*washing*).

Prosedur pembelian bahan/barang untuk bagian makanan dan minuman dapat dilakukan sebagai berikut:

- a) Mengajukan permintaan pembelian bahan/barang.
- b) Melaksanakan pemilihan sumber pasokan barang.
- c) Penutupan kontrak pembelian dan negosiasi harga serta ketentuan harga.
- d) Penerimaan barang dan pemeriksaan barang oleh penerima.
- e) Menerima bahan/barang yang dikirim ke departemen yang meminta bahan/barang.

3. Bisnis Islam

Menurut Herman Kertajaya dan Syakir Sula, Muhammad Syafi'i Antonio berpendapat bahwa bisnis syariah adalah bisnis yang paling santun karena menghormati hak dan syarat kohesi. Namun Muhammad Syafi'i Antonio juga berpendapat bahwa bisnis syariah adalah bisnis yang adil, sopan kepada pembeli atau penjual.

Yusanto dan Wijaya Kusuma mendefinisikan bisnis Islami sebagai sekumpulan kegiatan bisnis dalam berbagai bentuk yang tidak dibatasi oleh jumlah harta, termasuk keuntungan, tetapi oleh perolehan dan penggunaan harta, aturan-aturan legal dan ilegal, sehingga bisnis Islam adalah bisnis yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan.

Hubungan bisnis Islam adalah manifestasi dari ibadah kepada Allah. Sudah menjadi ketentuan umum di masyarakat, jika tidak bisa menipu atau bermain kotor akan tersingkir dari dunia bisnis. Paradikma seperti ini sudah menjadi kesepakatan masyarakat. Hal ini harus diakui karena bisnis

berkaitan dengan uang maka peluang dan godaan untuk melakukan penipuan dan kebohongan sangat terbuka lebar. Dengan demikian telah terjadi pemilahan orientasi seseorang dengan membedakan antara kehidupan dunia dan akhirat.²⁷

a. Kriteria pelayanan perspektif bisnis Islam

Terdapat beberapa macam kriteria pelayanan yang ada pada bisnis Islam, diantaranya adalah sebagai berikut:²⁸

1) Prinsip persamaan (Musawah)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, Hotel Syariah Lamongan tidak membedakan suku dan status sosial antar pengunjung atau tamu hotel dalam pelayanan. Dengan demikian, prinsip kesetaraan sesuai dengan apa yang diajarkan Nabi Muhammad. Pada dasarnya setiap orang adalah sama di mata Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada takwanya masing-masing orang kepada Allah, sebagaimana Allah berfirman dalam surat Al-Hujarat ayat 13 yang artinya:

Artinya :“Hai manusia, Sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal- mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”. (QS.Al-hujarat: 13)

Prinsip kesetaraan ini diperlukan karena merupakan dasar untuk mengatur hubungan manusia. Dengan kata lain, jika ada

²⁷ Misbakhul Khoir Dan Moh. Ah. Subhan. ZA, “Etika Bisnis Islam Dan Kelangsungan Usaha Aqiqah Service Center (ASC) Di Gresik,” *Jurnal Ekonomi Syariah* 4 (2019): 148.

²⁸ Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah.”

perselisihan dalam organisasi, itu karena pembagian kerja atau pembagian tugas.

2) *Prinsip persaudaraan (ukhuwah)*

Seluruh saudara muslim dan Hotel Lamongan Syariah menganggap tamu adalah saudaranya dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel, sehingga Hotel Lamongan Syariah memberikan pelayanan yang santun, peduli dan saling membantu, sesuai dengan firman Allah dalam surat Al-Hujarati ayat 10.

Artinya: “Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”(QS. Al-Hujarat: 10)

Jadi sekalipun berbeda status sosial masing-masing manusia, prinsip persaudaraan harus dipegang teguh dalam perilaku hidup sehari-hari dan dalam memberikan nilai kepada manusia.

3) *Prinsip cinta kasih (Mahabbah)*

Berdasarkan temuan yang penulis teliti bahwa pihak Hotel Syariah Lamongan dalam melakukan pelayanan memiliki mahabbah ataupun kasih sayang terhadap pengunjung atau tamu hotel. Mereka menganggap manusia diciptakan oleh Allah sebagai makhluk yang paling mulia dan paling sempurna dari pada makhluk-Nya yang lain. Oleh karena itu, sudah sepantasnya jika manusia itu saling cinta-mencintai dan saling memuliakan antara sesamanya. Sesuai dengan firman Allah Surat Ali-Imron ayat 112.

Artinya: “Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia” (QS. Ali-Imron:112)

Oleh karena itu setiap pemimpin, karyawan, maupun pengunjung atau tamu hotel diharuskan saling menyayangi dan menghormati antara mereka.

4) *Prinsip tolong-menolong (Ta'awun)*

Hotel Syariah Lamongan memberikan pelayanan kepada tamu hotel dengan tujuan agar fasilitas yang diberikannya benar-benar berkualitas, sempurna dan sesuai dengan ajaran Islam yang menganjurkan kita untuk saling tolong menolong dalam kebaikan sebagaimana yang difirmankan dalam firman Allah SWT dalam ayat surat tersebut. Al Maidah. 2:

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong -menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran ”. (QS. Al-Maidah:2)

5) *Prinsip Memberi Kemudahan (At-Tasyir)*

Menyadari tentang sebuah tabiat manusia yang tidak menyukai bebanyang dapat membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syariat Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang telah dibebankan kepada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-

lebih, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

Dengan demikian tidaklah berarti bahwa syariah Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat Islam dapat mengurangi kesulitan-kesulitan yang dialami oleh manusia. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarag:185, yang artinya:

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu, dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan kamu hendaklah mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu”

b. Ciri-ciri Bisnis Islam

Ciri-ciri bisnis syariah yang dikemukakan oleh Muhammad Karebet Widjaja Kusuma dan Muhammad Ismail Yusanto adalah sebagai berikut:

1. Aqidah Islam
2. Dunia setelahnya
3. Keuntungan dan keuntungan, kesabaran, pertumbuhan, berkah
4. Berbagi usaha dan ibadah
5. Berkembang dan produktif, konsekuensi iman dan manifestasi menjadi seorang Muslim
6. Profesional dan berpengalaman di bidangnya, konsekuensi dari kewajiban Islam

7. Andal dan dapat dipercaya
8. Hukum
9. Menurut kontrak kerja
10. Visi dan misi terkait erat dengan tugas menciptakan manusia di dunia.
11. Jaminan halal untuk setiap masukan, proses dan keluaran, produktivitas Islami
12. Jaminan halal untuk setiap masukan, proses dan keluaran keuangan
13. Pemasaran dalam koridor jaminan halal
14. Profesionalisme dan kepribadian Islami, SDM adalah pemimpin bisnis yang bertanggung jawab kepada dirinya sendiri dan Allah SWT.²⁹

c. Perbedaan Konsep Bisnis Konvensional dan Syariah

Bisnis berbasis syariah berbeda dengan bisnis konvensional. Konsep bisnis Islam dan bisnis konvensional berbeda dalam hal berikut:³⁰

No	Aspek	Bisnis Syariah	Bisnis Konvensional
1.	Asas	Akidah Islam berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist	Sekularisme dan manfaat dunia
2.	Motivasi	Dunia dan Utamanya akhirat untuk beribadah	Dunia untuk mencapai kekayaan

²⁹ Z Abidin, "Teori Bisnis, Dan Bisnis Berbasis Syariah," Last Modified 2022, Accessed November 20, 1BC, <https://Eprints.Walisongo.Ac.Id>.

³⁰ Hamdi Agustin, *Studi Kelayakan Bisnis Syariah* (Depok: Raja Grafindo, 2017).

3.	Orientasi	Ibadah, profit, dan sosial	Profit dan kesejahteraan
4.	Sumber modal	Halal	Halal dan Haram
5.	Manajemen Sumber Daya Manusia	SDM sebagai siptaan Allah dan mengikuti sifat Rasulullah	SDM sebagai faktor produksi dan orientasi pemberdayaan
6.	Manajemen Operasional	Jaminan halal bahan baku, proses, dan hasil	Tidak ada jaminan Halal
7.	Manajemen Pemasaraan	Pemasaran berdasarkan syariah yang dijamin halal	Pemasaran menghalalkan segala cara

Tabel 2.1: Tabel Perbedaan Bisnis Syariah dan Bisnis Konvensional

B. Kajian Pustaka

Terdapat beberapa tesis yang memiliki kemiripan dengan tesis peneliti setelah peneliti melakukan literature review terkait dengan judul tesis peneliti. Beberapa kajian pustakaanya adalah:

1. Siti Ainur Rohmah, 2019. Dengan judul “Strategi Pemasaran Hotel Syariah (Studi Kasus Strategi Pemasaran Syariah di hotel syariah Lamongan)”. Hasil Penelitiannya menjelaskan bahwa pemasaran yang dilakukan hotel syariah Lamongan sudah berjalan sesuai dengan strategi pemasaraan syariah yaitu deferensiasi, bauran pemasaran dan penjualan. Karena hotel syariah Lamongan tidak menjual produk atau jasa yang bertentangan dengan ajaran Islam.³¹
2. Muh. Izza, 2018, dengan judul Penerapan Manajemen Hotel Syariah dengan Pendekatan *Maqasid as-Syariah*. dengan hasil penelitian

³¹ Siti Ainur Rohmah, “Strategi Pemasaran Hotel Syariah (Studi Kasus Strategi Pemasaran Syariah Di Hotel Syariah Lamongan,” *Skripsi* (2019): 65–66.

menjelaskan bahwa manajemen yang dilakukan sesuai dengan prinsip muamalah syariah dan manajemen yang dilakukan sesuai dengan fungsi manajemen syariah. Ada empat hal yang diketahui dari sisi kelebihan pengurus Pondok Pesantren dengan Pendekatan Maqasid as-Syariah, yaitu sisi bantuan, sisi kantor, sisi keuntungan, dan sisi tujuan..³²

3. Ubaid Aisyul Hana, 2018 dengan judul Konsep Hptel Syariah dan Implementasinya di Namira Hotel Surabaya. Dengan hasil penelitian menjelaskan di hotel Namira Surabaya, penerapan konsep syariah masih dalam proses menyesuaikan dengan regulasi yang ada, khususnya Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014, yang berisi tentang pedoman penerapan syariah dalam bisnis perhotelan. Sejak awal berdirinya hotel tersebut telah dilakukan modifikasi dengan harapan dapat dipersiapkan untuk proses sertifikasi MUI, mulai dari produk, layanan, hingga manajemen..³³
4. Ida Nur Sa'adah, 2019. Dengan judul Konsep Bisnis Syariah Pada Hotel Familie 2 Syariah Kota Metro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penginapan ini dikenang dengan ide bisnis isytara, karena penginapan Keluarga Syariah 2 menawarkan halal halal untuk usaha yang buru-buru ke pembeli. Hotel Family 2 mengikuti prinsip-prinsip bisnis Islam

³² Muh Izza, "Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid As-Syariah," *Jurnal Al Tijarah* 4 (2018): 19–34.

³³ Ubaid Aisyul Hana, "Konsep Hptel Syariah Dan Implementasinya Di Namira Hotel Surabaya," *Tesis* (2018).

Persatuan, Kebolehan, Keadilan, Kehendak Bebas, Kebenaran, Kebijakan, dan Kejujuran saat menjalankan bisnis.³⁴

5. Rachmat Sugeng dan Edwin Baswardst, 2021. Dengan judul Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah (Studi Kasus Hotel Al-Badar Makassar). Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa Karena tidak memenuhi ketentuan Fatwa DSN-MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah dan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 2 Hotel Al-Badar Makassar tidak dapat sepenuhnya digambarkan sebagai Hotel Syariah tahun 2014, yang mengatur syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh hotel syariah agar dapat menjalankan usahanya, kriteria hotel syariah hilal 1, dan kriteria hotel syariah hilal 2.³⁵

No	Nama Peneliti, Judul, dan tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1	Siti Ainur Rohmah,. Dengan judul “Strategi Pemasaran Hotel Syariah (Studi Kasus Strategi Pemasaran Syariah di hotel syariah Lamongan)”, 2019.	Dalam kedua penelitian ini sama-sama bertempat pada hotel syariah Lamongan	Dalam penelitian sebelumnya terfokus pada strategi pemasaran pada hotel syariah, sedangkan dalam penelitian ini terfokus pada konsep hotel syariah yang sesuai dengan prespektif bisnis Islam.	- Penelitian ini terfokus pada konsep yang ada di hotel syariah Lamongan - Objek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di hotel syariah Lamongan
2	Muh. Izza, dengan judul “Penerapan Manajemen	Dalam kedua penelitian ini	Dalam penelitian sebelumnya	

³⁴ Ida Nur Sa’adah, “Konsep Bisnis Syariah Pada Hotel Familie 2 Syariah Kota Metro,” *Sekripsi* (2019).

³⁵ Rachmat Sugeng Dan Edwin Baswardst, “Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah Studi Kasus Hotel Al-Badar Makassar,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7 (2022): 1717–1721.

	Hotel Syariah dengan Pendekatan <i>Maqasid as-Syariah</i> ” 2018.	sama-sama membahas tentang manajemen yang ada dihotel syariah.	membahas tentang penerapan manajemen hoteal syariah dengan menggunakan pendekatan <i>Maqasid as-Syariah</i> , sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang konsep hotel syariah dengan menggunakan pendekatan deskriptif analitis.
3	Ubaid Aisyul Hana, dengan judul “Konsep Hotel Syariah dan Implementasinya di Namira Hotel Surabaya”, 2018.	Dalam kedua penelitian ini sama-sama membahas tentang konsep hotel syariah.	Dalam penelitian sebelumnya membahas tentang konsep hotel syariah yang diimplementasikan pada hotel, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang konsep hotel syariah menurut prespektif bisnis Islam.
4	Ida Nur Sa’adah, dengan judul “Konsep Bisnis Syariah Pada Hotel Familie 2 Syariah Kota Metro,” 2019.	Dalam kedua penelitian ini sama-sama membahas tentang konsep yang ada pada hotel syariah.	Dalam penelitian sebelumnya membahas tentang konsep bisnis syariah yang ada pada hotel syariah, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang konsep hotel syariah menurut prespektif bisnis Islam.
5	Rachmat Sugeng dan Edwin Basmar dst, dengan judul “Pengelolaan Hotel	Dalam kedua penelitian ini sama-sama terfokus pada	Dalam penelitian sebelumnya terfokus pada pengelolaan konsep

	Berdasarkan Konsep Syariah (Studi Kasus Hotel Al-Badar Makasar)", 2021.	konsep yang ada pada hotel syariah.	hotel syariah, sedangkan dalam penelitian ini terfokus pada konsep hotel syariah yang sesuai dengan prespektif bisnis Islam.	
--	---	-------------------------------------	--	--

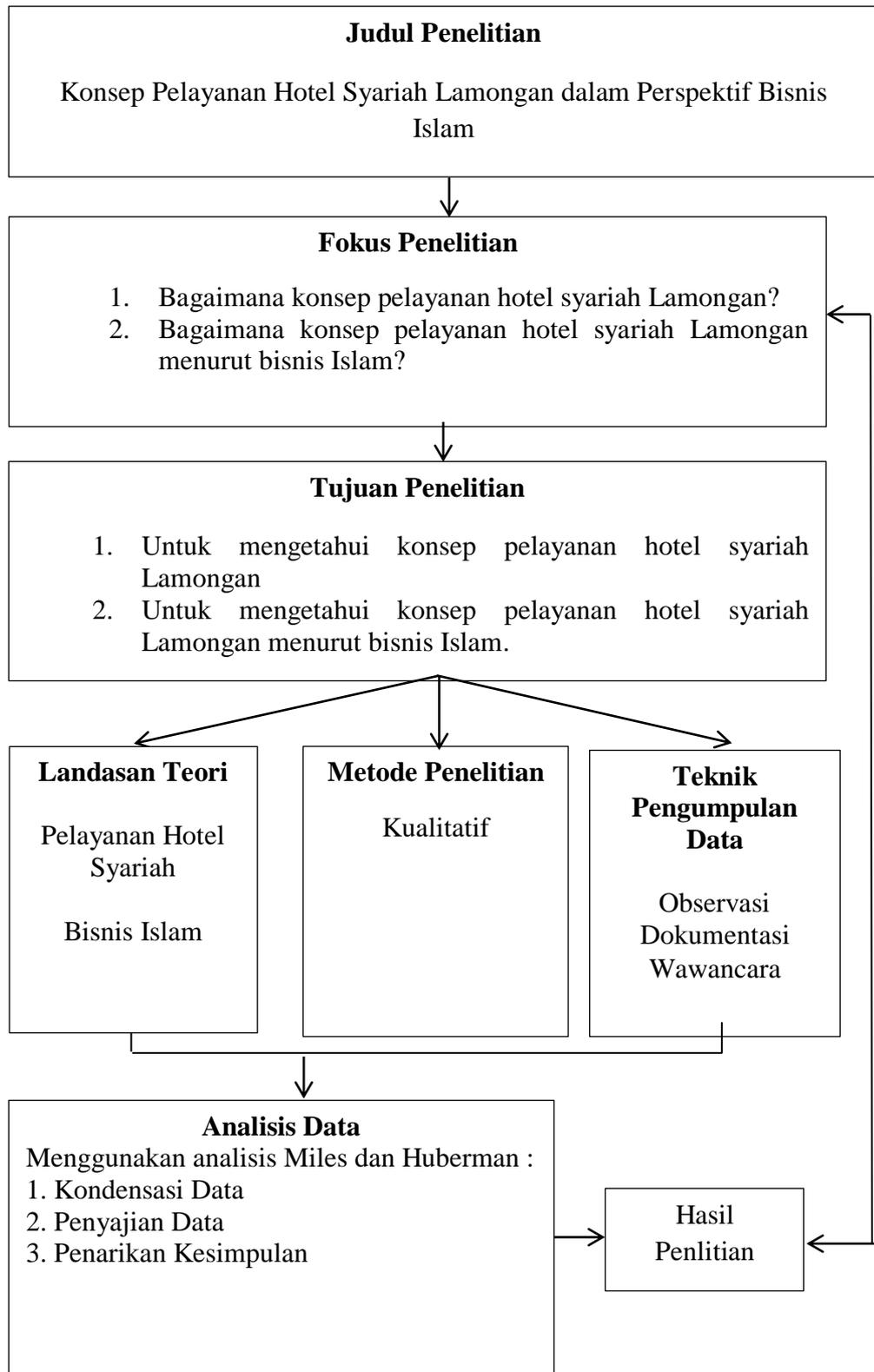
Tabel 2.2: Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

C. Kerangka Konseptual

Model konseptual adalah model abstrak dari suatu teori atau sekumpulan teori yang memberikan penjelasan logis tentang satu hubungan atau beberapa faktor yang telah diidentifikasi sebagai faktor penting dalam menjelaskan masalah yang sedang dipelajari.³⁶

Kerangka konseptual penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

³⁶ Suryani Dan Hendriyadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015).



Gambar 2.1: Kerangka Konseptual