

TINJAUAN PRINSIP SYARIAH TERHADAP PELAYANAN HOTEL SALMAA KEDIRI

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagai persyaratan guna memperoleh

gelar Sarjana Ekonomi Islam (S. EI)



Oleh :

AYU MAWADAH ZAHRO

9313. 110. 11

**JURUSAN SYARI'AH
PRODI EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI
2016**

**TINJAUAN PRINSIP SYARIAH TERHADAP
PELAYANAN HOTEL SALMAA KEDIRI**

AYU MAWADAH ZAHRO

NIM: 9313.110.11

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Khamim M. Ag

NIP. 19640624 200212 1 001

Amrul Mutaqin, M. EI

NIP. 19760507 200801 1 013

NOTA KONSULTAN

Kediri, 25 Mei 2016

Nomor :
Lamp : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalaamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : AYU MAWADAH ZAHRO
NIM : 9.313.110.11
Judul : **TINJAUAN PRINSIP SYARIAH TERHADAP PELAYANAN HOTEL SALMAA KEDIRI**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarjana satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak atau Ibu kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Khamim M. Ag
NIP. 19640624 200212 1 001

Amrul Mutaqin, M. EI
NIP. 19760507 200801 1 013

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 29 Juni 2016

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalaamualaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : AYU MAWADAH ZAHRO
NIM : 9.313.110.11
Judul : **TINJAUAN PRINSIP SYARIAH TERHADAP
PELAYANAN HOTEL SALMAA KEDIRI**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam siding munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 23 Juni 2016, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak atau Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Khamim M. Ag
NIP. 19640624 200212 1 001

Amrul Mutaqin, M. EI
NIP. 19760507 200801 1013

TINJAUAN PRINSIP SYARIAH TERHADAP

PELAYANAN HOTEL SALMAA KEDIRI

AYU MAWADAH ZAHRO

9.313. 110.11

Telah diujikan didepan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
(STAIN) Kediri pada tanggal 23 Juni 2016

Tim Penguji,

Penguji Utama

Muhammad Muhaimin, M. Ag

NIP. 19740401 200312 1 005

(.....)

Penguji I

Dr. Khamim M. Ag

NIP. 19640624 200212 1 001

(.....)

Penguji II

Amrul Mutaqin, M. EI

NIP. 19760507 200801 1013

(.....)

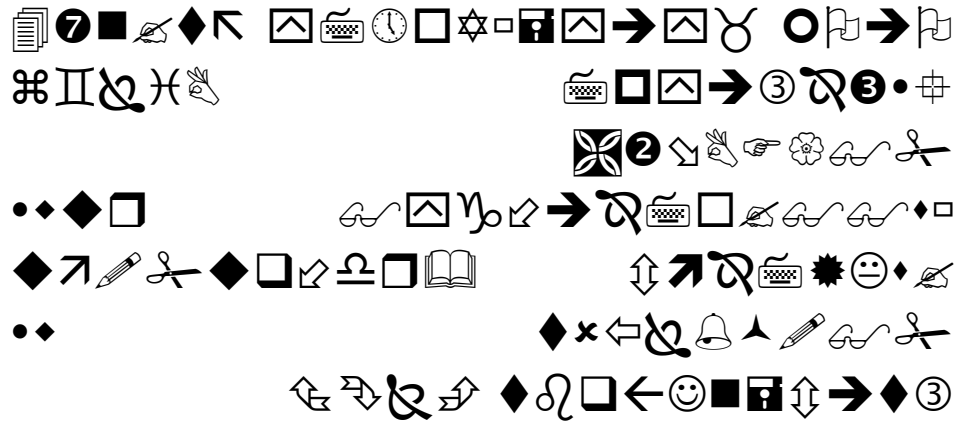
Kediri, 29 Juni 2016

Ketua STAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM.

NIP. 19680714 199703 1 002

MOTTO



Artinya:

Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), Maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui. (QS. Al Jaatsiyah: 18)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh keikhlasan dan kebahagiaan pertama-tama puji dan syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat-Mu ya Rabbi, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Biqowlina Alhamdulillah Hirobbil 'Alamiin. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Skripsi ini saya persembahkan kepada mereka yang selama ini memberikan bantuan moril maupun spirituil:

- ❖ *Kedua orang tuaku, Bapak Suprianto dan Ibu Pini serta mertuaku yang dengan ikhlas selalu mendoakan dan berkorban demi anaknya yang nakal ini, semoga Ayahanda dan Ibunda selalu dalam lindungan-Nya, serta kedua adikku yang kakak sayang Muhammad Ilham Robith Atho'illahi dan Nathan Evan Afiffudin.*
- ❖ *Bapak Dr. Khamim, M. Ag selaku Dosen Pembimbing 1, dan Bapak Amrul Mutaqin, M. EI selaku Dosen Pembimbing 2.*
- ❖ *Suamiku tercinta Dedik Agung Wahono yang selalu mendoakan dan mensupportku dalam keadaan apapun.*

ABSTRAK

Ayu Mawadah Zahro. 931311011. Dosen Pembimbing Dr. Kamim, M. Ag. Dan Amrul Mutaqin, M. El. :”Tinjauan Prinsip Syariah Terhadap Pelayanan Hotel Salmaa Kediri”, Jurusan Syari’ah, Prodi Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri 2016.

Kata Kunci: Pelayanan Hotel, Prinsip Syariah

Penerapan prinsip syariah pada bisnis perhotelan merupakan sebuah konsep perpaduan antara bisnis hotel konvensional dengan memasukkan beberapa prinsip (aturan/nilai-nilai) Islam di dalamnya. Konsep semacam ini adalah satu hal yang terbilang baru, namun banyak diminati oleh masyarakat yang mayoritas penduduknya adalah muslim seperti Indonesia. Banyak tanggapan atau pandangan miring terhadap hotel pada umumnya menjadikan beberapa pelaku bisnis berfikir dan berusaha membuat konsep baru yang sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku di dalam masyarakat dan agama. Berangkat dari adanya hotel berlabel syariah dengan menerapkan prinsip syariah dalam memberlakukan seleksi tamu pada pelayanannya, penelitian ini ingin mengetahui apakah dalam pelayanan hotel Salmaa Kediri secara menyeluruh sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, mengingat hotel Salmaa Kediri sudah mencantumkan label syariah pada papan namaya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tinjauan prinsip syariah terhadap pelayanan hotel Salmaa Kediri.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Kehadiran peneliti di lapangan sangat penting karena sebagai pengumpul data dengan lokasi penelitian di Hotel Salmaa Kediri. Prosedur pengumpulan data, yaitu dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan sumber data yaitu Manajer Hotel Salmaa, Staf karyawan dan tamu hotel Salmaa Kediri. Adapun analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Hotel Salmaa Kediri dalam menjalankan aktifitas bisnisnya senantiasa memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu, mengutamakan keramah tamahan dan pelayanan maksimal menjadi unsur penting agar tamu merasa senang ketika menginap di hotel. Tinjauan prinsip syariah pada pelayanan hotel salmaa Kediri dapat dilihat dari beberapa pelayanan yang sudah sesuai dengan prinsip syariah, meliputi a) pelayanan pemesanan kamar, b) pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, c) pelayanan makanan dan minuman. Namun, pada pelayanan penerimaan tamu belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip syariah, sebab ada beberapa hal yang belum sesuai dengan prinsip syariah, yang mana tidak semua karyawan perempuan

mengenakan hijab saat bekerja dan tidak semua pasangan lawan jenis ketika melakukan *reservasi* kamar diminta menunjukkan buku nikah atau KTP kedua pasangan, namun hanya menunjukkan salah satu KTP saja.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT. Yang telah memberikan taufik, hidayah dan inayah-Nya kepada kita semua khususnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tinjauan Prinsip Syariah Terhadap Operasional Hotel (Studi Kasus Hotel Salmaa Kediri) ”. Penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat kepada kita semua khususnya bagi penulis di dunia hingga kelak di akhirat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari jalan kesesatan menuju jalan yang penuh berkah dan diridhai Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu agama Islam. Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mengalami kesulitan. Namun, dengan kesabaran dan kemauan terselesaikan skripsi ini peneliti akhirnya mampu menyelesaikan tepat waktu. Ucapan trimakasih senantiasa penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti, terutama kepada:

1. Ayahanda Suprianto dan Ibunda Pini selaku orang tua yang selalu memberikan suport dan do’anya.
2. Bpk. Dr. Khamim, M. Ag. dan Bpk. Amrul Mutaqin, M. EI. Selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktu untuk membimbing peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini.

3. Bapak Dr. Nur Chamid, M.M, selaku ketua STAIN kediri, Bapak Dr. Imam Annas Muslihin, M. HI selaku Ketua Jurusan Syari'ah dan Bapak Ahmad Syakur, Lc, M. EI. selaku Kaprodi Ekonomi Islam beserta staf-stafnya. Bapak dan Ibu dosen Program Ekonomi Syariah yang telah membagikan ilmunya dan kasih sayangnya kepada penulis.
4. Ibu Siti Robiah selaku manajer hotel Salmaa kediri beserta staf dan karyawannya, yang telah memberikan keterangan yang dibutuhkan peneliti.
5. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ekonomi Syari'ah: Sahabatku Diyah Khurun Elyasari Ma'in, Fadiyah Yumnani, Sriani Uswatun Hasanah, Riska Hadi Utavia, Ifa Fidiyanah, Hj. Miftakhul Hikmah, Virgi Laila Syahfianti, dll, yang saling memberikan suport. Baik dengan materil maupun moril yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Atas segala jasa dan budinya, penulis tidak bisa memberikan balasan hanya bisa memberikan doa "*jaza kumullah ahsanal jaza*" semoga kebaikannya di balas oleh kebaikan yang setimpal. Akhirnya penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu mengharapkan saran, kritik, pengarahannya dan bimbingan yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Selanjutnya peneliti memohon kepada Allah SWT, semoga skripsi ini memberi manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Kediri, 25 Mei 2016

Penulis

Ayu Mawadah Zahro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA KONSULTAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Telaah Pustaka	8
BAB II : LANDASAN TEORI.....	11
A. Pelayanan Hotel	11
1. Pengertian Pelayanan Hotel	11
2. Jenis Pelayanan Hotel	
a. Pelayanan Pemesanan Kamar	12
b. Pelayanan Penerimaan Tamu.....	13
c. Pelayanan Kenyamanan dan Kebersihan Ruang Hotel.....	14
d. Pelayanan Makanan dan Minuman	14

	3. Fasilitas-fasilitas Hotel	16
	4. Klasifikasi Hotel	18
	B. Prinsip-prinsip Syariah Tentang Pelayanan Hotel Syariah.....	22
	1. Memuliakan Tamu (<i>falyukrimdhaifahu</i>)	23
	2. Seleksi Tamu	24
	3. Menyediakan Makanan dan Minuman halal	27
	4. Terbuka Untuk Semua Kalangan, Universal	29
	5. Tolong Menolong Dalam Kebaikan	30
BAB III	: METODE PENELITIAN.....	32
	A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	32
	B. Kehadirandan Lokasi Penelitian	33
	C. Sumber Data.....	33
	D. Metode Pengumpulan Data	34
	E. Analisis Data	36
	F. Pengecekan Keabsahan Data.....	37
	G. Tahapan Penelitian	38
BAB IV	: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	40
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
	1. Profil Hotel Salmaa	40
	2. Visi dan Misi Hotel Salmaa	41
	3. Struktur Organisasi Hotel Salmaa.....	42
	4. Job Deskriptor	42
	5. Peraturan Hotel Salmaa.....	43
	B. Pelayanan dan Fasilitas Hotel	44
	1. Pelayanan Hotel	45
	a. Pelayanan Pemesanan Kamar	45
	b. Pelayanan Penerimaan Tamu	48
	c. Pelayanan Kenyamanan dan kebersihan Ruang Hotel	51
	d. Pelayanan Makanan dan Minuman	54
	2. Fasilitas Hotel	56
	a. Kamar Tamu	56
	b. Pelayanan Penunjang lainnya	57
	C. Temuan Penelitian	59
BAB V	: PEMBAHASAN	61
	A. Pelayanan di Hotel Salmaa Kediri	61
	B. Pelayanan Hotel Salmaa Dalam Tinjauan Prinsip Syariah	63
BAB VI	: PENUTUP.....	70
	A. Kesimpulan	70
	B. Saran-Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel Tabel 2.1 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang	19
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Salmaa Kediri	47
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Pedoman Dokumentasi

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Dari STAIN Kediri

Lampiran 4. Surat Keterangan Bukti Penelitian

Lampiran 5. Daftar Konsultan Penyelesaian Skripsi

Lampiran 6. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup