

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam, sehingga dalam melakukan kegiatan keseharian seyogyanya menggunakan syariah Islam sebagai landasan dalam rangka memenuhi kesejahteraan masyarakat. Syariah Islam, bukan hanya mengacu kepada praktik-praktik ibadah *mahdhah* saja, namun juga mengatur tentang praktik hubungan sesama manusia.

Istilah syariah untuk menunjukkan penggunaan sistem Islami dalam melakukan aktivitas ekonomi, nampaknya mulai menyebar luas di berbagai sektor bisnis. Syariah Islam telah mengatur dan membimbing manusia di seluruh aspek kehidupan. Karena bisnis adalah bagian dari aspek kehidupan manusia maka sudah barang tentu termasuk dalam bagian yang diatur oleh koridor syariah. Dimulai pada Industri Perbankan Syariah pada tahun 1992, kemudian diikuti oleh sektor lainnya, seperti Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah, hingga sektor bisnis pariwisata di bidang Perhotelan juga menerapkan prinsip syari'ah. Sampai saat ini tidak sedikit hotel yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya.

Dalam surat keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi nomor KM. 94/HK.103/MPPT-87 Tahun 1987 tentang ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel. Hotel adalah jenis akomodasi yang

mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan.¹ Dalam keputusan tersebut juga dinyatakan bahwa kewajiban Hotel dalam menjalankan usahanya wajib untuk memberi perlindungan kepada para tamu hotel, menjaga martabat hotel, serta mencegah penggunaan hotel untuk perjudian, penggunaan obat bius, kegiatan-kegiatan yang melanggar kesusilaan, keamanan dan ketertiban umum.

Saat ini, Hotel Syariah telah menjadi sebuah *trend*, diberbagai kota bermunculan hotel berlabel Syariah. Di Ibukota, yang mengawali *trend* ini adalah group Hotel Sofyan, dimana pada tahun 2002 hijrah dari sistem perhotelan konvensional menjadi hotel dengan prinsip syariah, yang kemudian di ikuti oleh hotel syariah di kota-kota lainnya.²

Hotel berbasis syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syariah.³ Pemerintah menetapkan dua kategori hilal yang diterapkan di hotel syariah di seluruh Indonesia, yaitu diantaranya kategori hilal-1 dan kategori hilal-2. Fungsi dari kedua kategori hilal tersebut adalah sebagai pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah. Adanya hilal tersebut menunjukkan perbedaan yang

¹Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah : Mengapa Tidak?*, (Jakarta: Gramedia, 2011), 57.

²Ferdi Julias, Chandra dan A. Mohammad, *SWA 18 edisi 28 Agustus – 10 September 2014* (Jakarta: PT Swasembada Media Bisnis, 2014), 54

³ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah : Mengapa Tidak?*, (Jakarta: Gramedia, 2011), 62

mendasar antara hotel syariah dan hotel konvensional, baik dari fasilitas maupun pelayanan.⁴

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. Sektor bisnis perbankan yang telah memiliki Dewan Syariah Nasional yang difasilitasi oleh Bank Indonesia. Produk-produk konsumsipun telah memiliki Lembaga Pengkajian dan Pengawasan Obat dan Makanan (LPPOM), lembaga yang berhak mengeluarkan sertifikat produk halal adalah Majelis Ulama Indonesia (MUI). 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 karena hal itu adalah bagian dari muamalah. Ini sesuai dengan kaidah ushul:

“Hukum asal dalam muamalah (hubungan bisnis atau hubungan antar manusia) semuanya adalah boleh selama tidak ada dalil yang mengharamkannya”.

Secara umum, hal yang dilarang (diharamkan) dalam muamalah (usaha) adalah kegiatan yang akan menghasilkan (memproduksi), memperdagangkan, dan menyewakan sesuatu yang haram atau menimbulkan kemudharatan.⁵

Salah satu komponen industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia adalah usaha perhotelan. Dilihat dari fungsi utamanya, produk

⁴ Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Nomor: 2, Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

⁵Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah : Mengapa Tidak?*, 63

utama yang dijual oleh usaha perhotelan adalah sewa kamar atau jasa penginapan, maka produk atau jasa utama sebuah hotel yang menjadi kebutuhan utama wisatawan adalah kamar atau penginapan sekarang sudah mengalami perkembangan. Konsumen mengharapkan sesuatu yang bukan hanya sekedar kamar menginap, namun mereka lebih mengharapkan hal lain seperti pelayanan, kondisi lingkungan yang menyenangkan, sopan santun dan rasa hormat dari seluruh karyawannya.⁶ Menjadi hal wajib bagi pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya, karena setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang dibeli.

Hotel Salmaa didirikan pada tahun 2001, namun masih berbentuk penginapan dengan 10 kamar, kemudian menambah jumlah kamar menjadi 15 kamar. Sejak awal pendirian sudah mengusung konsep syariah dengan dibuatkannya peraturan tidak boleh membawa perempuan atau laki-laki yang bukan muhrim, label syariah belum di cantumkan pada papan nama dan masih sering disalah gunakan dalam penggunaannya oleh pihak tamu. Sampai pada 3 tahun terakhir ini setelah menambah jumlah kamar menjadi 30 ruangan, pemilik hotel yaitu H. A. W. Soeyoso berinisiatif mencantumkan label syariah pada setiap papan nama maupun brosurnya agar tidak disalah gunakan kembali oleh tamu dan untuk mempertegas perbedaan dengan hotel konvensional yang menyediakan kamar *short time*. Dalam memberikan pelayanan, hotel Salmaa kediri memiliki kelebihan yang menjadi pembeda

⁶ Johan Arifin, *Fiqh Perlindungan Konsumen*, (Semarang: Rasail, 2007), 133.

dengan hotel pada umumnya, yakni memberlakukan kebijakan seleksi tamu, hal ini dimaksudkan agar tamu yang berpasangan ingin menginap tidak sertamerta langsung diizinkan menginap dalam satu kamar, namun harus menunjukkan identitas bahwa mereka sepasang suami istri, ini bisa dilakukan dengan memperlihatkan buku nikah atau sejenisnya.⁷ Dalam pembuatan izin usaha hotel Salmaa telah memenuhi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan Nomor 140/IMB-B/04.2012 dan Izin Gangguan (HO) Nomor 69/HO-PJ/09.2012.⁸

Pelayanan hotel syariah secara umum tidak berbeda dengan hotel-hotel lainnya, tetap tunduk kepada peraturan Pemerintah, tetap buka selama 24 jam. Pemasarannya pun terbuka bagi semua kalangan, baik muslim maupun non-muslim.⁹ Banyak prinsip dan kaidah syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam Pelayanan Hotel Syariah, antara lain, memuliakan tamu (*falyukrim dhaifahu*), memberlakukan seleksi tamu (memisahkan tamu laki-laki dan perempuan yang bukan mahram); terbuka untuk semua kalangan, artinya universal (*Kaffatan lin-naas*); Rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*Rahmatan lil 'aalamin*); Jujur (*Shiddiq*); Dipercaya (*Amanah*); Konsisten (*Istiqomah*); Tolong menolong dalam kebaikan (*Ta'awun alal birri wat taqwa*).¹⁰

⁷ Siti Robiah, Wawancara dengan manajer hotel salmaa syariah, pada tanggal 23 mei 2015

⁸ Naning, Wawancara dengan pegawai BPM (Badan Penanaman Modal) kota kediri, pada tanggal 5 Agustus 2015

⁹ Riefa, *Makalah hotel syariah*, <http://muchammadriefa.blogspot.com/2013/12/makalah-hotel-syariah> diakses pada 28 April 2015

¹⁰ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah : Mengapa Tidak?*, 63

Berangkat dari adanya hotel berlabel syariah dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam memberlakukan seleksi tamu pada pelayanannya, penelitian ini ingin mengetahui apakah dalam pelayanan hotel Salma kediri secara menyeluruh sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, mengingat hotel Salmaa kediri sudah mencantumkan label syariah pada papan namanya.

Berdasarkan uraian di atas, hotel berbasis syariah masih menjadi suatu kata-kata yang asing terutama bagi orang yang awam, maka penulis tertarik untuk menjadikan hotel Salmaa sebagai objek penelitian dengan judul “TINJAUAN PRINSIP SYARIAH TERHADAP PELAYANAN HOTEL SALMAA KEDIRI”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, pokok permasalahan yang menjadi objek kajian penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pelayanan hotel Salmaa kediri?
2. Bagaimana tinjauan prinsip syariah terhadap pelayanan hotel Salmaa kediri?

C. Tujuan Penelitian

Dengan melihat latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penyusunan skripsi ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pelayanan hotel Salmaa kediri.
2. Mengetahui tinjauan prinsip syariah terhadap pelayanan hotel Salmaa kediri.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan mengenai implementasi syariah yang diterapkan pada bisnis perhotelan, satu sektor yang sebelumnya merupakan wilayah abu-abu bagi penerapan prinsip syariah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Hotel Salmaa

Penelitian ini dapat dijadikan referensi, masukan dan saran perbaikan serta manfaat, khususnya dalam pelayanan hotel Salma kediri guna pengembangan bisnisnya.

b. Bagi Lembaga Pendidikan

Sebagai bahan tambahan untuk menambah literatur tentang bisnis syariah khususnya pada pelayanan hotel ditinjau dari prinsip syariah serta dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian berikutnya.

c. Bagi Peneliti

Dari penelitian ini penulis megharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan sebuah penelitian ilmiah dan dapat menambah pengetahuan di bidang bisnis syariah tentang pelayanan hotel ditinjau dari prinsip syariah dengan berpijak pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

E. Telaah Pustaka

Sejauh pengetahuan penulis penelitian yang berkaitan dengan skripsi yang sedang ditulis adalah:

1. Skripsi saudara Abdul Warits dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang) Tahun 2009. Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan hotel sebagai objek penelitian. namun perbedaannya adalah: 1. Skripsi saudara Abdul Warits lebih jauh meneliti tentang kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari’ah berpengaruh signifikan terhadap minat konsumen untuk memakai jasa hotel syari’ah (Hotel Graha Agung Semarang).¹¹ Sedangkan skripsi yang peneliti teliti lebih fokus kepada tinjauan prinsip syariah terhadap operasional hotel.
2. Objek yang diteliti juga sama sekali berbeda, saudara Abdul Warits melakukan penelitian di Hotel Graha Agung Semarang, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Hotel Salmaa Kediri.
2. Skripsi saudari Fitri Kartina dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta” Tahun 2013. Persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan hotel sebagai obyek penelitian, perbedaannya adalah dalam penelitian saudara Fitri Kartina, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi variabel produk, tarif, iklan, lokasi, pelayanan, proses dan sarana fisik terhadap

¹¹Abdul Warits, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang)*, Skripsi Mahasiswa IAIN Walisongo Semarang, 2009.

keputusan tamu hotel dalam menggunakan layanan namira hotel syariah.¹² Sedangkan skripsi yang peneliti teliti lebih fokus kepada tinjauan prinsip syariah terhadap operasional hotel. Objek yang diteliti juga sama sekali berbeda, saudari Fitri Kartina melakukan penelitian di Namira Hotel Syariah Jakarta, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Hotel Salmaa Kediri.

3. Skripsi saudari Siti Rohmah dengan judul “Penerapan Nilai-nilai Etika Bisnis Islam Di Hotel Madani Syariah Yogyakarta” Tahun 2014. Persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan hotel sebagai obyek penelitian. Perbedaannya adalah skripsi saudari siti rohmah bertujuan untuk mengetahui penerapan pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah dan untuk mengetahui penerapan nilai-nilai etika bisnis islam di hotel madani syariah yogyakarta.¹³ Sedangkan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tinjauan prinsip syariah terhadap operasional hotel.

Dari berbagai sumber penelitian yang telah peneliti sebutkan di atas, penelitian yang dilakukan peneliti ini sangat berbeda dari ketiganya, penelitian ini memfokuskan pada tinjauan prinsip syariah terhadap pelayanan hotel Salmaa Kediri, secara menyeluruh pelayanan hotel Salmaa apakah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah mengingat label syariah sudah dicantumkan pada papan namanya.

¹²Fitri Kartina, *Analisis Faktor-faktor mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan layanan Namira Hotel Syariah Jakarta*, Skripsi Mahasiswi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.

¹³Siti Rohmah, *Penerapan Nilai-nilai Etika Bisnis Islam Di Hotel Madani Yogyakarta*, Skripsi Mahasiswi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.