

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian.

Pada saat ini, perkembangan Kota Kediri sebagai kota wilayah keresidenan, mobilitas serta perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi membuat banyak perubahan-perubahan dan menimbulkan persaingan bisnis yang semakin tajam. Hal ini ditandai dengan berdirinya usaha-usaha baru yang bergerak di bidang penyediaan jasa mulai dari perbankan syariah, asuransi syariah hingga perhotelan syariah. Persaingan merupakan hal yang sangat menentukan keberhasilan maupun kegagalan suatu perusahaan dimana perusahaan yang tidak mampu bersaing akan segera tersisih dari lingkungan pasar.¹

Industri perhotelan memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan staff / karyawan hotel dalam melayani.²

Persaingan usaha hotel di Kota Kediri cukup ketat, karena banyaknya hotel, guest house, losmen didirikan di kota ini. Salah satu faktor pertimbangan pemilihan hotel yang dilakukan oleh masyarakat selain sebagai tempat istirahat (tidur) adalah image yang muncul atas hotel tersebut. Image negatif atas hotel tertentu sering menjadi perbincangan masyarakat luas, yang berhubungan dengan penawaran lengkap atas manfaat inti yang ditawarkan, yaitu produk tambahan dalam wujud diskotik, bar, night club, panti pijat maupun kantin. Di sisi lain, image hotel di daerah wisata dan industri

¹ Fitri Ulfa Rahmayanti, Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah dalam Pengelolaan, Pelayanan, Dan Produk Syariah Pada Hotel Orange Home 's Syariah Bandung, *IAIN PONOROGO*, 2018, h,78.

² Bagyono, Ludfi Orbani, Dasar-dasar house keeping & Laundry Hotel, *Yogyakarta: Adi Cita Karya Nusa*, 2001, h, 34.

sangat dekat dengan dunia hiburan malam maupun perzinahan. Kondisi ini berdampak pada tingkat kehati-hatian dari para tamu dari keluarga baik-baik yang berwisata bersama keluarga di dalam memilih hotel.³

Dengan menerapkan hotel berbasis syariah tentunya menjadi daya tarik sendiri bagi masyarakat. Pastinya bagi keluarga yang ingin berlibur dan menginap di hotel khususnya pemeluk agama islam akan merasa lebih aman dan nyaman jika menginap di hotel dengan berbasis syariah.⁴ Permasalahan yang muncul adalah apakah hotel syariah dalam pelaksanaannya telah terbebas dari tindakan haram? Hal ini perlu di pertegas guna membedakan dengan hotel konvensional. Sehingga “syariah” tidak hanya sekedar label, namun benar-benar menerapkan konsep syariah islam dalam menjalankan bisnis hotel.

Hal ini menarik untuk diteliti dikarenakan melihat beberapa alasan diatas, dimana hotel RedDoorz syariah memiliki ciri khas dan sistem manajemen yang terbilang berbeda dengan hotel lainnya, inilah yang menjadi alasan sentral mengapa peneliti ingin mencoba meneliti lebih jauh mengenai manajemen hotel tersebut. Dikarenakan Hotel Syariah yang merupakan usaha/bisnis yang menggunakan konsep syariah maka tidak lepas di dalamnya aturan prinsip-prinsip syariah yang menjadi ciri khas setiap unit usaha syariah.

B. Fokus Penelitian.

Dari penjelasan di atas peneliti memfokuskan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Etika Bisnis Hotel RedDoorz Syariah Kota Kediri dalam menggunakan prinsip-prinsip Syariah?
2. Bagaimana pelayanan yang di terapkan di Hotel RedDoorz Syariah?

³ Richard komar, Hotel Managament, *Jakarta : Grasindo*, 2016, h, 76.

⁴ Kharis Triangga Alridho, Harmonisasi Peraturan Hotel Syariah di Surakarta (Studi Kasus Hotel Assalam dan Multazam), *Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 2019, h, 208.

C. Tujuan Penelitian.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana etika bisnis Hotel RedDoorz Syariah Kota Kediri dalam menjalankan prinsip Syariah yang diterapkan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Hotel RedDoorz Syariah Kota Kediri dalam menggunakan prinsip syariah.

D. Kegunaan Penelitian.

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat atau kegunaan dalam bentuk sumbangsih terhadap keilmuan baik terhadap kalangan akademisi ataupun masyarakat sosial.. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Praksis

a. Bagi peneliti

Sebagai wadah mengaplikasikan teori-teori yang sudah di dapatkan di bangku kuliah ke dalam praktek dilapangan khususnya dalam bidang ekonomi syariah.

b. Bagi Objek Penelitian

Dapat di jadikan bahan evaluasi dalam menjalankan usaha dengan prinsip syariah yaitu dalam bidang perhotelan.

2. Kegunaan Teoritis

- a. Dapat di jadikan referensi bagi yang ingin melakukan penelitian pada bidang yang sama dan dapat dijadikan untuk mencari kesesuaian teori yang telah didapatkan.

- b. Memberikan sumbangsih pemikiran pada ilmu pengetahuan Perbankan Syariah.
- c. Memberikan sumbangsih ilmiah pada disiplin ilmu Perbankan Syariah, dan diharapkan mampu menjadi rujukan baru yang dapat digunakan dalam referensi ilmu pengetahuan.

E. Definisi Oprasional.

Sebelum membahas lebih lanjut dalam penyusunan skripsi ini dan untuk menghindari berbagai penafsiran terhadap judul skripsi, maka peneliti perlu menguraikan istilah-istilah yang dianggap penting untuk menghindari kesalahan pemahaman dalam skripsi ini.

1. Etika Bisnis

Etika bisnis adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan dengan prinsip-prinsip moralitas. Dalam arti lain etika bisnis berarti seperangkat seperangkat dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit dalam bertransaksi, berperilaku dan berelasi agar tujuan bisnisnya selamat. Selain itu etika bisnis juga dapat di artikan pemikiran tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis yaitu tentang perbuatan baik, buruk, terpuji, tercela, benar, salah, wajar, pantas, dari seseorang berbisnis atau bekerja.⁵ Etika bisnis merupakan perwujudan dariserangkaian prinsip-prinsip etika normatif kedalam perilaku bisnis. Secara sederhana mempelajari etika dalam bisnis berarti mempelajari tentang mana yang baik/buruk, benar/salah dalam dunia bisnis berdasarkan kepada prinsip-prinsip moralitas. Etika bismis dapat berarti pemikiran atau refleksi tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis. Moralitas disini berarti

⁵ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam* (Bandung: ALFABETA, 2013), h. 70

aspek baik/buruk, terpuji/tercela, benar/salah, wajar/tidak wajar, pantas/tidak pantas dari perilaku manusia.⁶

2. Prinsip Syariah

Prinsip adalah dasar-dasar atas kebenaran yang menjadi pokok landasan berpikir. Sementara itu kata syariah berasal dari kata syar'a yang secara bahasa berarti menuju sumber air, ini dapat pula di artikan sebagai jalan ke arah sumber pokok kehidupan.⁷ Secara terminology dijelaskan istilah syari'ah bermakna perundang undangan yang di turunkan Allah kepada Rasulullah Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia baik menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman, pakaian, maupun muamalah (interaksi sesama manusia dalam berbagai aspek kehidupan) guna meraih kebahagiaan di dunia dan akhirat. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa di bidang syariah⁸.

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (MUI) tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah menjelaskan bahwa usaha hotel syariah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat di lengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang di jalankan prinsip syariah.⁹

Dari penegertian-pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan kecil bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah adalah pelaksanaan pedoman-pedoman dalam

⁶ Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Kencana Media Group), h. 79

⁷ Fitri Ulfa Rahmayanti, Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah dalam Pengelolaan, Pelayanan, Dan Produk Syariah Pada Hotel Orange Home 's Syariah Bandung," h, 204.

⁸ anggota IKAPI, "Kompilasi Perundang-undangan tentang Ekonomi Syariah," 2018, h, 5.

⁹ Fatwa DSN-MUI, "Nomor. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah,," 2016.

oprasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai Syariah seperti halnya yang dilakukan pada Hotel RedDoorz Syariah Kota Kediri.

3. Hotel Syariah

Hotel adalah sebuah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.¹⁰ Hotel Syariah adalah salah satu Lembaga bisnis dengan penerapan prinsip Syariah sebagai landasannya. Hotel Syariah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah salah satu model usaha yang menawarkan fasilitas dengan prinsip dan nilai-nilai dalam islam, sehingga mampu meminimalisir adanya praktik perzinahan, minuman keras, psikoterapika, dan perjudian.¹¹

4. Pelayanan Hotel Syariah

Pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Pelayanan dapat di artikan tindakan yang di tawarkan suatu pihak lain yang tidak bewujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan, pelayanan yang di berikan adalah pelayanan yang sesuai kaidah islam yang memenuhi aspek keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu mengucapkan kata maaf dan terima kasih. Pelayanan yang di lakukan juga harus pada batas-batas yang di perbolehkan oleh syariah, yaitu tidak menjurus pada khalwat (bercampurnya pria dan wanita yang tidak sesuai kaidah syariah).¹²

5. Peraturan Terkait Hotel Syariah

Menurut Permen Parekraf No. 2/2014, terdapat dua jenis kriteria hotel syariah yang telah dibagi menjadi kriteria hotel syariah hilal 1 dan kriteria hotel

¹⁰ Muh Izza, Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid as-Syariah, *Al TIJARAH* 4 (1), 19-34, 2018, h, 19-39.

¹¹ Moh Idil Ghufroon, Konsep masalah maximizer pada hotel syariah perspektif etika bisnis Islam, *Jurnal Islam Nusantara*, 2017, h, 114.

¹² Lukman Haryoso, Penerapan prinsip pembiayaan syariah (murabahah) pada BMT Bina Usaha di Kabupaten Semarang, *Law and Justice*, 2017, h, 76.

syariah hilal 2¹³.

Hilal-1 adalah penggolongan untuk usaha hotel Syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan Muslim. Mulai dari aspek produk yang terdiri dari: 1) Kamar Tidur Tamu 2) Kamar Mandi Tamu 3) Dapur 4) Ruang Karyawan 5) Ruang Ibadah 6) Kolam Renang 7) Spa. Untuk aspek pelayanan terdiri dari : 1) Kantor Depan 2) Tata Graha 3) Makan dan Minum 4) Olahraga, rekreasi dan kebugaran 5) Spa (Apabila Ada) 6) Fasilitas Hiburan dan lain-lain. Sedangkan aspek pengelolaan terdiri dari manajemen usaha dan Sumber Daya Manusia.

Hotel syariah hilal 2 merupakan hotel dengan penggolongannya untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim. kriteria mutlak untuk usaha hotel syariah hilal-2 terdiri dari aspek produk mulai dari:

1) Lobby, 2) Front Office; 3) Toilet Umum (Public Rest Room); 4) Kamar Tidur Tamu 5) Kamar Mandi Tamu 6) Dapur; 7) Ruang Karyawan; 8) Ruang Ibadah 9) Interior/ ornamen 10) Kolam renang

Untuk aspek pelayanan terdiri dari 1) Kantor Depan 2) Tata Graha 3) Makan dan minum 4) Public bar Olahraga) rekreasi dan kebugaran 6) Kolam renang (Apabila Ada); 7) Konsultasi 8) Keramah tamahan 9) Fasilitas Hiburan.

Sedangkan untuk Aspek Pengelolaan berupa: 1) Organisasi yang memiliki struktur organisasi yang mengakomodasi dewan pengawas syariah, kemudian memiliki Standar Operating Procedure Hotel Syariah dan memiliki pernyataan tertulis yang menyatakan usaha dikelola secara Syariah; 2) Manajemen Usaha; 3) Sumber daya manusia yang memiliki dan melaksanakan program pengembangan kompetensi SDM yang bermuatan syariah.

¹³ Agung Gita Subakti analisis konsep hotel syariah pada hotel sofyan jakarta sebagai world's best family friendly hotel, *jurnal sains terapan pariwisata*, 2017, h, 355.

F. Penelitian Terdahulu.

Penelitian terdahulu dibutuhkan dalam rangka menentukan fokus penelitian yang akan dibahas. Peneliti akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji tentang Pelayanan hotel dalam prinsip Syariah, dalam aspek perekonomian yang tentu terimplementasi dalam kehidupan sosial dan bisnis dalam perspektif syariat Islam.

Penelitian yang dilakukan oleh Khoirun Nisa Awaliya, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah Di Solo*”.¹⁴ Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling*. Fokus Penelitian meliputi unsur pelayanan dan penerapan dalam prinsip Syariah.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan penulis dengan penelitian diatas terletak pada, bagaimana implementasi prinsip Syariah yang akan di terapkan pada Hotel Syariah, dan titik perbedaan terletak pada studi implementasinya, dimana penelitan diatas hanya sekedar mencari tahu kepuasan konsumen, sedangkan penelitian yang peneliti tulis kali ini terfokuskan pada konsep penerapan prinsip Syariah dan Implementasinya.

Rizka Syaputri, “*Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pengelolaan Hotel Syariah (Studi Kasus G Hotel Syariah Bandar Lampung)*”¹⁵. Fokus Penelitiannya adalah bagaimana praktik pengelolaan hotel Syariah di G Hotel Syariah Bandar Lampung dan bagaimana tinjauan hukum Islam tentang praktik pengelolaan hotel Syariah di G Hotel Syariah Bandar Lampung.

¹⁴ Awaliya Khoirun Nisa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konumen Hotel Syariah Di Solo,” *IAIN PONOROGO*, 2018.

¹⁵ Rizka Saputri, “Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pengelolaan Hotel Syariah,” 2017.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dan penelitian perpustakaan (*library research*) dan menggunakan metode kualitatif, yang bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan penulis dengan penelitian diatas terletak pada Tinjauan Hukumnya, dimana penelitian diatas bertujuan mengeksplor tentang praktik pengelolaan Hotel syariah, sedangkan titik perbedaan terletak pada pola pelayanan dan penerapan sistem syariahnya, dan dilain sisi fokus penelitian yang penelit tulis kali ini ialah bagaimana polarisasi sistem dan praktik dalam menerapkan sistem Syariah pada hotel RedDoorz Syariah kota Kediri.

Penelitian yang dilakukan oleh Muh Izza "*Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid as-Syariah*",¹⁶ Penelitian ini berfokuskan untuk mengetahui Penerapan Manajemen pada Hotel Syariah dengan Pendekatan Maqasid al-Syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif analitis dengan metode normatif-sosiologis. Hasil penelitian menunjukkan adanya penerapan manajemen berdasarkan prinsip-prinsip syariah muamalah dan penerapan manajemen berdasarkan fungsi manajemen syariah.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan penulis dengan penelitian diatas terletak pada tinjauan perspektif, penelitian diatas menggunakan pendekatan Maqasid as-Syariah, artinya penelitian ini memiliki kesamaan pada wilayah perspekti syariat dalam islam, dimana penelitian diatas dengan penelitian yang akan peneliti tulis memiliki kesamaan pada perspektif syariat, sedangkan titik perbedaan terletak pada tinjauan hukum syariat yang lebih kompleks, dalam arti laian penelitian kali ini akan menggunakan perspektif Syariah dalam islam namun

¹⁶ Muh Izza, Penerpan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid as-Syariah, h, 89.

lebih pada pendekatan multiperspektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Tho'in *Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah Islam (Studi Kasus Pada Bni Syariah Surakarta)*, Munculnya sistem syariah khususnya di dunia perbankan, tidak terlepas dari kesadaran mayoritas masyarakat muslim di Indonesia yang kecewa dengan ketidakadilan skema maupun sistem perbankan konvensional.¹⁷

Fokus Penelitian diatas dalam rangka menguji kemampuan dalam memodifikasi produk-produk perbankan, serta memahami kontrak-kontrak syariah yang dikombinasi dengan prinsip-prinsip syariah Islam meliputi tidak memberatkan, menyedikitkan beban, penetapan hukum secara periodik, memperhatikan kemaslahatan, serta persamaan dan keadilan. Dengan prinsip-prinsip syariah Islam dikombinasikan dengan kemampuan dalam memodifikasi produk-produk perbankan, serta memahami kontrak-kontrak syariah tersebut, maka target pertumbuhan pangsa pasar bank syariah dapat tercapai sesuai dengan target yang diharapkan.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan peneliti tulis dengan penelitian yang ada diatas ialah model pendekatan dan fokus penelitiannya, dimana penelitian diatas menmfokuskan pada sistem atau prinsip Syariah islam pada perekonomian, dalam arti lain penelitian diatas meninjau prinsip ilsam untuk mengkaji sistem perekonomian (ekonomi islam). Sedngkan titik perbedaan terletak pada studi kasusnya, penelitian diatas menguji perbankan dalam ranka menemukan kontrak Syariah didalamnya, artinya kesamaan ditemukan pada prinsip-prinsip syariat islam dalam menjalankan sistem ekonomi atau bisnis.

¹⁷ Muhammad Tho'in, *Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah Islam*, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 2, no. 03, 2016.

G. Sistematika Penulisan.

Adapun sistematika penulisan yang penulis gunakan dalam skripsi ini sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan, yang membahas tentang: (a) konteks penelitian, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) kegunaan penelitian, (e) definisi oprasional, (f) dan (g)sistematika penulisan.

Bab II: Kajian Pustaka, yang membahas tentang: (a) penerapan etika bisnis pelayanan hotel dalam prinsip syariah.

Bab III: Metode Penelitian, bagian ini berisi tentang: (a) jenis dan pendekatan penelitian (b) kehadiran peneliti, (c) lokasi penelitian, (d) sumber data, (e) prosedur pengumpulan data, (f) Teknik analisis data, (g) tahap-tahap penelitian

Bab IV: Paparan hasil penelitian dan pembahasan, yang berisi tentang: (a) setting penelitian, (b) paparan data dan temuan penelitian, (c) pembahasan.

Bab V: Penutup, bagain ini membahas tentang: (a) kesimpulan, (b) saran-saran.