

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Negara Indonesia dikenal khalayak luas sebagai negara yang mayoritas penduduknya beragama islam, dengan perolehan persentase 86,9% 237,53 juta jiwa per 31 Desember 2021.¹ Hal tersebut memiliki dampak signifikan dalam berbagai bidang baik dalam ekonomi, pendidikan, hukum yang mana sebagian besar menggunakan pertimbangan dasar islam, adapun penyediaan-penyediaan fasilitas pemerintahan dan umum guna menunjang moblisasi penduduk Indonesia juga mempertimbangkan muslim terutamanya. Sehingga pemerintah mengambil langkah yaitu dengan menciptakan lembaga-lembaga berbasis syariah. Sehingga penduduk Indonesia terutama muslim dapat memiliki akses mobilitas yang luas.

Dalam bidang ekonomi pemeritah indonesia mengambil langkah untuk membuat lembaga keuangan berbasis syariah, lembaga keuangan syariah sendiri berawal dengan adanya Bank Muamalat pada tahun 1992 yang kemudian langkah tersebut diikuti oleh bank konvensional lainnya yaitu Bank BNI Syariah dan Trimega Sekuritas Syariah. Sektor lini perbankan merupakan cerminan fasilitas yang berhasil berkembang dengan melihat kebutuhan penduduk sekitar sehingga hal ini bisa dikembangkan pada sektor ekonomi yang lainnya. Adapun sektor bisnis yang ada dalam hal pelayanan dan fasilitas publik yaitu rumah sakit, asuransi, pasar modal, pariwisata hingga hotel syariah, dengan adanya pemanfaatn penduduk yang mayoritas muslim ini bisa dimanfaatkan sebagai lahan yang bisa digunakan untuk mengangkat ekonomi Indonesia. Menurut Syafi'i Antonio bahwa syariah memiliki ciri yang unik, syariah tidak hanya inklusif tetapi juga bersifat global. Sifat global ini mengindikasikan bahwa syariah bisa diadopsi dalam segala situasi dan lokasi oleh seluruh manusia. Aspek universalitasnya terutama tercermin dalam domain sosial-ekonomi, di mana tidak ada perbedaan antara individu Muslim dan non-Muslim.²

Kebutuhan hidup syariah juga mempengaruhi sektor ekonomi yang mana ditandai adanya peningkatan gaya kesadaran umat muslim di Indonesia sekarang terhadap gaya hidup halal yang membuat

¹ [Sebanyak 86,9% Penduduk Indonesia Beragama Islam \(dataindonesia.id\)](https://dataindonesia.id), 12: 24 WIB, 4 januari 2022

² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Suatu Pengenalan Umum*, (Takzia Iinstitut, 1999), 15.

keperluan dengan berbagai macam produk dan aktivitas sesuai dengan prinsip islam atau syariah meningkat. Bisnis syariah mulai bermunculan dengan berbagai macam, seperti halnya bisnis makanan dan produk halal, farmasi dan medical care, fashion dan kosmetik. Salah satu jenis produk yang sedang berkembang di Indonesia adalah bisnis akomodasi dan perhotelan yang mengikuti prinsip-prinsip syariah..

Hotel syariah adalah jenis hotel yang selalu menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam semua aspek penyelenggarannya. Di mana hotel syariah tersebut memenuhi kriteria mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan. Hotel merupakan jenis akomodasi dalam menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan.³ Seluruh komponen kriteria persyaratan teknis operasional hotel, dari mulai hal-hal yang kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di *concierge*, perlengkapan istinja' yang harus tersedia di *public toilet*, penyajian makanan dan minuman sampai pada *reception policy and procedure* pada *fornt office* harus dipastikan semua memenuhi ketentuan syariah.⁴

Dalam dimensi produk, sesuai dengan pandangan Philip Kotler, produk merangkum segala hal yang dapat disajikan kepada pasar guna memenuhi keinginan atau kebutuhan, mencakup benda fisik, layanan, pengalaman, acara, individu, lokasi, aset, organisasi, dan konsep. Dalam upaya perencanaan penawaran pada pasar, hotel syariah harus mengamati keuntungan yang dimiliki oleh produk yang mereka hadirkan untuk meningkatkan nilai yang dirasakan oleh pelanggan.

Para tamu hotel dalam memutuskan tempat menginap mengajukan beragam pertimbangan, dan karena variasi dalam kriteria pemilihan hotel ini, manajemen diharapkan untuk terus berupaya meningkatkan layanan serta mengadopsi inovasi secara berkelanjutan.

Dalam beberapa literatur manajemen, aspek layanan memiliki beberapa definisi konsep yang berbeda. A.S. Moenir mengemukakan

³ Riyan Pradesyah, Khairunnisa, "Analisis Penerapan Fatwa MUI Wisata Halal (Studi Kasus Hotel Syariah Medan)", *INTIHAD: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam* Vol. 10, No 2 (2018), 339.

⁴ Ahmad Taufik dan Ujung Bahar, "Analisis Hukum Pengelolaan Hotel Berbasis Syariah Khususnya Aspek Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Hukum Bisnis", *Jurnal Living Law* Vol. 11, No. 1 (2019), 24.

bahwa pelayanan merujuk pada proses memenuhi kebutuhan melalui interaksi dengan individu lain yang secara langsung memberikan dukungan.⁵ Jadi, pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan yang bertujuan untuk membantu mempersiapkan atau mengurus kebutuhan orang lain. Menurut pandangan Fandy Tjiptono, pelayanan dianggap sebagai produk yang tak berwujud, di mana hasilnya lebih terkait dengan aktivitas daripada benda fisik, meskipun dalam beberapa kasus barang fisik juga terlibat (misalnya, makanan dan minuman di restoran). Oleh karena itu, fokusnya berada pada penawaran produk. Selain itu, pelayanan bisa dipandang sebagai sistem yang terdiri dari dua komponen utama: operasi pelayanan yang seringkali tak terlihat atau tak diketahui oleh pelanggan (disebut *back office* atau *backstage*), dan penyampaian pelayanan yang umumnya terlihat atau diketahui oleh pelanggan (disebut *front office* atau *frontstage*).

Kemudian, dalam hal pengelolaan, setiap perusahaan perlu memiliki tata kelola yang efektif agar operasional bisnis dapat berjalan sesuai harapan tanpa mengalami hambatan, serta untuk menjaga kualitas produk yang dimiliki. Pada dasarnya, pengelolaan melibatkan pengendalian dan optimalisasi segala sumber daya yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Irawan, pengelolaan dapat diartikan sebagai manajemen, yang meliputi penggerakan, pengorganisasian, dan pengarahan sumber daya manusia untuk secara efisien memanfaatkan bahan baku dan fasilitas guna mencapai target yang ditetapkan.

Hotel syariah memiliki peran yang penting sebagai fasilitas penginapan yang menggunakan aturan-aturan prinsip islam yang mana dengan hal itu memudahkan penduduk Indonesia yang beragama islam untuk mendapatkan penginapan yang nyaman. Akan tetapi kerap ditemui suatu permasalahan yaitu guna mendapatkan keuntungan *financial* sebesar-besarnya, beberapa pihak pengelola hotel yang mengabaikan norma-norma yang berlaku di masyarakat seperti pelayanan hotel yang menyediakan kamar *short time* bagi pasangan yang tidak dilengkapi data identitas pernikahan, penyediaan minuman keras bahkan hingga prostitusi.⁶ Situasi ini jelas menimbulkan kegelisahan dan berlawanan dengan prinsip ajaran agama, terutama dalam Islam yang memiliki banyak penganut di Indonesia. Islam secara tegas tidak mengizinkan individu atau kelompok mengadopsi metode apa pun hanya demi keuntungan

⁵ Moenir, A. S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 26-27

⁶ Rachmat dan Edwin, *Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah*, 1.

finansial semata. Inilah sebabnya mengapa sebuah sistem Islami sangat diperlukan sebagai panduan yang mengindikasikan apa yang diperbolehkan dan dilarang dalam menjalankan bisnis sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yang dikenal dengan istilah syariah.

Peraturan berperan penting dalam melakukan bisnis dan sistem ekonomi, oleh karena itu setiap usaha wajib mempunyai praturan-peraturan yang harus dijalani. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Jatsiyah ayat 18:⁷

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيحَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya: “Kemudian Kami jadikan engkau (Muhammad) mengikuti syariat (peraturan) dari agama itu, maka ikutilah (syariat itu) dan janganlah engkau ikuti keinginan orang-orang yang tidak mengetahui.”

Dengan demikian dibutuhkan analisis yang membahas tentang implementasi hotel syariah yang efektif dan tepat dalam mengelola sebuah properti akomodasi, dengan tujuan menjaga kesejahteraan ekonomi dan tetap sejalan dengan ajaran agama Islam. Hotel yang benar-benar mengedepankan prinsip syariah pada sebuah memang masih sangat langka.⁸ Namun, ini adalah salah satu kebutuhan esensial bagi umat Muslim di Indonesia, negara dengan mayoritas penduduknya menganut agama Islam. Kehadiran hotel syariah menjadi semakin penting mengingat banyaknya umat Islam yang sering melakukan perjalanan di luar kota dengan berbagai tujuan seperti urusan bisnis, perdagangan, kunjungan keluarga, dan bahkan dakwah. Banyak ulama di Indonesia yang sering melakukan perjalanan keliling kota untuk menyebarkan ajaran Islam.

Hotel Reddoorz Syariah Near Kudus merupakan salah satu hotel syariah di kota Kudus yang mana terkenal dengan pelayanannya yang ramah dan juga baik, didalam pelaksanaan pelayanannya Hotel Reddoorz Syariah Near Kudus mengedapankan kepuasan konsumen dengan hal itu diharapkan pelayanan dan juga fasilitas yang baik akan meningkatkan rasa kepuasan konsumen. Tentu saja konsumen yang bergama muslim akan memilih hotel dengan fasilitas yang memudahkan mereka dalam beribadah. peneliti ingin melakukan penelitian di Hotel Reddoorz Syariah Near Kudus dengan maksud untuk mengetahui apakah hotel tersebut telah menegakkan aturan

⁷ Kementerian Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Penerbit, 2010), 500.

⁸ Rachmat dan Edwin, *Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah*, 2.

islam dengan label syariah dan menjalankan aktifitas bisnisnya senantiasa menerapkan prinsip-prinsip syariah yang menunjang tinggi nilai-nilai agama islam serta bagaimana kepuasan konsumen dengan pelayanan yang berjalan sesuai prinsip-prinsip dan nilai-nilai tersebut terkandung dalam setiap kebijakan yang telah dibuat oleh hotel.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Hotel RedDoorZ Syariah Near Menara Kudus)”.

B. Fokus Penelitian

Mengacu pada informasi awal yang telah dijelaskan, penulis akan menguraikan penelitian yang akan difokuskan untuk mengidentifikasi batasan masalah penelitian. Dalam syariat islam tentunya terdapat peraturan yang menganut prinsip-prinsip syariah. Hotel Reddoorz Syariah Near Kudus merupakan salah satu hotel yang terletak di Kudus yang dimana hotel tersebut beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Fokus dari penelitian ini adalah meneliti apakah hotel tersebut beroperasi sesuai dengan prinsip syariah dan bagaimana kepuasan konsumen dalam memakai jasa Hotel Reddoorz Syariah Near Kudus.

C. Rumusan Masalah

Dengan merinci penjelasan latar belakang di atas, maka dalam rangka penelitian ini, penulis menetapkan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Fatwa DSN No. 108 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah di Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus?
2. Bagaimana peran dari penerapan prinsip syariah mengenai kepuasan konsumen Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan paparan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini memiliki sejumlah tujuan, termasuk:

1. Untuk mengetahui penerapan Fatwa DSN No. 108 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah pada Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus

2. Untuk mengetahui peranan prinsip syariah mengenai kepuasan konsumen Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari adanya penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
Diharapkan mampu memberikan pengetahuan baru dan usulan pemikiran yang terkait dengan penelitian pada hotel syariah dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
Sebagai bahan evaluasi bagi pihak yang mengelola hotel berbasis syariah digunakan untuk meningkatkan dan memperbaiki berbagai kegiatan di dalam hotel agar sesuai dengan prinsip-prinsip Islam..

F. Sistematika Penelitian

Penulis menyajikan struktur skripsi agar konten lebih mudah dipahami, yang terdiri dari:

1. Bagian awal
Bagian permulaan mencakup halaman sampul (cover), halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman dengan motto, halaman dedikasi, halaman pengantar, halaman ringkasan, halaman daftar isi, serta halaman daftar tabel.

2. Bagian isi terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bagian ini, penulis menjelaskan mengenai konteks awal, pusat perhatian penelitian, pertanyaan penelitian yang dirumuskan, kegunaan penelitian, serta tata cara penyajian dalam penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini memuat rangkaian konsep yang mendukung dengan detail permasalahan, yang digunakan sebagai fondasi untuk mengenali, kajian sebelumnya, dan informasi tambahan yang membentuk landasan berpikir yang memberikan manfaat dalam proses penyusunan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini mencakup ragam jenis dan

pendekatan penelitian, asal data, tempat pelaksanaan penelitian, metode pengumpulan data, verifikasi keabsahan data, serta analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat rangkaian konsep yang mendukung dengan detail permasalahan, yang digunakan sebagai fondasi untuk mengenali, kajian sebelumnya, dan informasi tambahan yang membentuk landasan berpikir yang memiliki utilitas dalam proses penyusunan penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Dalam bab kelima ini, penulis menguraikan hasil kesimpulan dan memberikan rekomendasi yang diambil dari temuan penelitian yang telah dilaksanakan.

3. Bagian Akhir

Pada akhirnya, terdapat bagian yang mencakup daftar referensi, lampiran-lampiran, dan catatan mengenai riwayat hidup penulis atau peneliti.