

BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel yang menjalankan layanan dan fasilitas yang dimilikinya dengan prinsip-prinsip syariah. Hotel Syariah didefinisikan sebagai jenis akomodasi yang menerapkan prinsip-prinsip syariah Islam dalam pelaksanaan operasionalnya. Aspek kesyariahan dalam hotel ini diwujudkan oleh manajemen melalui penggunaan moto, logo, elemen interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel, serta pakaian yang dikenakan oleh staf hotel.¹ Menurut Sofyan, hotel syariah merupakan fasilitas penginapan yang menawarkan layanan akomodasi, makanan, minuman, serta layanan lainnya untuk umum, dijalankan secara komersial, dan mematuhi syarat yang telah ditentukan oleh pemerintah, industri, dan prinsip syariah. Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah, hotel syariah merujuk pada penyediaan kamar-kamar di dalam bangunan yang dilengkapi dengan layanan makanan dan minuman, hiburan, serta fasilitas lainnya secara harian, dengan tujuan mendapatkan keuntungan dan dijalankan sesuai prinsip syariah.²

2. Dasar Hukum Hotel Syariah

Hotel syariah dalam menjalankan bisnisnya berpacu pada ayat Al-Quran surah Al-Israa' ayat 32 dan Al-Quran surah Al-Mu'minun ayat 7:

وَلَا تَقْرُبُوا الزَّوْجَ إِتْنَهُ ۚ كَانَ فَاحِشَةً ۖ وَسَاءَ سَبِيلًا

Artinya: “Dan janganlah kamu mendekati zina; (zina) itu sungguh suatu perbuatan keji, dan suatu jalan yang buruk.”³ (QS Al-Israa ayat 32)

فَمَنْ ابْتَغَىٰ وَرَاءَ ذَلِكَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْعُدُونَ ۗ

¹ Widyarini, “Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 8, no 1 (2013), 2.

² Markus Yohanes, “Apa itu hotel Syariah? Pengertian dan Perbedaannya”, Traveloka, Dipublikasikan pada 17 April, 2020, dan Diakses pada 20 Juni, 2022, <https://www.traveloka.com/id-id/explore/tips/pengertian-dan-standar-hotel-syariah-acc/29322>

³ Kementerian Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahnya*, 285.

Artinya: “Tetapi barang siapa mencari di balik itu (zina, dan sebagainya), maka mereka itulah orang-orang yang melampaui batas.”⁴ (QS Al-Mu’minun ayat 7)

Dari ayat diatas dapat diketahui bahwa umat muslim dilarang untuk mendekati zina. Hal tersebut adalah salah satu faktor pendukung dari didirikannya hotel syariah yang mana salah satu kriterianya adalah tidak diperbolehkan untuk berzina. Apabila ingin menginap atau beristirahat didalam hotel, apabila berpasangan dengan lawan jenis maka wajib untuk menunjukkan tanda keluarga atau surat nikah.

Sementara pedoman-pedoman umum syariah dalam mengelola aktivitas ekonomi, termasuk dalam bidang perhotelan, melibatkan:⁵

- a. Tidak menghasilkan, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan barang atau layanan yang secara keseluruhan atau sebagian dilarang oleh prinsip-prinsip syariah. Misalnya, dalam hal makanan, termasuk bahan yang berasal dari babi, minuman beralkohol, perjudian, perzinaan, dan hal serupa.
- b. Tidak ada unsur ketidakadilan, perilaku yang tidak etis, pelanggaran terhadap ajaran agama, atau hal yang menyimpang dari prinsip syariah, baik melalui cara yang langsung maupun tidak langsung.
- c. Tidak terdapat unsur penipuan, tindakan tidak jujur, penyajian informasi yang palsu, ketidakjelasan, risiko yang berlebihan, atau situasi yang membahayakan.
- d. Terdapat tekad yang konsisten dan tulus dalam melaksanakan kesepakatan yang telah disetujui oleh semua pihak yang terlibat.

Tidak hanya itu, hotel syariah juga diatur berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Panduan Penyelenggaraan Pariwisata dengan Prinsip Syariah. Fatwa ini berperan sebagai pedoman dan peraturan bagi hotel yang mengikuti prinsip-prinsip syariah. Selain itu, standar-standar untuk hotel syariah juga diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014

⁴ Kementerian Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahnya*, 342.

⁵ Anwar Basalamah, “Hadirnya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan Di Tanah Air,” *BINUS BUSINESS REVIEW* Vol. 2, No 2 (2011), 766.

yang menguraikan tentang Cara Pelaksanaan Usaha Hotel Berdasarkan Prinsip Syariah.⁶

3. Kriteria Hotel Syariah

Hotel syariah terbagi menjadi 2 kategori, yaitu:

- a. Hilal 1 menurut peraturan Menteri PAREKRAF yaitu hotel syariah yang di dalamnya memenuhi sebagian unsur syariah sesuai dengan penilaian usaha hotel syariah yang ditentukan oleh DSN-MUI. Hilal 1 merupakan hotel syariah yang memiliki sejumlah aturan syariah tetapi juga memiliki beberapa kelonggaran. Sebagai contoh, dalam hotel ini, aspek penting seperti kehalalan makanan dan restoran tetap dijaga. Hal ini berarti bahwa restoran atau dapur telah memperoleh sertifikasi halal dari MUI. Selain itu, fasilitas untuk bersuci dan beribadah disediakan untuk memudahkan tamu, termasuk toilet dengan shower bukan hanya tisu.⁷ 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) Toilet Umum (*Public Rest Room*) 2) Kamar Tidur Tamu 3) Kamar Mandi Tamu 4) Dapur 5) Ruang Karyawan 6) Ruang Ibadah 7) Kolam Renang 8) 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.⁸
- b. Hilal 2 merupakan hotel syariah yang telah memenuhi seluruh unsur syariah sesuai dengan penilaian usaha hotel yang ditentukan juga oleh DSN-MUI. Hilal 2, segala hal yang tidak diperbolehkan dalam aturan syariah memang

⁶ Abd. Halim, Nurdhin Baroroh, "Pariwisata Halal: Studi Komparatif Hotel Syariah di Yogyakarta dan Bali", *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* Vol. 15 No. 1 (2021), 58-59.

⁷ Irfan Setia Permana W, "Penerapan Peraturan Pemerintah Tentang Hotel Syariah (Implementasi Permen Parekraf No. 2 Tahun 2014 Tentang Hotel Syariah, Studi Kasus Pada Hotel Sofyan Inn Specia Bandung)" *Jurnal TEDC* 12, no 3 (2018), 229.

⁸ Aditya Pratomo dan Agung Gita Subekti, "Analisis Konsep Hotel Syariah Pada Hotel Sofyan Jakarta Sebagai World's Best Family Friendly Hotel", *Jurnal Sains Terapan Pariwisata* 2, No. 3 (2017): 354-367.

sudah diterapkan dalam hotel syariah ini.⁹ 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 11) Spa. Untuk aspek pelayanan terdiri dari 1) Kantor Depan; 2) Tata Graha; 3) Makan dan minum; 4) Publik Olahraga; 5) rekreasi dan kebugaran; 6) Kolam renang Spa (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.¹⁰

4. Prinsip-prinsip Syariah

a. Pengertian Syariah

Secara istilah, Syariah merujuk pada peraturan yang ditetapkan oleh Allah melalui perantaraan para rasul-Nya, yang diharapkan dipatuhi dengan penuh iman oleh para hamba-Nya. Ketentuan-ketentuan ini dapat melibatkan aspek-aspek akidah (keyakinan), amal perbuatan, dan perilaku moral.¹¹ Secara definisi, istilah "syariah" mengacu pada rangkaian undang-undang yang diungkapkan oleh Allah melalui Nabi Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia. Undang-undang ini mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk ibadah, moral, pilihan makanan dan minuman, pakaian, serta interaksi sosial dalam berbagai situasi, yang bertujuan untuk mencapai kebahagiaan baik di

⁹ Irfan Setia Permana W, "Penerapan Peraturan Pemerintah Tentang Hotel Syariah (Implementasi Permen Parekraf No. 2 Tahun 2014 Tentang Hotel Syariah, Studi Kasus Pada Hotel Sofyan Inn Specia Bandung)", 229.

¹⁰ Aditya Pratomo dan Agung Gita Subekti, "Analisis Konsep Hotel Syariah Pada Hotel Sofyan Jakarta Sebagai World's Best Family Friendly Hotel", 354-367.

¹¹ Didiek Ahmad Supadie, *Studi Islam II*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), 11.

dunia maupun di akhirat. Menurut Syech Mahmud Syaltut, pengertian syari'ah adalah serangkaian hukum yang ditetapkan oleh Allah, atau prinsip-prinsip hukum yang ditetapkan oleh Allah, dengan tujuan untuk menjadi panduan bagi manusia dalam kaitannya dengan Tuhan, interaksi dengan sesama Muslim, interaksi dengan lingkungan, dan tata cara kehidupan.¹²

b. Tujuan Syariah

Adapun Tujuan Syariah meliputi:¹³

- 1) Membina setiap individu sebagai bagian konstruktif dalam masyarakat, sehingga mereka berkontribusi positif terhadap lingkungan sekitarnya. Seorang Muslim dianggap sebagai asal kebaikan yang tercermin dalam tindakan dan tingkah lakunya dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan tempat tinggalnya. Sebaliknya, seorang Muslim diharapkan tidak menjadi sumber masalah atau dampak negatif.
- 2) Mewujudkan kesejahteraan individu dan masyarakat yang menjaga kelima aspek yang selalu diperlukan oleh manusia (kebutuhan mendesak yang disebut sebagai amrun daruriyyun) agar tercapai kehidupan yang berharga. Lima aspek tersebut mencakup agama, akal, harta, jiwa, keturunan, serta kehormatan.

Hotel syariah merupakan salah satu bisnis yang menggunakan pedoman-pedoman agama islam dalam kegiatan operasionalnya. Dalam pelayanannya, bisnis hotel syariah selalu mengedepankan unsur-unsur nilai islam yang berdasarkan pada Al-Qur'an maupun hadist. Sehingga memiliki perbedaan dengan hotel konvensional pada umumnya. Yang mana hotel konvensional cenderung tidak ada nilai-nilai islamnya. Allah berfirman pada Al-Quran Surat Al-Jasiyah ayat 18:

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

Arti: “Kemudian Kami jadikan engkau (Muhammad) mengikuti syariat (peraturan) dari agama itu, maka ikutilah (syariat itu) dan janganlah engkau

¹² Juhaya S Praja, *Filsafat Hukum Islam*, (Bandung: Pusat Penerbitan Universitas Lppm, 1995), 10-11.

¹³ Didiek Ahmad Supadie, *Studi Islam II*, 6.

ikuti keinginan orang-orang yang tidak mengetahui.”¹⁴

Ayat tersebut menyiratkan: Setelah terjadi perbedaan di antara kaum Bani Israel, Kami menetapkanmu atas sebuah hukum yang jelas, luas, dan mudah, yang berfungsi sebagai pedoman dan aturan terkait urusan agama. Maka, ikutilah dan penuhi hukum ini dengan tekun, serta janganlah engkau mengikuti mereka yang terlibat perselisihan, karena pada dasarnya mereka mengikuti nafsu dan keinginan mereka, yang bertentangan dengan petunjuk agama. Mereka juga adalah orang-orang yang tidak memahami kebenaran.¹⁵ Dapat dipahami bahwa, Allah memerintahkan umatnya untuk mengikuti syarat atau peraturan dari agama yang telah ditetapkan.

Awalnya, istilah "syari'ah" atau "syariat" mengandung makna sebuah jalur menuju sumber air. Istilah agama disebut sebagai syariat karena ia menunjukkan jalan untuk mencapai kehidupan rohaniyah, mirip dengan bagaimana air adalah sumber kehidupan fisik. Syariat yang diberikan oleh Allah kepada Nabi Muhammad saw. memiliki karakteristik yang berbeda dari syariat yang diberikan kepada Nabi Musa. Sebenarnya, ajaran Nabi Musa cenderung keras dan tandus, sesuai dengan sifat umatnya yang materialistik. Sementara itu, ajaran Islam menonjolkan moderasi dan umatnya dikenal sebagai komunitas yang berada di tengah-tengah (*ummatan wasathan*), yang di antaranya mencerminkan: Ketidakberlebihan dalam pandangan mereka tentang dunia. Mereka tidak menolak atau menganggap dunia maya, namun juga tidak berpendapat bahwa dunia materi adalah segala-galanya. Selain dunia, ada juga akhirat. Manusia sebaiknya tidak terlalu terikat pada materialisme, juga tidak terlalu tenggelam dalam spiritualisme. Ketika fokus mereka tertuju ke langit, mereka tetap perlu menjaga pijakan mereka di bumi.¹⁶

¹⁴ Kementrian Agama RI Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Penerbit, 2010), 500.

¹⁵ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an (Jilid 13)*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 47.

¹⁶ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an (Jilid 13)*, 48.

c. **Macam-Macam Prinsip Syariah**

Dalam menawarkan jasanya, hotel harus mendapati prinsip-prinsip yang sudah ditetapkan. Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah terkait Usaha Hotel Syariah. Perhotelan syariah memiliki standar atau prinsip-prinsip tersendiri, standar tersebut antara lain:¹⁷

- 1.) Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila.
- 2.) Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi, dan/atau tindak asusila.
- 3.) Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapat sertifikat halal dari MUI.
- 4.) Menyediakan fasilitas, peralatan, dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.
- 5.) Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.
- 6.) Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.
- 7.) Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.

Hotel menyediakan pelayanan jasa penginapan atau tempat istirahat yang mengedepankan peraturan-peraturan agama islam. Dimulai dari operasionalnya, pegawai, makanan, serta tamunya. Hotel syariah layaknya hotel pada umumnya yang terbuka untuk siapa saja termasuk tamu yang non-islam untuk beristirahat selama tamu tersebut tidak melanggar peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan.

¹⁷Kun Mardiwati Rahayu, “Apa itu Hotel Syariah ? Yuk Kita Simak Penjelasan Lengkapnya!”, Universitas Al-Azhar Indonesia, Dipublikasikan pada 25 November, 2020, dan Diakses pada 20 Juni, 2020, <https://wr4.uai.ac.id/apa-itu-hotel-syariah-yuk-kita-simak-penjelasan-lengkapnya/>

d. Prinsip Ekonomi Syariah

Berdasarkan pada Jurnal Hukum Ekonomi Syariah yang berjudul “Prinsip-Prinsip (Asas-Asas) Muamalah”, bahwa prinsip-prinsip dasar muamalah terbagi menjadi dua jenis, yaitu:¹⁸

- 1). Prinsip umum, terdiri dari:
 - a) Setiap kegiatan muamalah pada dasarnya adalah mubah, kecuali terdapat dalil yang mengharamkannya. Hotel syariah merupakan salah satu bisnis muamalah yang menjual jasa. Kegiatan dalam bermuamalah dalam islam dihentikan selama masih dalam batas peraturan islam atau selama tidak ada dalil yang mengharamkannya.
 - b) Mendapatkan kemaslahatan dan menolak kemudharatan. Muslahat adalah sesuatu yang dapat memberikan manfaat, sedangkan mudharat adalah kebalikannya yaitu sesuatu yang dapat menimbulkan kerugian.
 - c) Keseimbangan antara yang *transendent* dan *immanent* Pelayanan jasa dilakukan dengan memelihara nilai keseimbangan antara pembangunan material dan spiritual, dan pemanfaatan serta pelestarian sumber daya.
 - d) Keadilan dengan mengesampingkan kezaliman. Dalam pelayanan hotel, pihak hotel harus memberikan hak-hak atau fasilitas-fasilitas yang sudah dijanjikan dan begitupula kepada konsumen atau tamu yang mengikuti tata tertib atau ketentuan yang diberikan oleh pihak hotel.
- 2). Prinsip khusus, terdiri dari:
 - a) Objek transaksi harus halal. Dalam hotel syariah produk fasilitas, pelayanan, dan makanan harus sesuai yang dianjurkan oleh agama islam. Pihak hotel harus memberikan fasilitas yang dapat memudahkan orang muslim untuk beribadah, seperti masjid atau penunjuk arah kiblat di setiap kamar. Pelayanan yang diberikan juga mengarah pada hukum islam, contohnya tamu harus dilayani

¹⁸ St. Saleha Madjid, “Prinsip-Prinsip (Asas-Asas) Muamalah,” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 2, no 1 (2018):17-23.

dengan ramah dan tidak meminta bayaran diluar ketentuan hotel. Dari segi makanan yaitu makanan harus dapat dikonsumsi orang muslim atau halal.

- b) Keridhaan semua pihak. Semua pihak terkait (pihak hotel maupun tamu) harus setuju dengan ketentuan-ketentuan atau *rules* yang sudah ada.
- c) Pengelolaan aset yang amanah dan jujur. Pihak hotel melakukan pengelolaan fasilitas secara baik dan jujur. Pihak hotel harus menginformasikan kepada tamu atau calon tamu apabila terdapat fasilitas atau aset yang keadaannya kurang baik, hal tersebut dilakukan agar tamu mengetahui kondisi fasilitas yang sebenarnya.

Dalam berbisnis syariah, termasuk pada pelayanan jasa terdapat hal-hal yang harus dihindari, hal-hal yang harus dihindari adalah:

- a) *Riba*
Riba yang dimaksud disini adalah tambahan atas modal baik penambahan sedikit maupun banyak.
- b) *Gharar*
Gharar adalah sesuatu yang mengandung ketidakjelasan, spekulasi, atau mengandung taruhan.
- c) *Tadlis*
Penipuan atas adanya kecacatan barang yang diperjual belikan.
- d) Berakad dengan orang tidak cakap
Akad dalam transaksi atau jual beli tidak boleh dilakukan dengan orang kurang berakal, anak kecil, dan lain-lain.

Menurut Sjaechul Hadi Poernomo terdapat beberapa prinsip-prinsip ekonomi Islam, yaitu:¹⁹

- a) Prinsip Keadilan, yang merangkum semua bidang kehidupan, adalah prinsip yang sangat signifikan. Seperti yang diajarkan oleh Allah SWT., adalah penting untuk bertindak secara adil dalam hubungan antar manusia.

¹⁹ Muhamad Kholid, "Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah", *Asy-Syari'ah* Vol. 20 No. 2 (2018), 150.

- b) Prinsip *Al-Ihsan*, yang mencerminkan tindakan baik, mengutamakan memberikan manfaat kepada orang lain lebih dari pada menuntut hak dari orang lain.
- c) Prinsip *Al-Mas'uliyah*, yang merupakan prinsip tanggung jawab, melibatkan berbagai dimensi, termasuk tanggung jawab antara individu satu dengan individu yang lain (*mas'uliyah al-afrad*), pertanggungjawaban dalam masyarakat (*mas'uliyah al-mujtama*).
- d) Prinsip *Al-Kifayah*, prinsip *Al-Kifayah* adalah kecukupan. Tujuan pokok prinsip ini adalah membasmi kefakiran dan mencukupi kebutuhan primer seluruh anggota dalam masyarakat.
- e) Prinsip *Wasathiyah/I'tidal*. Prinsip *Wasathiyah* merupakan konsep yang menegaskan bahwa dalam syariat Islam, hak-hak pribadi diakui dengan batasan tertentu. Prinsip ini menciptakan keseimbangan antara hak individu dengan kepentingan kolektif masyarakat sesuai dengan ketentuan syariah.
- f) Prinsip Integritas dan Kebenaran. Prinsip ini merupakan fondasi dari akhlak yang baik. Konsep ini tercermin dalam: (1) Prinsip ketegasan dan kejelasan dalam transaksi, dimana setiap akad transaksi harus dinyatakan dengan jelas dan pasti, termasuk mengenai objek akad dan harga barang yang disepakati. (2) Prinsip larangan transaksi yang merugikan, di mana setiap transaksi yang berpotensi merugikan baik diri sendiri, pihak lain, atau pihak ketiga, dihindari. (3) Prinsip mengedepankan kepentingan sosial, yang menunjukkan bahwa kepentingan bersama harus diberi prioritas tanpa mengorbankan kepentingan individu. (4) Prinsip manfaat, yang mensyaratkan bahwa objek transaksi harus memiliki manfaat yang jelas; transaksi yang tidak memberikan manfaat dilarang dalam syariah. (5) Prinsip larangan transaksi yang mengandung riba. (6)

Prinsip kesepakatan yang saling setuju (7) Prinsip tidak ada tekanan atau paksaan.²⁰

5. Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan konsumen merujuk pada perasaan senang atau kekecewaan yang muncul setelah membandingkan hasil atau kinerja suatu produk dengan harapan yang dimiliki. Jika hasil atau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika hasil melebihi harapan, pelanggan merasa puas. Jika hasil jauh melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas. Dalam pandangan Handi, kepuasan konsumen adalah interpretasi terhadap produk dan layanan yang telah memenuhi harapannya. Lebih lanjut, kepuasan konsumen juga merupakan hasil perasaan yang muncul dari pengalaman langsung konsumen saat menggunakan produk atau layanan tersebut.²¹

Kepuasan konsumen adalah sebuah perasaan yang menggambarkan tentang apa yang konsumen dapat, apabila sebuah produk atau layanan yang cocok dengan yang diharapkan konsumen maka konsumen akan bahagia, dan sebaliknya. Kepuasan konsumen sangat penting bagi penyedia produk atau jasa karena kepuasan konsumen adalah sebuah gambaran tentang keberhasilan. Jika konsumen puas dengan hasil atau pelayanan yang diberikan maka dapat dikatakan bahwa penyedia produk atau jasa tersebut berhasil, sedangkan jika konsumen kecewa dengan hasil produk atau pelayanan jasa maka dapat dikatakan bahwa penyedia produk atau layanan tersebut gagal dalam menyenangkan dan melayani konsumen.

Konsumen dalam menentukan pilihannya tentu akan memilih yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya serta yang dapat membuat mereka merasa puas kemudian memutuskan untuk terus membeli produk atau memakai jasa tersebut.²² Dalam menentukan pilihan, konsumen juga akan mempertimbangkan

²⁰ Muhamad Kholid, “Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah”, 1150.

²¹ Anindya Dwiana Putri, Sri Rahayu Tri Astuti, “Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville”, *Diponegoro Journal Ofmanagement* 6, no. 2 (2017), 3.

²² Tommy Setiawan Ruslim dan Mukti Raharjo, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang)”, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 2, no. 1 (2016), 52

mengenai harga, kealitan, dan pelayanan apa saja yang akan didapatkan. Dari pihak penyedia produk maupun layanan jasa harus mendeskripsikan atau menginformasikan tentang produk atau pelayanan jasa sesuai dengan keadaannya tanpa dilebih-lebihkan maupun dikurang-kurangi.

Dalam agama Islam telah dilarang untuk berkata bohong. Setelah mengharamkan perkataan dusta dan fitnah palsu, Allah menginstruksikan sebaliknya, yaitu berbicara dengan kejujuran dan tepat sasaran. Allah berfirman dalam Al-Quran Surah Al-Ahzab Ayat 70:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar”²³

Berdasarkan ayat tersebut kita diperintah untuk bertakwa kepada Allah yakni hindarkan diri kamu dari siksa Allah dengan jalan melaksanakan perintah-Nya sekuat kemampuan kamu dan menjauhi larangan-Nya dan ucapkanlah menyangkut Nabi Muhammad dan Zainab ra. bahkan dalam setiap ucapan kamu perkataan yang tepat.²⁴ Dapat dipahami bahwa, kita sebagai umat muslim wajib untuk berkata benar dan berkata apa adanya. Allah tidak akan memberikan kemuliaan kepada orang yang berkata dusta.

Berikut merupakan faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan konsumen, antara lain:²⁵

a. *Product and service features*

Pandangan konsumen tentang produk atau layanan dan sejauh mana mereka puas dengan itu secara signifikan dipengaruhi oleh penilaian mereka terhadap karakteristik produk atau layanan tersebut. Konsumen akan membandingkan berbagai aspek dari layanan (seperti harga, kualitas pelayanan, dan keramahan staf

²³ Kementerian Agama RI Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, 427.

²⁴ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an (Jilid 11)*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 329. <https://ia601806.us.archive.org/13/items/tafsir-al-mishbah-prof-dr-m-quraish-shihab-/Tafsir%20Al-Mishbah%20Jilid%2011%20-Dr.%20M.%20Quraish%20Shihab-pages-deleted.pdf>

²⁵ Tommy Setiawan Ruslim dan Mukti Rahardjo, “Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 2, No. 1 (2016), 55.

layanan), tergantung pada jenis layanan yang sedang dinilai.

b. Consumer emotions

Emosi pelanggan juga memiliki potensi untuk memengaruhi penilaian terhadap kepuasan terhadap produk dan layanan. Perasaan individu terhadap produk atau layanan bisa terpengaruh oleh suasana hati mereka saat menggunakan produk atau layanan tersebut.

c. Attributes for service success or failure

Karakteristik dari layanan memiliki potensi untuk memengaruhi persepsi terhadap kepuasan. Saat pelanggan dihadapkan pada hasil yang tak terduga, mereka mungkin mencari penjelasan di balik situasi tersebut, dan penilaian mereka mungkin memengaruhi tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

d. Perceptions of equity or fairness

Tingkat kepuasan pelanggan juga terpengaruh oleh penilaian terhadap keadilan dan kelayakan. Pelanggan akan membandingkan apakah mereka diperlakukan dengan adil dalam perbandingan dengan pelanggan lain, apakah ada pelanggan lain yang menerima perlakuan, harga, dan kualitas pelayanan yang lebih unggul. Konsep keadilan menjadi titik sentral dalam persepsi konsumen terhadap tingkat kepuasan terhadap produk dan layanan.

e. Other consumers, family members and coworkers

Di samping dipengaruhi oleh perasaan dan penilaian pribadi seseorang, kepuasan pelanggan juga kadang-kadang dipengaruhi oleh orang lain, seperti anggota keluarga atau pelanggan lainnya. Faktor-faktor seperti pengalaman, perilaku, dan pandangan individu lain juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan.

B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan teori-teori yang sudah diuraikan di atas, oleh karena itu, peneliti akan menyajikan kajian-kajian sebelumnya guna mencegah pengulangan informasi mengenai penelitian yang telah terealisasi sebelumnya oleh para peneliti:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Kesimpulan
1.	Widyarini, Vol. 3, No. 1,	Pengelolaan Hotel Syariah Di	Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa dari ketiga

	<p>2013, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam</p>	<p>Yogyakarta</p>	<p>contoh hotel syariah yang berlokasi di Yogyakarta, nyatanya belum sepenuhnya mengimplementasikan prinsip-prinsip kesyariahan secara menyeluruh. Walaupun begitu, keberadaan hotel syariah ini menunjukkan perkembangan positif dalam upaya menghindari tindakan yang bertentangan dengan prinsip-prinsip agama.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Persamaan : Adapun persamaan yang terdapat dalam penelitian yang dilakukan oleh Widyarini adalah sama-sama meneliti tentang pengelolaan hotel syariah. ➤ Perbedaan : Adapun perbedaan yang terdapat dalam penelitian yang dilakukan oleh Widyarini terdapat pada lokasi. Pada penelitian sebelumnya berlokasi di Yogyakarta sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di daerah Kudus.
<p>2.</p>	<p>Rachmat Sugeng , Edwin Basmardst, Vol. 7, No. 3,</p>	<p>Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah (Studi Kasus</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hotel syariah yang sudah menaati peraturan yang diberikan yaitu Fatwa DSN-MUI</p>

	<p>2021, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam.</p>	<p>Hotel Al-Badar Makassar)</p>	<p>nomor 108/DSN-MUI/X/2016, namun juga terdapat hotel yang belum sepenuhnya tergolong hotel syariah karena belum sepenuhnya menaati peraturan yang berlaku.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Persamaan: penelitian ini dan penelitian yang akan dijalankan keduanya mengadopsi pendekatan metode penelitian kualitatif deskriptif. ➤ Perbedaan: penelitian ini meneliti tentang konsep dari hotel syariah namun penelitian dilakukan pada hotel yang berbeda.
<p>3.</p>	<p>Mandala Faldini, Vol. 3, No. 2, 2018, Jurnal Ilmu Syariah dan Perbankan Islam.</p>	<p>Analisis Manajemen Hotel Syariah Yasmin Hotel And Restaurant Di Kabupaten Bangka Barat (Tinjauan Fatwa DSN MUI NO: 108/DSN-MUI/X/2016)</p>	<p>Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Hotel Yasmin dan Restoran Kabupaten Bangka Barat sebagai salah satu jasa penyedia akomodasi perhotelan berbasis syariah telah sesuai dengan Fatwa DSN MUI No:108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah namun perlu adanya peningkatan mengenai pedoman atau prosedur pelayanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Persamaan: sama-sama meneliti tentang hotel

			<p>berbasis syariah</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Perbedaan: fokus dalam penelitian ini adalah tentang manajemen dari hotel syariah sedangkan penelitian yang akan dilakukan tidak hanya berpacu dengan manajemen naum juga dengan kepuasan konsumen.
4.	Abdul Rohman dan Trisna Putra, Vol. 1, No. 3, 2020, Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan.	Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Hotel Grand Tropic Suite Jakarta	<p>Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa Hotel Grand Tropic Suite Jakarta cukup memberikan kepuasan kepada konsumen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kesamaan : antara penelitian ini dan penelitian yang akan datang adalah keduanya mengulas hal yang sama terkait kepuasan konsumen. D. Perbedaan: penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rohman dan Trisna Putra, tidak mengaitkan pada prinsip-prinsip syariah.
5.	Sartika Moha dan Sjendry Loindong, Vol 4, No, 1, 2016, Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen,	Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta Di	<p>Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Sartika Moha dan Sjendry Loindong adalah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh pada kepuasan konsumen.</p> <p>E. Persamaan:</p>

	Bisnis, dan Akutansi.	Kota Manado	<p>penelitian ini membahas terkait kepuasan konsumen hotel, hal tersebut sama dengan penelitian yang akan dilakukan.</p> <p>F. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian ini yang hanya mengedepankan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas hotel. Di sisi lain, penelitian yang akan datang yang meneliti manajemen hotel secara keseluruhan termasuk fasilitas dan pelayanan hotel. Selain itu perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah hotel yang telah diteliti (Hotel Yuda di kota Manado) tidak termasuk hotel syariah.</p>
--	-----------------------	-------------	---

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan teori-teori beserta pengertian diatas, maka penulis memaparkan kerangka berpikir sebagai alur proses penelitian ini:

Hotel syariah merupakan tempat yang disediakan dan digunakan untuk istirahat sementara yang dalam manajemennya beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip islam. Prinsip syariah merupakan aturan-aturan maupun ketentuan yang sesuai dengan

agama islam. Prinsip-prinsip tersebut bersumber pada Al-Quran, Hadis, maupun Fatwa dari DSN-MUI. Islam mempunyai aturan-aturan mengenai bisnis syariah termasuk dengan pelayanan jasa hotel syariah. Hal tersebut sangat memudahkan kaum muslim yang sedang membutuhkan tempat menginap atau tempat untuk beristirahat yang tentunya tidak melanggar dari syariat agama. Namun dalam pelaksanaannya tidak semua hotel syariah menerapkan prinsip-prinsip tersebut dengan benar. Jadi perlu adanya kajian atau penelitian yang membahas mengenai hal tersebut.

