

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus

#### 1. Sejarah Singkat Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus

Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus menghadirkan dengan prinsip syariah yang tidak melibatkan tindakan melanggar norma agama, menyajikan pilihan makanan dan minuman yang halal, serta tanpa fasilitas hiburan. Memberikan layanan akomodasi hotel untuk mendukung kegiatan wisata, bisnis, dan keperluan lainnya.

Sebelum menjadi Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus sebelumnya bernama Harmony Homestay yang merupakan sebuah penginapan konvensional. Kemudian bermitra dengan RedDoorz pada tahun 2015.<sup>1</sup> Saat ditemui pemilik hotel tidak menceritakan kondisi sebelum menjadi Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus. Namun, hanya menceritakan keinginan untuk membuat penginapan yang sesuai dengan syariah dengan harga terjangkau yang target pasar keluarga dan pegawai yang bekerja di luar kota.

Di samping itu, pemilik Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus juga mendirikannya dengan tujuan mengurangi perilaku yang dianggap tidak sesuai dengan norma-norma agama, seperti pornografi atau perilaku asusila yang sering dikaitkan dengan hotel-hotel. Selain itu, tujuan lainnya adalah menerapkan prinsip-prinsip syariah Islam secara menyeluruh, menyediakan akomodasi yang diperlukan oleh umat Muslim khususnya, namun juga terbuka untuk semua kalangan umum. Dengan mengusung konsep syariah ini, diharapkan akan mempermudah umat Muslim dalam menjalankan ibadah mereka serta meningkatkan keyakinan mereka terkait kebersihan dan kebersihan spiritual. Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus juga tidak menyediakan fasilitas hiburan yang bertujuan untuk mengurangi faktor-faktor yang dianggap bertentangan dengan prinsip-prinsip agama, seperti perilaku kemusyrikan, asusila, atau pornografi, dan lain sebagainya.

Diharapkan bahwa penggunaan label syariah di Hotel RedDoorz Syariah Near Menara akan dapat menghindarkan niat

---

<sup>1</sup> Naufal, Wawancara Manajemen Hotel, Wawancara 1, Transkrip, 11 Agustus, 2023.

yang tidak baik dari tamu yang ingin memanfaatkan hotel ini sebagai tempat untuk tindakan yang tidak etis. Dengan demikian, tamu-tamu yang berniat tidak baik dan ingin menyalahgunakan layanan hotel ini akan secara otomatis tidak tertarik atau memilih untuk tidak menginap di sana. Bagi para tamu yang memiliki niat baik dan mencari penginapan yang bebas dari konotasi negatif, Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus dapat jadi pilihan yang cocok untuk tempat menginap yang terbebas dari tuduhan yang tidak berdasar.

## 2. Lokasi Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus

Lokasi Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus terletak di Jl. Eka Praya IV 001/001 Rendeng, Kota Kudus, Kabupaten Kudus , Kota Kudus , Indonesia , 59311.

Lokasinya strategis tidak jauh dengan pusat kota Kudus. Terletak pada jalan utama menuju pusat kota jika dari arah timur yaitu jalur pantura. Sebelum memasuki jalan menuju hotel terdapat SPBU Modern Rendeng dan juga fasilitas olahraga.

## 3. Struktur Kepengurusan Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus

Berbicara tentang alokasi tugas dalam kerangka struktur organisasi, hal ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Manajer Hotel: Memiliki tanggung jawab terhadap pengelolaan hotel.
- b. Supervisor: Mengelola karyawan untuk mencapai hasil maksimal, menjaga kedisiplinan, dan ketertiban.
- c. Sekretaris: Menyokong tugas-tugas Manajer Hotel dengan menerima semua pesan.
- d. Staff: *Staff Front Office* Seorang koordinator pelayanan tamu bertanggung jawab mengoordinasi layanan kepada tamu, staf akuntansi mengelola arus keuangan, dan staf kebersihan bertugas menjaga dan merawat semua peralatan dan fasilitas rumah.

## B. Deskripsi Data Penelitian

Dalam bagian ini, peneliti akan menyajikan informasi yang diambil dari lapangan guna mendukung kevalidan dan keandalan data dalam penelitian ini. Hal ini mencakup hasil pengamatan, wawancara, dan dokumentasi yang merefleksikan konsep-konsep utama dari fokus awal penelitian, yang terdiri dari:

## 1. Penerapan Fatwa DSN No. 108 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah di Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus

### a. Hotel Syariah Tidak Boleh Menyediakan Fasilitas Akses Pornografi dan Tindakan Asusila

Pornografi serta perilaku asusila dianggap sebagai tindakan yang dilarang dan diharamkan oleh ajaran agama Islam. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pornografi dan perilaku asusila tidak menghormati martabat individu dan keluarga, melainkan justru merusak nilai-nilai tersebut, serta membawa dampak negatif yang jelas dan menyedihkan. Dampak-dampak tersebut mencakup fenomena seks bebas yang sering terjadi dan perilaku seksual yang menyimpang.

Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus tidak menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila. Resepsionis hotel menjelaskan bahwa pihak hotel telah melakukan seleksi terhadap tamu hotel yang berpasangan dengan harus menunjukkan identitas diri ktp yang beralamat sama atau identitas lain seperti buku nikah, dan bagi yang bukan suami istri tidak diperkenankan untuk menginap dalam satu kamar.<sup>2</sup>

Selain melakukan seleksi terhadap tamu hotel yang akan menginap, Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus juga melakukan beberapa akses yang mana sesuai dengan ketentuan Fatwa DSN MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah. Resepsionis menyatakan memberikan batasan-batasan guna untuk mencegah akses pornografi dan tindak asusila dengan cara memfilter saluran tv yang mengarah pada pornografi, dan pembatasan jaringan internet wifi.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Dicky, Wawancara Resepsionis Hotel, Wawancara 2, Transkrip, 11 Agustus, 2023.

<sup>3</sup> Dicky, Wawancara Resepsionis Hotel, Wawancara 2, Transkrip, 11 Agustus, 2023.

**b. Hotel Syariah Tidak Boleh Menyediakan Fasilitas Hiburan Yang Mengarah Pada Kemusyrikan, Maksiat, Pornografi dan atau Tindak Asusila**

Fasilitas hiburan di hotel syariah diarahkan untuk menjauhkan pengunjung dari perilaku yang dapat merusak akhlak dan moral. Oleh karena itu, hotel-hotel yang mengadopsi prinsip syariah sering kali tidak menyediakan fasilitas hiburan yang dapat membawa dampak negatif, seperti konten yang mengandung elemen kemusyrikan, maksiat, pornografi, atau tindakan asusila.

Dengan ketentuan tersebut maka Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus tidak menyediakan berbagai fasilitas yang mengandung unsur negatif tersebut. Pada saat ditemui pihak manajemen hotel menerangkan bahwa hotel RedDoorz Near Menara Kudus tidak menyediakan fasilitas karaoke, spa, dan diskotik. Karena mematuhi pedoman dari Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016.<sup>4</sup>

Fokus utama dari Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus adalah pada pelayanan kamar sebagai tempat untuk beristirahat, serta fasilitas pendukung yang terkait dengan akomodasi. Hal ini disebabkan oleh karakteristik Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus sebagai hotel dengan kelas melati.

**c. Makanan Dan Minuman Yang Disediakan Hotel Syariah Wajib Telah Mendapat Sertifikat Halal Dari MUI**

Sertifikat halal yang diberikan oleh MUI menunjukkan bahwa makanan dan minuman yang disuguhkan telah memenuhi persyaratan halal di hotel telah diperiksa dan diakui sesuai dengan standar kehalalan yang ditetapkan oleh otoritas keagamaan. Ini memberikan kepercayaan kepada pelanggan bahwa produk yang mereka gunakan telah memenuhi kriteria agama Islam dan sesuai dengan prinsip-prinsip agama yang mereka anut.

Untuk mendapatkan sertifikasi halal, diperlukan proses audit yang meliputi tahapan pemasakan, proses pencucian, penyimpanan barang, hingga seluruh

---

<sup>4</sup> Naufal, Wawancara Manajemen Hotel, Wawancara 1, Transkrip, 11 Agustus, 2023.

komponen seperti bahan kemasan dan bahan olahan. Sertifikat halal hanya akan diberikan setelah semua tahapan ini diverifikasi oleh MUI. Setiap aspek di bawah audit ketat untuk memastikan bahwa restoran memenuhi standar kehalalan.

Dalam praktiknya Hotel RedDoorz Syariah Near Kudus belum adanya pengajuan sertifikasi halal hanya saja dalam mengolah makanan dan minuman menggunakan bahan-bahan yang memang benar-benar ada label halalnya.

Oleh karena itu, walaupun restoran di Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus belum memperoleh sertifikat halal dari MUI, tetapi dijamin bahwa semua proses mematuhi prinsip syariah sehingga kehalalannya terjamin.<sup>5</sup>

**d. Menyediakan Fasilitas, Peralatan dan Sarana yang Memadai Untuk Pelaksanaan Ibadah, Termasuk Fasilitas Bersuci**

Setiap kamar tamu dilengkapi dengan sajadah dan panduan arah kiblat. Kamar juga dirancang dengan fasilitas yang memungkinkan tamu untuk melaksanakan salat, dengan area yang mencukupi untuk satu orang. Meskipun tidak ada informasi jadwal waktu salat yang disediakan di dalam kamar, biasanya pengumuman waktu salat didasarkan pada adzan dari masjid di sekitar hotel. Di luar kamar, tersedia mushala yang terawat dan bersih untuk digunakan.

**e. Pengelola dan Karyawan/Karyawati Hotel Wajib Mengenakan Pakaian yang Sesuai Dengan Syariah**

Dari penelitian di Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus menemukan bukti bahwa pengelola dan karyawan tidak memakai seragam. Namun, hanya mengenakan pakain kaos dengan celana panjang saja. Bahkan saat dijumpai pemilik hotel menggunakan pakaian santai begitupun dengan resepsionis hotel.

Manajemen hotel mengkonfirmasi bahwasanya hotelnya hanya selevel hotel melati dan layanan utama yaitu akomodasi penginapan syariah tetapi walaupun

---

<sup>5</sup> Naufal, Wawancara Manajemen Hotel, Wawancara 1, Transkrip, 11 Agustus, 2023.

tidak memakai seragam karyawan hotel tetap harus berpakaian dengan sopan.<sup>6</sup>

**f. Hotel Syariah Wajib Memiliki Pedoman dan atau Panduan Mengenai Prosedur Pelayanan Hotel Guna Menjamin Terselenggaranya Pelayanan Hotel Yang Sesuai Dengan Prinsip Syariah**

Pedoman atau arahan memiliki signifikansi penting Dalam suatu struktur organisasi atau entitas, termasuk di Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus. Namun, pedoman atau prosedur yang ada saat ini masih belum terlengkap dan rinci. Fokus utama dalam pedoman pelaksanaan prinsip syariah di hotel ini adalah penerapan peraturan terkait tamu, dimana ditegaskan bahwa setiap tamu yang ingin melakukan pendaftaran masuk (*check-in*) dan bukan suami istri atau anggota keluarga tidak diperbolehkan berbagi satu kamar. Hal ini disebabkan oleh keinginan pihak hotel untuk tidak terlibat dalam tindakan yang tidak diperbolehkan oleh agama.

Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus Memiliki panduan tentang tata cara memberikan pelayanan kepada para tamu, yaitu:<sup>7</sup>

- 1) Tamu yang datang bersama dengan pasangannya harus menyajikan bukti identitas perkawinan.
- 2) Pengunjung/Tamu hotel dilarang membawa minuman beralkohol dan makanan yang non halal.

**g. Hotel Syariah Wajib Menggunakan Jasa Lembaga Keuangan Syariah Dalam Melakukan Pelayanan**

Lembaga Keuangan Syariah adalah institusi, termasuk bank dan entitas non-bank, yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, baik dalam layanan yang diberikan maupun produk-produk yang ditawarkan.

Hasil temuan penelitian menyimpulkan bahwa Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus melayani

---

<sup>6</sup> Naufal, Wawancara Manajemen Hotel, Wawancara 1, Transkrip, 11 Agustus, 2023..

<sup>7</sup> Dicky, Wawancara Resepsionis Hotel, Wawancara 2, Transkrip, 11 Agustus, 2023.

pembayaran dari berbagai bank namun belum memiliki kerjasama khusus dengan bank syariah.

## 2. Peran dari Penerapan Prinsip Syariah Mengenai Kepuasan Konsumen Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus

Hasil penelitian mengenai peran penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus mengungkapkan dua hal utama:

### 1) Meningkatnya Kepuasan Konsumen Melalui Keselarasan dengan Prinsip Syariah

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah di Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus memiliki dampak positif terhadap kepuasan konsumen. Para konsumen merasakan adanya keselarasan antara nilai-nilai agama yang dijunjung oleh prinsip syariah dengan layanan yang diberikan oleh hotel.

Ini dibuktikan dengan para tamu hotel yang mengungkapkan bahwa:

Tamu 1

Saat ditemui tamu 1 puas menginap karena harga yang terjangkau dan fasilitas yang ada sesuai dengan harapan dan adanya tempat beribadah.<sup>8</sup>

Tamu 2

Tamu 2 menjelaskan bahwa terdapat fasilitas yang perlu diperbaiki. Terkait dengan syariah hotel ReddoorZ Syariah Near Menara Kudus sudah termasuk karena pada saat *check in* harus menunjukkan buku nikah sebagai syaratnya.<sup>9</sup>

Tamu 3

Tamu ke tiga merasa puas dengan hotel ReddoorZ Syariah Near Menara Kudus karena terbebas dari unsur maksiat dan merekomendasikan kepada orang lain yang mencari akomodasi dengan harga terjangkau saat sedang di Kudus.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup>Sari Saphera, Wawancara Tamu Hotel, Wawancara 3, Transkrip, 11 Agustus, 2023.

<sup>9</sup>Nur Wahid, Wawancara Tamu Hotel, Wawancara 4, Transkrip, 11 Agustus, 2023.

<sup>10</sup>Nur Saidah, Wawancara Tamu Hotel, Wawancara 5, Transkrip, 11 Agustus, 2023.

#### Tamu 4

Tamu ke empat memberi tanggapan terkait hotel ReddoorZ Syariah Near Menara Kudus ini sudah sesuai dengan syariah karena pada saat ia akan *check in* diperiksa identitas diri dan memberikan bukti buku nikah. Terkait dengan fasilitas tersedia tempat ibadah dan untuk tempat hiburan tidak ada di hotel tersebut.<sup>11</sup>

Selain komentar positif tersebut nampaknya ada beberapa tamu hotel yang memberikan review kurang puas ini terlihat pada website Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus, yang peneliti rangkum pada gambar di bawah ini:



**Gambar. 4.1 Review Dari Tamu Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus**



**Gambar 4.2 Review Dari Tamu Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus**

<sup>11</sup>Kukuh Panaringan, Wawancara Tamu Hotel, Wawancara 6, Transkrip, 11 Agustus, 2023.



**Gambar 4.3 Review Dari Tamu Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus**



**Gambar 4.4 Review Dari Tamu Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus**

Dari beberapa gambar yang sudah peneliti rangkum terlihat tamu hotel yang merasa kurang puas terkait dengan pelayanan, fasilitas yang tersedia, beserta tempat lokasinya yang memang berada di tengah pemukiman warga. Setidaknya ini harus menjadi perhatian bagi pemilik hotel untuk memperbaikinya agar tamu merasa puas dan bisa merekomendasikan kepada saudara dan teman-temannya.

## 2) Pentingnya Edukasi terhadap Konsumen tentang Prinsip Syariah

Temuan penelitian juga menyoroti pentingnya edukasi yang diberikan kepada konsumen mengenai prinsip syariah yang diterapkan di hotel. Para konsumen yang telah memiliki pemahaman yang lebih baik tentang nilai-nilai syariah cenderung memiliki ekspektasi yang sesuai dan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.

Di hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus sendiri mengedukasi dengan mempertegas bagi tamu

yang berpasangan yang menginap untuk menunjukkan identitas menikah.<sup>12</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh resepsionis hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus melakukan seleksi terhadap tamu hotel yang berpasangan dengan menunjukkan KTP, atau KK, atau Buku Nikah, serta bukti lain bahwa memang benar pasangan sah. Bagi yang bukan pasangan sah tidak ada diperbolehkan untuk menginap.<sup>13</sup>

Selain memberikan batasan kepada tamu, hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus menyediakan fasilitas untuk beribadah yang selalu dijaga kebersihannya, seperti sarung, mukena, sajadahnya yang rutin kami cuci, supaya tamu hotel yang ingin melakukan sholat di mushala bisa nyaman sehingga khusuk dalam beribadah.<sup>14</sup>

### C. Analisis Data Penelitian

#### 1. Penerapan Fatwa DSN No. 108 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah di Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus

Hotel syariah yaitu hotel yang beroperasi didasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam merupakan layanan akomodasi syariah.<sup>15</sup> Hotel merupakan struktur yang disediakan secara komersial kepada masyarakat untuk melayani tamu yang membutuhkan tempat menginap, makanan, minuman, dan layanan lainnya. Pelanggan umumnya mencari kualitas terbaik dalam setiap layanan yang mereka beli, mengingat hal tersebut

---

<sup>12</sup> Naufal, Wawancara Manajemen Hotel, Wawancara 1, Transkrip, 11 Agustus, 2023.

<sup>13</sup>Dicky, Wawancara Resepsionis Hotel, Wawancara 2, Transkrip, 11 Agustus, 2023.

<sup>14</sup> Naufal, Wawancara Manajemen Hotel, Wawancara 1, Transkrip, 11 Agustus, 2023.

<sup>15</sup> Hillyah Sadiyah, "Pengelolaan Hotel Syariah Menurut Fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah (Studi Kasus Di Hotel Ratna Syariah Kota Probolinggo)", *Jurnal Justisia Ekonomi*, Vol. 3, No. 1 (2019), 2. <https://journal.umsurabaya.ac.id/index.php/JE/article/view/2934/1983> diakses pada 21 Agustus 2023.

merupakan hak mereka. Di sisi lain, hotel syariah adalah salah satu bentuk akomodasi yang mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam, dan karena itulah dianggap mampu meminimalisir adanya praktek perzinahan, minuman keras, narkoba, perjudian, serta larangan terhadap perbuatan-perbuatan yang melanggar aturan syariah seperti adanya larangan tamu bukan mahram yang menginap di hotel, bebas minuman beralkohol dan club malam dan lainnya.

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor: 108/DSN-MUI/X/2016 yang menguraikan panduan penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah, ditegaskan bahwa usaha hotel syariah merujuk pada penyediaan akomodasi dalam bentuk kamar-kamar yang terdapat dalam suatu bangunan. Fasilitas tersebut bisa disertai dengan pelayanan makanan dan minuman, hiburan, serta fasilitas lainnya dalam skala harian. Semua ini dilakukan dengan tujuan memperoleh keuntungan dan menjalankan usaha sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>16</sup> Dengan demikian maka hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus harus mematuhi aturan-aturan Sesuai dengan keputusan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor: 108/DSN-MUI/X/2016.

Dari data wawancara peneliti memberikan kesimpulan sesuai dengan Fatwa DSN MUI Nomor: 108/DSN-MUI/X/2016 pada tabel dibawah ini.

No	Fatwa DSN-MUI NO. 108/DSN-MUI/X/2016	Sesuai	Belum Sesuai
1.	Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila	Sesuai. Dari data penelitian menunjukkan bahwa Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus	

<sup>16</sup> Zilal Afwa Ajidin, "Analisis Penerapan Konsep Syariah Pada Hotel Shago Bungsu (Tinjauan Fatwa DSN MUI NO: 108/DSN-MUI/X/2016)", *Jurnal Manajemen e-ISSN 2627-7872/2088-8554*, Volume 9, No.2 , Desember 2019, 141. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/JM/article/view/1759/1115> diakses pada 21 Agustus 2023.

		membatasi penggunaan internet wifi, dan juga saluran tv hanya lokal saja.	
2.	Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi, dan tindak asusila	Sesuai. Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus tidak menyediakan akses hiburan yang akan menimbulkan kemaksiatan melainkan hanya menyediakan kamar serta tempat ibadah saja.	
3.	Makanan dan minuman yang disediakan oleh hotel syariah wajib mendapatkan sertifikat halal dari MUI	Sesuai. Meskipun belum ada legalitas kehalalan dari MUI namun semua makanan dan minuman sudah terjamin kehalalannya mengingat mayoritas masyarakat beragama Islam.	
4.	Menyediakan	Sesuai.	

	fasilitas, peralatan, dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci	Tersedia mushola dan juga perlengkapan untuk shalat meski belum ada jadwal shalat.	
5.	Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah		Tidak sesuai. Mengenai pakaian yang dipakai karyawan/karyawati hanya memakai pakaian santai seperti kaos.
6.	Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah		Tidak sesuai. Belum adanya pedoman ataupun prosedur tertulis mengenai pelayanan hotel yang sesuai prinsip syariah.
7.	Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan		Tidak sesuai. Belum adanya kerjasama khusus dengan lembaga keuangan syariah, namun melayani pembayaran dari berbagai bank konvensional.

**Tabel 4.1 Penerapan Fatwa DSN No. 108 Tahun 2016 Di Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus**

Hotel syariah termasuk dalam Indikator untuk wisata halal, yang telah diatur oleh Fatwa MUI No.108/DSN-MUI/X/2016. Dalam fatwa ini, Majelis Ulama Indonesia telah menguraikan peraturan-peraturan yang harus ditegakkan dalam operasional hotel syariah, seperti larangan menyediakan konten pornografi dan yang tidak senonoh, melarang hiburan yang

bersifat merusak dan pornografi, memastikan makanan dan minuman yang diberikan halal, memberikan fasilitas tempat ibadah, meminta staf hotel mengenakan pakaian sesuai dengan prinsip syariah, dan mewajibkan hotel syariah untuk bekerjasama dengan Lembaga Keuangan Syariah dalam rangka pelayanan.<sup>17</sup>

Hal ini harus menjadi perhatian bagi pengelola hotel syariah terkhusus bagi pengelola Hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus agar memperbaiki pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## 2. Peran dari Penerapan Prinsip Syariah Mengenai Kepuasan Konsumen Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus

Menurut Kotler, kepuasan merupakan emosi gembira atau rasa kecewa yang timbul pada individu setelah membandingkan kinerja produk yang dipertimbangkan dengan harapan atas kinerja atau hasil yang diantisipasi.<sup>18</sup> Pandangan Islam mengenai kepuasan pelanggan adalah evaluasi perbandingan antara ekspektasi terhadap produk, baik barang maupun jasa, yang seharusnya sesuai dengan syariat, dengan realitas yang diterima.

Berikut ini merupakan peran penerapan prinsip syariah, yaitu:

### a. Meningkatnya Kepuasan Konsumen Melalui Keselarasan dengan Prinsip Syariah

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa penerapan prinsip syariah di Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Penggunaan prinsip syariah dalam penyelenggaraan layanan hotel menghasilkan keselarasan dengan nilai-nilai agama Islam, yang secara langsung berkontribusi pada meningkatnya kepuasan konsumen.

Penerapan prinsip-prinsip syariah yang akurat dalam operasional hotel juga akan berdampak pada kepuasan konsumen, terutama bagi mereka yang beragama Islam. Karena di hotel syariah, segala aspek dalam penyediaan,

---

<sup>17</sup> Riyan Pradesyah, Khairunnisa, "Analisis Penerapan Fatwa MUI Wisata Halal (Studi Kasus Hotel Syariah Medan)", *INTIQAD: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, ISSN 2598-0033, Desember 2018, 336.

<sup>18</sup> Risma Nur Maulidya, dkk, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor", *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 11, No. 2, (2019), 226.

pengadaan, dan pengelolaan tidak melanggar prinsip-prinsip syariah, sehingga para tamu merasa nyaman dan aman saat menginap di hotel tersebut. Hal ini secara langsung akan menciptakan kepuasan bagi konsumen ketika menggunakan layanan hotel.<sup>19</sup> Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu:

1) Fasilitas

Fasilitas merujuk pada semua elemen yang disiapkan secara sengaja oleh penyedia layanan untuk digunakan oleh konsumen, dengan maksud memberikan tingkat kepuasan yang optimal.<sup>20</sup> Masyarakat umumnya akan menilai diterapkannya prinsip-prinsip syariah dalam fasilitas hotel syariah sebagai suatu bentuk kesesuaian dengan nilai-nilai agama Islam. Ini mencakup pengaruh dan dampak dari penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap berbagai aspek dalam pengoperasian hotel.

Fasilitas merujuk kepada segala hal yang berbentuk peralatan fisik yang disediakan oleh penyedia layanan untuk memastikan kenyamanan konsumen. Fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas kamar, fasilitas ibadah, fasilitas makanan dan minuman, dan juga fasilitas hiburan.<sup>21</sup>

Pada hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus menurut keterangan dari pengelola hotel fasilitas yang disediakan yaitu fasilitas kamar, fasilitas ibadah, fasilitas makan atau minum halal, serta tidak ada fasilitas hiburan karena untuk meminimalisir terjadinya kemaksiatan.

2) Lokasi

Tempat dalam jasa melibatkan penggabungan antara lokasi dan keputusan terkait saluran distribusi.

---

<sup>19</sup> Awaliya Khoirun Nisa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah Di Solo," *Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo*, 2018, 47.

<sup>20</sup> Chatrin Surya Wijyaningratri, dan Budiyanto, "Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 4, Nomor 4, April 2015, 4.

<sup>21</sup> Chatrin Surya Wijyaningratri, dan Budiyanto, "Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun", 5.

Ini terkait dengan cara penyampaian layanan kepada konsumen serta pemilihan lokasi yang memiliki strategis yang tepat. Sebuah tempat dianggap memiliki strategis yang baik apabila terletak di pusat kota, memiliki populasi yang padat, mudah diakses melalui transportasi umum, memiliki lalu lintas yang lancar, dan arahnya tidak membingungkan konsumen.<sup>22</sup>

Lokasi hotel memiliki pengaruh signifikan terhadap keseluruhan pengalaman tamu, dan pandangan masyarakat akan mempengaruhi sejauh mana lokasi hotel tersebut memenuhi harapan mereka dan menciptakan kepuasan.

### 3) Pelayanan

Pelayanan yang disajikan oleh hotel syariah perlu memenuhi dimensi keakraban, tata krama yang baik, sikap ramah, integritas, dan kejujuran dalam berkomunikasi.<sup>23</sup> Pelayanan adalah rangkaian aktivitas yang diperlukan untuk menerima, mengolah, mengirimkan, dan memenuhi pesanan dari pelanggan, serta untuk mengatasi segala tindakan yang berhubungan dengan kesalahan atau kekeliruan. Konsumen akan mengalami kepuasan jika mereka menerima layanan yang memuaskan atau sesuai dengan harapan mereka.<sup>24</sup>

## b. Pentingnya Edukasi terhadap Konsumen tentang Prinsip Syariah

Pentingnya edukasi terhadap konsumen tentang prinsip syariah dalam konteks layanan di Hotel Reddoorz Syariah Near Menara Kudus terbukti memiliki dampak yang signifikan. Edukasi ini mencakup penyampaian informasi

---

<sup>22</sup> Chatrin Surya Wijayaningratri, dan Budiyanto, “Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun”, 5.

<sup>23</sup> Riyanto Sofyan, “*Bisnis Syariah Mengapa Tidak?*” (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2011), 72.

<sup>24</sup> Sanurdi, “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan: Peran Harga Dan Prinsip Pembiayaan Syariah Sebagai Variabel Intervening (Studi Nasabah KPR iB di Lombok)”, *Disertasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2020, 72.

yang jelas dan komprehensif kepada konsumen tentang prinsip-prinsip agama yang diterapkan di hotel.

Edukasi merupakan suatu upaya yang direncanakan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seseorang, dengan tujuan mencapai tujuan tertentu.<sup>25</sup> Dengan adanya edukasi terhadap tamu hotel akan membuat tamu hotel mendapatkan informasi yang jelas dan bermanfaat sehingga tidak ragu untuk memberikan keputusan dalam menginap di hotel RedDoorz Syariah Near Menara Kudus.

Edukasi tentang prinsip syariah juga berkontribusi pada peningkatan kesadaran tamu terhadap prinsip-prinsip syariah. Hal ini dapat membantu memperluas pemahaman dan apresiasi terhadap nilai-nilai agama yang mendasari prinsip syariah.<sup>26</sup> Peningkatan kesadaran ini dapat berdampak positif pada kepatuhan dan penghargaan terhadap prinsip syariah dalam kehidupan sehari-hari.



---

<sup>25</sup> Anindya Yusuf Wirmanda, Gancar Candra Premananto, Ridan Muhtadi, "Model Edukasi Dan Perlindungan Konsumen Berbasis Maqashid Syariah Pada Jaminan Sosial", *Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman*, Vol.5, No.1, Juni 2019: ISSN 2442-8566, 57.

<sup>26</sup> Indi Printianto, Dyah Wahyuning Tyas, Rosalina Nur Annisa, "Peluang Dan Tantangan Penerapan Prinsip Syariah Di Industri Perhotelan: Studi Kasus Hotel Unisi Yogyakarta," *Jurnal Pringgitan*, Vol. 01, No. 02, September 2020, 98-108.