

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP – PRINSIP SYARIAH PADA SERENA
ANGGREK HOTEL SYARIAH MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

LISA NOVIRA
NPM: 1801280065



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP – PRINSIP SYARIAH PADA
SERENA ANGGREL HOTEL SYARIAH MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syari'ah*

Oleh :

LISA NOVIRA
NPM : 1801280065

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Pembimbing



Uswah Hasanah S.Ag. M.A

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

PERSEMBAHAN

*Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan kepada orang-orang
terkasih yang telah memberikan doa yang tiada henti
Segala bentuk ungkapan beribu terima kasih yang sangat tulus saya
persembahkan untuk Ayahanda dan Ibunda Tercinta
Terima kasih segala pengorbanan, perjuangan, Do'a Restu dan kasih sayang
yang tidak terukur dan tidak terbalaskan.
Doa setiap sujudmu telah menjadi kekuatan dan hikmah di setiap waktu dan
langkahku dimanapun dan kapanpun
Serta Sahabat-sahabat yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam
menyelesaikan skripsi ini dalam waktu canda tawa
suka dan duka. Tetap semangat ini hanyalah awal
dari sebuah kesuksesan kedepannya*

Motto



*“Tiada doa yang lebih indah selain doa agar
skripsi ini cepat selesai”*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lisa Novira
NPM : 1801280065
Jenjang Pendidikan : S1 (Starata Satu)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Analisis Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah Pada Serena Anggrek Hotel Syariah Medan” merupakan karya asli saya. jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 27 September 2022



Lisa Novira
NPM: 1801280065

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP – PRINSIP SYARIAH PADA
SERENA ANGGREK HOTEL SYARIAH MEDAN**

Oleh :

LISA NOVIRA
NPM: 1801280065

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk
dipertahankan dalam ujian skripsi*

Medan, 27 September 2022

Pembimbing



Uswah Hasanah, S.Ag.MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi a.n, Lisa Novira

Medan, 21 September 2022

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Lisa Novira** yang berjudul "**Analisis Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah Pada Serena Anggrek Hotel Syariah Medan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Uswah Hasanah, S.Ag., M.A

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Lisa Novira
NPM : 1801280065
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Semester : IX
Tanggal Sidang : 04/10/2022
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc Dr. Maya Sari, SE, Ak, M,Si
PENGUJI II : Dr. Abdul Hadi Ismail , Lc, MA

PENITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Terpercaya

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN

DAN KEBUDAYAAN

REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0453bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	Ša	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	Ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge

ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
'	Fathah	A	a
	Kasrah	I	i
°	Dammah	U	u

b. Huruf Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ءِـ	Fathah	Ai	a dan i
ءِـو	Fathah	Au	a dan u

Contoh :

- kataba : كَتَبَ
- fa''ala : فَعِمَ
- kaifa : كَيْفَ

c. Madadah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Huruf dan Tanda	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا-	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و	Dammah dan waw	ū	u dan garis di atas

Contoh :

- qāla : قَم
- ramā : زو
- qīla : قَم

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua :

1) Ta marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dammah transliterasinya (t).

2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata terpisah, maka ta marbūtah itu di transliterasikan dengan ha (h)

Contoh :

- Rauḍah al-afāl - rauḍatul afāl : رَوْضَاتُ الْأَفْئَالِ
- al-Madīnah al-munawwarah : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ

– طهحت : |alhah

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau tasydid pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid transliterasinya ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh :

- Rabbanā : رَبُّنَا
- nazzala : نَزَّلَ
- al-birr : الْبِرِّ
- al-hajj : الْحَجِّ
- nu“ima : نُومِي

d. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

- ar-rajulu : الرَّجُلِ

- as-sayyidatu : انضدة
- asy-syamsu : انشش
- al-qalamu : الزه ي

e. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- ta"khuzūna : تبحرؤ
- an-nau" : انىء
- syai"un : شىء
- inna : ى
- umirtu : اىث
- akala : اكم

f. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

g. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD. diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- Wa mamuhammadunillarasul

- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-lazunzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh :

- Narummunallahi wafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahi-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in „alim

h. *Tajwid*

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan. pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Adanya salah satu sektor dalam Ekonomi Islam yang mengalami perkembangan yang signifikan, yaitu pariwisata halal. Dalam hal ini Hotel Syariah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sektor pariwisata halal tersebut. Serena Anggrek Hotel Syariah sebagai salah satu provinsi yang ditetapkan pemerintah sebagai tujuan wisata halal di Indonesia. Rumusan masalah penelitian ini adalah apakah Serena Anggrek Hotel Syariah sudah menerapkan prinsip syariah dan apakah Serena Anggrek Hotel Syariah sudah menerapkan prinsip bisnis Islam dan tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah Serena Anggrek Hotel Syariah sudah memenuhi penerapan prinsip - prinsip hotel syariah dan penerapan bisnis Islam. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Analisis identifikasi penerapan prinsip - prinsip hotel syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah adalah bahwa Serena Anggrek Hotel Syariah Syariah belum memenuhi seluruh penerapan prinsip – prinsip hotel syariah.

Kata Kunci : Penerapan Syariah, Bisnis Islam, Serena Anggrek Hotel Syariah

ABSTRACT

The halal tourist industry is one area of the Islamic economy that has seen tremendous growth. In this instance, the halal tourism industry cannot exist without sharia hotels. One of the provinces in Indonesia that the government has classified as a halal tourism destination is Serena Anggrek Hotel Syariah. The goal of this research is to determine whether Serena Anggrek Hotel Syariah has fulfilled the application of sharia hotel principles and the application of Islamic business. The problem formulation for this study is whether Serena Anggrek Hotel Syariah has implemented sharia principles and whether Serena Anggrek Hotel Syariah has implemented Islamic business principles. This kind of study employs a qualitative descriptive field research methodology. Serena Anggrek Hotel Syariah has not fully complied with all of the application of sharia hotel principles, according to analysis of the identification of those applications at the hotel.

Keywords : Implementation of Sharia, Islamic Business, Serena Anggrek Hotel Sharia

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH PADA SERENA ANGGREK HOTEL SYARIAH” yang sesuai jadwal yang ditentukan.

Shalawat dan salam teruntuk manusia pilihan Illahi, Rasulullah SAW, dengan perjuangannya dapat mengantarkan kita menjadi umat pilihan yang terlahir untuk seluruh umat manusia menuju Ridho-Nya. Amin ya Robbal’ Alamin.

Skripsi ini merupakan salah syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi S1 Manajemen Bisnis Syariah., selain untuk menuntaskan program studi yang penulis tempuh. Skripsi ini ternyata banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku kuliah.

Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bimbingan skripsi, bantuan, serta do’a yang tak pernah henti - hentinya dari berbagai pihak selama menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sesuai jadwal yang ditentukan
2. Teristimewa Ayah dan Ibunda penulis selaku orang tua penulis yang ikhlas dan tidak pernah lelah mendidik, menjaga, merawat serta mendo’a kan penulis untuk kesuksesan penulis sampai saat ini
3. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Bapak Dr. Zailani M.A Selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.i, MA Selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhamadiyah Sumatra Utara.
6. Ibu Isra Hayati, S.Pd, M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak Syahrul Amsari, S.E,Sy., M.Si Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
8. Ibu Uswah Hasanah, S.Ag.MA Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Agama Islam UMSU yang telah memberikan pengetahuan yang sangat –sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Ibu Merry selaku Manajer di Serena Anggrek Hotel Syariah yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian, dan memberikan pengarahan serta mengajari dan membantu penulis selama melakukan penelitian.
11. Buat seluruh keluarga dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis

Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Penulis pun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi para pembaca pada umumnya.

Medan, Oktober 2022

Lisa Novira

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORITIS	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Hotel	8
a. Pengertian Hotel Syariah	8
b. Fungsi dan Peran Hotel	10
c. Perbedaan dan Karakteristik Hotel	12
d. Ruang Lingkup Usaha Perhotelan	13
e. Dasar Hukum Hotel Syariah	13
f. Penerapan Prinsip Dasar Syariah	15
2. Fatwa DSN MUI NO 128/ DSN – MUI / X / 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Berdasarkan Syariah	21
a. Pengertian Fatwa	21
b. Pengertian DSN	21
c. Substansi Fatwa DSN MUI NO 128/ DSN – MUI / X / 2016	22
3. Manajemen Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah	25
a. Pengertian Kualitas Berprinsip Syariah	25

b. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	27
c. Pelayanan Dalam Islam	30
d. Indikator Pelayanan Dalam Islam	31
B. Kajian Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan Penelitian	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
C. Sumber Data Penelitian	39
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Teknik Analisis Data	40
F. Teknik Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Hasil Penelitian	43
1. Profil Serena Anggrek Hotel Syariah Medan	43
2. Struktur Organisasi	43
3. Tujuan Serena Anggrek Hotel Syariah Medan	47
4. Visi dan Misi Serena Anggrek Hotel Syariah Medan	47
5. Peraturan dan Tata Tertib Serena Anggrek Hotel Syariah Medan.....	48
6. Manajemen Operasional Serena Anggrek Hotel Syariah Medan	48
B. Hasil Penelitian	50
C. Pembahasan	52
1. Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah Pada Penilaian Produk	52
2. Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah Dalam Hal Pelayanan	54
3. Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah Dalam Pengelolaan Hotel	55
4. Pedoman atau Panduan Mengenai Prosedur Pelayanan Hotel	56
D. BAB V PENUTUP	58
1. Kesimpulan	58
2. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
<hr/>		
Tabel II .1	Kajian Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel III. 1	Pelaksanaan Waktu Penelitian	36

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
<hr/>		
Gambar II. 1	Enam Prinsip Dasar Syariah dalam Bisnis Perhotelan	16
Gambar II. 2	Kerangka Pemikiran	36

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk menyediakan barang dan jasa dengan tujuan memperoleh keuntungan. (Sudaryono, 2015) Aktivitas bisnis dilakukan oleh manusia sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam aktivitas ini, manusia berusaha memenuhi kebutuhannya dengan memperoleh kepuasan atas kegiatan-kegiatan yang dilakukannya.

Griffin dan Ebert (1996) salah satu dari beberapa ahli bisnis yang mendefinisikan bahwa *“Business is all those activities involved in providing the goods and services needed or desired by people”*. Adapun Allan Afuah (2004) juga mendefinisikan bahwa *“Business is the organized effort of individuals to produce and sell for a profit, the goods and service that satisfy societies needs. The general term bussniness refer to all such efforts within a society or within an industry”* (Prihanto, 2018) Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa di setiap apapun kegiatan yang dilakukan dalam suatu bidang dengan melibatkan satu orang, bisnis bertujuan untuk mendapatkan keuntungan, prestasi, kelangsungan hidup, dan pertumbuhan yang terjadi berulang-ulang.

Sesuai dengan perkembangan zaman, para sarjana dan ilmuwan Muslim mulai menyadari betapa pentingnya mengintegrasikan antara keilmuan dan agama, menjadi suatu sinergi yang mampu mengembalikan kejayaan Islam. Hal ini salah satunya tampak dari perkembangan ekonomi Islam pada masa sekarang. Islam memandang aktivitas ekonomi secara positif, semakin banyak manusia terlibat dalam aktivitas ekonomi, semakin baik pula selama tidak terjadi penyimpangan tujuan dan prosesnya dengan ajaran Islam.

Salah satu bagian penting dari perekonomian Indonesia adalah Ekonomi Islam, yang menjadi salah satu pemain utama dalam keuangan global dan berkembang dengan cepat. Diantara sektor ekonomi Islam tersebut yang telah mengalami perkembangan dan menjadi perhatian banyak kalangan dalam produk *lifestyle* adalah pariwisata halal. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan

wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Adapun Pariwisata Syariah adalah pariwisata yang sesuai dengan prinsip syariah. (Fatwa Dewan Syariah MUI, 2016)

Saat ini pariwisata berbasis syariah yang dikenal dengan istilah “wisata halal” (*halal tourism*) telah menjadi sebuah trend baru dalam perkembangan pariwisata di berbagai dunia. Pariwisata syariah telah menyebar ke berbagai sector jasa pariwisata seperti perhotelan dan restoran yang banyak diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Pelaksanaan pariwisata halal di Indonesia masih terus di tingkatkan.

Peran Indonesia pada sektor wisata terhadap negara kini telah mengalami peningkatan dari 10% menjadi 17% dari total ekspor barang dan jasa. Perkembangan wisata di Indonesia dari tahun ke tahunnya telah mengalami peningkatan. Adapun bertambah banyaknya pengunjung, menjadikan tempat wisata di Indonesia terus mengalami perbaikan. mulai dari tempat wisatanya sendiri, fasilitas atas kenyamanan pada tempat penginapan, makanan, hingga pada dekorasi yang ada di tempat wisata itu sendiri. (Pradesyah, 2018)

Indonesia menjadi salah satu negara dimana 88% penduduknya adalah Muslim, maka banyak juga peluang dengan berdirinya hotel syariah yang memegang prinsip Islam. Islam menduduki agama yang paling banyak dianut oleh masyarakat Indonesia, karena Islam merupakan agama yang universal, permasalahan yang di bahas menyeluruh pada aspek kehidupan, baik tentang ibadah, syariah maupun akhlak. (Ismail, 2011)

Dalam melakukan aktivitas ekonomi, istilah syariah nampaknya mulai menyebar luas diberbagai sektor bisnis. Dimulai pada industry perbankan syariah, asuransi syariah, pegadaian syariah dan yang sedang trend saat ini seperti wisata syariah, rumah sakit syariah dan hotel syariah. (Janitra, 2017a)

Seiring dengan berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya salah satunya adalah hotel syariah, kini juga perlahan mengalami peningkatan dan semakin diminati oleh para pengunjung dengan tujuan dan alasan yang berbeda dalam mengungkapkan mengapa memilih hotel syariah. (Lupiyoadi & Hamdani,

2014) Program mengenai pengembangan pariwisata halal tidak terlepas dari konsep ekonomi kreatif yaitu daya dukung dalam wisata halal yang nantinya bisa menjadi paket pengembangan dengan prospek yang menjanjikan. Karena pengembangan wisata halal menunjukkan adanya hubungan saling terkait antar berbagai industri. Dengan adanya hubungan yang simultan ini yang memberikan kontribusi terhadap perkembangan ekonomi syariah di Sumatera Utara (Nasution, 2021)

Hotel syariah merupakan suatu bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan wisata syariah, namun seiring meningkatnya jumlah wisatawan Muslim, tidak diimbangi dengan berkembangnya hotel syariah. (Salma & Ratnasari, 2015) Ketua Umum Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi Sukamdani mengatakan, “*hotel syariah masih memiliki ruang besar untuk tumbuh di Indoneisa. Tahun lalu, pertumbuhan hotel syariah Indonesia mencapai sepuluh persen*” (Hotel Syariah Tumbuh 10 Persen, 2018) Sebagai bagian dari *hospitality industry*, Hotel tentu memiliki peran penting terhadap peningkatan sektor bisnis syariah yang ada. Maka pengelolaan yang baik dan sesuai syariah tentunya menjadi syarat mutlak untuk keberlangsungan hotel syariah tersebut. Selain itu yang mendorong peningkatan hotel syariah adalah segmen pasarnya dimana tamu datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman menjadi hal yang sangat dibutuhkan oleh konsumen. Karenanya menjadi hal wajib bagi pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan secara syariah kepada setiap konsumennya. Karena setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli. Dalam dunia bisnis, suatu manajemen perusahaan menjadi salah satu hal yang diutamakan, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perhotelan. (Hasan, 2009a)

Hotel Syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasional usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai produk, pelayanan dan pengelolaan dari hal yang terkecil hingga yang terbesar harus dipastikan semua memenuhi kriteria syariah.(Sofyan, 2011a)

Dari sekian banyaknya hotel syariah yg berdiri di Kota Medan, penulis

memilih hotel Serena Anggrek Hotel Syariah yang berada di wilayah Medan, bertempat di Jl. Binjai km. 6, 7 (Jalan Gatot Subroto) No 229, Sei Kambing B, Kec. Medan Sunggal, Medan, Sumatera Utara sebagai objek penelitian. Alasan penulis memilih objek penelitian tersebut disebabkan dari beberapa hal, yaitu terkait dengan pengopreasian Serena Anggrek Hotel menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makanan, minuman dan jasa lainnya sebagaimana hotel tersebut telah menerapkan prinsip Syariah. Adapun dari segi opeasionalnya, Serena Anggrek Hotel Syariah masih harus menerapkan prinsip – prinsip syariah lainnya dalam setiap aktivitas bisnisnya. Belum adanya standarisasi aturan Islam yang berlaku dalam hotel, masih kurang ditekankan dan kurang dipantau pembekalan pada penanaman akhlakul karimah atau sopan santun karyawan, kurang penerapan / pelatihan nilai - nilai Islam terhadap karyawannya.

Ketika penulis melakukan observasi pada Hotel Serena Anggrek Hotel Syairiah , melihat bahwa Serena Anggrek Hotel Syariah masih belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip syariah pada setiap aktivitasnya. Mengingat masih banyak karyawan yang belum memahami prinsip syariah sehingga masih ada karyawan yang sombong dalam melayani tamu (kurangnya penanaman akhlakul karimah) pakaian yang dikenakan karyawan belum sesuai aturan Islam, masih ada karyawan yang memakai jeans, baju ketat serta hijab yang tidak sesuai syariat Islam, bahkan masih di temukan beberapa karyawan yang tidak memakai hijab. Masih banyak dijumpai kurangnya fasilitas untuk tamu, seperti tidak adanya peralatan mandi, kasur yang keras, kamar yang kurang bersih, tidak menyediakan peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah (termasuk fasilitas bersuci), area parkir yang kurang luas untuk digunakan oleh para pengunjung. Adapun tempat makan (restoran) yang di sediakan oleh Serena Anggrek Hotel Syariah, belum memiliki sertifikat halal dari MUI.

Berdasarkan dari latar belakang masalah adapun penulis memberikan batasan masalah dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan berprinsip syariah. Pelayanan berkualitas memberikan kepuasan kepada konsumen. Karena sesuatu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh konsumen tersebut ternyata sesuai dengan diberikan oleh penyedia jasa. Jasa yang berkualitas berdampak pada pemenuhan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan meningkatkan keberhasilan

perusahaan. Sedangkan rendahnya kualitas yang diberikan akan membangun citra buruk bagi bank, dimana konsumen atau pelanggan yang tidak puas cenderung menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan menjadi nilai plus bagi bank, sebagaimana yang diungkapkan para ahli pemasaran bahwa iklan terbaik kita adalah pelanggan yang puas. Pada saat ini masyarakat memiliki pengetahuan yang semakin baik mengenai pelayanan dan kepuasan sehingga apabila masyarakat merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima maka pelanggan tidak segan untuk mengadakan kekecewaan pada perusahaan yang bersangkutan. Pelayanan yang puas akan memberitahu tiga sampai lima orang mengenai produk atau layanan yang mereka terima tetapi di sisi lain pelanggan yang tidak puas akan mengatakan ke 10 hingga 12 orang. (Janet, 2009) Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun teori pelayanan dalam Islam adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai prinsip syariah. Agar suatu pelayanan pada perusahaan terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.

Sedangkan pengelolaan syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan, jika setiap orang perilaku yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali. Aturan-aturan itu tertuang dalam Al-Qur'an, hadits dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat. Dan penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang penerapan prinsip-prinsip syariah di Serena Anggrek Hotel Syariah, guna untuk mengetahui apakah sudah sesuai dengan etika bisnis Islam dalam penerapan prinsip syariah. Penulis tuangkan dalam judul **“Analisis Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah Pada Serena Anggrek Hotel Syariah”**

B. Identifikasi Masalah

Dengan merujuk kepada latar belakang tersebut, adapun identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Masih banyak karyawan muslim yang bekerja di Serena Anggrek Hotel Syariah belum memenuhi etika berpakaian sesuai dengan syariat Islam, dan kurangnya penanaman akhlakul karimah dalam melayani tamu.
2. Kurangnya fasilitas dan kualitas pelayanan untuk tamu yang disediakan oleh Serena Anggrek Hotel Syariah termasuk peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.
3. Restoran (makanan dan minuman) yang disediakan oleh Serena Anggrek Hotel Syariah belum mendapatkan sertifikat halal dari MUI.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan beberapa masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah
2. Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan berprinsip syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah
4. Apa kendala dan hambatan dalam menerapkan Prinsip-Prinsip Syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah
2. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah
3. Untuk mengetahui apa kendala dan hambatan dalam menerapkan Prinsip-Prinsip Syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan mampu memberikan usulan pemikiran yang terkait dengan penerapan prinsip-prinsip syariah terutama dalam hal manajemen sebuah bisnis berbasis syariah.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan evaluasi kinerja Serena Anggrek Hotel Syariah dalam rangka meningkatkan dan memperbaiki aktivitas hotel yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

a. Bagi Penulis

Dapat menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan etika bisnis Islam dalam menjalankan suatu usaha.

b. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan bisnis yang sesuai dengan syariat islam.

c. Bagi Peneliti Lain

Dapat bermanfaat dan diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Hotel

Kata "hotel" berasal dari kata Prancis "*hostel*", yang digambarkan sebagai tempat berteduh bagi para imigran, deskripsinya adalah sebuah bangunan yang menyediakan makanan dan tempat tinggal bagi masyarakat umum. (Dicky Sumarsono, 2014) Berkembangnya bisnis di zaman modern seperti sekarang ini disebabkan karena banyaknya perusahaan atau perorangan yang menjalankannya. Salah satu bisnis yang banyak dijumpai pada sekarang ini adalah bisnis perhotelan. Ini disebabkan karena pangsa pasar dalam dunia perhotelan menjanjikan. Sehingga para pebisnis ataupun investor banyak yang tertarik untuk menanamkan modalnya. (Dahnil, 2021) Usaha di bidang perhotelan merupakan bagian tak terpisahkan dari bidang pariwisata. Layaknya rumah, hotel yang tersedia bagi masyarakat sebagai 'usaha penyediaan akomodasi' dengan menyediakan pelayanan penginapan yang di dalamnya juga dapat dilengkapi dengan pelayanan lainnya baik makan, minum, laundry, dan berbagai fasilitas tambahan lainnya. (UU Nomor 10 Tahun 2009, n.d.)

Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM 94/HK.103/MPPT-87 disebutkan bahwa pengertian Hotel adalah "salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial, seta memenuhi ketentuan persyaratan yang di tetapkan". 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 keamanan dan ketertiban umum.

a. Pengertian Hotel Syariah

Usaha hotel merupakan penyediaan akomodasi dalam bentuk kamar-kamar yang dalam bangunan tersebut dilengkapi berbagai bentuk pelayanan baik dalam bentuk minuman dan makanan, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya yang mampu digunakan untuk mendatangkan keuntungan. Sedangkan usaha hotel syariah merupakan suatu bentuk usaha hotel yang dalam kegiatannya harus memenuhi kriteria usaha hotel syariah. (Pariwisata, 2013)

Pengertian hotel Syariah adalah hotel yang menerapkan syariat Islam ke dalam kegiatan operasional hotel. Kesyariahan hotel ditonjolkan oleh manajemen dengan memunculkan moto, logo, ornamen interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel maupun seragam atau pakaian yang dikenakan para karyawan hotel. Adapun rambu-rambu syariah yang bersifat umum dalam menjalankan usaha ekonomi, termasuk usaha perhotelan, meliputi: (1) tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang dalam ketentuan syariah. Seperti dalam hal makanan, mengandung unsur babi, minuman beralkohol, perjudian, perzinaan, dan yang semacam itu; (2) tidak mengandung kezhaliman, kemungkaran, kemaksiatan maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung; (3) tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidakjelasan, resiko yang berlebihan dan membahayakan; dan (4) ada komitmen menyeluruh dan konsekuen dalam menjalankan perjanjian yang disepakati antar pihak-pihak terkait. (Basalamah, n.d.)

Lebih jelasnya Hotel Syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di *front office*, perlengkapan istinja di toilet umum, sampai pada penyajian dari jenis makanan dan minuman yang tersedia di *reception policy and procedure, house-rules*, harus dipastikan

semua memenuhi kriteria syariah.(Sofyan, 2011b)

b. Fungsi, dan Peranan Hotel

1) Fungsi Hotel

Fungsi utama dan fungsi tradisional dari suatu hotel adalah sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan menginap, makan dan minum, mandi, istirahat, dan sebagainya bagi para tamu yang dikelola secara komersial. Fungsi dari hotel selaras dengan tujuan bisnis dalam *hospitality industry* yaitu menciptakan keuntungan melalui penciptaan dan pemeliharaan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan bertahan dan tertarik jika kebutuhan mereka terpenuhi bukan saja atas kebutuhan secara fisik, tetapi juga secara nonfisik, antara lain yang menyangkut aspek pelayanan tersebut.(Sri et al., n.d.). Adapun fungsi hotel sebagai berikut:

- a) Sebagai tempat atau sarana akomodasi untuk memenuhi kebutuhan tamu.
- b) Sebagai tempat beristirahat/tinggal sementara waktu selama dalam perjalanan jauh dari tempat asalnya.
- c) Sebagai tempat pertemuan (rapat, seminar, kompreksi, lokakarya, dan sebagainya) bagi para pengusaha, pimpinan pemerintah, para cendekiawan dan sebagainya.
- d) Sebagai tempat untuk mempromosikan berbagai produk, perusahaan, atau bisnis lainnya.
- e) Sebagai tempat untuk bersantai, rekreasi, rileks, atau menikmati kesenangan lainnya
- f) .Sebagai tempat bertemu, bergaul dan bersahabat bagi semua bangsa yang datang.
- g) Sebagai tempat untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman khususnya bagi pelajar, mahasiswa dan karyawan.
- h) Sebagai tempat untuk mencari nafkah bagi karyawan.

2) Peran Hotel

Dalam menunjang pembangunan suatu negara, usaha perhotelan dapat berperan aktif dalam berbagai hal, antara lain.

- a) Meningkatkan peranan industri rakyat.
- b) Menciptakan lapangan kerja baru.
- c) Membantu pemerintah dan swasta dalam usaha Pendidikan dan pelatihan.
- d) Meningkatkan pendapatan pemerintah.
- e) Meningkatkan devisa/pendapatan negara dari sektor pajak dan bea cukai.
- f) Meningkatkan hubungan antar bangsa di dunia (Arief, 2005)

Industri perhotelan telah berkembang menjadi salah satu sektor inti dari jaringan industri pariwisata. Selain industri pariwisata, hotel berperan penting dalam pembangunan negara, antara lain meningkatkan industri rakyat, menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat, membantu upaya pendidikan dan pelatihan, meningkatkan devisa negara, meningkatkan pendapatan daerah, dan meningkatkan hubungan internasional. Perhotelan dan bidang bisnis terkait lainnya seperti agen perjalanan, restoran dan transportasi juga sering termasuk dalam kelompok industri perhotelan yang luas.

Hospitality Industry adalah suatu kategori luas tentang bidang-bidang yang masuk ke dalam industry jasa termasuk antara lain hotel, atau jasa penyewaan kamar (lodging), restoran, perencanaan suatu perayaan (event planning), kapal pesiar, jasa penerbangan, taman hiburan, rumah sakit, jasa transportasi, dan sebagainya. Ciri yang sama yang melekat pada semua bidang usaha dalam kelompok hospitality industry ini adalah adanya unsure jasa/pelayanan yang melekat dan dapat dipisahkan dari produk yang dijualnya. (Janitra, 2017b)

Namun seiring perkembangan zaman ini, semakin banyak kebutuhan masyarakat yang mampu dipenuhi oleh bidang perhotelan. Fungsi hotel bukan lagi hanya sekedar tempat menginap atau istirahat para tamu, akan tetapi hotel telah memiliki banyak fungsi, diantaranya dijadikan sebagai tempat tujuan pertemuan pejabat-pejabat penting, konferensi, meeting, seminar, lokakarya, musyawarah nasional dan internasional, dan berbagai kegiatan lainnya yang membutuhkan sarana dan prasarana yang

menunjang. Semua tuntutan tersebut saat ini telah mampu dijawab oleh hotel.

c. Perbedaan dan Karakteristik Hotel

Merujuk kepada buku teks pembelajaran tentang industri perhotelan, industri hotel memiliki karakteristik yang unik yang dapat membedakan dengan bidang-bidang usaha, atau industri lainnya. Perbedaan tersebut adalah (Wayan Suwithi, 2013):

1. Industri hotel tergolong industry yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekwejaan yang banyak pula.
2. Industri hotel dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, social, budaya, dan keamanan di mana hotel tersebut berada
3. Industri hotel turut mengangkat tempat di mana hotel tersebut berdiri, karena hotel memasarkan produknya bersamaan dengan tempat di mana jasa pelayanannya dihasilkan.
4. Industri hotel beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
5. Dalam industri hotel, pelanggan diperlakukan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai partner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

Dilihat dari produk yang ditawarkan, produk hotel memiliki empat karakteristik utama, yaitu :

1. Produk nyata (*tangible goods*) seperti penjualan kamar, makanan, minuman, kolam renang, dan sebagainya ;
2. Produk tidak nyata (*intangible goods*) seperti keramah-tamahan, kenyamanan, keindahan, keamanan, dan sebagainya; Produk segar tidak tahan lama (*perishable goods*), seperti: bahan makanan dan sayuran segar, daging ikan, dan sebagainya;
3. Produk tahan lama (*nonperishable goods*), seperti: *soft drink*,

perlengkapan tamu, dan sebagainya.

Perbedaan dan kelebihan industri hotel dengan industri di bidang lainnya menjadi nilai tersendiri yang khas hanya ditemukan di hotel. Keberadaannya saat ini sangat strategis di tengah-tengah masyarakat, karena selain mampu menjadi ‘rumah’ kedua bagi masyarakat sebagai alternative menginap dalam perjalanan mereka, juga menjadi ‘*pit stop*’ atau ‘*rest area*’ untuk sekedar melepas lelah menyantap hidangan khas restorannya, dan bahkan mampu menjadi pilihan utama para tamu yang ingin mengadakan berbagai *meeting*, *confence*, resepsi pernikahan, dan event-event lainnya. Hotel, adalah ‘rumah’ kedua bagi para tamu.

d. Ruang Lingkup Usaha Perhotelan

Selain sebagai penyedia fasilitas menginap sementara bagi para tamu, wisatawan maupun non pariwisata, hotel menjadi penggerak sekaligus penunjang kehidupan ekonomi dan budaya masyarakat sekitarnya. Hotel merupakan bagian internal dari usaha pariwisata, dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut (Janitra, 2017a):

1. Pelayanan kamar tidur (*room service*),
2. Pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage*),
3. Pelayanan cucian tamu (*laundry service*)
4. Pelayanan Penunjang lainnya, seperti:
 - a. Tempat-tempat rekreasi,
 - b. Fasilitas Olahraga/kebugaran
 - c. Pusat bisnis,
 - d. Ruang konferensi/seminar
 - e. Dan lain-lain.

E. Dasar Hukum Hotel Syariah

Al-Qur’an dan Sunnah di dalamnya mencakup sekumpulan aturan-aturan dan prinsip-prinsip yang jika dijalankan akan menghasilkan kesuksesan besar bagi para pelaku bisnis, baik di dunia maupun di akhirat. Para pelaku bisnis syariah harus berpedoman pada aturan yang sudah Allah tetapkan tersebut baik

dalam bentuk perintah maupun larangan. Allah SWT. Berfirman:

1. Q.S An-Nahl [16] ayat: 89

وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِي كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيدًا عَلَيْهِمْ مِنْ أَنْفُسِهِمْ وَجِئْنَا بِكَ
شَهِيدًا عَلَى هَؤُلَاءِ وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى
وَرَحْمَةً وَبُشْرَى لِلْمُسْلِمِينَ

(Dan ingatlah) akan hari (ketika) Kami bangkitkan pada tiap-tiap umat seorang saksi atas mereka dari mereka sendiri dan Kami datangkan kamu (Muhammad) menjadi saksi atas seluruh umat manusia. Dan Kami turunkan kepadamu Al Kitab (Al Quran) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang-orang yang berserah diri. (QS. An-Nahl [16]:89)

Di dalam surat An-Nahl ayat 89 menegaskan bahwa Allah telah menurunkan Al Qur'an yang berisi penjelasan pada segala kebenaran. Di dalamnya terdapat petunjuk, rahmat dan berita suka cita tentang kesenangan hidup akhirat bagi orang-orang yang tunduk dan beriman pada al-Qur'an. Maka hendaklah orang-orang kafir itu merenungkannya mulai saat ini.

2. Q.S Al-Ankabut [29] Ayat: 20

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنشِئُ
النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Katakanlah, "Berjalanlah di (muka) bumi, lalu perhatikanlah bagaimana Allah memulai penciptaan (semua makhluk). Kemudian, Allah membuat kejadian yang akhir (setelah mati di akhirat kelak). Sesungguhnya Allah Mahakuasa atas segala sesuatu.

Di dalam surat Al-Ankabut ayat 20 menegaskan bahwa manusia perlu

mengadakan perjalanan untuk melakukan penelitian tentang aneka peninggalan sejarah dan kebudayaan manusia. Penelitian dapat menyadarkan manusia bahwa ia adalah manusia Allah yang fana. Segala sesuatu yang dikerjakan di dunia ini akan memintakan pertanggung jawaban dihadapan Allah sebagai hakim yang Maha Adil yang tujuannya berjumpa dengan Allah. Dan peradaban yang pernah dihasilkannya akan menjadi tonggak sejarah bagi generasi yang akan datang.

3. Hadits Tentang Memuliakan Tamu

Dari Abu Hurairah radhiyallahu anhu sesungguhnya Rasulullah Shalallahu ‘alaihi wa Sallam telah bersabda: “*Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia berkata baik atau diam, barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia memuliakan tetangga dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia memuliakan tamunya*” (HR. Bukhari dan Muslim)

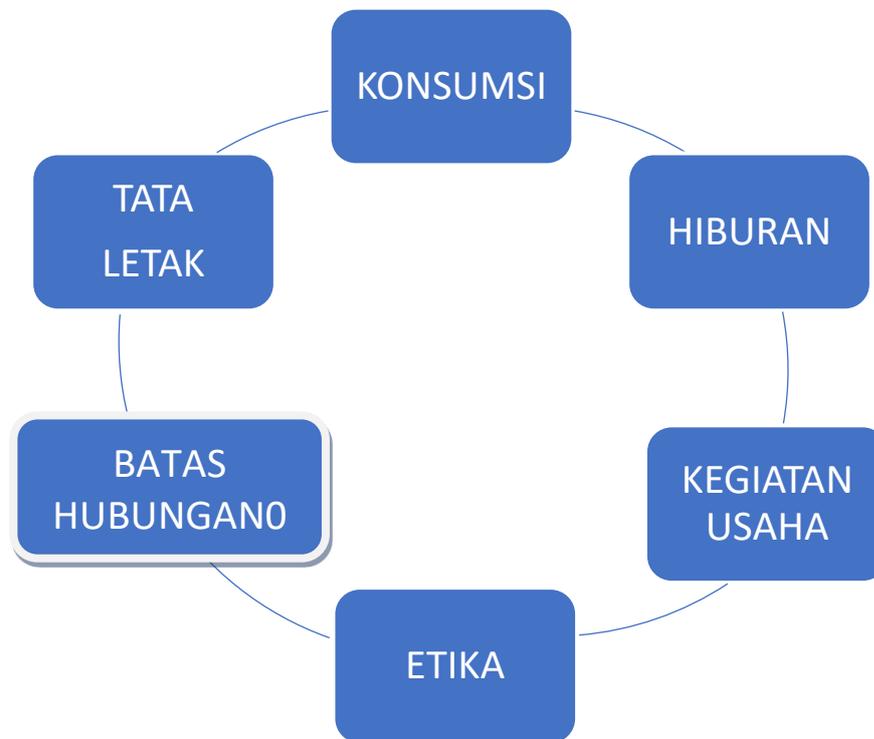
Semua tamu wajib disambut dan dimuliakan serta dihormati berdasarkan *nash-nash* hak di atas. Seorang Muslim juga diperintahkan untuk memenuhi hak-hak tamu, sekedar dengan kemampuannya.

Seperti yang dikatakan oleh Yusuf Al-Qaradhawi yaitu prinsip dasar yang harus diperhatikan dalam kaitan dengan mewujudkan syariah dalam suatu bisnis, adalah kaidah yang berbunyi “*Hukum asal perkara muamalah adalah boleh, kecuali ada dalil yang mengharamkannya.*”(Al-Qaradhawi, 2013) Dari kaidah tadi, Islam memberikan kebebasan kepada manusia untuk melakukan kegiatan *muamalah* dalam rangka memenuhi kebutuhannya, baik itu berupa profit, barang atau jasa, dengan tetap memerhatikan batasan-batasan yang telah ditetapkan oleh syariah. Maka dalam hal ini, yang harus kita perhatikan adalah batasan apa yang tidak boleh di langgar dalam bermuamalah.

e. Penerapan Prinsip Dasar Syariah Dalam Perhotelan

Observasi penilitan terdahulu yang membahas ketentuan hotel syariah, serta kajian mendalam terhadap nash baik Al-Qur’an dan Hadis, menyimpulkan bahwa terdapat enam (6) prinsip dasar syariah yang harus diperhatikan oleh hotel bersistem operasional syariah. Keenam prinsip ini didapatkan setelah mengeksplorasi dua puluh lebih penelitian terdahulu, serta

mengintegrasikannya dengan dalil *nash*. Keenam prinsip tersebut adalah:



Gambar II 1. Enam Prinsip Dasar Syariah dalam Bisnis Perhotelan

1. Prinsip Konsumsi dalam Islam dan Aplikasinya

Pada dasarnya agama Islam sangat memerhatikan menjaga diri dan fisik seorang manusia, yang juga termasuk dalam salah satu maqashid syariah yang lima, yaitu *hifz al-nafs*. Maka dari itu, Islam mewajibkan kepada umat Muslim untuk paling tidak mengonsumsi makanan dan minuman yang den manusia bias hidup, serta menghindari kehancuran dan kerusakan tubuh akibat kelaparan atau kehausan. (Janitra, 2017a)

Dalam hal ini, Allah berfirman dalam surat Al-A'raf [7] ayat 31 :

﴿ يٰۤاٰدَمُ خُذُوْا زِيْنَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوْا وَاشْرَبُوْا وَلَا تُسْرِفُوْا ۗ اِنَّهٗ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِيْنَ ۗ ﴾

Allah menyatakan bahwa apa yang Dia berikan di dunia ini adalah diperuntukan bagi umat manusia, dan manusia diperbolehkan untuk memanfaatkannya baik makanan maupun minuman. Namun dalam hal konsumsi, hendaknya tetap dalam batasan yang tidak berlebihan, apalagi saka Imam asy-Sympai menghalalkan yang haram dan mengharamkan yang halal.(Al-Qaradhawi, 2013)

Dalam pembahasan selanjutnya lebih kepada jenis makanan, minuman, obat-obatan dan kosmetika.

Manusia mengkonsumsi makanan terbagi menjadi dua yaitu hewan dan tumbuh-tumbuhan. Terdapat beberapa klarifikasi hewan yang dapat di konsumsi (halal), ada juga yang makruh dan haram hukumnya. Terdapat banyak kategori penyebab diharamkannya makanan. Penyebab yang pertama pertama, makanan yang berbahaya bagi tubuh maupun akal, seperti ikan yang beracun, tanaman yang baracun/ penyebab kedua, makanan menjadi haram apabila mempunyai sifat memabukkan, merusak dan membuat candu, seperti halnya ganja. Penyebab ketiga, makanan menjadi haram apabila makanan tersebut najis atau terkena najis, seperti halnya darah. Penyebab keempat, haramnya suatu makanan apabila berupa kotoran yang ke luar dari makhluk hidup seperti ludah, lender, keringat serta air mani.(Janitra, 2017a)

Beralih dari makanan terdapat minuman-minuman yang diharamkan untuk dikonsumsi. Apabila tidak ada dalil yang mengharamkan maka hukumnya haram. Para ulama sepakat akan keharaman segala jenis minuman yang memabukkan. Hal ini senada dengan pendapat para ahli fikih yang menyatakan bahwa walaupun minuman yang memabukkan terbagi menjadi dua, yaitu khamr dan minuman lain selain khamr, namun seluruh mazhab fiih sepakat bahwa segala jenis minuman yang memabukkan, baik sedikit maupun banyak, mentah ataupun dimasak, baik itu termasuk khamr (perasan anggur) atau selainnya (seperti minuman yang diolah dari kismis, kurma ataupun madu), atau diolah dari biji-bijian (seperti kopi dan gandum), hukumnya adalah haram(Mausu'ah fikiyah, n.d.)

2. Prinsip hiburan dalam Islam dan aplikasinya dalam hotel

Berdasarkan pemaparan perspektif Islam mengenai hiburan dalam hotel, hal pertama yang harus diperhatikan adalah hiburan yang ada di hotel syariah baik itu permainan maupun nyanyian, tidak boleh mengandung unsur hinaan terhadap ciptaan Allah. Kegiatan hiburan hendaknya tidak sampai melalaikan seseorang dari perkara shalat serta kepentingan wajib lainnya. Oleh karena itu hotel syariah harus mengeliminasi aktivitas hiburan yang bersifat qimar atau maisir. (Ramadhanu, 2019)

Hotel syariah harus mengharamkan adanya hiburan berupa diskotik ataupun club malam. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatma dan Rosmawati, bahwa hotel syariah harus melarang adanya fasilitas hiburan yang tidak sesuai dengan ajaran Islam seperti diskotik, minibar dan *nightclub*. (Mohd Noor et al., 2019) Lalu menurut Henderson bahwa hiburan yang ada di hotel haruslah tidak mengandung konten pornografi, konten yang berbau dewasa, serta harus muslim friendly. Produk hiburan hotel syariah juga diatur agar tidak mengandung pornografi, pornoaksi dan terlalu hingar bingar. Event-event yang dilaksanakan di dalam hotel pun haruslah event-event yang tidak bertentangan dengan Islam, baik konten maupun acara. Riyanto menambahkan, “Suasana hotel harus kondusif secara Islami, tidak boleh ada bar. Pokoknya intinya yang dugem nggak karuan, yang terlalu hingar bingar dan hura-hura dilarang. Kita berhibur boleh tapi muslimkan lifestyle lebih ke manfaatnya.” (Henderson, 2010)

3. Prinsip Kegiatan Usaha dalam Islam dan Aplikasinya di Hotel

Dalam pengelolaannya praktik usaha atau kegiatan usaha dalam perhotelan adalah menyediakan jasa penyewaan fasilitas kamar serta berbagai fasilitas penunjang lainnya. Sebelum pengunjung menikmati fasilitas yang akan disewa maka pengunjung dan pihak hotel melakukan suatu akad ijarah dalam usaha sewa menyewa. Secara istilah ijarah adalah akad atas satu pihak sendiri atau melalui wakilnya menyewakan hak atas suatu aset kepada pihak lain berdasarkan periode sewa dan sesuatu yang disepakati. (Sholahuddin, 2013)

Dalam recruitment Islam tidak pernah melarang orang-orang bermuamalat dengan non muslim. Yang haram dalam muamalat itu adalah

akad-akad haram seperti riba, penipuan, penggelapan, kecurangan dan lainnya. Dan itu bisa saja dilakukan oleh orang non muslim maupun muslim sekalipun. Maka dari itu hotel syariah, hotel syariah dalam merekrut pekerja harus sesuai dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan, baik apakah pekerja tersebut seorang muslim maupun non muslim. Merekrut pekerja non muslim hukumnya boleh terutama apabila pekerja tersebut memang ahli dalam bidang pekerjaannya. (Janitra, 2017b)

4. Prinsip Etika dalam Islam dan Aplikasinya di Hotel

Etika merupakan penggunaan ucapan, tindakan dan akhlak terpuji. Ali Hasan mendefinisikan etika bisnis dalam syariah Islam adalah akhlak dalam melaksanakan bisnis tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah di yakini sebagai sesuatu yang baik dan benar. (Hasan, 2009b) Dalam kegiatan usaha perhotelan, tentu pakaian adalah sesuatu yang sangat diperhatikan baik dari sisi bisnis, maupun sisi syariahnya. Dalam islam menutup aurat adalah hal yang diwajibkan. Untuk itu berdasarkan penjelasan prinsip syariah mengenai aurat dan pakaian, maka staf wanita hotel syariah tidak diperkenankan mengenakan berbagai macam pakaian yang tidak menutupi seluruh bagian tubuhnya yang termasuk ke dalam auratnya. (Solihin, 2012)

Selain etika dalam berpakaian, agar dapat pendapatan yang menguntungkan tentunya pihak hotel harus mengenalkan produk dan jasa yang ditawarkan kepada para calo pengunjung. Singkatnya pihak manajemen hotel melakukan pemasaran dalam rangka menarik minat konsumen untuk menyewa kamar beserta fasilitas-fasilitas lainnya. Dalam promosi/pemasaran di hotel syariah harus sesuai dengan apa yang mereka tawarkan konsumen. tidak diperbolehkan memasarkan sesuatu yang tidak sesuai dengan faktanya, terkhusus dalam produk penyewaan kamar dan fasilitas lainnya. (Janitra, 2017b)

Selanjutnya etika secara umum bagi staff hotel. Dalam penelitian Fatma dan Rosmawati bahwa staff hotel harus memiliki kepribadian yang menarik, berbudi, bahasa yang santun, cara komunikasi yang baik, memiliki sensitivitas akan kebutuhan para tamu, serta jujur dalam menjalankan perkerjaannya. Sebagai karyawan hotel, cara berbicara dan

kat0a-kata yang diucapkan adalah hal yang sangat penting dan berdampak bagi hotel. Sering kali telepon yang diterima merupakan hubungan pertama kali staff atau karyawan dengan para pelanggan. Pengaplikasian berkomunikasi dalam etika adalah pengucapan salam, lalu etika selanjutnya adalah etika meminta izin. Sering kali staff hotel harus masuk ke dalam kamar tamu untuk berbagai urusan, seperti membersihkan kamar, mengantarkan pesanan, mengambil pakaian kotor dan sebagainya. (Komar, 2016)

5. Prinsip Batasan Hubungan dalam Islam dan Aplikasinya di Hotel

Dalam bab ini akan dibahas mengenai bagaimana hubungan interaksi sosial yang terjadi antara para tamu maupun para staff yang ada di kawasan perhotelan. Kegiatan usaha yang sehari-hari terjadi di hotel sangat memungkinkan bagi pria dan wanita untuk melakukakn interaksi, baik saat menggunakan fasilitas hotel maupun dalam waktu ibadah, makan dan minum serta kegiatan lainnya. Dalam perhotelan, kondisi yang mempertemukan antara lawan jenis, maka dari itu penting untuk membahas sejauh mana batasan hubungan yang di perbolehkan antara dua individu ataupun lebih, terutama lawan jenis yang bukn muhrimnya.(Janitra, 2017b)

Interaksi para tamu dan staf hotel yang terjadi pada penggunaan fasilitas kolam renang, spa, gym, restoran, bahkan tidak menutup kemungkinan akan tamu yang bukan sepasang suami istri untuk memesan di suatu kamar harus diperhatikan. Maka dari itu, hotel syariah memerhatikan interaksi-interaksi yang dapat merusak prinsip-prinsip syariah di kawasan hotel. Tamu yang datang ke hotel syariah juga harusmemerhatikan pakaian mereka. Ketentuan terkait prinsip syariah tentang pakaian dan aurat ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yusof agar memerhatikan pakaian para tamu yang datang ke hotel syariah. (Yusof et al., 2011)

6. Prinsip Tata Letak dalam Islam dan Aplikasinya di Hotel

Penempatan atau pengambilan lokasi pembangunan hotel merupakan suatu modal agar menarik minat konsumen. Lokasi strategis merupakan salah satu keuntungan bagi perusahaan karena mudah

terjangkau oleh konsumen, namun sekaligus juga menjadikan biaya rental atau investasi tempat menjadi mahal. (Widyarini & Kartini, 2014)

2. Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah

a. Pengertian Fatwa

Secara etimologis kata “fatwa” berasal dari bahasa arab berbentuk mashdar (kata benda) yang berarti jawaban atas pertanyaan, atau hasil ijtihad, atau ketetapan hukum mengenai suatu kejadian sebagai jawaban atas pertanyaan yang belum jelas hukumnya. Sementara secara terminologis fatwa adalah keterangan hokum agama mengenai suatu persoalan sebagai jawaban pertanyaan yang diajukan oleh peminta fatwa (mustafit), baik perseorangan maupun kolektif, dikenal ataupun tidak dikenal. Fatwa berarti ketentuan yang berisi jawaban dari seorang mufti (pembuat fatwa) mengenai hukum syariat untuk pihak yang meminta fatwa, yaitu suatu penjelasan tentang hokum atau ajaran Islam mengenai permasalahan yang dihadapi atau dinyatakan oleh masyarakat, serta merupakan pedoman dalam melaksanakan ajaran Agamanya. Ada dua hal yang melatar belakangi lahirnya Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 yaitu: Perkembangan sektor pariwisata halal di Indonesia secara signifikan terus meningkat sehingga memerlukan pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah, dan tidak ada aturan yang mengatur pengembangan pariwisata halal di Indonesia seteah dicabutnya Peraturan Menteri tentang Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 (Indonesia, 2005)

b. Pengertian DSN

Sebagaimana tertuang dalam AD/ART Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) “Bahwa DSN MUI dibentuk dalam rangka mewujudkan aspirasi umat Islam mengengai masalah perekonomian dan mendorong penerapan ajaran Islam dalam bidang perekonomian dan keuangan yang dilaksanakan sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Pembentukan DSN-MUI merupakan langkah efisiensi dan

koordinasi para ulama dalam menanggapi isu-isu yang berhubungan dengan masalah ekonomi dan keuangan. Berbagai masalah atau kasus yang memerlukan fatwa akan ditampung dan dibahas bersama agar diperoleh kesamaan pandangan dalam penanganannya. Untuk mendorong penerapan ajaran Islam dalam kehidupan ekonomi dan keuangan, DSN-MUI akan senantiasa dan berperan secara proaktif dalam menanggapi perkembangan masyarakat Indonesia yang dinamis dalam bidang ekonomi dan keuangan. (Nasional, 2016)

c. Substansi Fatwa DSN-MUI No.108/DSN-MUI/X/2016

Fatwa NO.108/DSN-MUI/X/2016 mengatur tentang keseluruhan kegiatan pariwisata syariah, dari ketentuan akad (perjanjian), ketentuan hotel, destinasi wisata, SPA, Sauna, Massage, Biro Perjalanan, maupun ketentuan mengenai pemandu wisata. (Ni'am, 2016) Namun dalam penelitian ini penulis hanya meneliti Implementasi Hotel Syariah dan Prinsip Umum dalam Fatwa tersebut.

a. Istilah-istilah dalam Fatwa

- 1) Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara;
- 2) Wisata syariah adalah wisata yang sesuai dengan prinsip syariah;
- 3) Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas sert layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah desa
- 4) Pariwisata syariah adalah pariwisata yang sesuai dengan prinsip syariah;
- 5) Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata;
- 6) Biro perjalanan wisata (BPWS) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, dan menyediakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata yang sesuai

berdasarkan prinsip syariah;

- 7) Pemandu wisata adalah orang yang memandu dalam pariwisata syariah;
- 8) Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata;
- 9) Usaha Hotel Syariah adalah rumusan kualifikasi dan/atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan;
- 10) Terapis adalah pihak yang melakukan spa, sauna, dan/atau *massage*;
- 11) Akad *ijarah* adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran atau upah;
- 12) Akad *wakalah bil ujarah* adalah akad pemberian kuasa yang disertai dengan ujarah dari hotel syariah kepada BPWS untuk melakukan pemasaran;
- 13) Akad *ju'alah* adalah janji atau komitmen (*iltizam*) perusahaan untuk memberikan imbalan (*reward/iwadh/ju'l*) tertentu kepada pekerja (*amil*) atas pencapaian hasil (prestasi/natijah) yang ditentukan dari suatu perjanjian (objek akad *ju'alah*). (Nasional, 2016)

b. Ketentuan Hukum

Penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah boleh dilakukan dengan syarat mengikuti ketentuan yang terdapat dalam fatwa ini.

c. Prinsip Umum Penyelenggaraan Pariwisata Syariah

- 1) Terhindar dari kemusyikan, kemaksiatan, kemafsadatan, *tabdzir/israf*, dan kemunkaran.
- 2) Menciptakan kemaslahatan dan kemanfaatan baik secara material maupun spiritual.

d. Ketentuan terkait Para Pihak dan Akad

Pihak-pihak yang berakad dalam penyelenggaraan Pariwisata Syariah adalah:

- 1) Wisatawan
- 2) Biro Perjalanan Wisata Syariah (BPWS)
- 3) Pengusaha Pariwisata
- 4) Hotel Syariah
- 5) Pemandu Wisata
- 6) Terapis (Nasional, 2016)

Akad antar pihak

- 1) Akad antara Wisatawan dengan BPWS adalah akad Ijarah;
- 2) Akad antara BPWS dengan Pemandu Wisata adalah akad Ijarah atau *Ju'alah*;
- 3) Akad antara Wisatawan dengan Pengusaha Pariwisata adalah Ijarah;
- 4) Akad antara hotel syariah dengan wisatawan adalah akad ijarah;
- 5) Akad antara hotel syariah dengan BPWS untuk pemasaran adalah akad *wakalah bil ujarah*;
- 6) Akad antara Wisatawan dengan Terapis adalah akad Ijarah;
- 7) Akad untuk penyelenggaraan asuransi wisata, penyimpanan dan pengelolaan serta pengembangan dana pariwisata wajib menggunakan akad-akad yang sesuai fatwa dengan DSN-MUI dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

e. Ketentuan Terkait Hotel Syariah

- 1) Hotel Syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila.
- 2) Hotel Syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusrikan, maksiat, ponografi/tindakan asusila.

- 3) Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapatkan sertifikat halal dari MUI.
- 4) Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadahi untuk pelaksanaan ibadah.
- 5) Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.
- 6) Hotel syariah wajib memiliki pedoman/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.

3. Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah

a. Pengertian Kualitas Berprinsip Syariah

Kualitas menurut Fandi Tjiptono adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Atau suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebelum menjaga kualitas barang atau jasa yang dihasilkan atau diproduksi, produsen harus juga dapat menjamin keberlangsungan produksi barang yang sama atau jasa dengan kriteria yang sama dalam waktu yang panjang. Agar kualitas produk itu tidak hanya terletak pada satuan-satuan barangnya, namun juga bertujuan untuk mencapai kualitas yang menyeluruh, keberhasilan dalam jangka panjang, pengembangan menuju kearah yang lebih baik secara kontinu dan terus menerus dengan tujuan untuk memuaskan konsumen serta mewujudkan manfaat bagi pegawai dalam perusahaan tersebut dan masyarakat pada umumnya. (Hasan, 2011)

Indikator yang terdapat dalam kualitas pelayanan, dalam penulisan ini adalah profesionalisme (keramahan, kejujuran dan profesionalitas kerja karyawan hotel pada tiap-tiap departemen yang meliputi :

- 1) Bagian Resepsionis

2) Bagian Restorasi

3) Bagian House keeping

Pengertian tentang kualitas adalah bersifat relatif atau dengan kata lain mengarah kepada subyektifitas penilai, sehingga banyak terdapat definisi yang berbeda-beda namun secara umum terdapat beberapa elemen persamaan tentang pemahaman kualitas, yaitu (Hasan, 2011):

- a) Kualitas meliputi usaha pemenuhan atau melebihi harapan pelanggan.
- b) Kualitas mencakup produk, jasa, proses dan lingkungan.
- c) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (terutama terhadap variable waktu).

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, tetapi sudut pandang pelanggan. Pelanggan menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. (Sulistyo, 1999)

b. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dalam al-Qur'an mengatakan bahwa kualitas adalah upaya menghasilkan kerja yang baik, sekaligus meningkatkan serta menjamin keberlangsungan dan kemajuannya. Sebagian prinsip-prinsip umum tentang manajemen kualitas dalam al-Qur'an adalah sebagai berikut (Hasan, 2011) :

1) Memegang kendali pekerjaan, jika anda mampu mengerjakan semua pekerjaan yang dibebankan kepada anda, maka pekerjaan itu akan diserahkan kepada anda dan berada dalam kekuasaan anda. Sesuai dengan firman Allah surat al-Mulk :

تَبْرَكَ الَّذِي يَدُهُ الْمَلِكُ وَهُوَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿١﴾

Artinya : *“Maha suci Allah yang di tangan-Nyalah segala kerajaan, dan Doa maha Kuasa atas segala sesuatu”*.

Maksud dari ayat ini adalah bahwasannya apa pekerjaan yang diberikan kepada kita dan kita sanggup serta sukses dalam mengerjakannya maka itu akan menjadi tanggung jawab kita selama kita masih dalam dunia pekerjaan tersebut.

2) Bekerja dengan baik, membuat rancangan strategi dengan prinsip untuk selalu lebih baik. Allah menyayangi anda yang bekerja dengan penuh kualitas sesuai dengan firman Allah surat al-Mullk ayat 2 :



Artinya : *“Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa diantara kamu yang lebih baik amalnya”*.

Maksud ayat ini adalah dalam melaksanakan pekerjaan apapun harus lebih baik dan membuat rancangan terlebih dahulu, supaya apa yang dikerjakan hasilnya menyenangkan.

3) Membuat sistem untuk meneliti ulang, untuk meyakinkan kesesuaian produk dengan kriteria-kriteria yang diminta.

4) Membuat sistem pengawasan.

5) Memuaskan pelanggan, hendaknya target utama semua pihak adalah mewujudkan ridha Allah, yaitu dengan meniatkan seluruh kerja, usaha dan kehidupan kepada Allah.

6) Untuk mencapai manajemen kualitas total juga diperlukan pencatatan

keterangan-keterangan dan pengalaman diri orang lain. Sesuai dengan firman Allah surat al-Ahqaf ayat 4 :

قُلْ أَرَأَيْتُمْ مَا تَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ إِنْ أَرُونِي مَاذَا خَلَقُوا مِنَ الْأَرْضِ أَمْ لَهُمْ شِرْكٌ

Artinya : “katakanlah: Terangkanlah kepadaku tentang apa yang kamu sembah selain Allah; peerlihatkanlah kepadaku. Apakah yang telah mereka ciptakan dari bumi ini atau adakah mereka berserikat (dengan Allah) dalam penciptaan langit? Bawalah kepadaku kitab yang sebelum (al-qur'an) ini atau peninggalan dari pengetahuan (orang-orang dahulu), jika kamu adalah orang-orang yang benar”.

7) Prinsip dalam manajemen mutu kualitas adalah perbaikan terus-menerus, janganlah menggap remeh suatu tambahan atau perbaikan yang ditambahkan kepada pekerjaan. Sesuai dengan firman Allah surat az-Zalzalah ayat 7-8 :

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ۗ

وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ۗ

Artinya : “Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrah pun, niscaya Dia akan melihat (balasannya). Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrah pun, niscaya Dia akan melihat balasannya pula”

8) Perhatikan kualitas sebelum kuantitas, kualitas yang tinggi lebih baik daripada banyak produk tanpa kualitas, sesuai dengan firman Allah surat al-Maidah ayat 100

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْخَيْرُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَيْرِ ۗ

فَاتَّقُوا اللَّهَ يَتَأْتِي الْآلِبِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۝١٠٠

Terdapat beberapa dimensi kualitas jasa yang disebut sebagai

dimensi SERVQUAL yaitu (Rambat, 2013) :

a) Keandalan

Keandalan (realibity) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja ini harus sesuai dengan harapan pelanggan yang bearti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yng simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

b) Daya tanggap

Daya tanggap (responsiveness) merupakan suatu kebijakan untuk membntauu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

c) Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

d) Empati

Empati merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

e) Berwujud

Bukti fisik (tangible) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

c. Pelayanan Dalam Islam

Menurut Valerie A. Zeithmal Mary Jo Bitner mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah. Sedangkan Lovelock mendefinisikan pelayanan sebagai proses daripada produk, dimana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikannya sebagai output. (Arief, 2007)

Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu;

1) Profesional (Fathanaah)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. (Hafidhuddin, 2003) Sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra ayat 84 :

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَيَّ شَاكِلَتِهٖ فَرَبُّكُمْ اَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ اَهْدَى سَبِيْلًا

Artinya : *“katakanlah (Muhammad), setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing, maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”*.

2) Kesopanan dan Keramahan (Tabligh)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an surat Thaha: 44

فَقُوْلًا لَّهٗ قَوْلًا لِّمَنَّا لَعَلَّهٗ يَتَذَكَّرُ اَوْ يَخْشَى

Artinya : “Maka bicaralah kamu berdua kepadanya (Fir’aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar dan takut”.

3) Jujur (Sidik)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. (Sula & Kartajaya, 2006)

4) Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58

* إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : “Sesungguhnya, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah maha mendengar, maha melihat”.

d. Indikator pelayanan berpinsip syariah

Prinsip-prinsip syari’ah yang diterapkan dalam hotel syari’ah yang dijadikan indikator dalam penulisan ini adalah:

- 1) Aturan selektif terhadap pasangan yang akan menginap.
- 2) Fasilitas ibadah dan peniadaan fasilitas-fasilitas terlarang seperti klub malam, diskotik dan minuman beralkohol.
- 3) Kewajiban menutup aurat bagi semua karyawan.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini, peneliti memaparkan beberapa kajian atau penelitian terdahulu yang relevan menggunakan konflik yang akan diteliti perihal Analisis Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa table :

Tabel III . 1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Zamakhsyari, Fahadil	Perkembangan Bisnis Hotel Syariah Di Indonesia: Pengembangan Bisnis Hotel Syariah di Lombok Provinsi NTB	Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif yang menggambarkan pengaruh dua variabel atau lebih yang berbeda sesuai dengan fakta-fakta yang ada.	Jumlah hotel syariah yang terdapat di Lombok sudah cukup banyak walaupun masih dalam klasifikasi hotel syariah kategori rendah dan tidak sampai pada jenis hotel syariah kategori moderat. Adanya stagnasi jumlah pengusaha yang mendaftarkan hotelnya untuk memperoleh sertifikat halal dari MUI disebabkan karena masih banyaknya pengusaha hotel yang salah persepsi terhadap konsep pariwisata halal. (Baharuddin & al Hasan, 2018)
2.	Yunita Nurharani, Pepy	Analisis Penerapan Prinsip Hotel Syariah Pada Hotel	Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah	Hotel dari aspek pengelolaan, produk, pelayanan menurut hilal 1 (

	Afrilian, Muhamma d Deni Putra	Satria Syariah Batusangkar	penelitian dengan pendekatan kualitatif yaitu peneliti yang berusaha menggambarkan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi di Hotel Satria Syariah Batusangkar	yang mutlak saja) yang masih ada perbedaan penerapan atau bahkan belum menerapkan prinsip-prinsip syariah sama sekali pertama aspek pengelolaan yaitu manajemen usaha, kedua aspek produk yaitu toilet umum, dapur, dan ruang ibadah ketiga aspek pelayanan yaitu tata graha, makanan dan minuman.(Nurharani et al., 2021)
3.	Zilal Afwa Ajidin	ANALISIS PENERAPAN KONSEP SYARIAH PADA HOTEL SHAGO BUNGSU (TINJAUAN FATWA DSN MUI NO: 108/DSN- MUI/X/2016)	Metode yang digunakan adalah wawancara mendalam (depth interview) kepada Manajer Hotel Shago Bungsu dan konsumen hotel dengan model observasi dan dokumentas	Beberapa poin yang sudah terpenuhi menurut DSN MUI nomor 108 ialah pengelola dan karyawan/karyawati hotel sudah mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah, hotel memiliki pedoman yang sesuai dengan prinsip syariah, hotel tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila, hotel tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah kepada kemusyrikan dan maksiat, serta disediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk

				pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.(Ajidin, 2019)
4.	Maria Ulfa	Analisis Penerapan Prinsip Syari'ah Di Hotel Arini Syari;ah Surakarta	Penelitian menggunakan metode kualitatif, yang mana data tersebut didapat dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Hotel Arini Syari'ah Surakarta secara legal belum bisa dikatakan sebagai lembaga bisnis berbasis syari'ah, sebab belum mendapat sertifikasi halal dari Dewan Syari'ah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (MUI) seperti hotel-hotel syari'ah lainnya, akan tetapi secara praktis sudah dapat dikatakan sebagai hotel syari'ah, karena telah menjalankan prinsip-prinsip syari'ah yang ada dalam ajaran agama. Prinsip-prinsip itu termaktub didalam aturan-aturan atau kebijakan-kebijakan hotel pada keseluruhannya. Diantaranya: menjunjung tinggi kejujuran, keramah tamahan, bertanggung jawab, tidak diskriminatif, amanah dalam aspek pelayanan dan tentunya tidak ada praktik riba dan sebagainya(Ulfa, 2012)

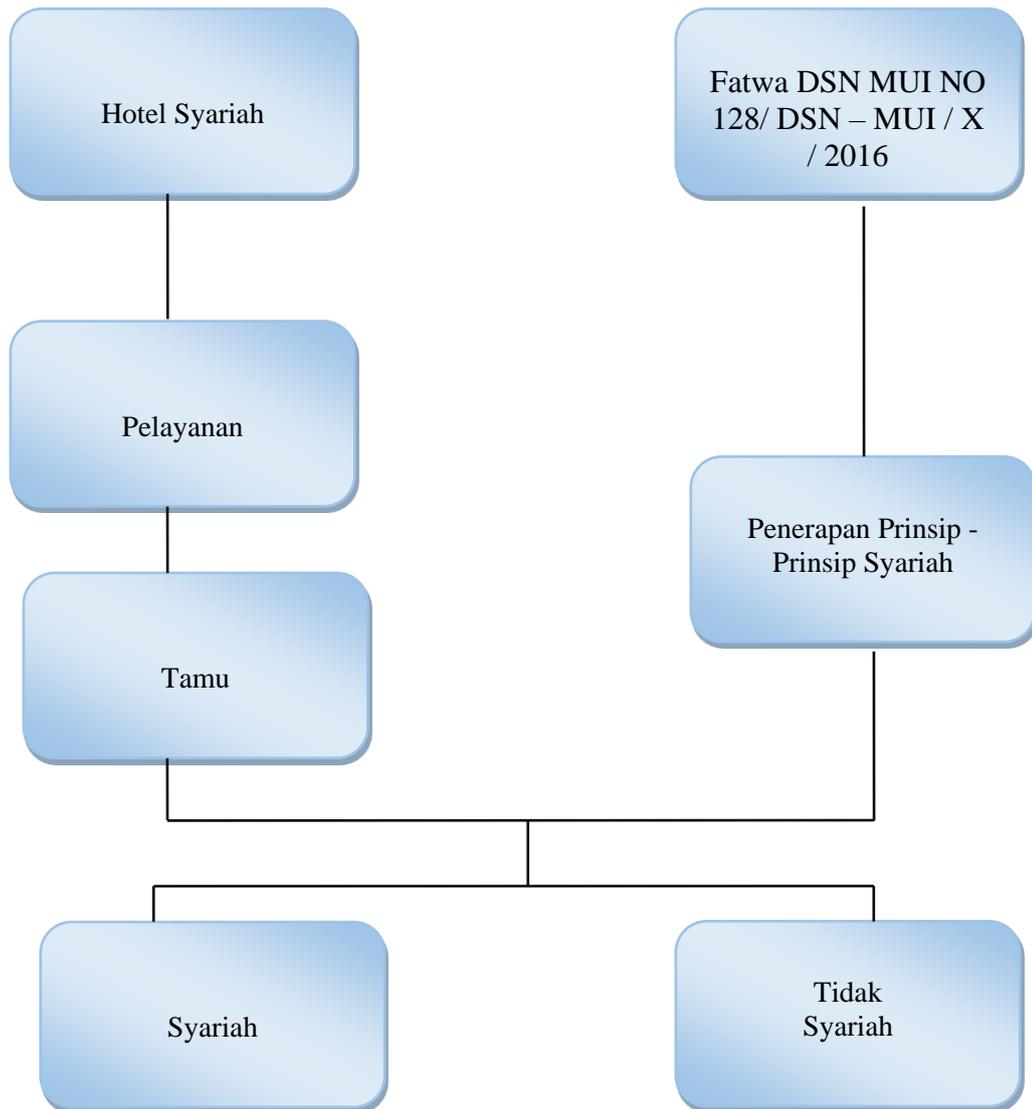
5.	Sylvia Pramesti Utami, Eva Fauziah, Eva Misfah Bayuni	Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus Pada Hotel Narapati Indah Bandung	Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif yang menggambarkan pengaruh dua variabel atau lebih yang berbeda sesuai dengan fakta-fakta yang ada.	Hasil yang didapat tidak signifikan, kualitas pelayanan hanya berpengaruh sebesar 25,9% terhadap kepuasan konsumen. Artinya tidak ada pengaruh antara penerapan prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Utami et al., 2017)
6.	Wahyuningrum Sekar Dwi Rani	Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam Di Hotel Syariah Yogyakarta (Studi Pada Hotel Namira Syariah dan Hotel Syariah Wisma Nendra	Sifat penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif	Penerapan nilai-nilai etika bisnis islami yang dilakukan oleh hotel Namira syariah dan hotel syariah wisma Nendra Yogyakarta meliputi empat prinsip yaitu prinsip tauhid, adil, kehendak bebas dan tanggung jawab, serta kegiatan promosi, produk dan sumber daya manusia telah berdampak terhadap kegiatan jasa dimana memberikan peningkatan tamu (Rani, 2016)

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, dapat diketahui bahwa penelitian Hotel Syariah telah banyak dilakukan, namun subjek dan penelitiannya telah berkembang, mengarah pada ide, layanan, pemasaran, dan manajemen. Penulis melakukan penelitian di Medan. Penelitian penulis mengambil tempat di Medan. Dalam pengamatan penulis secara menyeluruh, penulis melihat bagaimana Serena Anggrek Hotel Syariah menerapkan prinsip

Syariah baik dari segi lingkungan, kinerja karyawan, tempat ibadah, dan konsumsi makanan dan minuman yang mendukung pada nilai-nilai Syariah.

C. Kerangka Pemikiran

Pada hakikatnya, hotel adalah suatu jenis usaha yang memberikan pelayanan keamanan, fisik, dan psikologi kepada tamu hotel selama mereka menikmati pelayanan hotel atau menggunakan fasilitas hotel.



Gambar II. 2 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Selanjutnya, dipilihnya penelitian kualitatif karena kemantapan peneliti berdasarkan pengalaman penelitiannya dan metode kualitatif dapat memberikan perincian yang lebih kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode kuantitatif. (Abdullah, 2014)

Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu atau dalam konteks tertentu serta hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu kegiatan pada penelitian kualitatif dapat berubah-ubah urutan kegiatannya tergantung pada kondisi dan gejala-gejala yang ditentukan. (Rukin, 2019) Penelitian semacam ini disebut dengan field research yaitu penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung dari kegiatan yang telah dilakukan di lapangan kerja penelitian. (Supardi, 2005) Penulis melakukan penelitian Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan bertempat pada Serena Anggrek Hotel Syariah yang beralamat di Jl. Binjai, Km. 6, 7 (Jalan Gatot Subroto) No. 229, Sei Sikambing B, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20716

2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu 5 (lima) bulan, yang meliputi penyajian dalam bentuk proposal dan proses bimbingan berlangsung.

No	Jadwal Penelitian	Bulanan / Mingguan																							
		Januari 2022				Februari 2022				Maret 2022				April 2022				Mei 2022				Juni 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																								
2	Penyusunan Proposal																								
3	Bimbingan Proposal																								
4	Seminar Proposal																								
5	Pengumpulan Data																								
6	Bimbingan Skripsi																								
7	Sidang Skripsi																								

No	Jadwal Penelitian	Bulanan / Mingguan																						
		Juli 2022				Agustus 2022				September 2022				Oktober 2022										
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
4	Seminar Proposal																							
5	Pengumpulan Data																							
6	Bimbingan Skripsi																							
7	Sidang Skripsi																							

Tabel III. 1 Jadwal Pelaksanaan Waktu Penelitian

C. Sumber Data Penelitian

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. (Ahmad Supadie, 2015) Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh oleh peneliti. Adapun data yang digunakan peneliti dalam penulisan skripsi ini menggunakan dua sumber data, yaitu :

1. Data primer

Data primer adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan orang lain) dari sumber utama guna kepentingan data primer dan data tersebut sebelumnya tidak ada. Data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang berupa interview, observasi, maupun penggunaan instrumen yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya. (Azwar Saifuddin, 2010) Perolehan data primer dilakukan melalui kegiatan wawancara dengan pihak Serena Anggek Hotel Syariah yang meliputi Manager dan karyawan Serena Anggek Hotel Syariah sebanyak 3-4 karyawan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti guna kepentingan penelitiannya. Data aslinya tidak diambil peneliti tetapi oleh pihak lain. Data sekunder diperoleh dari perpustakaan, buku - buku mengenai prinsip - prinsip syariah ataupun catatan yang berkaitan dengan prinsip - prinsip syariah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang penting bagi kegiatan penelitian, karena pengumpulan data tersebut akan menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian, Sehingga dalam pemilihan teknik pengumpulan data harus cermat. Teknik pengumpulan data adalah pengumpulan atau pengambilan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. (Arikunto, 2010) Ada beberapa teknik dalam mengumpulkan data, yaitu:

1. Wawancara

Esterberg (2002) mendefenisikan Interview sebagai berikut “a

meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic". Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam bentuknya yang paling sederhana wawancara terdiri atas sejumlah pertanyaan yang dipersiapkan oleh peneliti dan diajukan kepada seseorang mengenai topik penelitian (Sugiyono, 2017) secara tatap muka, dan penulis merekam jawaban - jawabannya sendiri. (Emzir, 2012)

2. Observasi (Pengamatan)

Pengamatan adalah kegiatan melihat suatu kondisi fisik secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti baik menggunakan pedoman daftar pengamatan (secara terstruktur/ sistematis) maupun tidak menggunakan pedoman daftar pengamatan (tidak terstruktur/ tidak sistematis). (Juliandi, 2015)

3. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang tentang fenomena yang actual. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, cerita, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. (Sugiyono, 2017)

E. Teknik Analisis Data

Adapun maksud dari penelitian ini bermaksud untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah. Analisis data kualitatif yaitu menganalisis data terhadap data data yang tidak berbentuk angka dan umumnya tidak menggunakan statistic. (Juliandi, 2015)

Analisis data kualitatif adalah suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan juga perilaku yang nyata, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Setelah analisis data selesai maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menggambarkan keadaan objek pada saat sekarang

sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dari hasil tersebut kemudian ditarik suatu kesimpulan yang merupakan jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini.

F. Teknis Keabsahan Data

Teknik pengecekan keabsahan data tidak hanya digunakan untuk menyangkal apa yang telah dituduhkan pada konsep penelitian kualitatif, yang mengatakan bahwa penelitian ini tidak bersifat ilmiah, tetapi teknik pemeriksaan keabsahan data ini merupakan sebagai tingkatan yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan pada penelitian kualitatif. Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif diantaranya yaitu uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas, dan uji konfirmabilitas.

1. Uji Kredibilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dapat dilakukan dengan berbagai cara, anatara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check. Namun, dalam penelitian ini hanya menggunakan beberapa cara yang dilakukan untuk menguji kepercayaan data hasil penelitian sebagai berikut:

a. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian, terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Namun, dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk menguji kredibelitas data tentang “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah pada Serena Anggrek Hotel

Syariah” maka pengumpulan dan pengujian data dilakukan kepada manajer hotel Serena Anggrek Hotel Syariah.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumen pendukung terhadap informan.

b. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Untuk itu dalam penyusunan laporan, peneliti menyertakan foto atau dokumen autentik sehingga hasil penelitian menjadi lebih dapat dipercaya.

c. Mengadakan Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data itu pertanda data tersebut valid, sehingga semakin kredibel. Pelaksanaan member check dapat dilakukan setelah mendapat suatu temuan atau kesimpulan. Dalam penelitian ini member check dilakukan dengan forum diskusi kelompok. Dalam diskusi kelompok peneliti menyampaikan temuan kepada sekelompok pemberi data. Dalam diskusi kelompok tersebut mungkin terjadi pengurangan, penambahan dan kesepakatan data. Setelah data disepakati bersama, maka pemberi data diminta untuk menandatangani, agar lebih autentik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil Serena Anggrek Hotel Syariah Medan

Hotel Serena Anggrek Hotel Syariah Medan yang terletak di JL. Binjai, Km. 6, 7 (Jalan Gatot Subroto) No. 229, hotel berbintang 3 di Medan dengan konsep syariah ini di bangun pada tahun 2000 dan mulai beroperasi pada Juli 2001. System operasional manajemennya menerapkan penerapan syariah murni dari hotel syariah. Ketika pertama kali dioperasikan pada awal tahun 1998, awalnya berupa penginapan biasa (guest house), yang menawarkan paket penginapan harian, mingguan dan bulanan. Seiring berjalannya waktu guest house yang berjumlah delapan kamar ketika itu, mulai di datangi penyewa. Tetapi persentase 50% dari jumlah kamar yang ada ketika itu sering di sewa harian. Berawal dari sinila pada pertengahan tahun 2002 muncul inisiatif pemilik untuk mendirikan hunian publik berupa hotel. Kemudian pada awal tahun 2005, tepatnya pada tanggal 3 Februari 2005 hotel ini resmi beroperasi dengan berbagai izin operasionalnya. Mempertimbangkan anggapan masyarakat bahwa hotel merupakan salah satu tempat berbuat kemaksiatan atau pula asusila, maka pemilik berkesimpulan untuk mendirikan hotel yang mengandung unsur nuansa syariah, yang kemudian hotel tersebut diberinama Serena Anggrek Hotel Syariah. Serena Anggrek Hotel Syariah didirikan di kota Medan karena kota Medan merupakan kota yang mengkombinasikan unsur bisnis serta pariwisata yang tentunya membuat akomodasi menjadi salah satu unsur yang selalu di butuhkan. Persaingan hotel di kota besar sangatlah ketat, seperti Medan misalnya, karena selain kota yang mempunyai wisata yang dikunjungi, sebutan sebagai kota metropolitan mempunyai makna tersendiri. Banyaknya pengunjung mengakibatkan tingginya permintaan penginapan dengan berbagai tarif sesuai kemampuan konsumen.

Adapun pemilik hotel Serena Anggrek Hotel Syariah mempunyai

ketertarikan untuk mengelola bisnis berbasis syariah karena banyaknya perusahaan yang didirikan dengan menggunakan label syariah. Pemilik termotivasi untuk membangun hotel berbasis syariah di Medan karena banyaknya opini miring tentang hotel yang ada saat ini. Dengan menjadikan Al-Qur'an dan As-Sunnah sebagai landasan penerapannya. Selain itu, motivasi di balik pembangunan hotel ini tidak dapat dipisahkan dari tujuan untuk menciptakan bisnis jasa yang lebih baik dan lebih menguntungkan dengan tetap memenuhi permintaan konsumen.

2. Struktur Organisasi

Setiap hotel mempunyai struktur organisasi yang berbeda-beda pada tugas dan tanggung jawabnya. Hal tersebut yang membuat peran masing-masing pihak atau departemen berpengaruh penuh dalam kesuksesan dan keberhasilan sebuah hotel.

Berikut stuktur organisasi ataupun jabatan di Serena Anggrek Hotel Syariah Medan sebagai berikut :

1. Direktur adalah pemimpin tertinggi dalam mengatur perusahaan yang mengatur semua urusan yang berkaitan dengan berjalannya perusahaan baik didalam maupu diluar.

Tugasnya :

- a. Bertanggung jawab terhadap operasional.
- b. Membuat perencanaan.
- c. Menciptakan budaya.
- d. Menjalin komunikasi dengan perusahaan lain.
- e. Membuat keputusan.

2. Manager adalah orang yang mengelola operasional sehari-hari dalam manajemen hotel.

Tugasnya :

- a. Mengatur dan meneliti pemesanan, penerimaan. Pelayanan kamar, dan kegiatan pengurus / pelayan hotel.
- b. Mengawasi persiapan keamanan kebun dan pemeliharaan barang - barang.
- c. Merencanakan dan mengawasi bar / tempat minum, restoran, dan

tempat / ruangan untuk konferensi.

d. Memastikan terpenuhinya K3 sesuai dengan peraturan perundangundangan.

3. Housekeeping adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya.

Tugasnya :

- a. Menciptakan suasana hotel yang bersih, nyaman, dan aman.
- b. Memberikan pelayanan dikamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
- c. Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kebersihan outlet dan ruangan umum di hotel

4. Front Office adalah suatu bagian depan dari suatu hotel, sebagai penjual kamar dan sering disebut dengan sellingroom.

Tugasnya :

- a. Menjual akomodasi hotel.
- b. Menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang check-in.
- c. Melayani pemesanan kamar.
- d. Memantau perkembangan situasi kamar secara akurat.
- e. Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu.

5. Food & Beverage adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan yang terkait dari para tamu.

Tugasnya :

- a. Menyiapkan makanan dan minuman didalam hotel
- b. Membuat laporan pemakaian bahan baku / F&B cost.
- c. Menciptakan menu baru yang inovatif.

6. FO Cashier adalah petugas hotel yang menangani keuangan kantor depan dengan mencatat semua fasilitas hotel yang digunakan tamu dan menerima pembayaran dari tamu-tamu yang check-out.

Tugasnya :

Bertanggung jawab atas manager kantor depan. Ia bertanggung jawab atas kelancaran operasional dan kelancaran administrasi keuangan di kasir kantor depan.

7. Room Boy adalah merupakan bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel. Seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel tersebut.

Tugasnya :

- a. Melaksanakan kebersihan setiap kamar berikut kelengkapannya.
- b. Melaksanakan kebersihan Roomboy station dan Roomboy Trolley.
- c. Melaksanakan kebersihan setiap koridor.

8. Receptionist adalah menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta melayani tamu check-out serta pembayarannya.

Tugasnya :

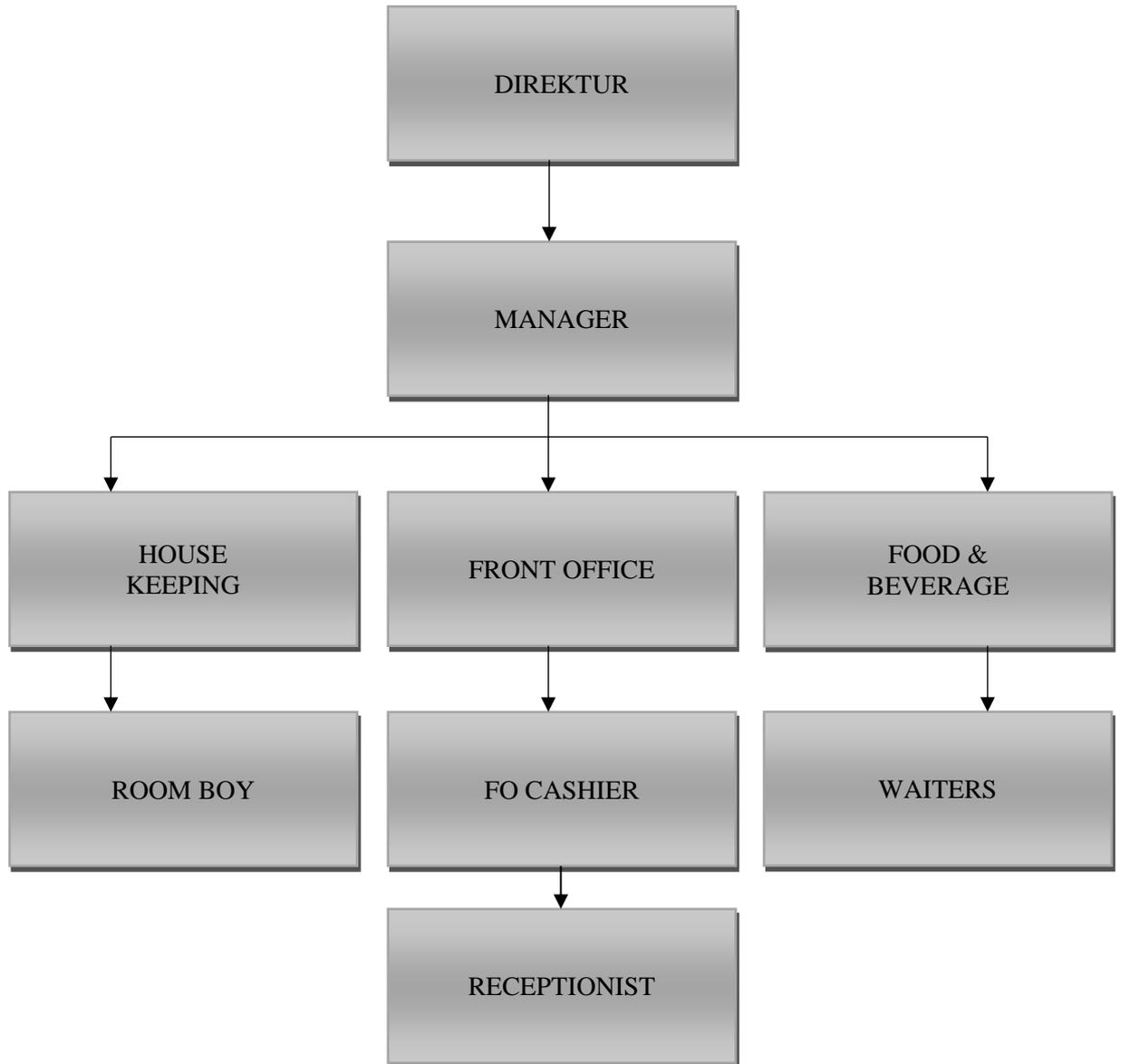
- a. Menyambut tamu yang datang di front desk dengan ramah dan sopan.
- b. Melakukan pendaftaran tamu.
- c. Mencatat uang deposit tamu untuk menginap.
- d. Menangani tamu check-out.
- e. Melayani penukaran mata uang asing kemata uang lokal.
- f. Memasukkan tamu yang sudah chek-in dalam satu laporan harian.
- g. Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama staff tersebut bertugas pada hari tersebut.

9. Waiters adalah pelayan restoran dan hotel khusus melayani tamu yang memesan makan dan minuman.

Tugasnya :

- a. Mengatur dan menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan fungsi arahan dan cara untuk mendapatkan kepuasan tamu secara maksimal.
- b. Membersihkan semua meja, kursi termasuk peralatan lain seperti papan tulis, daftar menu, dan lainnya.
- c. Mengambil makanan dari dapur dan mengembalikan piring kotor ketempat cuci piring.

- d. Mendengarkan keluhan tamu.
- e. Menyajikan makanan dan minuman dengan cara yang efisien dan sopan.



Gamba 2.1 Struktur Organisasi Serena Angrek Hotel Syariah Medan

3. Tujuan Serena Angrek Hotel Syariah

Tujuan utama semua usaha/bisnis hotel ini yaitu mendapatkan keuntungan. Namun disamping itu Serena Angrek Hotel Syariah memiliki tujuan lain, yaitu mengurangi/menutup jalan perzinaan. Jadi selain tujuan utama mendapat keuntungan, tujuan ibadah dan mendapat keberkahan dari

Allah juga tujuan pendirian usaha hotel berbasis syariah ini.

4. Visi dan Misi Serena Anggrek Hotel Syariah

Berikut visi dan misi Serena Anggrek Hotel Syariah:

a. Visi

Menyelenggarakan kegiatan usaha hotel syariah yang unggul di kota Medan

b. Misi

Terdapat dua misi Serena Anggrek Hotel Syariah :

1) Mengembangkan usaha hotel syariah yang selaras dengan filosofi Universitas Islam Indonesia dan mendukung tujuan utama Universitas Islam Indonesia.

2) Untuk mencapai keuntungan yang barokah dan tingkat pertumbuhan usaha yang berkelanjutan serta berkontribusi bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

5. Peraturan dan Tata Tertib Serena Anggrek Hotel Syariah

Untuk menjaga keamanan, ketertiban, dan menjaga nuansa Islami di lingkungan hotel, maka Serena Anggrek Hotel Syariah memberlakukan beberapa tata tertib sebagai berikut :

a. Bagi tamu yang datang diwajibkan untuk selalu berperilaku baik, sopan dan selalu menjaga ketertiban hotel.

b. Penyeleksian tamu yang dilakukan front office bagi tamu yang datang berpasangan

c. Memberikan pemahaman kepada seluruh staff dan tamu hotel untuk selalu menjaga keamanan dan kenyamanan demi terciptanya suasana yang kondusif.

d. Menerapkan peraturan untuk tidak merokok bagi seluruh staff hotel pada jam kerja maupun di luar jam kerja. Terlebih masih menggunakan pakaian atau seragam yang menandakan identitas Serena Anggrek Hotel Syariah

e. Memberikan informasi yang jelas terhadap tamu yang akan menginap.

6. Manajemen Operasional

Operasional dalam menjalankan bisnis perhotelan syariah terbagi menjadi

beberapa aspek, diantaranya yakni:

1) Kebijakan

Kebijakan internal atau kebijakan manajemen dan peraturan hotel di buat dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariah.

2) Pengelolaan SDM

Penerimaan dan perekrutan SDM (Sumber Daya Manusia) dilakukan dengan seleksi yang sportif, tidak membedakan antara ras, suku dan agama. Seleksi dilakukan berdasarkan kualitas yang di miliki melalui beberapa tahapan. Manajemen juga melakukan pembinaan terlebih dahulu melalui kegiatan training atau dengan kegiatan lainnya.

3) Keuangan

Pengelolaan keuangan disesuaikan dengan sistem syariah islam, kemitraan dengan lembaga keuangan atau asuransi dilakukan dengan lembaga yang menggunakan sistem syariah. Perusahaan juga memiliki kewajiban wajib zakat keti keuntungan sudah mencukupi nisbah wajib zakat.

4) Pelayanan

Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang sesuai dengan kaidah Islam yang memenuhi beberapa aspek penting yakni keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu, mengucapkan kata maaf dan terima kasih serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

5) SOP (Standar Operasional Prosedur)

Ada perbedaan SOP hotel syariah dan hotel konvensional, hal tersebut terlihat pada setiap pelayanan yang diberikan salah satunya yakni setiap karyawan harus mengucapkan salam pada setiap pengunjung yang melakukan reservasi baik secara langsung maupun melalui telepon dan salam diberikan pada setiap tamu yang melakukan check-in maupun check-out hotel.

B. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, penulis mencoba menganalisis penerapan prinsip syariah di Serena Anggrek Hotel Syariah. Hasil penelitian dan pembahasan disajikan

dalam bentuk gambar atau deskripsi yang diambil dari temuan penelitian dalam menganalisis penerapan prinsip syariah di Serena Anggrek Hotel Syariah Medan.

Sesuai dengan permasalahan dan rumusan di atas, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah analisis di mana keadaan objek penelitian saat ini dijelaskan menggunakan fakta yang tersedia atau tampak sebagaimana adanya.

Adapun penulis membuat hasil penelitian pada observasi yang telah dilakukan, sebagai berikut :

a. Bagi Semua Karyawan Diwajibkan Untuk Menutup Aurat dan Berakhlakul Karimah

Hasil dari wawancara penulis kepada manajer Serena Anggrek Hotel Syariah Medan, pihak manajemen hotel juga mempunyai aturan seperti pakaian Islami dan menutup aurat bagi bagi karyawan Serena Anggrek Hotel Syariah Medan. Namu masih dijumpai karyawan Wanita yang berpakaian tidak sesuai dengan prinsip – prinsip syariah, karena karyawan waita masih menggunakan hijab yang tidak menutup dada, baju yang tidak sesuai prinsip syariah yakni masih menunjukkan bentuk tubuh.

Dari hasil wawancara kepada pengunjung, Serena Anggrek Hotel Syariah Medan dalam memberikan kenyamanan bagi tamu dan karyawan memenuhi segala kebutuhan yang tamu inginkan serta mengutamakan kepentingan tamu. Namun di sisi lain, masih ada karyawan yang menunjukkan sikap sombong atau kurang ramah yang terkadang membuat tamu kurang nyaman. Tetapi, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan cukup memuaskan pengunjung.

b. Fasilitas Ibadah dan Kualitas Pelayanan Yang Disediakan oleh Serena Anggrek Hotel Syariah Medan

Dalam hasil wawancara penulis kepada pihak manajemen hotel, Serena Anggrek Hotel Syariah tidak memfasilitasi ibadah khusus untuk

sholat, baik di setiap kamar tidur tamu pun pihak manajemen hotel tidak menyediakan perlengkapan ibadah berupa sajadah, dan petunjuk arah kiblat.

Adapun 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan , antara lain :

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.
2. Bertanggung jawab dan terpercaya (Al-Amanah) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
3. Tidak menipu (Al-Kadzib) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
4. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
5. Melayani dengan rendah hati (khidmah) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat, sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

c. Restoran yang disediakan pada Serena Anggrek Hotel Syariah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Indra Jaya, salah satu juru masak Serena Anggrek Hotel Syariah, bahwasannya makanan yang disediakan oleh pihak restoran, memanglah tidak mengandung zat berbahaya atau bahan – bahan yang tidak halal seperti minyak babi, daging babi, dll. Tetapi ketika penulis meminta bukti sertifikat halal pada

restoran tersebut, pihak hotel tidak dapat memberikannya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasannya restoran yang di sediakan oleh pihak Serena Anggek Hotel Syariah, tidak memiliki sertifikat halal.

Selanjutnya akan dijelaskan hasil penelitian dan analisis penulis mengenai penerapan prinsip-prinsip syariah pada Serena Angrek Hotel Syariah medan. Berikut adalah penjelasan yang dirangkum dari tanya jawab wawancara, teori, serta analisis penulis.

C. Pembahasan

Dengan bergeraknya industri dibidang jasa, Serena Angrek Hotel Syariah Medan tentunya mengutamakan kenyamanan tamu dan pengunjung hotel seiring dengan berkembangnya sektor jasa. Dari hasil wawancara penulis dengan manajemen hotel, standar fasilitas yang ditawarkan hotel syariah pada dasarnya sama dengan yang ditawarkan hotel tradisional, antara lain kamar, restoran, dan fasilitas olahraga. Perbedaanya hanya terdapat pada tidak diperbolehkannya pengunjung non-muhrim menginap, tidak ada diskotik, bar, maupun minuman beralkohol.

Salah satu faktor yang perlu juga diperhatikan untuk mencapai kepuasan pengunjung hotel adalah produk dan layanan yang ada pada Serena Angrek Hotel Syariah Medan. Faktor terpenting dalam menerapkan prinsip syariah adalah produk dan layanan. Sesuai dengan prinsip kehendak bebas (free will), pihak hotel diperbolehkan membuat barang dan jasa baru selama tidak melanggar syariat Islam.. Sedangkan pelayanan termasuk kedalam prinsip akhlakul karimah artinya mengamalkan akhlak yang mulia, seperti jujur, dapat dipercaya dan sebagainya. Umumnya pengunjung akan selalu mengingat setiap keunggulan dari produk yang disajikan kepada konsumen. Jika dirasa memuaskan, mereka tidak akan mencari hotel lain.

Selanjutnya penulis akan menguraikan langkah-langkah analisis dalam penerapan prinsip syariah di Serena Angrek Hotel Syariah Medan dari segi produk bisnis, layanan, dan manajemen berdasarkan prinsip syariah dalam rangka menegakkan dan mempertahankan nilai-nilai Islam di Hotel Syariah di Indonesia. yaitu:

1. Penerapan prinsip syariah pada penilaian produk.

Prinsip syariah harus diperhitungkan dalam setiap produk yang diberikan kepada tamu hotel, dan sangat penting bagi hotel dengan kaidah syariah bahwa produk ini praktis dan sesuai dengan standar Islam.. Penulis melakukan analisis akan produk milik Serena Anggrek Hotel Syariah Medan sebagai berikut:

a. Front office

Penulis menjumpai adanya informasi tertulis yang terletak pada dinding Hotel yang dekat dengan meja receptionis yang salah satunya tidak diperbolehkannya tamu non - muhrim untuk melakukan reservasi di Serena Anggrek Hotel Syariah Medan.

b. Toilet Umum

Penulis melakukan observasi terhadap toilet umum hotel dengan hasil, toilet umum Serena Anggrek Hotel Syariah adalah berbentuk kamar mandi tertutup untuk satu orang, bukan toilet besar yang dapat dimasuki oleh beberapa orang. Kekurangan yang nampak pada toilet umum Serena Anggrek Hotel Syariah adalah adanya pembeda antara toilet laki – laki dan perempuan, didalam toilet umum tidak terdapat bak mandi, sabun, shower dsb.

c. Kamar Tidur Tamu

Penulis menjumpai adanya beberapa hal di dalam kamar tamu, diantaranya, Serena Anggrek Hotel Syariah medan tidak menyediakan fasilitas sajadah dan Al-Qur'an diseluruh kamar hotel, sehingga tamu tidak bisa melakukan ibadah shalat dan membaca Al- Qur'an di dalam kamar mereka, tidak tersedianya akses pornografi dan tindakan asusila. Bagi tamu yang non-muhrim yang ingin bertemu harap menemuinya di lobby atau luar kamar.

d. Kamar Mandi Tamu

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis Serena Anggrek Hotel Syariah Medan belum sepenuhnya menyediakan peralatan yang lengkap di kamar mandi tamu untuk bersuci seperti shower , sabun dan kloset. Selain itu juga terdapat wastafel dan

cermin untuk membersihkan tangan atau mencuci muka serta tempat sampah dibawah wastafel untuk membuang kotoran didalam kamar.

e. Dapur

Berdasarkan observasi penulis, dapur / pantry khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal. Dapur yang ada di Serena Anggrek Hotel Syariah seluruhnya mengolah makanan dan minuman yang halal dan dijamin kehalalannya oleh manajemen hotel.

f. Ruang Ibadah

Ruang ibadah (Musholla) Serena Anggrek Hotel Syariah memiliki ruang ibadah di lantai dasar, tersedianya perlengkapan shalat yang baik dan kurang terawat, namun suasana tempat ibadah juga diperhatikan dengan pencahayaan yang cukup terang dan tersedia sirkulasi udara yang baik, lalu tersedianya juga tempat berwudhu yang bersih dan terawat, instalasi dan saluran pembuangan air dengan kondisi baik. Namun tidak adanya pemisah antara laki-laki dan perempuan didalam ruangan musholla baik dalam mengambil wudhu maupun ruang shalat.

i. Interior/Ornamen

Ornamen interior hotel Serena Anggrek Hotel Syariah Medan tidak mengarah kemusyrikan dan pornografi. Ornamen/hiasan bernuansa Islami berupa kaligrafi, dan gambar ka'bah atau masjid.

j. Kolam Renang

Serena Anggrek Hotel Syariah tidak menyediakan kolam renang.

k. Spa

Serena Anggrek Hotel Syariah tidak menyediakan produk spa.

2. Penerapan prinsip - prinsip syariah dalam hal pelayanan

a. Front Office

Dari hasil wawancara penulis, prinsip syariah yang dijumpai di kantor front office hotel seperti petugas front office melakukan

seleksi tamu bagi yang ingin menginap di Serena Anggrek Hotel Syariah harus menunjukkan KTP, dan bagi tamu pasangan/suami istri yang ingin menginap harus menunjukkan bukti seperti buku nikah. Memberikan 78 informasi masjid terdekat dengan hotel. Namun, tidak selalu memberikan informasi jadwal waktu shalat, hanya saat tamu bertanya saja. Memberikan informasi restoran/rumah makan yang halal.

b. Tata Graha

Serena Anggrek Hotel Syariah selalu menyediakan perlengkapan shalat seperti, sajadah yang bersih dan terawat di setiap kamar tamu. Namun, tidak menyediakan jadwal waktu shalat, tidak menyediakan al-Qur'an, tidak menyediakan buku do'a. Tidak menyediakan area khusus untuk shalat jum'at namun, memberi informasi masjid terdekat.

c. Makan dan Minum

Serena Anggrek Hotel Syariah tidak menyediakan makanan dan minuman yang non halal. Saat bulan puasa menyediakan ta'jil untuk berbuka puasa, dan makan untuk sahur pada bulan Ramadhan.

d. Public Bar

Serena Anggrek Hotel Syariah tidak tersedia public bar di dalamnya.

e. Olahraga, Rekreasi dan Kebugaran

Serena Anggrek Hotel Syariah tidak menyediakan pelayanan olahraga, rekreasi, dan kebugaran.

f. Kolam Renang

Serena Anggrek Hotel Syariah tidak menyediakan pelayanan kolam renang.

g. Spa

Serena Anggrek Hotel Syariah tidak menyediakan layanan spa.

h. Konsultasi

Serena Anggrek Hotel Syariah tidak menyediakan layanan

konsultasi dengan Dewan Pengawas Syariah.

i. Keramah tamahan

Karyawan Serena Anggrek Hotel Syariah memulai komunikasi atau menyambut tamu dengan mengucapkan salam.

j. Fasilitas Hiburan

Serena Anggrek Hotel Syariah tidak menyediakan layanan fasilitas hiburan.

3. Penerapan prinsip - prinsip Syariah dalam Pengelolaan Hotel

Dalam hasil wawancara penulis, Serena Anggrek Hotel Syariah belum memiliki badan hukum, standarisasi, dan izin - izin dalam mengelola usaha syariah. Seperti dalam manajemen usaha, Serena Anggrek Hotel Syariah belum menerapkan sistem jaminan halal pada makanan yang disajikan. Dan dalam sumber daya manusia, seperti masih dijumpai karyawan memakai pakaian seragam yang sopan untuk karyawan mengenakan jilbab. Terlihat juga budaya organisasi dalam lingkungan kerja seperti selalu bertegur sapa ketika bertemu, datang, dan pulang kerja. Jadi prinsip dan kaidah syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel sehingga terwujud nuansa dan suasana yang diinginkan seperti, memuliakan tamu, tentram, jujur, dapat dipercaya, konsisten, tolong - menolong dalam hal berbuat kebaikan telah diterapkan dalam operasional bisnis Serena Anggrek Hotel Syariah. Hal penerapan prinsip-prinsip syariah yang telah dilakukan Serena Anggrek Hotel Syariah berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis Serena Anggrek Hotel Syariah, Fasilitas yang tersedia : Restoran, Wifi, musholla, tempat parkir, lobby, breakfast, laundry. Persyaratan yang berkaitan dengan syariat Islam:

1. Tamu yang ingin menginap harus menunjukkan KTP / Identitas yang sama (Suami Istri) ataupun buku nikah.
2. Fasilitas musholla, namun tidak mengumandangkan azan setiap waktu sholat.

3. Tidak disetiap kamar disediakan sajadah dan Al-Qur'an.
 4. Tidak menyediakan makanan dan minuman yang beralkohol.
 5. Tidak ada hiasan / lukisan makhluk di area hotel.
 7. Tidak mengizinkan kamar hotel sebagai sarana penggunaan narkoba.
4. Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.

Realisasi terhadap Standar Operational Produk (SOP) Serena Anggrek Hotel Syariah. Serena Anggrek Hotel Syariah hanya memiliki standar operasional (SOP) secara umum, terdapat hal-hal yang diatur dalam SOP hotel konvensional seperti contoh SOP Serena Anggrek Hotel Syariah menyebutkan bahwa karyawan harus bersikap ramah, sopan dan selalu menerapkan "3S" yaitu senyum sapa dan salam. Serena Anggrek Hotel Syariah Medan belum memiliki panduan/pedoman khusus (sesuai dengan syariah) mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya produk, pelayanan dan pengelolaan sesuai dengan prinsip syariah.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Serena Anggrek Hotel Syariah Medan, analisis data dan pengecekan keabsahan data yang diperoleh dari lapangan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prinsip-prinsip syariah

Prinsip-prinsip syariah adalah menerapkan asas/dasar dalam segala aktivitas/kegiatan di kehidupan sehari-hari yang berdasarkan pada nilai-nilai syariah yang berpedoman pada al-Qur'an dan Hadist. Maka dari itu penerapan prinsip-prinsip syariah pada hotel syariah adalah menerapkan segala nilai-nilai syariah yang berpedoman pada al-Qur'an dan Hadist baik dalam bidang manajemen, kinerja karyawan, dan segala yang meliputi lingkungan hotel.

2. Penerapan Prinsip-prinsip Syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah

Serena Anggrek Hotel Syariah belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip syariah termasuk di dalamnya aturan-aturan dan kebijakan-kebijakan hotel pada keseluruhannya, seperti dalam aturan tidak diperbolehkannya tamu nonmuhrim untuk menginap, penyediaan perlengkapan ibadah, tidak menyediakan fasilitas-fasilitas terlarang serta kewajiban menutup aurat bagi semua karyawan. Serena Anggrek Hotel Syariah sudah menerapkan untuk menjaga prinsip-prinsip syariah di lingkungan hotel. Namun, masih ada kekurangan dalam hal menerapkan prinsip-prinsip syariah seperti penyediaan ruang ibadah (musholla) dan pakaian karyawan yang masih tidak sesuai prinsip syariah (memakai baju ketat, dan hijab yang tidak sesuai syariah Islam). Fasilitas Serena Anggrek Hotel Syariah saat ini belum semua menerapkan prinsip syariah

yaitu berupa perlengkapan shalat seperti sajadah, dan tidak adanya makanan haram yang disediakan hotel. Untuk fasilitas lainnya belum maksimal, akan tetapi, Serena Anggrek Hotel Syariah bisa berkomitmen untuk menjalankan bisnis secara syariah.

B. SARAN

Setelah melalui penelitian yang dilakukan di Serena Anggrek Hotel Syariah, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran, antara lain :

- a. Diharapkan Serena Anggrek Hotel Syariah selalu menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan bisnisnya dan meningkatkan kualitas pelayanan dan penambahan vasilitas yang masih kurang, dan menertibkan etika berpakaian yang sesuai dengan syariat islam.
- b. Penelitian ini bisa menjadi literatur untuk penelitian yang akan datang yang pembahasannya sama terkait penerapan prinsip-prinsip syariah dalam bisnis perhotelan syariah.
- c. Kepada pihak Serena Anggrek Hotel Syariah Medan tentang peraturan yang terkait dengan etika berpakaian bagi karyawan terkhusus karyawati.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, H. B. (2014). *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*.
- Agus Anwar, A. P. (2002). Psikologi Pelayanan. *Bandung: Alfabeta Azhari*.
- Ahmad Supadie, D. (2015). *Studi Islam III*. Pt Raja Grafindo Persada.
- Ajidin, Z. A. (2019). Analisis Penerapan Konsep Syariah pada Hotel Sago Bungsu (Tinjauan Fatwa DSN MUI NO: 108/DSN-MUI/X/2016). *Jurnal Manajemen*, 9(2), 137–150.
- Al-Qaradhawi, Y. (2013). *7 Kaidah Utama Fikih Muamalat*. Pustaka Al-Kautsar.
- Al-Qardhawi, Y., Hafidhuddin, H. B., Budiutomo, S., Tamhid, A. R. S., & Bagio, U. (1997). *Peran nilai dan moral dalam perekonomian Islam*. Rabbani Press.
- Arief, A. R. (2005). Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.(2010). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*.
- Asmuni, A., & Mujiatun, S. (2016). *Bisnis syariah: suatu alternatif pengembangan bisnis yang humanistik dan berkeadilan*.
- Azwar Saifuddin. (2010). *Metodelogi Penelitian*. Pustaka Belajar.
- Baharuddin, A. Z., & al Hasan, F. A. (2018). PERKEMBANGAN BISNIS HOTEL SYARIAH DI INDONESIA (Studi Kasus Pengembangan Hotel Syariah di Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Al-'Adl*, 11(1), 33–52.
- Basalamah, A. (n.d.). *Hadirnya Kemasan Syariah (Anwar Basalamah) HADIRNYA KEMASAN SYARIAH DALAM BISNIS PERHOTELAN DI TANAH AIR*.
- Dahnil, D. (2021). Kegiatan Sertifikasi Halal MUI Pada Hotel Grand Jamee Syariah Pada Perlindungan Konsumen. *JIMAWA: Jurnal Ilmiah*, 1(2).
- Dicky Sumarsono, C. H. A. (2014). *Dahsyatnya bisnis hotel di*

Indonesia. Gramedia Pustaka Utama.

- Emzir. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data* (3rd ed.). Rajawali Pers.
- Haide Syed Nawab, N. (2009). *Menggagas Ilmu Ekonomi Islam* (N. Haide Syed Nawab, Ed.). Pustaka Pelajar.
- Hasan, A. (2009a). *Manajemen bisnis syari'ah: kaya di dunia terhormat di akhirat*. Pustaka Pelajar.
- Hasan, A. (2009b). *Manajemen bisnis syari'ah: kaya di dunia terhormat di akhirat*. Pustaka Pelajar.
- Henderson, J. C. (2010). Sharia-compliant hotels. *Tourism and Hospitality Research*, 10(3), 246–254.
- Indonesia, D. P. N. (2002). *Kamus besar bahasa Indonesia*.
- Ismail, P. S. (2011). *Jakarta: Kencana Prenada Media Group*.
- Ismanto, K. (2009). *Manajemen syari'ah: implementasi TQM dalam lembaga keuangan syariah*. Pustaka Pelajar.
- Janitra, M. R. (2017a). *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*. Depok: Rajawali Pers.
- Janitra, M. R. (2017b). *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*. Depok: Rajawali Pers.
- Juliandi, A. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Umsu Pers.
- Komar, R. (2016). *Hotel Management; Manajemen Hotel*.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2014). *Manajemen Pemasaran jasa, Salemba Empat*. Jakarta.
- Mausu'ah fikiyah. (n.d.). Badiyatul Mujahid wa Nihayatul Muqtashi. In *Muqtashid juz 2 h*.
- Mohd Noor, M. I., Mohd Noor, F. N., & Aziz, F. Y. (2019). Pelaksanaan Wakaf dalam Industri Perhotelan Patuh Syariah. *Journal of Fatwa Management and Research*.

- Nasution, S. (2021). Konsep Pariwisata Halal Berbasis Ekonomi Kreatif Dengan Sharia Regulation dalArief, M. (2007). Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan. *Malang: Bayumedia Publishing*.
- Fatwa Dewan Syariah MUI. (2016). Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 108/Dsn-Mui/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 6–9.
- Hafidhuddin, D. (2003). *Manajemen syariah dalam praktik*. Gema Insani.
- Hasan, I. (2011). *Manajemen operasional: Perspektif integratif*. UIN-Maliki Press.
- Indonesia, M. U. (2005). *Fatwa Munas VII Majelis Ulama Indonesia*. Majelis Ulama Indonesia.
- Nasional, F. D. S. (2016). *Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia: Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah*.
- Ni'am, M. A. (2016). Metodologi Penetapan Fatwa Majelis Ulama Indonesia. *Penggunaan Prinsip Pencegahan Dalam Fatwa*.
- Rambat, L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rukin, S. P. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Salma, F. S., & Ratnasari, R. T. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya1. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori & Terapan*, 2(4), 322–339.
- Sula, M. S., & Kartajaya, H. (2006). *Syariah marketing*. Mizan Pustaka.
- Sulistyo, H. (1999). Hubungan antara kualitas dan kepuasan pelanggan dalam pembentukan intensi pembelian konsumen: studi pada empat industri jasa di Semarang. *Jurnal Bisnis Strategi*, 4(1), 8–24.
- am Meningkatkan Pendapatan dan Kesejahteraan Masyarakat di Sumatera Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 21, 252.

- Nurharani, Y., Afrilian, P., & Putra, M. D. (2021). Analisis Penerapan Prinsip Hotel Syariah Pada Hotel Satria Syariah Batusangkar. *I-TOURISM: Jurnal Pariwisata Syariah*, 1(1), 43–53.
- Pariwisata, K. (2013). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM. 53/HM*.
- Pradesyah, R. (2018). Analisis Penerapan Fatwa MUI Wisata Halal (Studi Kasus Hotel Syariah Medan). *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam*, 10(2), 334–348.
- Rika, (2022). *Serena Anggrek Hotel Syariah*
- Prihanto, H. (2018). *Etika Bisnis & Profesi: Sebuah Pencarian*. Depok: *Rajawali Pers*.
- Ramadhanu, B. (2019). *PENERAPAN PRINSIP SYARIAH DALAM MANAJEMEN HOTEL (Studi Komparatif pada G Hotel Syariah dan Hotel Bandara Syariah)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Rani, W. S. D. (2016). *Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam Di Hotel Syariah Yogyakarta (Studi Pada Hotel Namira Syariah Dan Hotel Syariah Wisma Nendra) The Application Of The Values Of Islamic Business*.
- Ririn Tri Ratnasari_Karya Ilmiah06_Jurnal Ekonomi Syariah Teori & Terapan; Vol. 2, No. 4, April 2015; (n.d.).
- Septiningrum, S. Y. (2020). *IMPLIKASI PENCABUTAN PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA NOMOR 2 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN USAHA HOTEL SYARIAH DI SYARIAH HOTEL SOLO*.
- Sholahuddin, H. M. (2013). *Kamus Istilah Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sofyan, R. (2011a). *Bisnis syariah, mengapa tidak?: pengalaman penerapan pada bisnis hotel*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sofyan, R. (2011b). *Bisnis syariah, mengapa tidak?: pengalaman penerapan pada bisnis hotel*. Gramedia Pustaka Utama.

- Solihin, I. (2012). *Manajemen Strategi* (I. Solihin, Ed.). Erlangga.
- Sri, D., Pujihartati, H., & Si, M. (n.d.). *PERGESERAN FUNGSI HOTEL OLEH*.
- Sudaryono, D. (2015). Pengantar Bisnis, Teori dan Contoh Kasus. *Penerbit Andi Yogyakarta*.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*, 225.
- Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Supardi, Ed.). UII Press.
- Tisnawati Sule, Prof. Dr. E. D. (2016). *Manajemen Bisnis Syariah* (Prof. Dr. E. Tisnawati Sule, Ed.). PT Refika Aditama.
- Ulfa, M. (2012). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah di Hotel Arini Syari'ah Surakarta. *Naskah Publikasi*.
- Utami, S. P., Fauziah, E., & Bayuni, E. M. (2017). *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Hotel Narapati Indah Bandung)*.
- UU Nomor 10 Tahun 2009*. (n.d.).
- Veithzal, R., & SE, M. M. (2013). *Islamic Economics and Finance*. Gramedia Pustaka Utama.
- Wayan Suwithi, N. (2013). *INDUSTRI PERHOTELAN Kelas X Semester 1*.
- Widyarini, W., & Kartini, F. (2014). Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Hotel Syariah. *Ekbisi*, 9(1).
- Yusanto, M. I. (2002). *Menggagas Bisnis Islami*. Gema Insani.
- Yusof, M. F. M., dan Hospitaliti, J. P., & dan Perniagaan, F. K. (2011). Hotel Patuh Syariah (Shariah Compliant Hotels) Sebagai Produk Baru Industri Pelancongan Malaysia. *Prosiding PERKEM VI, JILID, 2*, 477–480.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20248 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
 http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Bila menjawab surat ini agar ditunjukkan Nomor dan tanggalnya.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada Yth : Dekan FAI UMSU
 Di
 Tempat

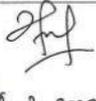
07 Rajab 1443 H
 08 Februari 2022 M

Dengan Hormat,
 Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lisa Novira
 NPM : 1801280065
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Kredit Kumalatif : 3,62



Mengajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Label Halal, dan Lokasi Terhadap Minat Beli di Warung Ramen So Joy	-	-	-
2	Analisis Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Pada Serena Anggrek Hotel Syariah	 5-2-2022	Uswah Hasarah, Mei	 09/02/22
3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi dan Cita Rasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Ramen So Joy	-	-	

NB: Mahasiswa yang bersangkutan sudah mendownload dan mencetak buku panduan skripsi FAI UMSU. Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
 Hormat Saya

 Lisa Novira

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Elta niw/jawab surat ini agar diterbitkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati S.Pd., M.Si.
Dosen Pembimbing : Uswah Hasanah, S.Ag., M.A

Nama Mahasiswa : Lisa Novira
Npm : 1801280065
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Pada Serena Anggrek Hotel Syariah

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
20-04-2022	Revisi Rumusan Masalah	1	
07-06-2022	Sesuai panduan penulisan kualitatif - Revisi Jilid file masalah	2	
13-06-2022	- Bant kerangka penulisan penelitan - Peglas kabul idat file masalah	3	
17-06-2022	ACG Seminar Proposal	4	

Medan, 18 Juni 2022



Diketahui/Ditetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Ditetujui
Ketua Program Studi

Isra Hayati S.Pd., M.Si.

Pembimbing Proposal

Uswah Hasanah, S.Ag., MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [f unsumedan](#) [i unsumedan](#) [t unsumedan](#) [u unsumedan](#)

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila diperlukan surat ke agas/daerah/lembaga
Nomor dan tanggalnya

BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH/ BISNIS MANAJEMEN SYARIAH

Pada hari **Sabtu** telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Manajemen Bisnis Syari'ah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Lisa Novira
NPM : 1801280065
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Judul Proposal : Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syari'ah Pada Serena Anggrek Hotel Syari'ah

Disetujui / Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	Tambahan kata Hotel yn.
Bab I	- Uraian teori prinsip syariah dari fatwa DSN-MUI - Uraian kualitas pelayanan.
Bab II	- Teori kualitas pelayanan - kerangka penelitian, Prinsip syariah berdasarkan fatwa DSN-MUI
Bab III	- Metode dan jumlah penelitian empiri celuh - referensi ada-cukup dan relevan - Word dan layout sudah rapi.
Lainnya	
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Tim Seminar

Ketua Program Studi


Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Sekretaris Program Studi


Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si

Pembimbing


Uswah Hasanah, S. Ag., MA

Pembahas


Dr. Sugianto, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat tel agar diarahkan
Memor dan Tanggapan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsunedan](https://www.facebook.com/umsunedan) [umsunedan](https://www.instagram.com/umsunedan) [umsunedan](https://www.youtube.com/umsunedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra hayati, S.Pd., M.Si
Dosen Pembimbing : Uswah Hasanah, S.Ag.,M.A

Nama Mahasiswa : LISA NOVIRA
Npm : 1801280065
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Serena Angrek Hotel Syariah Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
21-08-2022	Tambahkan profil objek penelitian	<i>[Signature]</i>	
27-10-2022	Buat struktur organisasi perusahaan, dan misi	<i>[Signature]</i>	
09-05-2022	Buat pedoman wawancara	<i>[Signature]</i>	
27-05-2022	Prele sidang mega hijau	<i>[Signature]</i>	

Medan, 29 September 2022

Diketahui/Ditetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Ditetujui
Ketua Program Studi

Isra hayati, S.Pd., M.Si

Pembimbing Skripsi

Uswah Hasanah, S.Ag.,M.A

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Lisa Novira
NPM : 1801280065
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah
JUDUL SKRIPSI : Analisis Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah
Pada Serena Anggrek Hotel Syariah Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 27 September 2022

Pembimbing



Uswah Hasanah, S.Ag.MA

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI



Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

DAFTAR RIWAYAT HDUP

DATA PRIBADI

Nama : LISA NOVIRA
NPM : 1801280065
Tempat/Tgl Lahir : Medan, 20 November 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Gaperta Ujung Gg. Mesjid Ar-rahman No. 15C
Status : Belum Menikah
No HP : 082163383923
Email : lisanovira69@gmail.com

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : H. Ramlan Teguh
Nama Ibu : Hj. Farida
Alamat Orangtua : Jl. Gaperta Ujung Gg. Mesjid Ar-rahman No. 15C

PENDIDIKAN FORMAL

SD Negeri 064983 : Tamat Tahun 2011
SMP AMANAH-1 : Tamat Tahun 2014
SMA Kartika 1.2 Medan : Tamat Tahun 2017
S1 umsu : Tamat Tahun 2022

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat yang sebenar-benarnya dan rasa tanggung jawab.

Medan, 27 September 2022

Penulis

Lisa Novira

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan Yang Akan Diajukan Kepada Manajer Hotel

Nama : Merry

Jabatan : General Manager

Tanggal Riset : 28 Agustus 2022

1. Apakah ada kendala dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah di Serena Anggrek Hotel Syariah ini?

Jawab : Kendala sudah pasti ada. Setiap usaha yang dijalankan sudah pasti ada kendala yang dihadapi. Namun untuk menghadapi kendala, kita mengantisipasi dengan cara-cara seperti tetap menerapkan prinsip-prinsip syariah. Karena kami sangat yakin dan percaya kalau kita berusaha/berbisnis dijalan Allah, Insya Allah akan dipermudah Allah.

2. Peraturan apa saja yang berlaku bagi tamu yang akan menginap di Serena Anggrek Hotel Syariah?

Jawab : Peraturan yang berlaku bagi tamu hampir sama dengan hotel-hotel pada umumnya, yakni tamu yang ingin check in harus membawa KTP, tidak diperbolehkan membawa barang-barang haram, seperti miras, narkoba, dan lainnya, dan tidak menimbulkan keributan/kegaduhan yang membuat pengunjung lain terganggu. Bedanya terletak pada bagi tamu pasangan/suami istri yang ingin menginap harus menunjukkan identitasnya, seperti buku nikah, jika tidak ada kita tidak dapat menerima begitu saja.

4. Peraturan apa saja yang berlaku bagi karyawan Serena Anggrek Hotel Syariah?

Jawab : Berpakaian sopan, bagi karyawan wanita memakai jilbab, bersikap ramah tamah, mengutamakan kepentingan tamu, dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

5. Bagaimana Standart Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan di Hotel Serena Anggrek Hotel Syariah Medan? Apakah sama dengan hotel-hotel umum lainnya?

Jawab : Pada prinsipnya SOP yang diterapkan di Serena Anggrek Hotel Syariah Medan ini sama dengan hotel-hotel lainnya. Cuma kita menambah satu item yakni yang ingin menginap bagi pasangan yang muhram wajib menunjukkan buku nikah.

6. Apakah ada tindakan khusus pihak manajemen menanggapi karyawan/tamu yang tidak mematuhi peraturan yang berlaku?

Jawab : Tentu. Bagi tamu yang tidak mematuhi aturan akan kami tegur dan kami beri peringatan. Kemudian, bagi karyawan yang tidak mematuhi aturan juga akan kami tegur dan jika terus-terusan akan kami ambil tindakan pemecatan.

7. Apakah ada sarana ibadah bagi pengunjung Serena Anggrek Hotel Syariah? Apa saja bentuknya?

Jawab : Ada, namun kami masih belum menyediakan sajadah di setiap kamar untuk tamu yang ingin melaksanakan sholat.

8. Apakah Serena Anggrek Hotel Syariah sudah memiliki badan hukum?

Jawab : Pasti, semua perusahaan harus mempunyai badan hukum seperti data-data perusahaan, standarisasi, izin-izin karena ini suatu perusahaan. Makanya kami juga mengurus izin-izin dan lain sebagainya sama seperti perusahaan-perusahaan lainnya.

B. Pertanyaan Yang Akan Diajukan Kepada Resepsionis Hotel

Nama : Wardo

Jabatan : Resepsionis

Tanggal Riset : 28 Agustus 2022

1. Apakah ada seleksi tamu untuk menginap di Serena Anggrek Hotel Syariah ?

Jawab : ada

2. Jika ada, bagaimana cara menyeleksinya ?

Jawab : Mulai dengan meminta tamu untuk menyerahkan salinan identitas diri yang masih berlaku, apabila ada 2 orang tamu maka 2 identitas yang diminta dan harus alamat yang sama dan status perkawinan yang sama pula.

3. Bagaimana cara menghadapi dan mengatasi tamu yang menyimpang dari syariat islam ?

Jawab : Akan kami tolak menginap di Serena Anggrek Hotel Syariah dengan cara menjelaskan akan ketentuan yang sudah berlaku di Serena Anggrek Hotel Syariah bahwasanya pihak hotel tidak mengizinkan siapapun menginap di sini yang melanggar atau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Apakah bisnis hotel berbasis syariah dapat menekan perilaku disasosiatif masyarakat?

Jawab : Iya, terutama untuk tamu yang akan menginap serta para karyawan yang bekerja di Hotel Serena Anggrek karena dalam operasionalnya Hotel Serena selalu memegang pada prinsip-prinsip syariah sehingga perilaku disasosiatif itu tidak akan terjadi.

5. Jika iya, bagaimana cara mewujudkannya dan apa kendalanya ?

Jawab :

a. Dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam semua aspek, baik dari penyediaan produk, pelayanan dan pengelolaan salah satunya yaitu melakukan seleksi kepada tamu yang akan menginap sudah sedikit menurunkan perilaku disasosiatif yang biasa terjadi.

b. Kendalanya adalah tidak semua orang yang akan menginap memahami konsep hotel syariah sehingga perlu adanya penjelasan supaya mereka paham akan konsep hotel syariah.

6. Apakah ada program khusus yang dilakukan oleh pihak Serena Anggrek Hotel Syariah untuk menekan perilaku disasosiatif masyarakat ?

Jawab : Tidak Ada.

7. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip syariah di Serena Anggrek Hotel Syariah?

Jawab : Belum menyeluruh pada semua elemen usaha, mulai dari produk, pelayannya dan pengelolaan.

8. Apa kendala yang dialami dalam menerapkan prinsip – prinsip syariah di luar kantor (masyarakat) ?

Jawab : Selama ini tidak ada kendala.

9. Apakah ada reward terhadap pegawai yang melakukan pelayanan dan memiliki etika yang baik ?

Jawab : Ada reward yang diberikan oleh perusaah kepada karyawan yang memiliki prestasi, baik itu hadiah atau berupa bonus



