BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia yang merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia dan terbentang luas alam yang indah serta budaya yang tak kalah menarik tentu akan menjadi ikon wisata dunia baru apabila industri pariwisata dikelola dengan baik. Untuk memajukan pariwisata Indonesia dapat ditempuh dengan cara pendekatan atau menempatkannya dalam bingkai syariah Islam. Pariwisata syariah bukan hanya wisata religi saja seperti tempat-tempat ibadah, makam para wali, maupun peninggalan sejarah, melainkan mencakup hal lain yang lebih luas dengan melibatkan banyak industri di dalamnya seperti, restoran/usaha penyedia makan dan minum, spa, sauna/massage, biro perjalanan wisata syariah serta hotel syariah. Hal ini telah menandakan bahwa sistem ekonomi syariah telah berkembang cukup luas dari yang awalnya hanya meliputi perdagangan produk halal, berkembang ke industri keuangan dan sekarang berkembang ke *life style* yang dapat berupa *hospitality*, *recreation*, perawatan dan kesehatan dan lain sebagainnya.[1]

Dulu bila kita menyebut produk halal yang terbayang hanya produk-produk makanan, minuman, obat-obatan dan kosmetika yang memenuhi standar syariah dengan tidak mengandung alkohol atau bahan kimia yang terbuat dari bahan haram seperti unsur-unsur babi, darah atau bangkai.

[1] Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah* (Jakarta: Republika, 2012), 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemudian, masyarakat muslim menuntut akan produk syariah dalam hal perbankan, investasi, maupun kredit. Kini produk syariah telah berkembang dalam hal *lifestyle* seperti perjalanan wisata, hotel, SPA, tempat rekreasi, maupun perawatan rumah sakit.

Islam melihat pariwisata itu penting dan perlu dilakukan bagi setiap mukmin untuk mengambil pelajaran darinya. Allah berfirman:

قَدْ خَلَتْ مِنْ قَبْلِكُمْ سُنَنٌ فَسِيْرُوْا فِي الْأَرْضِ فَانْظُرُوْا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُكَذِّبِيْنَ

"Sungguh, telah berlalu sebelum kamu sunnah-sunnah (Allah), karena itu berjalanlah kamu ke (segenap penjuru) bumi dan perhatikanlah bagaimana kesudahan orang yang mendustakan (rasul-rasul)" (QS. Ali Imran : 137).[2]

قُلْ سِيْرُوْا فِي الْأَرْضِ فَانْظُرُوْا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللهُ يُنْشِئُ النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ إِنَّ اللهَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيْرٌ

"Katakanlah: Berjalanlah di bumi, maka perhatikanlah bagaimana (Allah) memulai penciptakan (makhluk), kemudian Allah menjadikan kejadian yang akhir. Sungguh, Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu" (Al-Ankabut : 20).[3]

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُوْلًا فَامْشُوْا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوْا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

"Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu yang mudah dijelajahi, maka jelajahilah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah) dibangkitkan" (Al-Mulk : 15).[4]

Dari ayat di atas sangatlah jelas bahwa Allah SWT memerintahkan kita selaku khalifah di muka bumi untuk melakukan pariwisata dan mengambil hikmah dari setiap perjalanan yang kita lalui. Nabi Ibrahim juga

[2] Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Quran Terjemah* (Depok: Al-Huda Kelompok Gema Insani, 2005), 68.
[3] Ibid., 399.
[4] Ibid., 564.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan perjalanan dari Makkah ke Palestina, Nabi Musa juga pergi dari Mesir ke Madyan, Rasulullah SAW juga melakukan perjalanan Isra' dari Masjidil Haram ke Masjidil Aqsa, mendapat perintah hijrah dari Makkah ke Madinah, empat kali melakukan perjalanan umrah dari Madinah ke Makkah, sekali menunaikan ibadah haji, bahkan ibadah haji merupakan salah satu dari lima rukun Islam. Itu semua dapat dipahami, bahwa Islam mengisyaratkan, menegaskan, mengajarkan, bahkan memerintahkan umatnya untuk banyak melakukan perjalanan, wisata, traveling guna mendapatkan *refreshing* dan pelajaran moral-spiritual.[5]

Akan tetapi, konsep pariwisata syariah telah lebih dahulu ditekuni oleh negara tetangga kita yang menamakan dirinya "*The Trully Asia*". Malaysia memulai pariwisata syariah ini sebelum banyak dilirik oleh negara lain, sehingga saat ini menjadi negara nomor satu yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan muslim. Sebagai contoh, pada tahun 2011 wisatawan muslim yang datang ke Malaysia, sebesar 24 % atau 5,8 juta jiwa dari total 24.557.200 wisatawan muslim. Sedangkan Indonesia, baru sebesar 18,24% atau 1.277.473 jiwa dari total 7.002.944 wisatawan muslim.[6]

Menurut data Cresent Rating dan Dinar Standard, pasar turis muslim global nilainya mengalahkan pasar wisata Amerika Serikat, Jerman, China, Inggris atau India. Setiap tahun, uang yang dikeluarkan oleh para turis

[5] Ahmad Zahro, "Islam dan Pariwisata", disampaikan dalam Pendidikan dan Pengembangan SDM Wisata Syariah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, UNIPDU Jombang, 2013.
[6] Sapta Nirwandar, "Pariwisata Syariah Sebagai Ikon Baru Pariwisata Nasional", makalah disampaikan dalam Pendidikan dan Pengembangan SDM Wisata Syariah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, UNIPDU Jombang, 2013.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

muslim, diperkirakan mencapai US$ 126 muliar (Rp 1.222 triliun). Angka ini nyaris menyamai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan juga lebih tinggi dari pengeluaran wisatawan Jerman yang mencapai US$ 111 miliar (Rp 1.077 triliun). Angka itu juga lebih tinggi dari total uang yang dikeluarkan seluruh wisatawan Amerika Serikat yang mencapai US$ 93 miliar (Rp 902 triliun) atau China yang mencapai US$ 65 miliar (Rp 630 triliun). Data tersebut belum termasuk wisata religi seperti haji dan umrah.[7]

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Asing Tahun 2010 – 2013, Devisa Wisman 2010–2013 dan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang dan Non Berbintang di Indonesia

Tahun	Jumlah Wisman	Devisa Wisman (Juta US$)	Tingkat Penghunian Kamar (TPK)	
			Hotel Berbintang	Hotel Non Bintang
2010	7.002.944	7.603,45	48,86	35,98
2011	7.649.731	8.554,39	51,25	38,74
2012	8.044.462	9.120,89	51,55	38,22
2013	8.802.129	10.054,15	52,22	37,34

Sumber Badan Pusat Statistik Indonesia

Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum prospek industri perhotelan di Indonesia sangat baik. Terbukti dalam empat tahun terakhir ini dari tahun 2010 hingga 2013 tingkat kunjungan wisatawan mancanegara terus meningkat sehingga mengakibatkan tingkat hunian kamar pada hotel berbintang maupun non bintang di Indonesia terus mengalami peningkatan tiap tahunnya dengan jumlah wisatawan di tahun 2010 sebesar 7.002.944 wisatawan dan bertambah menjadi 8.802.129 wisatawan di tahun 2013.

[7] Ibid., 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.2 Jumlah Tamu Indonesia pada Hotel Berbintang dan Non Berbintang di Jawa Timur Tahun 2011 - 2013

Tahun	Hotel Berbintang	Hotel Non Berbintang
2011	1.826	4.259.289
2012	1.991,5	4.990.164
2013	2.726,3	5.681.584

Sumber Badan Pusat Statistik Indonesia

Tabel 1.3 Jumlah Tamu Asing pada Hotel Berbintang dan Non Berbintang di Jawa Timur Tahun 2011 – 2013

Tahun	Hotel Berbintang	Hotel Non Berbintang
2011	200.400	344.777
2012	217.000	95.796
2013	181.200	110.764

Sumber Badan Pusat Statistik Indonesia

Kedua data tersebut menunjukkan bahwa tingkat hunian Hotel di Provinsi Jawa Timur terus mengalami peningkatan baik tamu dalam negeri maupun tamu mancanegara terlihat dari jumlah tamu hotel yang terus mengalami peningkatan di tiga tahun terakhir. Kecuali di tahun 2013, terjadi penurunan jumlah tamu asing dari tahun 2012 sebesar 217.000 menjadi 181.200 pada hotel berbintang. Akan tetapi secara keseluruhan menunjukkan bahwa umumnya jumlah tamu asing selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa pasar dari industri perhotelan di Indonesia sangat besar dan prospek industri perhotelan di Jawa Timur sangat tinggi terutama untuk mengembangan industri perhotelan syariah.

Industri pariwisata syariah khususnya mulai berkembang sejak Hotel Sofyan tercatat sebagai hotel pertama di Indonesia yang meraih sertifikasi hotel syariah dari Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(MUI). Hotel ini beralih dari hotel konvensional menjadi hotel syariah sejak tahun 1994.[8] Sebagai hotel berlabel syariah dalam menyediakan jasa pelayanan penginapannya hotel ini tidak hanya menerapkan aturan dan prosedur sesuai dengan ketentuan pemerintah dan industri saja, tapi juga ketentuan syariah turut menjadi pertimbangan.[9] Alasan yang mendasari Hotel Sofyan untuk beralih menjadi hotel syariah ketika itu adalah adanya keinginan dari pemegang saham untuk mendapat penghasilan yang halal dari usaha hotel, bersih dari yang haram dan *syubhat*. Kemudian adanya kebutuhan terhadap pedoman usaha atau terbentuknya budaya kerja perusahaan.[10]

Menyongsong tumbuhnya pasar industri pariwisata syariah domestik maupun internasional, pemerintah akhirnya mulai serius mengembangkan konsep wisata syariah di Indonesia dengan adanya kerjasama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI dengan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia dengan menyusun Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah yang mulai berlaku sejak diundangkan tanggal 17 Januari 2014 lalu.

Usaha hotel syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi prinsip-prinsip syariah sebagaimana diatur oleh fatwa

---

[8] Riyanto Sofyan sudah mencanangkan wacana atau pemikiran untuk mengelola hotel secara syariah sejak tahun 1992, akan tetapi dapat direalisasikan pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada tahun 1994.

[9] http://m.radioaustralia.net.au/indonesia/2013-11-20/bisnis-hotel-syariah-perlu-standarisasi/1222370. Diakses pada 20 November 2014.

[10] Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 87.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan/atau telah disetujui oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Penggolongan Usaha Hotel Syariah ditetapkan melalui Sertifikasi Usaha Hotel Syariah berdasarkan pada hasil penilaian atas persyaratan dasar serta pemenuhan kriteria mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan.

Dalam aspek produk, Philip Kotler mendefinisikan produk sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi dan ide. Dalam merencanakan penawaran pasarnya, hotel syariah harus melihat manfaat dari produk yang mereka tawarkan agar menambah nilai pelanggan yang lebih besar . [11]

Aspek pelayanan dalam beberapa literatur manajemen dapat dijumpai beberapa definisi konsep dari aspek pelayanan (*service*). Pelayanan dianggap sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya produk fisik dilibatkan (umpamanya, makanan dan minuman di restoran). Jadi, dalam hal ini lingkupnya adalah tawaran produk. Pelayanan dapat pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya

[11] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Gelora Aksara Pratama, 2009), 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan (*front office* atau *frontstage*).[12]

Terkait pelayanan terhadap konsumen, Islam juga mengganggap sebagai hal yang sangat penting. Mannan menjelaskan bahwa etika konsumsi dalam ekomomi Islam tidak lepas dari lima prinsip dasar meliputi: prinsip keadilan, prinsip kebersihan, prinsip kesederhanaan, prinsip kemurahan hati, dan prinsip moralitas.[13] Oleh karena itu, kelima prinsip dasar etika tersebut menjadi sangat penting pula dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen dalam bisnis perhotelan syariah.

Kemudian dalam aspek pengelolaan, setiap usaha pasti membutuhkan pengelolaan yang baik untuk menjaga kualitas produk yang dimiliki. Pengelolaan pada dasarnya merupakan pengendalian dan pemanfaatan semua sumber daya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk atau menyelesaikan suatu tujuan tertentu. Irawan mendefinisikan pengelolaan sama dengan manajemen, yaitu penggerakan, pengorganisasian dan pengarahan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai tujuan tertentu.[14]

Hotel Syariah yang merupakan usaha/bisnis yang menggunakan konsep syariah maka tidak lepas di dalamnya aturan prinsip-prinsip syariah yang menjadi ciri khas setiap unit usaha syariah. Adiwarman Karim

---

[12] Fandy Tjipto, *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: ANDI, 2008), 2.
[13] Sumar'in, *Ekonomi Islam: Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam* (Yogyakarta: Graha Iimu, 2013), 94.
[14] http://sugionomuslimin.wordpress.com/2010/11/05/konsep-pengelolaan-manajemen/. Diakses pada 23 November 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjelaskan bahwa fondasi dasar dalam rancangan membangun ekonomi Islam meliputi lima aspek berikut: [15]

1. Aqidah

   Aqidah menjadi landasan utama yang harus dimiliki seorang mukmin dalam menjalankan aktifitas ekonominya. Dengan aqidah yang kuat dia akan menjadi pribadi yang optimis menghadapi hidup, menjadi kuat ikhtiar yang didukung dengan doa, baik budi pekertinya dan tidak akan memperaktikkan cara-cara yang dilarang oleh Allah dalam melakukan aktifitas ekonomi.

2. Adil

   Keadilan merupakan tujuan dari salah satu prinsip dasar dalam Islam. Keadilan sekaligus merupakan pilar terpenting dalam ekonomi Islam. Penegakan keadilan telah ditetapkan oleh Al-Quran sebagai misi utama para Nabi yang diutus Allah, termasuk penegakan keadilan ekonomi dan penghapusan kesenjangan pendapatan.

3. Nubuwwa

   Dalam tradisi keberagamaan, gagasan nubuat sendiri termasuk dogma agama yang prinsip. Ia adalah bagian dari sikap ketundukan, sikap keimanan. Sifat kenabian ini perlu dipelajari secara mendalam sebagai jembatan dalam upaya meneladani dan mengambil pelajaran didalamnya, terutama keteladanan mengenai cara melakukan aktifitas ekonomi.

[15] Sumar'in, *Ekonomi Islam…*, 61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Khilafah atau berarti pemimpin

Kata khilafah berarti suksesi; bagaimana sesuatu mampu menciptakan kesuksesan kehidupan dunia dan akherat. Pentingnya kepemimpinan dalam Islam menjadikan konsep ini tidak dapat dilepaskan dalam pengembangan suatu usaha maupun ekonomi suatu negara secara keseluruhan.

5. Ma'ad atau Return

Setiap kegiatan dan perbuatan dari seorang muslim pasti menghasilkan efek pada dirinya maupun orang lain. Begitu halnya dalam aktivitas ekonomi, hasil merupakan salah satu tujuan yang hendak dicapai oleh seseorang. Namun, hasil dalam ekonomi islam tidak hanya berorientasi pada hasil yang berupa material. Namun juga bernilai ibadah, sehingga orientasi return bagi kaum muslim adalah dunia dan akhirat.

Akan tetapi seiring berjalannya industri perhotelan syariah yang banyak bermunculan di beberapa kota besar di Indonesia saat ini, belum semua usaha tersebut menerapkan prinsip-prinsip syariah secara keseluruhan sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Sampai saat ini baru beberapa hotel syariah yang telah tersertifikasi syariah. Ketua Asosiasi Hotel dan Restoran Syariah Indonesia (AHSIN), Riyanto Sofyan menuturkan dalam Harian Republika tanggal 30 September 2014, baru 300 restoran yang memiliki sertifikat halal, kemudian 25 hotel yang restorannya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memiliki sertifikat halal dan 10 hotel yang sudah menjalankan standar syariah dan mendapatkan sertifikat.[16]

Di Provinsi Jawa Timur sendiri, seperti yang diutarakan oleh Susiati selaku Badan Pengembangan Jasa Pariwisata Departemen Pariwisata Jawa Timur sampai saat ini belum ada Hotel Syariah yang secara resmi terdaftar di Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Timur.[17] Beliau menyatakan juga bahwa kemungkinan untuk hotel-hotel syariah lainnya yang ada di Jawa Timur belum memenuhi kriteria mutlak hotel syariah dalam Peraturan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif atau telah memenuhi tetapi belum dilakukan penilaian untuk sertifikasi.

Hal ini sungguh memprihatinkan karena sudah selayaknya industri atau usaha yang melabeli dirinya dengan nama syariah dalam penyelenggaraannya harus memenuhi prinsip-prinsip syariah, tak terkecuali usaha perhotelan syariah. Pengusaha hotel yang memiliki keinginan agar usaha perhotelannya dapat diakui sebagai Usaha Hotel Syariah harus memenuhi ketentuan dan persyaratan minimal "Kriteria Mutlak" sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 di antaranya adalah produk, pelayanan dan pengelolaan hotel.

Daerah Surabaya dan Sidoarjo sendiri sudah banyak sekali hotel yang menamakan dirinya sebagai Hotel Syariah. Seperti, Hotel Walan Syariah dan

---

[16] http://m.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/14/09/30/ncpa6f-ahsin-dorong-empat-usaha-memiliki-sertifikasi-standar-halal. Diakses pada 23 November 2014.
[17] Susiati (Biro Pengembangan Jasa Pariwisata), *Wawancara*, Surabaya, 21 Oktober 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hotel Global Syariah di sekitar Bandara Internasional Juanda. Hotel Walan Syariah merupakan hotel yang sejak awal berdirinya di telah menggunakan konsep syariah sedangkan Hotel Global Syariah adalah cabang dari Hotel Global konvensional yang menggunakan konsep syariah. Untuk wilayah Surabaya ada Hotel Syariah Walisongo, Hotel Grand Kalimas dan Hotel Mesir. Hotel-hotel tersebut ada yang sejak berdirinya telah menggunakan konsep syariah seperti Hotel Walan dan Hotel Wali Songo maupun hotel konvensional yang beralih menggunakan konsep syariah dalam operasionalnya seperti Hotel Kalimas, Hotel Mesir dan Hotel Global Syariah.

Penulis dalam hal ini melakukan penelitian pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya dengan pertimbangan hotel ini telah cukup lama mengangkat konsep syariah dan pariwisata syariah adalah ilmu baru yang telah berkembang akhir-akhir iniseiring berkembangnya ekonomi islam di Indonesia. Hotel Syariah Wali Songo Surabaya adalah hotel yang didirikan oleh Rubayan Mahri pada tahun 2011 dan hingga kini masih dikelola dan dikembangkan sebagai usaha bisnis keluarga. Hotel tersebut berdiri untuk memenuhi kebutuhan akomodasi wisatawan muslim akan hotel yang bebas *maysir* khususnya wisatawan yang berkunjung ke makam Sunan Ampel Surabaya. Untuk menjaga prinsip syariah di lingkungan hotel, menejemen hotel memiliki tata tertib yang berlaku seperti tidak diperkenankannya tamu non-muhrim untuk menginap dan setiap tamu yang berpasangan harus dapat menunjukkan identitas suami-istri atau muhrim. Disamping itu, Hotel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Syariah Wali Songo ini berlokasi di daerah wisata religi Sunan Ampel, tepat sebelum pintu masuk parkir dalam Makam Sunan Ampel Surabaya.

Sayangnya walaupun telah menerapkan seleksi bagi tamu yang ingin menginap di hotel, Hotel Syariah Wali Songo Surabaya masih harus menerapkan prinsip-prinsip syariah lainnya dalam setiap aktivitas bisnis. Di sisi lain, Hotel Syariah Wali Songo Surabaya juga belum terdaftar secara resmi pada Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jawa Timur sebagai hotel dengan konsep syariah dan belum mendapat sertifikasi untuk menjalankan usaha hotel syariah, karena berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 pasal 11 pengusaha hotel yang telah memperoleh sertifikat usaha hotel syariah yang dikeluarkan oleh DSN-MUI saja yang dapat mendalilkan diri sebagai hotel syariah. Pengusaha hotel syariah yang telah memiliki sertifikat dan dijumpai kekurangan wajib memperbaiki kekurangan yang ada dalam jangka waktu paling lama enam bulan sejak diketahui fakta kekurangan tersebut pertama kali. Apabila setelah lewat jangka waktu enam bulan sebagaimana dimaksud pengusaha hotel syariah tidak dapat memperbaiki kekurangannya, maka hotel bersangkutan dilarang menyelenggarakan usaha hotel syariah dan dilarang mendalilkan diri sebagai usaha hotel syariah.[18]

Kemudian bagi pengusaha hotel yang belum memperoleh sertifikat usaha hotel syariah yang dikeluarkan DSN-MUI, namun telah mendalilkan diri sebagai usaha hotel syariah saat berlakunya peraturan menteri diatas,

[18] Pasal 11 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wajib menyesuaikan diri dalam jangka waktu satu tahun terhitung berlakunya peraturan menteri tersebut.[19]

Dengan pertimbangan tersebut maka penulis ingin meneliti lebih lanjut penerapan prinsip-prinsip syariah yang ada pada Hotel Wali Songo ditinjau dari Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomr 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

Hal ini yang menjadi masalah utama penulis ingin angkat dalam penelitian penulisan skripsi. Karena melihat permintaan pasar wisatawan muslim dalam negeri maupun asing yang begitu besar dan cukup banyaknya hotel syariah di Indonesia yang belum mendapat sertifikasi syariah maka sertifikasi syariah menjadi sangat perlu untuk menjaga kualitas dan penerapan prinsip syariah pada industri pariwisata.

Dari uraian di atas penulis mengambil sebuah obyek penelitian sebagai judul skripsi yaitu: **Analisis Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah Pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.**

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah yang ada dalam usaha perhotelan syariah sebagai berikut:

[19] Pasal 15 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah..

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Prosedur pendirian usaha Hotel Syariah Wali Songo Surabaya
b. Penerimaan karyawan dan persyaratannya di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya
c. Produk, pelayanan, dan pengelolaan yang ada pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya
d. Persyaratan tamu yang ingin menginap di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya
e. Prospek bisnis dan laporan keuangan pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya
f. Implementasi prinsip-prinsip syariah dalam usaha Hotel Syariah Wali Songo Surabaya berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.

2. **Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pembatasan masalah agar obyek penelitian lebih terfokus atau terarah dan tidak terjebak pada wilayah-wilayah penelitian yang lain. Untuk itu penulis hanya membatasi dua masalah dari identifikasi masalah, yaitu :

a. Produk, pelayanan dan pengelolaan yang ada pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya
b. Implementasi prinsip-prinsip syariah dalam usaha Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana produk, pengelolaan dan pelayanan yang ada pada hotel syariah?
2. Bagaimana implementasi prinsip-prinsip syariah pada usaha Hotel Syariah Wali Songo Surabaya berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014?

D. Kajian Pustaka

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut penulis melakukan penelaahan karya-karya ilmiah yang berkenaan dengan penelitian yang akan diteliti dengan judul analisis produk, pelayanan, dan pengelolaan bisnis perhotelan syariah pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya. Tujuan kajian ini adalah untuk menghindari plagiasi dan tidak ada persamaan pembahasan dengan penelitian yang lain. Maka penulis perlu menjelaskan tentang topik penelitian yang penulis teliti berkaitan dengan masalah yang penulis angkat dengan judul:

Pertama, penelitian yang dilakukan Ridwan Zia Kusuma dengan judul "*Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Waroeng Taman Singosari di Semarang*". Fokus penelitian ini menjelaskan tentang pentingnya menjaga kualitas produk dan kualitas pelayanan serta kaitannya dengan keputusan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembelian konsumen.[20] Persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama menganalisis produk dan pelayanan pada bisnis jasa. Perbedaan penelitian ini dengan topik yang akan peneliti teliti adalah dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu produk dan pelayanan untuk menganalisis keputusan pembelian konsumen, sedangkan penulis menggunakan tiga variabel yaitu produk, pelayanan dan pengelolaan lalu menganalisis implementasi prinsip-prinsip syariah yang ada di dalamnya.

Kedua, penelitian Adimas Fahmi Firmansyah yang berjudul "*Praktek Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Toko Santri Syariah Surakarta*)". Fokus penelitian ini menyebutkan bahwa etika bisnis yang diterapkan toko Santri Syariah sebagian besar telah ditetapkan dan sesuai dengan kaidah-kaidah etika bisnis Islam yang dibenarkan. Hukum Islam memandang bahwa apa yang dilakukan toko Santri Syariah dalam kegiatan bisnisnya telah sejalan dengan apa yang diharapkan oleh Islam untuk niat seorang wirausahawan muslim yang menyangkut niat dalam berbisnis, cara memperoleh laba untuk kemaslahatan hidupnya, serta tanggung jawab menyebarkan nilai-nilai Islam.[21] Persamaan penelitian ini dengan topik yang diangkat penulis adalah sama-sama mengangkat subjek yang bergerak pada bisnis syariah kemudian menganalisis menggunakan pendekatan syariah dalam menjalankan usahannya. Perbedaanya, penelitian ini lebih terfokus pada penerapan etika

[20] Ridwan Zia Kusuma, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Waroeng Taman Singosari di Semarang" (Skripsi--Universitas Diponegoro, Semarang, 2011).
[21] Adimas Fahmi Firmansyah, "Praktek Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Toko Santri Syariah Surakarta)" (Skripsi--Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2013).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bisnis islam, sedangkan analisis yang dilakukan penulis menggunakan prinsip-prinsip syariah yang tercantum pada peraturan terkait.

Ketiga, penelitian Rohana yang berjudul "*Analisis Laporan Keuangan pada Perhotelan Syariah di Indonesia*". Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa laporan keuangan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kesehatan perusahaan yaitu dengan cara melakukan analisis atau interpretasi terhadap laporan keuangan. Dalam penelitian ini peneliti membandingkan laporan keuangan dari PT Sofyan Hotels Tbk yang merupakan salah satu hotel syariah dan PT. Hotel Sahid Jaya Internasional Tbk yang merupakan hotel konvensional untuk mencari perbedaan kinerja antara hotel syariah dengan hotel konvensional. [22] Persamaan penelitian ini dengan topik yang diangkat oleh penulis adalah sama-sama mengangkat subjek hotel syariah sebagai tujuan analisis dalam penelitian untuk mengetahui dan menilai kinerja hotel syariah dalam menjalankan usahanya. Perbedaanya, penelitian ini membandingkan kinerja hotel syariah dengan hotel konvensional, sedangkan penulis fokus tertuju pada satu hotel syariah saja.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui produk, pengelolaan, dan pelayanan yang ada pada Hotel Syariah.

[22] Rohana, "Analisis Laporan Keuangan pada Perhotelan Syariah di Indonesia" (Skripsi--Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, 2011).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Menilai kesesuaian penerapan praktek pelayanan, pengelolaan, dan produk yang ada dalam Hotel Syariah dengan standar syariah yang ditetapkan oleh pemerintah.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini setidaknya akan memberikan manfaat sekurang-kurangnya untuk :

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan khazanah ilmu pengetahuan kepada para akademisi guna mengetahui tentang ekonomi Islam dan unit-unit usaha syariah khususnya usaha Hotel Syariah yaitu tentang implementasi prinsip-prinsip syariah dalam standar produk, pelayanan dan pengelolaan yang telah di atur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Hotel Syariah Wali Songo Surabaya khususnya dalam menjaga prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan usaha, khususnya produk, pelayanan dan pengelolaannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Bagi tamu/pelanggan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi para tamu/pelanggan hotel untuk memilih Hotel Syariah sebagai pilihan untuk menginap, karena pada hakekatnya hotel yang menerapkan prinsip-prinsp Islam dalam usahannya sangat mengedepankan kenyamanan, keamanan dan menjaga para pelanggan dari hal yang tidak diinginkan.

c. Bagi Praktisi Perhotelan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah motivasi, wawasan, dan informasi bagi praktisi perhotelan agar dapat mengelola usaha perhotelan lebih baik lagi, terutama pada usaha hotel syariah dalam mengembangkan industri pariwisata nasional.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan dan acuan untuk mengembangkan Hotel *GreenSA* milik UIN Sunan Ampel Surabaya menjadi hotel yang berkonsep syariah.

G. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam tafsiran judul penelitian ini, maka penulis akan memaparkan pengertian yang bersifat operasional sebagai berikut :

1. Produk

Produk adalah barang yang merupakan hasil dari proses pengusahaan atau dapat pula diartikan sebagai barang yang dibuat dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditambah nilainya dalam proses produksi.[23] Produk-produk yang ada pada Hotel Syariah, dalam hal ini Hotel Syariah Wali Songo Surabaya adalah segala macam produk fisik maupun jasa yang diperuntukkan oleh manajemen hotel kepada para tamu atau pelanggan hotel tersebut.

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan cara dalam melayani, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas baik buruknya pelayanan disini adalah pelayanan sesuai dengan Islam sebagaimana usaha hotel yang mengusung konsep syariah.

3. Pengelolaan

Pengelolaan dalam Kamus Besar Bahasa Indoneia adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.[24] Dalam usaha Hotel Syariah, konsep pengelolaan harus berdasarkan dua unsur, yaitu organisasi, manajemen usaha dan sumber daya manusia.[25]

---

[23] Umi Chulsum dan Windy Noura, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Surabaya: Kashiko Surabaya, 2006), 548.
[24] Ibid., 360.
[25] Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Prinsip-Prinsip Syariah

Prinsip disini adalah asas atau dasar yang dijadikan pokok berfikir, bertindak dan sebagainya.[26] Sedangkan syariah adalah prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan/atau telah disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia.[27] Sehingga prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh Hotel Syariah adalah prinsip-prinsip syariah sesuai fatwa Majelis Ulama Indonesia.

H. Metode Penelitian

1. Data yang Dikumpulkan

Data yang dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah penelitian maka penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan sebagai berikut:

a. Data primer

1) Peraturan/regulasi tentang hotel syariah di Indonesia yaitu, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

2) Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariahyang berisikan tiga kriteria

[26] Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer* (Jakarta: Modern English Press, 2002), 1191.
[27] Peraturan Menteri pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mutlak penyelenggaraan usaha hotel syariah yaitu: produk, pelayanan, dan pengelolaan.

b. Data sekunder

Data yang terkait dengan produk, pelayanan, dan pengelolaan hotel syariah pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya baik secara langsung berupa dokumentasi, observasi dan wawancara maupun literatur terkait, yaitu:

1) Diktat Pendidikan dan Pengembangan SDM Wisata Syariah Tahun 2013.
2) Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, *Kriteria & Panduan Umum Pariwisata Syariah.*
3) Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah.*
4) Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel.*
5) Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran.*
6) Agus Sambodo, *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel.*
7) Wahyu Riani, *Manajemen Operasi Jasa.*
8) Dll.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan dua metode pengambilan data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.[28]

[28] Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), 130.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer ini diperoleh langsung dari subjek penelitian yaitu Hotel Syariah Wali Songo melalui dokumentasi, wawancara dan observasi mengenai produk, pelayanan, dan pengelolaan yang ada pada Hotel syariah Wali Songo Surabaya dengan:

1) Direktur/*Owner* Hotel Syariah Wali Songo Surabaya
2) Manajer Operasional Hotel Syariah Wali Songo Surabaya
3) Staff *Front Office* Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data pendukung yang berasal dari buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan, diantarannya adalah buku Kriteria dan Panduan Umum Pariwisata Syariah, Prospek Bisnis pariwisata Syariah, Pendidikan dan Pengembangan SDM Pariwisata Syariah, Bisnis Bebasis Syariah, serta literatur lain yang berkaitan dengan pembahasan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Secara umum dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa teknik pengumpulan data diantarannya :

a. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala-gejala

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang diselidiki.[29] Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Alat yang digunakan dalam observasi adalah dengan alat *check lists*, yaitu suatu daftar yang berisi nama-nama subjek dan faktor-faktor yang hendak diselidiki, yang bermaksud mensistematiskan catatan observasi. Alat ini lebih memungkinkan peneliti memperoleh data yang meyakinkan di bidang yang lain, sebab faktor-faktor yang akan diteliti sudah dicatat dalam daftar isian. Peneliti tinggal memberikan tanda (*check*) pada blangko itu untuk tiap subjek yang diobservasi.[30]

Penulis menggunakan observasi partisipasi pasif (*passive participation*): *means the research is present at the same of action but does not interest or participate*. Jadi dalam hal ini peneliti datang di tempat kejadian orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.[31] Observasi yang dilakukan penulis adalah pada setiap produk, pelayanan dan pengelolaan pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.

b. Wawancara

Wawancara sebagaimana yang diutarakan Estenberg "*a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint*

[29] I Gusti Bagus Rai Utama dan Ni Made Eka Mahadewi, *Metodologi Penelitian Priwisata dan Perhotelan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), 52.
[30] Ibid., 55.
[31] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 227.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

construction of meaning about a particular topic". Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.[32] Dalam hal ini adalah segala informasi yang berhubungan dengan produk, pelayanan dan pengelolaan yang ada pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan cara wawancara langsung baik secara struktur maupun bebas dengan pihak Hotel Syariah Wali Songo Surabaya, khususnya direktur, manajer operasional dan karyawan yang menjalankan operasional Hotel Syariah Wali Songo kesehariannya.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya momumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.[33] Data-data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder, yaitu berupa dokumen yang berhubungan dengan pelaksanaan usaha Hotel Syariah Surabaya.

Dokumen-dokumen tersebut meliputi :

1) Profil perusahaan yang berisi gambaran umum dari Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.

[32] Umar Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen…,* 231.
[33] Ibid., 240.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Struktur organisasi Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.
3) Produk, pelayanan dan pengelolaan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.
4) Perkembangan bisnis Hotel Syariah Wali Songo.
5) Serta hal-hal yang bersangkutan dengan pengumpulan data.

4. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini dikelola menggunakan penelitian deskriptif analitis. Jenis penelitian ini, dalam deskripsinya juga mengandung uraian-uraian, tetapi fokusnya terletak pada analisis hubungan antara variabel yaitu produk, pelayanan dan pengelolaan pada Hotel Syariah Wali Songo.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik pengolahan data sebagai berikut:

a. *Editing,* yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.[34] Dalam hal ini penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah saja.
b. *Organizing,* yaitu menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis.[35] Penulis melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan untuk dianalisis dan

[34] Ibid., 243.
[35] Ibid., 245.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyusun data tersebut dengan sistematis untuk memudahkan penulis dalam menganalisa data.

c. Penemuan Hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.[36]

5. **Teknis Analisis Data**

Data yang telah berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan.[37] Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.[38]

Peneliti menggunakan teknik ini karena yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dimana memerlukan data-data untuk menggambarkan suatu fenomena yang apa adanya (alamiah), sehingga benar salahnya sudah sesuai dengan peristiwa yang sebenarnya. Kemudian data tersebut diolah dan dianalisis dengan pola pikir induktif yang berarti pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat

[36] Ibid., 246.
[37] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 143.
[38] Moh Nazir, *Metode Penelitian…*, 63.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

khusus kemudian diteliti, dianalisis dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai isi skripsi ini dan agar mudah dipahami, maka diperlukan suatu sistematika penulisan yang sederhana sehingga pembaca tidak kesulitan dalam membaca maupun memahami isi dari skripsi ini. Sistematika penulisan ini merupakan suatu pembahasan secara garis besar dari bab-bab yang akan dibahas, yaitu:

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab kedua, dalam bab ini merupakan landasan teori yang bertujuan agar dapat mengetahui tinjauan dari berbagai segi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Usaha Hotel Syariah. Dalam bab ini menguraikan tentang pengertian pariwisata syariah, kriteria umum pariwisata syariah, perbandingan pariwisata syariah dengan lainnya, dan pengembangan destinasi pariwisata syariah di Indonesia. Dalam bab ini juga menguraikan tentang pengertian Hotel Syariah, ragam dan jenis-jenis hotel, klasifikasi hotel syariah di Indonesia, serta produk, pelayanan, dan pengelolaan hotel syariah berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hotel Syariah. Kemudian diuraikan juga prospek bisnis usaha Hotel Syariah, demografi pasar muslim dan kekuatan daya beli turis muslim

Bab ketiga, adalah bab data penelitian yang membahas Hotel Syariah Wali Songo Surabaya yang memberi gambaran umum usaha tersebut, meliputi: profil Hotel Syariah Wali Songo Surabaya yaitu tentang sejarah berdirinya Hotel Syariah Wali Songo Surabaya, lokasi, susunan pengurus Hotel Syariah Wali Songo Surabaya, tata tertib tamu Hotel Syaraih Wali Songo Surabaya, produk dan layanan pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya serta perkembangan bisnis Hotel Syariah Wali Songo Surabaya. Kemudian diuraikan pula implementasi prinsip-prinsip syariah pada Hotel Syariah Wali Songo dalam hal produk, pelayanan, dan pengelolaan.

Bab keempat, berisi mengenai analisis produk, pelayanan, dan pengelolaan Hotel Syariah Walisongo Surabaya dan implementasinya dalam menerapkan prinsip-prinsip Syariah sesuai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah meliputi analisis produk, pelayanan, dan pengelolaan pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.

Bab kelima, merupakan penutup, yang di dalamnya memuat kesimpulan dan saran yang merupakan upaya memahami jawaban-jawaban atas rumusan masalah dan juga berisi tentang kata penutup dan daftar pustaka sebagai referensi dalam penulisan penelitian ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id