

**ANALISIS FASILITAS DAN LAYANAN HOTEL SYARIAH
DALAM MENINGKATKAN MINAT PENGUNJUNG
PERSPEKTIF PARIWISATA HALAL**

**(Hotel Walan Syariah, Desa Betro, Kec. Sedati, Kabupaten
Sidoarjo)**

SKRIPSI

Oleh :

FARZAN FAUZAN NIZAR

NIM : G04219029



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2023

PERNYATAAN

Saya, Farzan Fauzan Nizar, G04219029, menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang dibuat oleh peneliti merupakan hasil alami dari penelitian ilmiah bukan dari hasil copy paste maupun pencurian hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan peneliti
2. . Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini peneliti buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 6 April 2023



SEPULUH RIBU RUPIAH
10000
METERAI TEMPEL
2CF82AKX143081092

Farzan Fauzan Nizar

G04219029

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “ANALISIS FASILITAS DAN LAYANAN HOTEL SYARIAH DALAM MENINGKATKAN PENGUNJUNG PERSPEKTIF PARIWISATA HALAL (Studi Pada Hotel Walan Syariah, Desa Betro, Kec. Sedati, Kota Sidoarjo)” yang ditulis oleh Farzan Fauzan Nizar, NIM G04219029 ini telah diperiksa dan disetujui untuk di munaqosahkan.



Surabaya, 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Lilik Rahmawati, S.Si., M.E.I

NIP. 198106062009012008

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FASILITAS DAN LAYANAN HOTEL SYARIAH DALAM MENINGKATKAN MINAT PENGUNJUNG PERSPEKTIF PARIWISATA HALAL

(Studi Pada Hotel Walan Syariah, Desa Betro, Kec. Sedati, Kota
Sidoarjo)

Oleh

Farzan Fauzan Nizar

NIM: G04219029

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal dan dinyatakan
memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji :

1. Dr. Lilik Rahmawati, S.Si., M.E.I
NIP. 198106062009012008
(Penguji 1)
2. Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001
(Penguji 2)
3. Dr. Bakhrul Huda, Lc., M.E.I
NIP. 198509042019031005
(Penguji 3)
4. Siti Kalimah M.Sy
NIP. 198707272022032001
(Penguji 4)

Tanda Tangan

.....
.....
.....
.....

Surabaya, 14 April 2023



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.

NIP. 197005142000031001



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Farzan Fauzan Nizar
NIM : G04219029
Fakultas/Jurusan : FEBI
E-mail address : fahrazenabusuaafyan@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Analisis Fasilitas dan Layanan Hotel Syariah Dalam Meningkatkan Minat Pengunjung Perspektif Pariwisata Halal (Hotel Walan Syariah, Desa Betro, Kec. Sedati, Kabupaten Sidoarjo) beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 September 2023

Penulis

Farzan Fauzan Nizar

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Fasilitas dan Layanan Hotel Syariah dalam Meningkatkan Pengunjung Perspektif Pariwisata Halal”. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan lebih dalam perihal fasilitas dan layanan Hotel Walan syariah dan juga Untuk menganalisis apakah dengan berbasis syariah dapat menarik pengunjung, didalam penelitian ini tentunya peneliti menggunakan aturan Kemenparekraf sebagai aturan legalitas pemerintah dan fatwa DSN – MUI sebagai pedoman hukum syariahnya.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif, sumber – sumber yang digunakan dalam pengambilan penelitian ini ialah observasi lapangan, wawancara langsung, dan dokumentasi. Rumusan masalah yang di buat oleh peneliti meliputi, bagaimana fasilitas dan layanan Hotel walan syariah dan bagaimana analisis fasilitas dan layanan Hotel Walan Syariah dalam menarik minat pengunjung.

Berdasarkan Hasil dari penelitian ini ialah bahwasannya Hotel Walan Syariah sudah memiliki kriteria atau legalitas yang di buat oleh pemerintah, khususnya Kemenparekraf, tapi disisi lain, Hotel Walan syariah masih belum memiliki sertifikasi legalitas Hotel Syariah dari MUI. Meskipun Hotel Walan Syariah sudah memenuhi beberapa kriteria yang di buat dalam fatwa MUI. Melalui penelitian ini.

Peneliti memiliki saran dan harapan kedepannya perihal Hotel Walan Syariah, yaitu agar Hotel syariah selalu konsisten dengan layanan dan promosi dengan masyarakat luas, dan juga keluhan – keluhan yang di bicarakan oleh pengunjung perihal fasilitas dan layanan bisa di perbaiki untuk kedepannya, hal tersebut sangatlah penting, karena apabila hal tersebut tidak di perbaiki untuk kedepannya bisa memberikan kesan buruk oleh pengunjung yang pernah berkunjung ke Hotel walan Syariah.

Kata Kunci : Fasilitas dan Layanan, Pengunjung, Hotel, Hotel walan Syariah

DAFTAR ISI

Table of Contents

SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1 Hotel	10
2.1.1 Pengertian	10
2.1.2 Hotel syariah	13
2.2 Pedoman Penyelenggaraan Hotel syariah	14
2.1.3 Regulasi Kemenparekraf dan fatwa DSN – MUI	14
2.3 Teori Pariwisata Halal	17
2.3.1 Hak hak Wisatawan	20
2.4 Fasilitas	25
2.4.1 Indikator-Indikator Fasilitas	27
2.5 Layanan	29
2.5.1 Jenis Layanan Hotel	30
2.5.2 Indikator Pelayanan Berbasis Syariah	35
2.6 Teori Minat Pengunjung Hotel	36
2.6.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi minat konsumen	38

2.6.2 Indikator Minat Pengunjung.....	38
2.7 Penelitian Terdahulu.....	39
2.8 Kerangka Konseptual	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Jenis Penelitian	51
3.2 Lokasi Penelitian	51
3.3 Jenis dan Sumber Data	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5 Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Hotel Walan Syariah.....	57
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
4.3 Analisis Pembahasan Penelitian.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	94
Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara.....	94
Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara	95
Lampiran 3 : Dokumentasi Surat Izin Penelitian	96
Lampiran 4 : Wawancara.....	97
Lampiran 5 : Wawancara.....	98
Lampiran 6 : Wawancara.....	100
DAFTAR GAMBAR.....	.
Gambar 4.1 Area Lobby	61
Gambar 4.2 Area Parkir Hotel Walan Syariah.....	62
Gambar 4.3 Musholla Hotel	63
Gambar 4.4 Lorong Hotel.....	63
Gambar 4.5 Perbandingan Pengunjung.....	65
DAFTAR TABEL
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34

Tabel 2.2 Kerangka Konseptual.....	42
Tabel 3.1 Pihak yang di Wawancara	46
Tabel 4.1 Struktur Organisasi.....	51
Tabel 4.2 daftar harga kamar Hotel Walan Syariah	75



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Islam adalah satu-satunya agama yang sempurna yang mengatur seluruh sendi kehidupan manusia dan alam semesta. Kegiatan perekonomian manusia juga diatur dalam Islam dengan prinsip ilahiyyah. Harta yang ada pada kita, sesungguhnya bukan milik manusia, melainkan hanya titipan dari Allah S.W.T agar dimanfaatkan sebaik-baiknya demi kepentingan umat manusia yang pada akhirnya semua akan kembali kepada Allah S.W.T untuk dipertanggungjawabkan. Ekonomi Islam titik berangkatnya dari Allah, tujuannya mencari ridho Allah dan caranya tidak bertentangan dengan syariat Allah.

Islam sebuah sistem yang komprehensif telah memiliki dasar dalam mengaplikasikan sistem ekonomi di tengah – tengah masyarakat. Ada tiga pilar yang menjadi dasar pelaksanaan ekonomi Islam yaitu; Pertama, adanya aturan yang jelas dalam norma- norma perilaku individu dan institusi dalam membuat keputusan ekonomi yang berdasarkan kepada Al-Qur'an dan Sunnah. Kedua, zakat sebagai dasar dalam kebijakan fiskal. Ketiga, larangan terhadap praktek riba dalam bentuk bunga dalam berbagai aktifitas ekonomi, konsep inilah yang kemudian dikenal sebagai rukun ekonomi Islam.

Berbisnis merupakan suatu hal yang tidak mudah dan banyak menghadapi tantangan untuk mempertahankan eksistensinya, terutama dimasa globalisasi sekarang ini. Ada sebuah hadis yang tersebar dikalangan orang awam sebagai

motivasi untuk berbisnis atau menjadi pedagang, “sembilan dari sepuluh pintu rezeki ada dalam perdagangan”. Bisnis memiliki makna dasar sebagai “ the buying and selling goods and service”. Maksudnya adalah jual beli dengan pelayanan yang baik. Menurut Straub and Atneer (1994), bisnis adalah suatu organisasi yang menjalankan aktivitas produksi dan penjualan barang-barang dan jasa-jasa yang diinginkan oleh konsumen untuk memperoleh profit.

Penerapan merupakan hal terkait dengan praktek atau pelaksanaan sedangkan prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang atau kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berpikir dan bertindak. Sementara itu, syari'ah berasal dari kata syara'a yang secara bahasa berarti jalan menuju sumber air, ini dapat pula diartikan sebagai jalan ke arah sumber pokok kehidupan.² Jadi penerapan prinsip - prinsip syariah pada hotel syariah adalah pelaksanaan pedoman - pedoman dalam operasional bisnis sehari - hari dengan berdasarkan nilai - nilai syariah.

Ketika suatu bisnis dikaitkan atau didasarkan kepada prinsip - prinsip agama seperti yang dikatakan dalam pembahasan ekonomi syariah tentunya berkaitan erat dengan norma - norma yang terkait dengan perekonomian dalam sistem Islam. Karena aktifitas perekonomian berbasis syariah merupakan praktik ekonomi yang syarat dengan nilai - nilai keIslaman yang harus dipedomani oleh para pelakunya dalam berkonsumsi, berproduksi dan berbisnis.³ Bisnis Islam dikendalikan dengan aturan halal dan haram baik dalam cara perolehannya maupun pemanfaatannya. Sementara bisnis akan mendesain sebaik mungkin aturan - aturan dan syarat - syarat

dalam menjalankan bisnisnya. Sementara bisnis non Islam tidak memperhatikan halal dan haram dalam perencanaan, pelaksanaan, dll.

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya seperti perbankan syaria'ah, asuransi syaria'ah, dll hingga sektor bisnis dibidang perhotelan juga menerapkan prinsip syariah. alhasil, tidak sedikit Hotel yang mulai menerapkan prinsip - prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya.

Munculnya Hotel syariah di tanah air belakangan ini, tentunya berdasar atas kebutuhan pasar tersebut yang bersumber atas sajian spritual Islami, namun pada pelaksanaannya, Hotel syariah belum menjadi tawaran akomodasi yang menarik bagi seluruh kalangan. Hotel syariah masih terdengar asing di masyarakat.

Tidak bisa dipungkiri jika beberapa pemilik Hotel syariah memberanikan diri mengoperasikan usahanya hanya atas dasar pemahaman keIslaman pribadi mereka sendiri sehingga kualitas pengelolaan dan pengoperasiannya kadang masih belum maksimal. Dan banyak pembisnis Hotel syariah yang lebih mengimplementasikan konsep Hotel syariah mereka berdasarkan aturan-aturan Islam yang didapat hanya melalui konsultasi langsung kepada pemuka agama Islam, Ulama, maupun Ustadz setempat. Salah satunya Hotel Walan Syariah yang merupakan salah satu jenis Hotel yang menerapkan syariat Islam, yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya. Untuk menjaga

prinsip syariah di lingkungan Hotel, manajemen Hotel memiliki tata tertib yang berlaku seperti tidak diperkenalkannya tamu non-muhrim untuk menginap dan setiap tamu yang menginap harus dapat menunjukkan identitas suami istri atau muhrim. Disamping itu Hotel Walan Syariah berlokasi di Betoro, Jl. Raya Sedati Agung No.1, Dukuh, Sedati Agung, Kec. Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61253, Sayangnya walaupun telah menerapkan seleksi tamu bagi yang ingin menginap di Hotel. Hotel Walan Syariah masih harus menerapkan prinsip - prinsip lainnya dalam setiap aktivitas bisnisnya.

Hotel Walan syariah ialah Hotel yang berdiri pada bulan Juni Tahun 2012, sebuah Hotel yang memiliki konsep syariah di karenakan mengikuti lokasi dan aturan sekitar, Sebuah gedung yang tempat yang cukup strategis, karena terletak 7-10 menit dari bandara juanda, yang memiliki visi menjadi Hotel transit yang nyaman dan memiliki misi menjadi Hotel transit pilihan utama di sekitar juanda, terletak di tempat yang banyak penduduk dan memiliki harga yang masih terjangkau, pendirian Hotel Walan syariah juga sebetulnya memiliki hal yang berbeda dari yang lain, karena Hotel – hotel yang berada sekitar bandara juanda rata – rata ialah Hotel Konvensional, yang artinya, kemunculan Hotel Walan Syariah bisa memberikan solusi bagi pengunjung muslim yang menginginkan Hotel atau Penginapan yang bernuansa syariah atau islami.

Kemunculan Hotel Walan Syariah di daerah bandara juanda memiliki prospek yang cukup baik, diantaranya sebagai transit jamaah umroh dan haji dari daerah yang jauh, transit rombongan suatu organisasi atau komunitas, dan tentunya

Hotel Walan Syariah cocok sebagai transit bagi rombongan jama ah muslim yang sedang melakukan suatu perjalanan atau kegiatan.

Peneliti tertarik untuk meneliti Hotel Walan syariah karena kemunculan Hotel Walan syariah memberikan sisi positif bagi masyarakat sekitar dan masyarakat muslim yang sehabis naik atau turun dari pesawat, Tapi bagaimanapun juga, Peneliti melakukan penelitian lebih dalam perihal Hotel Walan Syariah terutama pada fasilitas, layanan, dan hal – hal yang memiliki kaitannya dengan teori menarik pengunjung hotel. Saat peneliti melakukan pra penelitian, Peneliti menemukan beberapa permasalahan yang cukup signifikan, terutama pada fasilitas dan layanan, peneliti menemukan komplain – komplain dari pengunjung perihal fasilitas dan layanan yang di berikan oleh Hotel Walan syariah, dimulai dari Pelanggan merasa kurang puas akan kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak Hotel, baik itu pemesanan lewat online, via telepon, dan pelayanan reseptionist. Kurangnya perawatan pada fasilitas Hotel seperti properti kamar mandi, cat tembok yang kusam, beberapa AC yang rusak, dan fasilitas lainnya. Fasilitas tempat parkir yang sempit bagi pengunjung Hotel Walan Syariah. Promosi yang di lakukan oleh pihak Hotel Walan syariah masih kurang maksimal, baik itu di dunia maya maupun secara langsung.

Dalam penelitian ini, Fasilitas Hotel Syariah merupakan hal yang penting, di dalam Fasilitas yang baik merupakan suatu kebutuhan konsumen ketika menginap di Hotel yang membuat konsumen betah dan nyaman selama menginap di Hotel tersebut. Seperti fasilitas AC, WIFI, tempat tidur yang nyaman dan fasilitas-fasilitas lainnya. Untuk fasilitas yang disediakan oleh Hotel Syariah,

tentunya tidak berbeda jauh dengan Hotel konven,hanya saja Hotel syariah menghilangkan unsur – unsur yang sekiranya di larang oleh agama. Seperti halnya menyediakan khamer, wanita, tempat karoeke dan lain sebagainya. Fasilitas yang di sediakan oleh Hotel syariah tentunya memiliki nuansa keagamaan yang kental, artinya nuansa saat pengunjung memasuki Hotel syariah sangat terasa nuansa islaminya.

Sama Halnya dengan Fasilitas Hotel Syariah, Layanan Hotel yang bernuansa syariah juga sangatlah penting,kriteria umum perihal layanan syariah yang baik ialah pegawai atau orang yang bekerja di Hotel berbasis syariah tentunya memakai kata – kata islami dalam penerapannya, seperti memberikan salam saat interaksi dengan pengunjung Hotel, memberikan kalimat yang baik saat berbincang, dan tentunya mengucapkan salam kembali saat setelah berbincang dengan pengunjung Hotel.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada Hotel Walan Syariah bahwa Hotel Walan Syariah belum sepenuhnya menerapkan prinsip - prinsip syariah. Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas terkait Analisis Fasilitas dan layanan Hotel Syariah Dalam meningkatkan Minat pengunjung maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang “Analisis Fasilitas dan Layanan Hotel Syariah Dalam meningkatkan Minat Pengunjung Perspektif Pariwisata Halal”.

1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah

Adapun identifikasi yang muncul dari permasalahan di atas ialah :

1. Pelanggan merasa kurang puas akan kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak Hotel, baik itu pemesanan lewat online, via telepon, dan pelayanan reseptionist.
2. Kurangnya perawatan pada fasilitas Hotel seperti properti kamar mandi, cat tembok yang kusam, beberapa AC yang rusak, dan fasilitas lainnya.
3. Fasilitas tempat parkir yang sempit bagi pengunjung Hotel Walan Syariah.
4. Promosi yang di lakukan oleh pihak Hotel Walan syariah masih kurang maksimal, baik itu di dunia maya maupun secara langsung.

Untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan judul penelitian, maka peneliti membatasi pada

1. Pelanggan merasa kurang puas akan kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak Hotel, baik itu pemesanan lewat online, via telepon, dan pelayanan reseptionist yang menyebabkan penurunannya pada minat pengunjung Hotel.
2. Kurangnya perawatan pada fasilitas Hotel seperti properti kamar mandi, cat tembok yang kusam, beberapa AC yang rusak, dan fasilitas lainnya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka di peroleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana fasilitas dan layanan hotel Walan syariah ?

2. Bagaimana analisis fasilitas dan layanan hotel Walan syariah dalam menarik minat pengunjung perspektif Pariwisata halal ?

1.4 Tujuan Penelitian

Sebagaimana Rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan lebih dalam perihal fasilitas dan layanan Hotel Walan syariah.
2. Untuk menganalisis apakah dengan berbasis syariah dapat menarik pengunjung

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Salah satu manfaat teoritis yang bisa di ambil dari penelitian ini ialah dapat memberikan wawasan baru bagi pembaca yang ingin memperdalam ilmu pengetahuan, khususnya ilmu tentang perhotelan dan Hotel berbasis syariah, dan juga yang terakhir, penelitian ini juga di harapkan bisa merubah dan memberikan wawasan baru bagi masyarakat umum tentang perbedaan antara hotel konven dan hotel syariah, karena bagaimanapun munculnya lebel syariah di beberapa aspek bisnis khususnya perhotelan itu sebagai penambah atau pembaharu bagi aspek tersebut.

2. Manfaat Praktis

Bagi Hotel Walan syariah betro, sidoarjo dapat menjadi bahan rujukan agar lebih teliti lagi dan bijaksana dalam fasilitas dan pelayanan hotel berlabel syariah, dan juga agar layanan dan fasilitas yang ada di hotel walan syariah memenuhi kriteria pemerintah dan MUI, dan yang terakhir, penelitian ini juga di harapkan bisa menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan layanan dan fasilitas hotel berbasis syariah.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Hotel

2.1.1 Pengertian

Hotel ialah suatu bangunan yang di sediakan bagi publik secara luas atau umum untuk pengunjung yang ingin mendapatkan fasilitas, layanan, makanan, dan minuman dan pelayanan lainnya (Bagyono dan Ludfi Orbani).

Istilah Hotel menurut *Hotel Proprietors Act, 1956*, adalah : Hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang di terima tanpa adanya perjanjian khusus (Agus Sulatyo, 1999).

Sedangkan Pengertian hotel yang di muat oleh *Grolier Electronic Publishing Inc.* menyebutkan bahwa Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan – pelayanan lain untuk umum (Agus Sulatyo). Pemerintah menurunkan peraturan yang di tuangkan dalam surat keputusan Menparpostel No. KM37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan usaha dan penggolongan Hotel. Bab I, Pasal I, ayat (b) dalam SK (Surat Keputusan) tersebut menyatakan bahwa Hotel adalah suatu

jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial.

Setelah pengertian Hotel itu seperti apa, selanjutnya kita melihat berbagai tingkatan layanan Hotel, sebagaimana kita ketahui, di Hotel sendiri memiliki berbagai tingkatan Hotel, mulai dari bintang 1 sampai bintang 5, lalu setelah kita mengetahui tingkatan Hotel, kita akan mengetahui berbagai jenis Hotel, di sinilah kita akan mengurutkan berbagai jenis hotel menurut *United State Lodging Industry*, menurut United state Lodging Industry hotel di bagi menjadi 3, yaitu :

1. *Transient Hotel*, ialah Hotel yang keberadaanya atau letaknya di tengah kota, biasanya Hotel ini biasa di kunjungi oleh para pebisnis dan turis.
2. *Residential Hotel*, ialah Hotel yang pada dasarnya ialah rumah berbentuk Apartemen dengan kamar kamarnya, dan disewakan bulanan atau tahunan, di resident hotel juga menyediakan fasilitas layaknya hotel – hotel lainnya, seperti restoran, pelayanan makanan yang bisa di antar ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar.
3. *Resort Hotel*, ialah Hotel yang umumnya berlokasi di tempat – tempat wisata, dan juga menyediakan tempat – tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas kofrensi untuk tamu – tamunya (Agus Sulatiyono).

Dari Pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan bangunan fisik menyediakan jasa

penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial, yang di maksud dengan di kelola secara komersial adalah dikelola dengan memperhitungkan untung atau ruginya,serta yang utama adalah bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya (Agus Sulatियोno). Dalam keputusan Menparpostel tersebut di atas, bahwasannya ada perbedaan antara Hotel dengan Penginapan atau Losmen, di dalam keputusan Menteri pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi tersebut di jelaskaskan dalam (pasal 2) bahwasannya Penginapan atau Losmen tidak termasuk dalam pengertian Hotel. Pengertian Penginapan atau Losmen adalah suatu usaha komersil yang menggunakan seluruh atau sebagian dari suatu bangunan yang khusus di sediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan sewa kamar untuk menginap. Dari penjelasan singkat barusan bahwasannya pembeda dengan Hotel adalah penginapan tidak menyediakan pelayanan makanan dan minuman atau jasa penunjang lainnya.

Sekilas melihat sejarah perkembangan Hotel modern di Indonesia itu diawali dengan di bukanya Hotel Indonesia di Jakarta pada tahun 1962. Untuk mengetahui lebih dalam atau secara pasti perihal kapan sebenarnya Hotel pertama kali di negara Indonesia yang di kelola secara komersil itu sulit, karena tidak ada bukti otentik atau sejarah yang tertulis perihal pendirian Hotel pertama kali di negara Indonesia, tetapi dalam catatan sejarah, waktu jaman penjajahan Belanda di Indonesia itu sudah terdapat

usaha akomodasi yang di kelola secara komersil,meskipun pengelolaannya masih belum terbilang modern saat ini (Agus Sulatiyono).

Setelah Kemerdekaan Negara Indonesia atas Belanda, para pengusaha nasional (termasuk pengusaha akomodasi dan penginapan) pada waktu itu membentuk suatu asosiasi yang di sebut dengan Organisasi Perusahaan Sejenis (OPS) (Agus Sulatiyono). Seiring dengan berkembang dan kemajuan Hotel di negara Indonesia maka pemerintah selaku regulator khususnya Departemen Pariwisata, Pos, dan telekomunikasi melalui Direktorat Jendral Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan usaha dan penggolongan Hotel (SK.No.KM37/PW.304/MPPT-86). Pengelolaan Hotel tersebut di tandai dengan bintang, yang disusun mulai dari hotel berbintang 1 sampai dengan yang tertinggi adalah hotel dengan berbintang 5.

2.1.2 Hotel syariah

Hotel Syariah adalah Hotel yang struktur,layanan,operasional,dan lain sebagainya telah menyesuaikan dengan prinsip – prinsip syariah atau pedoman syariat islam, itu semua dilakukan guna memberikan suasana yang tentram, sehat, berkah, baik, dan tentunya bersahabat bagi tamu yang berkunjung ke hotel syariah,baik itu pengunjung muslim maupun non-muslim.

Hotel syariah adalah Hotel yang dalam rangka penyediaan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minuman serta jasa lainnya, yang bukan

saja memenuhi ketentuan persyaratan dari pemerintah khususnya Kemenparekraf tapi juga ketentuan perintah Allah S.W.T atau syariat islam,yang dimana dalam hal ini syariat tentang Hotel syariah di rangkum oleh fatwa DSN – MUI.

Hotel syariah juga merupakan salah satu bisnis islami yang harus di dasarkan atas nilai – nilai syariah, baik dalam pelayanannya maupun fasilitasnya. Hotel Syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, di kelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang di tetapkan oleh pemerintah,industri,dan syariat.

2.2 Pedoman Penyelenggaraan Hotel syariah

2.1.3 Regulasi Kemenparekraf dan fatwa DSN – MUI

Dalam Pembuatan hotel, khususnya hotel syariah, tentunya kita harus mematuhi regulasi atau aturan yang di buat oleh pemerintah dan juga fatwa dari DSN MUI, hal itu dilakukan agar pendirian hotel sudah ter sertifikasi dengan legal dan halal, mulai dari surat tanah yang ingin di bangun, Izin mendirikan bangunan (IMB), Foto copy Pemohon, Foto copy persetujuan Prinsip, foto copy Nomor pokok Wajib Pajak (NPWP), Foto copy izin Ganguan (HO), Foto copy piagam penggolongan kelas usaha,dan memenuhi sertifikasi halal MUI.

Dalam pembangunan hotel yang berbasis syariah, tentunya bukan hanya regulasi pemerintah yang di perhatikan, tetapi juga fatwa yang

dikeluarkan oleh DSN MUI, hal itu dikarenakan agar hotel yang berbasis syariah mempunyai pedoman yang resmi dalam membuat atau membangun hotel yang berbasis syariah, di fatwa MUI juga sudah di jelaskan kriteria – kriteria apa saja yang harus di perhatikan dalam pembuatan hotel berbasis syariah.

Untuk perundang – undangan yang di keluarkan oleh pemerintah, itu termaktub dalam Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif PM.53/HM.001/MPEK/2013 dan Permen Parekraf No 12 tahun 2019, tentang standart Usaha Hotel dimana setiap Hotel wajib memiliki sertifikasi usaha pariwisata. Dan Untuk yang fatwa DSN MUI, itu termaktub dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia No :108/DSN – MUI /X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan prinsip syariah.

Dalam mensertifikasi Hotel oleh Kemenparekraf, ada beberapa tahapan yang harus di penuhi oleh seorang pengusaha yang ingin membangun Hotel, Di antaranya sebagai berikut :

- a. *Persyaratan dasar*, Persyaratan dasar merupakan syarat wajib yang harus di penuhi bagi seorang pengusaha atau suatu jasa pariwisata dalam membuat Hotel, hal ini agar seorang pengusaha atau jasa yang bergerak di bidang wisata bisa mendapatkan sertifikasi oleh pemerintah, syarat dasar tersebut meliputi, Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), Sertifikasi Laik Sehat, dan Sertifikasi Laik air.

- b. *Produk usaha Hotel*, Penyediaan jasa dan fasilitas di dalam Hotel, baik itu berupa kamar Hotel di dalam Bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya.
- c. *Produk layanan Hotel*, Suatu tahapan yang memberikan keringanan melalui prosedur standart pelayanan.
- d. *Produk Pengelolaan Hotel*, Suatu sistem tata kelola dalam menjalankan seluruh kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan usaha.

Didalam fatwa MUI, banyak hal – hal yang perlu di perhatikan dalam membuat suatu Hotel, terutama pada fasilitas dan layanan, itu dilakukan karena, dalam membuat Hotel berbasis syariah, Hotel wajib meninggalkan unsur – unsur yang berbau maksiat, syirik, haram, dan hal – hal yang di larang oleh agama, itu juga sebagai pembeda antara Hotel konvensional dan Hotel syariah.

Aturan atau fatwa perihal hotel berbasis syariah, sudah di jelaskan di fatwa DSN MUI, yang tertulis dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia No. 108/DSN – MUI/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah. Aturan yang dikeluarkan pemerintah dan fatwa DSN MUI, bisa di lihat di lampiran.

2.3 Teori Pariwisata Halal

Istilah pariwisata halal dalam literatur disamakan dengan beberapa istilah seperti *syaria tourism*, *islamic tourism*, *halal friendly tourism destination*, *halal travel*, *halal lifestyle*, *friendly travel destinations* (Noviantoro dan Zurohman). Dari berbagai terminologi yang beragam tersebut istilah wisata islami dan halal merupakan yang paling sering digunakan diberbagai literatur (Eka Dewi Satriana dan Hayyun Durrotul Faridah).

Sekilas definisi tersebut menunjukkan pengertian yang hampir sama, namun menurut Battour dan Ismail bahwa penggunaan terminologi wisata halal dan islami berbeda. Wisata islam seperti menjelaskan aktifitas atau produk tertentu yang “islami” yakni memberikan indikasi bahwa aktivitas atau produk tersebut sepenuhnya memenuhi syariat islam (yang mungkin tidak berlaku pada setiap produk dan atau kegiatan pariwisata halal).

Selain itu penggunaan istilah islami hanya diterapkan pada hal yang berhubungan langsung dengan iman dan ajaran islam (seperti hukum islam/syariah, nilai-nilai islam, prinsip dan keyakinan, serta ibadah islam). Sementara pariwisata halal didefinisikan sebagai setiap objek atau tindakan pariwisata yang diperbolehkan menurut ajaran islam untuk digunakan atau dilibatkan oleh umat islam dalam industri pariwisata.

Dengan definisi tersebut menganggap hukum islam (syariah) sebagai dasar untuk menyampaikan produk dan layanan pariwisata kepada

target pelanggan yang mayoritas beragama islam, seperti hotel halal, resor halal, restoran halal dan perjalanan halal. Selain itu definisi ini juga mengklaim bahwa lokasi, aktifitas tersebut tidak terbatas pada dunia muslim, oleh karena itu termasuk layanan dan produk yang dirancang untuk pelancong muslim di negara muslim dan non-muslim. Dan juga menganggap tujuan perjalanan tidak harus religius, dimana hal tersebut menjadi salah satu motivasi umum pariwisata(Mohamed Battour dan Mohd Nazari Ismail).

Namun menurut Khan dan Callanon dalam Satriana dan Faridah penggunaan terminologi tersebut relatif dan berbeda dari satu negara dengan negara lainnya, seperti malaysia menggunakan islamic tourism centre yang merupakan badan penasehat untuk kementerian pariwisata. Di Turki menggunakan terminologi halal holiday sebagai upaya mempromosikan wisata halalnya. Sedangkan di Indonesia menggunakan wisata syariah (sharia tourism) untuk mempromosikan wisatanya(Satriana dan Faridah).

Dalam fatwa DSN-MUI disebutkan bahwa pariwisata syariah adalah pariwisata yang sesuai dengan prinsip syariah. Kemudian destinasi wisata syariah adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang didalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas ibadah dan umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan yang sesuai dengan prinsip syariah(Fatwa DSN-MUI).

Wisata Syariah bukan hanya sekedar wisata religi atau ziarah saja, namun lebih dari itu. Wisata syariah dinilai sebagai cara baru untuk mengembangkan pariwisata Indonesia yang menjunjung tinggi budaya dan nilai – nilai islami tanpa menghilangkan keunikan dan orisinalitas daerah(Aan Jaelani). Wisata syariah atau halal ini tidak bersifat eksklusif, namun inklusif bagi semua wisatawan (Muslim dan Non-Muslim), karena inti dari wisata halal menekankan prinsip – prinsip syariah dalam pengelolaan, pelayanan yang santun dan ramah bagi semua wisatawan dan lingkungan sekitarnya(Ibid., hlm. 17).

Menurut Noviantoro bahwa destinasi wisata syariah sebenarnya tidak dapat digolongkan secara spesifik, akan tetapi untuk memenuhi standar menuju pariwisata yang syariah setidaknya terdapat fasilitas yang menunjang kebutuhan wisatawan muslim seperti menyediakan makanan halal, tempat sholat (mushala), toilet atau kamar mandi untuk berwudhu, arah kiblat dikamar hotel, informasi waktu shalat, pelayanan saat bulan ramadhan, pencantuman label halal dan tidak halal untuk mengetahui produk yang dikonsumsi oleh muslim, serta tempat rekreasi yang memisahkan antara pria dan wanita. Bisa juga ditambahkan interpretasi objek wisata yang dimasukan unsur nilai – nilai islam sebagai pengingat dan renungan bagi wisatawan muslim, selain itu juga kondisi masyarakat yang saling melengkapi guna terwujudnya destinasi wisata sesuai dengan prinsip syariah(Noviantoro dan Zurohman).

Dalam konteks yang luas, kepariwisataan berbasis syariah mencakup segala layanan yang bebas alkohol, keuangan islami, makanan berbasis syariah, saluran TV yang bebas dari acara – acara yang tidak islami, kolam renang terpisah (laki-perempuan), fasilitas peribadatan, transportasi terpisah (laki-perempuan) yang dapat diakses melalui darat, udara dan air, hotel yang memenuhi persyaratan syariah (keluarga/individu, check in perempuan lajang/sendirian), sanitasi yang baik dan bersih dan lain sebagainya (Priyadi).

2.3.1 Hak hak Wisatawan

Wisatawan adalah orang yang berwisata; pelancong; atau turis. Dalam bahasa Arab ia diterjemahkan sebagai —al-sā'ihl yang merupakan isim fā'il dari kata sāḥa yasīḥu sayḥan wa sayḥānan wa siyāḥatan wa suyūḥan dan bermakna seseorang yang berjalan di muka Bumi. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, bahwa berwisata dalam teks klasik Islam cenderung menunjukkan untuk suatu perjalanan yang mengarah pada suatu ibadah. Namun di era sekarang sebuah wisata mempunyai pengertian khusus yang berbeda dengan makna klasik tersebut hal ini sebagaimana pengertian wisata menurut UU No 10 tentang kepariwisataan tahun 2009 dan Organisasi Pariwisata Dunia.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa wisatawan adalah seseorang yang tidak sedang berada di tempat biasa ia tinggal/mukim. Menurut Fatimah, jika wisatawan tersebut orang Muslim dan berada di tempat wisata

yang dikuasai oleh orang Muslim maka wisatawan tersebut dapat dinamakan dengan al-sā'ih al-dākhlī (wisatawan lokal), sedang jika wisatawan tersebut non Muslim dan berada di tempat wisata yang dikuasai oleh orang Muslim maka ia dapat dinamai dengan sebutan al-musta'min (Fāṭimah Ismā'īl Muḥammad Mash'al, —Ḥuqūq al-Sā'ih fī al-Islām, 4).

Dengan demikian kedudukan wisatawan dalam literatur klasik fikih dapat dimasukkan pada bab tentang al-musta'min. Al-musta'min sendiri adalah seseorang yang ingin menjalin perikatan damai dengan memasuki daerah orang Muslim, tidak bermaksud untuk menetap melainkan sebab ingin berniaga, mencari pengetahuan, melancong dan lain sebagainya. Maka al-musta'min di era sekarang, menurut Fatimah adalah wisatawan yang dalam syariah Islam terkategori sebagai al-dhimmī (jika sedang berwisata di daerah kekuasaan kaum Muslim).

Ibn Qayyim membagi non Muslim menjadi dua; ḥarbī (yang dapat diperangi) dan ahl al-'ahd (yang ada perjanjian damai). Ahl al-'ahd oleh beliau dibagi menjadi tiga; ahl al-dhimmah, ahl hudnah, dan ahl amān, sedangkan sarjanawan klasik lainnya kebanyakan menyamakan kata 'ahd dan dhimmah. Ahl al-dhimmah dan ahl hudnah terletak pada pembayaran jizyahnya, yaitu bahwa ahl al-dhimmah adalah non Muslim yang menjalin perjanjian dengan kaum Muslim dengan membayar jizyah dan mereka mendapat hak dan kewajiban sama persis seperti kaum Muslim dan dapat mukim di wilayah kaum Muslim secara permanen. Sedangkan ahl hudnah

adalah non Muslim yang menjalin perdamaian atas keamanan harta, jiwa atau wilayahnya secara temporer. Ahl hudnah tidak membayar jizyah pada kaum Muslim, mereka bermukim di wilayahnya sendiri yang tidak diterapkan atasnya hak dan kewajiban kaum Muslim, hak dia hanya tidak akan diperangi oleh kaum Muslim dan ahl hudnah ini juga disebut ahl 'ahd atau ahl sulh (Abū _Abd Allāh Muḥammad bin Abū Bakar bin al-Qayyim al-Jawziyah, *Aḥkām Ahl al-Dhimmah*, vol. 2 (Riyadh: al-Mu'tamin li al-Tawzī_, 1997), 874).

Al-musta'min atau ahl amān sendiri didefinisikan Ibn Qayyim sebagai seseorang yang datang ke wilayah kaum Muslim tanpa bermaksud mukim (ghayr istiṭān) di situ, mereka ada empat macam yaitu para duta/utusan, saudagar, mustajir (orang yang tertarik mempelajari Islam), dan peziarah. Hukum atas mereka adalah tidak boleh bagi kaum Muslim untuk memerangi, memenjarakan dan tidak pula dibolehkan meminta jizyah. Wajib bagi kaum Muslim untuk berbagi pengetahuan syariah pada seorang mustajir sehingga dia dapat diharapkan memeluk Islam. Jika keempat macam musta'min ini berkehendak untuk melawan kaum Muslim, maka mereka tidak boleh diperangi sampai mereka telah berada kembali di wilayah mereka (Abū _Abd Allāh Muḥammad bin Abū Bakar bin al-Qayyim al-Jawziyah, 2:874).

Berdasar pada QS. Al-Tawbah [9]: 6 yang memaparkan tentang kewajiban kaum Muslim untuk mempersilahkan non Muslim yang meminta perlindungan keamanan untuk masuk dan bermukim di wilayah kaum

Muslim, maka dengan perkenanan kaum Muslim yang demikian ini diharapkan dapat membuat non Muslim tersebut tertarik pada ajaran Islam. Begitu juga seorang wisatawan yang telah mendapat akses masuk area wisata kaum Muslim harus mendapat jaminan keamanan atas jiwanya.

QS. Al-Tawbah [9]: 6 juga menyatakan bahwa pemberi akses harus juga dapat menjamin keselamatan harta bawaan yang dibawa oleh wisatawan. Begitu juga harus menyediakan sarana ibadah sehingga wisatawan dapat tergugah untuk beribadah. Hal terakhir ini bahkan menjadi maksud disyariatkannya akad dhimmah (perlindungan). Akad dhimmah sebagaimana Hadis Nabi saw. harus dapat dilakukan oleh segenap kaum Muslim di daerah tersebut, sebagaimana beliau saw. bersabda:

وَدِمَّةُ الْمُسْلِمِينَ وَاحِدَةٌ يَسْعَى بِهَا أَدْنَاؤُهُمْ فَمَنْ أَحْفَرَ مُسْلِمًا فَعَلَيْهِ لَعْنَةُ اللَّهِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالنَّاسِ أَجْمَعِينَ لَا يُقْبَلُ مِنْهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ عَدْلٌ وَلَا صَرْفٌ⁶⁴

"(Perjanjian) perlindungan kaum muslimin itu satu kesatuan, (dapat) diupayakan oleh kalangan paling bawah di antara mereka. Barangsiapa merusak janji seorang muslim, maka laknat Allah, para Malaikat dan laknat seluruh manusia akan tertimpa kepadanya, tidak akan diterima darinya pada hari kiamat tebusan amalan wajib atau pun amalan sunnahnya."

Ibn Hajar kala menjelaskan kata dhimmat al-muslimīn wāḥid dalam Hadis di atas berkata; "yakni bahwa perlindungan yang mereka berikan adalah benar. Apabila salah seorang di antara mereka (kaum Muslim)

memberikan perlindungan kepada seorang non Muslim, maka orang selainnya (maksudnya segenap muslim yang lainnya) diharamkan untuk mengganggu orang non Muslim itu. Sebuah pemberian perlindungan memiliki beberapa syarat yang sudah dikenal. Imam Baidhawi berkata; makna al-dhimmah (perlindungan) adalah al-‘ahd (perjanjian), dinamakan demikian sebab saat seseorang yang memberikan perlindungan itu akan dicela bila menyia-nyiakannya. Jadi pemberian perlindungan dapat dilakukan oleh orang yang terpandang atau tidak, baik perempuan ataupun yang laki-laki dari kalangan Muslim. Jika ada seorang Muslim yang telah memberi perlindungan atas seorang non Muslim maka segenap Muslim yang lain tidak dapat membatalkannya(5 Ahmad bin ‘Alī bin Ḥajar al-‘Asqalānī, *Fath al-Bārī Sharḥ Ṣaḥīḥ al-Bukhārī*, vol. 4 (Kairo: Dār alRayyān li al-Turāth, 1986), 1).

Melihat kondisi saat ini yang tidak ada lagi labelling dār al-islām dan dār alḥarb maka membicarakan hak-hak wisatawan akan lebih relevan jika dikomparasikan sekurang-kurangnya sebagai ahl amān atau al-musta‘min. Sehingga hak-hak wisatawan yang dapat diperoleh dari penyedia wisata adalah; Pertama, mendapat perlindungan jiwa; Kedua, akses peribadatan, dengan mudah mendapatkan tempat atau informasi berkenaan ibadah maḥdah dan ghayr maḥdah; Ketiga, terjamin keamanan atas harta bawaan; Keempat, akses fasilitas wisata yang diperjanjikan; dan Kelima, terjaga dari kezaliman. Hak-hak ini pada awalnya memang teruntuk bagi non Muslim dan wajib atas orang Muslim yang menguasai wilayah untuk

memberikannya dalam konsep ahl amān (al-musta'min atau al-mustajīr), namun dapat diterapkan sebagai hak wisatawan non Muslim saat berwisata di wilayah yang dikelola oleh orang Muslim, begitu juga dapat diterapkan sebagai hak wisatawan Muslim yang bahkan dengan memakai qiyās alawlā sebab ada ikatan sesama saudara seagama. Maka wisatawan Muslim yang masuk di area wisata yang dikelola oleh orang Muslim hak-haknya harus lebih diperhatikan dengan tanpa mereduksi hak-hak wisatawan non Muslim.

2.4 Fasilitas

Sebuah hotel biasanya menawarkan berbagai macam fasilitas penunjang kebutuhan tamunya. Disamping menawarkan makanan dan penginapan, hotel modern juga menyediakan banyak kemewahan hidup. Para tamu dapat memakai kembali baju yang sudah dicuci dan distrika, menelepon teman atau relasi bisnis dari dalam kamar, membeli bahan bacaan, baju dan barang pribadi lainnya, merapikan rambut, membeli baju atau mengatur segala perjalanannya. Hotel-hotel besar menyediakan segala fasilitas yang dibutuhkan tamunya, seperti pertokoan, pusat-pusat hiburan dan fasilitas kesehatan (Wahyuningrum, 2010).

Menurut Wahyuningrum, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda-benda dan uang (Wahyuningrum, 2010). Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia, fasilitas adalah sesuatu yang dapat membantu

memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya. Menurut Salim, Fasilitas adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas, dan sebagainya(Salim, 2009).

Dengan demikian fasilitas adalah suatu kebutuhan konsumen ketika menginap di hotel yang membuat konsumen betah dan nyaman selama menginap di hotel tersebut. Seperti fasilitas AC, WIFI, tempat tidur yang nyaman dan fasilitas-fasilitas lainnya.

Untuk fasilitas yang disediakan oleh Hotel Syariah, tentunya tidak berbeda jauh dengan Hotel konven,hanya saja Hotel syariah menghilangkan unsur – unsur yang sekiranya di larang oleh agama. Seperti halnya menyediakan khamer, wanita, tempat karoeke dan lain sebagainya. Fasilitas yang di sediakan oleh Hotel syariah tentunya memiliki nuansa keagamaan yang kental, artinya nuansa saat pengunjung memasuki Hotel syariah sangat terasa nuansa islaminya.

Kamar Hotel yang sudah menyediakan peralatan sholat khususnya mushaf, dan juga memberikan petanda tentang arah kiblat agar pengarahannya kiblat sholat lebih jelas. Untuk stasiun televisi dan fasilitas media sosial yang di sediakan oleh Hotel, alangkah baiknya diberikan suatu pengamanan tertentu agar penayangan televisi maupun media sosial terhindar dari hal – hal yang buruk maupun tercela. Bagi Hotel syariah, alangkah baiknya di buat masjid tersendiri bagi para tamu maupun pengunjung, agar ibadah mereka semakin mudah, walaupun semisal pihak Hotel tidak mampu

membangun masjid tersendiri, alangkah baiknya saat membangun Hotel, pastikan pembangunan tersebut dekat dengan masjid sekitar, jangan jadikan tempat ibadah hanya sekadar syarat untuk memenuhi label syariah.

Terdapat fasilitas Kolam renang tertutup bagi para muslimah. Jika tidak memungkinkan, di buatlah penjadwalan khusus waktu berenang khusus muslimah. Namun tentu saja harus di upayakan tidak pada tempat yang benar – benar terbuka dan leluasa di akses sebagaimana layaknya kolam renang hotel secara umum. Di hotel syariah, tentunya semua hal khususnya bernuansa syariah, terutama hal makanan dan minuman, biasanya di hotel biasa atau konven, mereka menyediakan seperti tempat karaoke, alkohol dan hal – hal haram lainnya, di Hotel syariah seperti minuman ber alkohol, makanan haram, dan pengadaan tempat – tempat maksiat tentunya wajib di hindari.

2.4.1 Indikator-Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono indikator fasilitas ada enam yaitu sebagai berikut:

a. Pertimbangan/Perencanaan Spasial.

Aspek-aspek seperti proporsi, testur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b. Perencanaan Ruangan.

Unsur ini mencakup perencanaan interior dari arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahannya.

c. Perlengkapan/Perabotan.

Perlengkapan/perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna barang para pelanggan. Yang dimaksud dengan perlengkapan dalam penelitian ini yaitu seperti ketersediaan listrik, meja dan kursi, internet hot spot area, lukisan atau bacaan, peralatan tulis dan lain-lain.

d. Tata Cahaya dan Warna.

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruang dan pengaturan pencahayaan sesuai aktifitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan klasik, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

e. Pesan –Pesan yang disampaikan secara grafis.

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau

tanda yang digunakan untuk maksud tertentu. Seperti foto, gambar warna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi (yang digunakan pada lokasi/tempat untuk konsumen).

f. Unsur Pendukung.

Keberadaaa fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya seperti tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton televisi, internetan area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya (Agus Sulastiyono).

2.5 Layanan

Banyak pengertian dan pendapat dari para pakar perihal dengan pelayanan Hotel, sebagaimana pengertian berikut, "Pelayanan itu berbentuk pelayanan barang dan jasa yang pada umumnya dikonsumsi secara bersamaan (Robert G. Murdick, Barry Render, Roberta S. Russel.).

Di sisi lain juga, pendefisian pelayanan bisa berarti suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi atau menghasilkan waktu, bentuk, tempat, dan kebutuhan atau keperluan psikologis yang di butuhkan seseorang (Agus Sulastiyono1999).

Pengertian Hotel juga sudah tertulis dalam undang – undang Menparpostel yang termaktub dalam aturan No.KM 37/PW.340/MPPT, tentang peraturan usaha dan penggolongan Hotel. Disitu di sebutkan bahwasannya Hotel ialah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan,

makan dan minum serta penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil serta memenuhi ketentuan persyaratan yang di tetapkan (Riyanto Sofyan, 2011).

Dalam Layanan berbasis syariah, tentunya kriteria yang paling umum ialah pegawai atau orang yang bekerja di Hotel berbasis syariah tentunya memakai kata – kata islami dalam penerapannya, seperti memberikan salam saat interaksi dengan pengunjung Hotel, memberikan kalimat yang baik saat berbincang, dan tentunya mengucapkan salam kembali saat setelah berbincang dengan pengunjung Hotel (Agus Sulastiyono).

2.5.1 Jenis Layanan Hotel

Ewout TH. Cassee dan Ruud Reuland membuat suatu konsep perihal jenis layanan Hotel, mereka mengatakan bahawasannya, ”jasa pelayanan bidang hotel berkaitan dengan penyediaan kamar, makanan dan minuman serta fasilitas – fasilitas penunjang lainnya untuk para tamu yang tidak hanya menghendaki kebersihan kamar atau kelezatan makananya saja, tetapi juga gaya dan cara pelayanan, kenyamanan dan keamanan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan – kebutuhan fisik dan kebutuhan sosial psikologis atau non psikologis (Agus Sulastiyono).

1. Pelayanan pemesanan Kamar

Sebelum tamu atau pengunjung menyewa kamar Hotel, tentunya pihak tamu akan menghubungi nomor telepon atau kontak Hotel yang ingin

dikunjungi, yang nantinya pihak tamu akan menanyakan perihal harga hotel, fasilitas, layanan dan lainnya perihal Hotel tersebut sebelum check in.

2. Pelayanan Penerimaan tamu

Bagian penerimaan tamu atau receptionis ialah bagian yang mendata semua tamu yang berkunjung atau check in di Hotel.

3. Pelayanan Keamanan dan kenyamanan ruangan Hotel

Salah satu bagian yang memiliki fungsi dan peranan yang cukup vital ialah bagian Tata Graha (*House Keeping*), itu berkaitan atau menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan Hotel. Tugas penting bagian tata graha mulai dari pengurusan properti Hotel sampai dengan kerapian dan kebersihan ruangan, baik itu kamar, aula, dan lain sebagainya (Agus Sulastiyono).

4. Pelayanan makanan dan minuman (*Food and Beverage*)

Di sisi lain menyediakan pelayanan akomodasi dan lain sebagainya, Hotel juga menyediakan fasilitas dan layanan makanan dan minuman, biasanya Hotel memiliki ruangan tersendiri untuk jamuan makan dan minuman. Menu juga merupakan salah satu unsur dari keseluruhan penampilan restoran, di samping itu juga mempunyai nilai sebagai alat untuk membantu menjual seluruh makanan dan minuman yang disediakan oleh Restoran tersebut.

Di dalam makanan dan minuman, pihak Hotel akan menyajikan menu yang sehat, bergizi, dan tentunya memiliki cita rasa yang tinggi, hal itu bertujuan untuk memberikan layanan yang maksimal bagi pengunjung yang check in di Hotel.

Hotel yang bernuansa syariah, tentunya menu yang disajikan, baik itu makanan dan minuman, semuanya berlabel halal, di masak dengan halal, dan bahan bakunya halal, itu bertujuan sebagai ketaatan kita kepada Allah S.W.T dan juga menerapkan syariat islam di bidang jasa perhotelan.

Allah S.W.T berfirman dalam surat al maidah ayat 90

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَمُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ
الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.”*(tafsir jalalain)

Penafsiran menurut kitab tafsir jalalain ialah Ayat ini memerintahkan kepada orang mukmin untuk menjauhi perbuatan keji seperti minum minuman keras (khamr), berjudi, mengundi nasib, karena sesungguhnya semua ini perbuatan setan. Maka jauhilah

perbuatan-perbuatan ini agar beruntung dan terhindar dari siksa Allah S.W.T.

Asbabun Nuzul dari ayat Al – Maidah ayat 90 turun berkenan dengan ketika terjadi pertengkaran antara kaum Muhajirin dengan kaum Ansar. Mereka saling membanggakan kelompok masing-masing sehingga kelompok yang lain tersinggung. Hal tersebut terjadi karena mereka dalam keadaan mabuk sehingga tidak mampu mengendalikan diri.

عن سَعْدِ بْنِ أَبِي وَقَّاصٍ أَنَّهُ نَزَلَتْ فِيهِ آيَاتٌ مِنَ الْقُرْآنِ. قَالَ: ... وَأَتَيْتُ عَلَى نَفَرٍ مِنَ الْأَنْصَارِ وَالْمُهَاجِرِينَ فَقَالُوا: تَعَالَ نُطْعِمَكَ وَنَسْقِيكَ خَمْرًا. وَذَلِكَ قَبْلَ أَنْ تُحَرَّمَ الْخَمْرُ. قَالَ: فَأَتَيْتُهُمْ فِي حَيْثُ - وَالْحَشِشُ الْبُسْتَانُ - فَإِذَا رَأْسُ جَزُورٍ مَشْوِيٍّ عِنْدَهُمْ وَزِقٌّ مِنْ خَمْرِ. قَالَ: فَأَكَلْتُ وَشَرِبْتُ مَعَهُمْ. قَالَ فَذُكِرَتِ الْأَنْصَارُ وَالْمُهَاجِرُونَ عِنْدَهُمْ، فَقُلْتُ الْمُهَاجِرُونَ خَيْرٌ مِنَ الْأَنْصَارِ. قَالَ: فَأَخَذَ رَجُلٌ أَحَدَ لَحْيَيْ الرَّأْسِ فَضَرَبَنِي بِهِ فَجَرَحَ بَأَنْفِي، فَأَتَيْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَأَخْبَرْتُهُ، فَأَنْزَلَ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ فِيَّ - يَعْنِي نَفْسَهُ - شَأْنَ الْخَمْرِ: (إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ رَجْسٌ مِنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ). (1)

Artinya : “Sa’d bin Abi> Waqqa>s} bercerita bahwa ada beberapa ayat Al-Qur’an yang diturunkan berkenaan dengan dirinya. Ia berkata, “ ... pada suatu kesempatan aku berkumpul dengan sekelompok kaum Ansar dan Muhajirin. Mereka mengajakku makan dan minum khamar—hal ini terjadi sebelum khamar diharamkan. Kami berkumpul di sebuah kebun. Di sana aku jumpai kepala unta panggang dan satu kendi khamar. Kami pun makan dan minum bersama.

*Pembicaraan pun mengalir hingga topik tentang keutamaan kaum Ansar dan Muhajirin. Dalam kondisi mabuk aku katakan bahwa kaum Muhajirin lebih besar jasanya (atau lebih mulia) dibanding kaum Ansar. Pernyataanku ini membuat orang-orang yang hadir di tempat itu tersinggung. Seseorang dari mereka lalu mengambil satu dari dua tulang dagu unta dan melemparkannya ke arahku hingga hidungku terluka. Aku kemudian menghadap Rasulullah dan menceritakan kejadian tersebut. Berkaitan dengan peristiwa itu turunlah firman Allah *innamalkhamru wal-maisiru wal-ans}a>bu wal-azla>mu rijsun min 'amalisyy-syaitan. (1)* (Muchlis M. Hanafi)*

Imam Ahmad mengatakan, telah menceritakan kepada kami Syuraih, telah menceritakan kepada kami Abu Ma'syar, dari Abu Wahb maula Abu Hurairah, dari Abu Hurairah yang mengatakan bahwa khamr diharamkan sebanyak tiga kali. Pertama ketika Rasulullah ﷺ tiba di Madinah, sedangkan mereka dalam keadaan masih minum khamr dan makan dari hasil judi, lalu mereka menanyakan kedua perbuatan itu kepada Rasulullah ﷺ. Maka Allah subhanahu wa ta'ala menurunkan firman-Nya: Mereka bertanya kepadamu tentang khamr dan judi. Katakanlah, "Pada keduanya itu terdapat dosa besar dan beberapa manfaat bagi manusia" (Al-Baqarah: 219), hingga akhir ayat. Maka orang-orang mengatakan bahwa Allah tidak mengharamkannya kepada kita, karena sesungguhnya yang disebutkan oleh-Nya hanyalah: Pada keduanya itu terdapat dosa besar. (Al-Baqarah: 219) Kebiasaan minum

khamr terus berlanjut di kalangan mereka, hingga pada suatu hari seorang lelaki dari kalangan Muhajirin shalat sebagai imam temannya, yaitu shalat Magrib.

Lalu dalam qiraahnya ia melantur, maka Allah subhanahu wa ta'ala menurunkan ayat yang lebih keras daripada ayat pertama, yaitu firman-Nya: wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian shalat, sedangkan kalian dalam keadaan mabuk, sehingga kalian mengerti apa yang kalian ucapkan. (An-Nisa: 43) Tetapi orang-orang masih tetap minum khamr, hingga seseorang dari mereka mengerjakan shalat dalam keadaan mabuk. Kemudian turunlah ayat yang lebih keras daripada ayat sebelumnya, yaitu firman-Nya: Wahai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamr, berjudi (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah adalah perbuatan keji, termasuk perbuatan setan.

Dari ayat, hadist, dan pendapat dari ulama, bahwasannya minuman khamer merupakan hal yang sangat di haramkan bagi orang islam dan kaum muslimin seluruhnya.

2.5.2 Indikator Pelayanan Berbasis Syariah

Kejujuran, keramahan, profesionalitas kerja karyawan dalam bidang:

1. Resepsionis
2. Restorasi

3. House Keeping

2.6 Teori Minat Pengunjung Hotel

Peneliti akan menjelaskan perihal minat pengunjung atau minat konsumen terhadap Hotel berbasis syariah, tapi sebelumnya, akan menjelaskan tentang apa itu minat, apa itu konsumen dan lain sebagainya. Baik, untuk yang pertama peneliti akan menjelaskan tentang minat, Jadi, minat ialah suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian individu pada objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda, dan orang (Yudtik Jahja).

Di pengertian lain juga di sebutkan bahwasannya minat bisa di artikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan di sertai perasaan senang (Abdul Rahman).

Dari beberapa pandangan di atas, bisa di lihat gambarannya yaitu, minat ialah suatu sumber motivasi yang akan mengarahkan seseorang dalam melakukan sesuatu yang mereka inginkan tumbuh dalam diri seseorang yang menimbulkan rasa senang terhadap sesuatu yang disenangi.

Respon yang diberikan oleh seseorang atas objek tertentu karena adanya pertimbangan apakah sesuatu itu berguna atau tidak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Setelah melihat gambaran, pengertian tentang minat, sekarang peneliti akan mengupas apa itu pengunjung atau konsumen, Jadi menurut beberapa pakar dan pengamat ekonomi, Konsumen ialah seseorang atau suatu bisnis yang membeli barang atau jasa untuk di gunakan secara pribadi atau organisasi, konsumen selalu menginginkan produk dan jasa yang terbaik, membeli produk yang sesuai dengan harga yang harus di bayarkan, dan menginginkan produk yang di belinya dapat di andalkan (Pandji Anoraga).

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, Konsumen merupakan barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya)(Kamus Bahasa Indonesia).

Dalam kehidupan, manusia tentunya tidak akan terlepas dari minat sesuatu, terutama minat membeli sesuatu, minat konsumen merupakan kecendrungan masyarakat untuk menggunakan (membeli) suatu produk guna memenuhi kebutuhan hidupnya (Irawan).

Minat konsumen ialah ketertarikan masyarakat untuk membeli atau memiliki produk yang berkaitan dengan kebutuhan hidup baik yang bersifat primer maupun sekunder (Basu Swastha DH).

Berdasarkan penjelasan di atas, minat konsumen merupakan suatu kecendrungan sikap dimana seseorang membiasakan menggunakan produk – produk tertentu dan keinginan untuk memilih atau memakai barang – barang yang disukainya, dalam rangka memenuhi kebutuhan

hidupnya. Keinginan konsumen untuk memakai jasa yang telah disediakan oleh Hotel syariah.

2.6.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi minat konsumen

Faktor – faktor yang mempengaruhi minat di bagi menjadi 2, yaitu internal dan eksternal, untuk pengurainya sebagaimana berikut :

1. Internal

Faktor Internal merupakan faktor yang terdapat dalam diri individu, hal tersebut muncul karna dorongan pribadi dan psikologis. Hal tersebut seperti hal pekerjaan, gaya hidup, motivasi, keyakinan, dan lain sebagainya.

2. Eksternal

Faktor eksternal ialah faktor atau sebab muasababnya berasal dari luar, seperti halnya di sebabkan karna budaya, sosial, pelayanan, lokasi, promosi, dan lain sebagainya.

2.6.2 Indikator Minat Pengunjung

Indikator minat dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut :

1) Minat transaksional, yaitu kecenderungan seseorang dalam membeli suatu produk.

2) Minat refrensial, yaitu kecenderungan seseorang dalam mereferensikan produk kepada orang lain.

3) Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang mempunyai prefrensi utama pada suatu produk.

4) Minat eksploratif, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang untuk selalu mencari informasi mengenai produk yang diminati untuk mendukung sifat-sifat positif produk.(Poppy Margaretith Nivranti Sondakh and Altje Tumbel)

2.7 Penelitian Terdahulu

Berikut ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No .	Nama	Judul Peneltian	Hasil Penelitian
1.	Intan Solihin, Zainal Ilmi, Robi Ansyah.(Jurnal,2019)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada hotel berbasis syariah di kota samarinda (studi	Dari Penelitian tersebut, bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Grand sawit sangat baik karena pihak Hotel sudah

No .	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		pada hotel grand sawit kota samarinda)	memakai unsur unsur Pelayanan Syariah.
2.	Riska Fadila (Skripsi,2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan berprinsip syariah terhadap kepuasan pelanggan Hotel (Studi kasus pada Hotel Graha Muslim Bukittinggi)	Dari penelitian tersebut, peneliti berkesimpulan bahwasannya Kualitas layanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Begitupun dengan kualitas pelayanan yang paling dominan untuk kepuasan pelanggan adalah pelayanan dalam sikap Empati di Hotel Graha Muslim Bukittinggi
3.	Widyarini(Jurnal,2020)	Pengelolaan hotel syariah di yogyakarta	peneliti berkesimpulan, bahwasannya Hotel – hotel syariah yang berada di yogyakarta masih belum 100% menerapkan aspek – aspek syariah dalam pengelolaan dan lain sebagainya, tetapi peneliti melanjutkan, bahwasannya dengan kehadiran Hotel syariah di yogyakarta, yang

No .	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			masih terbilang baru, itu setidaknya bisa mencegah adanya perbuatan maksiat, tercela dan lain – lain di dalam Hotel syariah.
4.	Ersya Imanina (Skripsi,2019)	Pengaruh pelayanan berbasis Syariah terhadap Minat Konsumen Pada Hotel syariah (Studi kasus pada Hotel Grand Aceh syariah)	Dari penelitian tersebut,bahwasanya peneliti berkesimpulan Semakin baik pelayanan yang di berikan pihak hotel kepada konsumen maka semakin tinggi minat konsumen untuk menggunakan jasa hotel tersebut.
5.	Fitri Nanda Sari , AlimMurtani, M.A , M. Abrar Kasmin Hutagalung, MA (Jurnal, 2020)	Analisis Sistem Pengelolaan dan pelayanan Hotel Berbasis Syariah(Studi Kasus pada Hotel Saudara Syariah Medan	Dari hasil penelitian ini bahwasanya dapat diketahui bahwasannya Hotel Saudara Syariah sudah sesuai dengan syariat Islam dan di buktikan dengan, pihak Hotel Saudara Syariah sudah memiliki struktur organisasi yang mengakomodasi DPS, pihak Hotel Saudara Syariah sudah memiliki standar operasi prosedur hotel syariah, hotel Saudara Syariah sudah memiliki dan melaksanakan program pengembangan

No .	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>kompetensi SDM yang bermuatan Islam, karyawan dan karyawan Hotel Saudara Syariah sudah melakukan ajaran Islam yaitu memakai pakaian yang sopan, menutup aurat, dan sesuai dengan syariat Islam seperti, wanita menggunakan jilbab dan memakai pakaian yang menutup aurat, dan untuk laki-laki memakai celana keper dan peci, hotel Saudara Syariah sudah melaksanakan pengecekan tamu yang akan datang berpasangan apakah tamu tersebut suami istri, keluarga ataupun pasangan yang bukan muhrim, dan tamu akan menunjukkan KTP/buku nikah/identitas lainnya, sudah melaksanakan memberikan informasi Masjid yang terdekat dengan hotel dan sudah memberikan informasi jadwal waktu shalat, hotel Saudara Syariah sudah menyediakan perlengkapan shalat yang bersih seperti</p>

No .	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			petunjuk arah qiblat, sajadah, dan mukenah, hotel Saudara Syariah sudah menyediakan mushollah yang nyaman, hotel Saudara Syariah sudah membudayakan salam terhadap para tamu, baik saat bertamu, menyambut kedatangan tamu maupun akan meninggalkan Hotel Saudara Syariah ini.
6.	Ida Nur Sa'adah (Skripsi,2019)	Konsep Bisnis Syariah Pada Hotel Family 2 Syariah Kota Metro	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa konsep bisnis syariah pada hotel familie 2 syariah Kota Metro yaitu masuk ke dalam isytara karena hotel familie2 syariah Kota Metromenawarkan sebuah legal syariah terhadap usaha yang dijalankan kepada konsumen.Prinsip-prinsip bisnis Islam yang diterapkan oleh hotel familie2 syariah Kota Metroadalah prinsip kesatuan, prinsip kebolehan, prinsip keadilan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip kebenaran, kebijakan dan

No .	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			kejujuran.Prinsip-prinsip bisnis Islam yang belum diterapkan oleh hotel familie2 syariah Kota Metroadalah prinsip pertanggungjawaban dan kemanfaatan.
7.	Umay Rakal Witry (Skripsi,2018)	Analisis Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah Pada Hotel Syariah Medan	Berdasarkan hasil penelitian dari Hotel Saudara syariah medan dapat di simpulkan bahwasanya hotel tersebut sudah memakai asas – asas atau dasar hukum syariah dalam menjalan Hotel dan juga penerapan – penerapan hotel syariah di Hotel Saudara syariah medan sudah sangat di jalankan dengan baik.
8.	Dini Trissiani (Skripsi,2020)	Implementasi fatwa DSN MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah Pada Hotel Latansa Bengkulu	Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut bahwasannya Hotel Latansa Bengkulu belum sepenuhnya menerapkan fatwa DSN MUI No.106 tahun 2016 tentang pedoman penyelenggaraan hotel berbasis syariah, salah satunya Hotel Latansa syariah masih belum memiliki sertifikasi halal dari MUI dan juga bank yang di gunakan

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			oleh Hotel latansa syariah masih menggunakan bank konvensional
9.	Rachmat sugeng dan Edwin Basmardst (Jurnal,2021)	Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah (Studi Kasus Hotel Al-Badar Makassar)	Dari hasil kesimpulan jurnal Hotel al badar makasar, bahwasannya hotel al badar makasar masih belum memiliki sertifikasi halal dari MUI
10.	Ratih Puji Astuti dan Khoirun Nisa (Jurnal,2020)	Pengaruh Fasilitas Hotel dan Kualitas Pelayanan Departemen Pemasaran Terhadap Kepuasan tamu di Syariah Hotel solo.	Peneliti berkesimpulan bahwasannya Pengaruh fasilitas hotel dan kualitas pelayanan departemen pemasaran secara simultan terhadap kepuasan tamu dapat diketahui melalui uji kelayakan instrumen pada variabel fasilitas hotel (X1) dan variabel kualitas pelayanan departemen pemasaran (X2) terhadap kepuasan tamu (Y) dapat dinyatakan reliabel. Pada uji asumsi klasik variabel fasilitas hotel (X1) dan kualitas pelayanan departemen pemasaran terbukti sebagai variabel yang normal dan dapat

No .	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			berpengaruh secara positif terhadap kepuasan tamu (Y). Dari hasil uji dapat diketahui bahwa Dari hasil uji dapat diketahui bahwa fasilitas hotel (X1) dan kualitas pelayanan departemen pemasaran (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan tamu (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan lokasi hotel mudah dijangkau, fasilitas hotel yang disediakan sangat membantu, dan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.
11.	Fauzatul Laily Nisa (Jurnal,2021)	Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap Sharia Compliant dan Sosial Impact pada Homestay Syariah di Gayungan Surabaya	Dari Jurnal tersebut dapat disimpulkan Bahwasannya penerapan sharia compliance pada indikator Fasilitas hiburan, Makanan dan Minuman, Fasilitas Ibadah sudah sesuai, sedangkan untuk Pakaian Pengelola/Karyawan hanya Kartika Syariah Homestay yang belum sesuai, dan untuk Lembaga Keuangan yang Digunakan belum sesuai

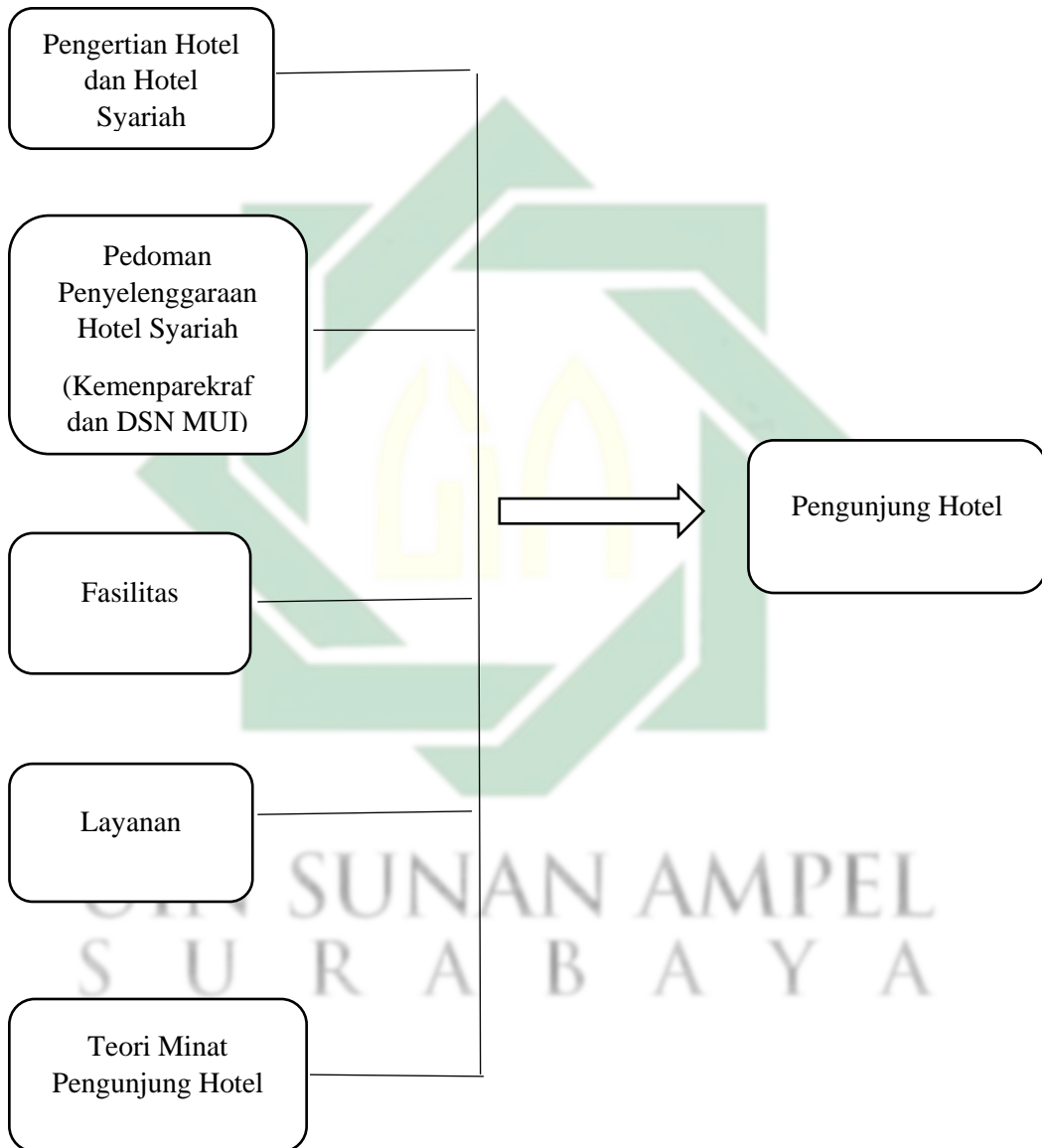
No .	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			karena berupa lembaga keuangan non syaria Pada social impact yang ditimbulkan terhadap masyarakat sekitar, hampir semua terdapat pengaruh yaitu perubahan Sistem Sosial dimana masyarakat sekitar mulai membuka usaha.
12.	Bakhrul Huda (Jurnal,2022)	Konsep Wisata Halal dan Hak-hak Wisatawan dalam Perspektif Fikih	Dari Jurnal tersebut dapat disimpulkan Bahwasannya Dari pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa sebuah wisata dapat dikategorikan halal jika dilakukan oleh seseorang dengan tidak keluar dari salah satu maksud atau tujuan berikut yaitu; pergi ke Tanah Haram, silaturahmi, menziarahi Ulama atau orang saleh, rekreasi demi penyegaran jiwa dan raga, memenuhi undangan atau acara yang shar'ī, Dinas/kerja, dan dalam rangkaih berdakwah. Sebuah area wisata dapat dikatakan halal jika memenuhi semua

No .	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>ketentuan sebagai berikut yaitu; tersedia sarana ibadah, tidak ada fasilitas haram atau munkar, tidak ada makanan-minuman haram, memberikan hak-hak wisatawan, tidak ada kezaliman, ramah lingkungan, melestarikan norma dan nilai setempat selama tidak bertentangan dengan syariah. Sedangkan hak-hak wisatawan yang berkunjung di area Wisata Halal adalah; mendapat perlindungan jiwa, mendapatkan akses ibadah, terjamin keamanan barang bawaan, mendapatkan fasilitas yang ditawarkan, terjaga dari kezaliman.</p>

2.8 Kerangka Konseptual

Tabel 2.2

Kerangka Konseptual



Penyusunan kerangka konseptual ini berdasarkan teoritis yang kemudian pemecahan masalahnya dianalisis dengan melalui penelitian. Kerangka berfikir menurut Uma Sekaran adalah kerangka pemikiran tentang hubungan antara objek satu dengan objek lain yang dianggap sebagai suatu permasalahan yang ada (Uma, 1992).

Berdasarkan Kerangka Konseptual di atas, dapat dijelaskan bahwa hubungan antara Fasilitas, Layanan, dan Teori Minat Pengunjung akan mempengaruhi Pengunjung yang akan menginap di Hotel Walan Syariah.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan salah satu jenis penelitian, yaitu penelitian lapangan. Penelitian lapangan ialah penelitian yang sumber – sumbernya, data – data primernya, dan lain sebagainya di dapatkan langsung dari lapangan. Hal ini bertujuan untuk mempelajari objek penelitian secara intensif perihal latar belakang keadaan maupun sekarang.

Peneliti memakai metode kualitatif, kualitatif ialah suatu jenis penelitian yang sumbernya berasal dari fakta – fakta aktual yang ada. Peneliti sengaja memakai metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menyajikan, menganalisis, dan mengumpulkan jawaban dari data dan wawancara yang berdasarkan hasil dokumentasi lalu dari data – data tersebut di matangkan lalu diberi suatu kesimpulan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Gedung Hotel Walan Syariah yang beralamat di Betrou, Jl. Raya Sedati Agung No.1, Dukuh, Sedati Agung, Kec. Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61253. Hotel Walan Syariah di bangun oleh Bapak Burhan Mahebu, Hotel Walan Syariah merupakan Hotel yang bergerak di penginapan Kamar, kamar yang di sediakan juga bervariasi, mulai dari standart room, superior room, dan family room. Hotel Walan Syariah sendiri berdiri sejak tahun 2012 oleh bapak burhan mahebu, beliau mendirikan

Hotel Walan Syariah sebagai bentuk dari lingkungan Hotel Walan Syariah yang islami.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Peneliti menggunakan jenis data kualitatif, ialah suatu data yang bisa di dapatkan secara observasi langsung dan penelitian yang sumbernya di dapatkan pada hal – hal yang umumnya tidak berhubungan dengan perhitungan. Untuk perinciannya seperti halnya berikut :

1. Data Primer

Data Primer ialah suatu data yang datanya hanya bisa diperoleh dari sumber aslinya, yaitu informan. peneliti agar bisa mendapatkan data primer, harus melakukan suatu pertemuan tertentu dengan seorang informan atau narasumber, pegawai, dan orang yang terlibat di hotel walan syariah, yang di mana, biasanya pengambilan data tersebut dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang sumbernya bisa di dapatkan dari hal lain selain dari data primer. Untuk mendapatkan sumber tersebut biasanya melalui dokumen yang ada atau dari orang lain yang mengetahui hal tersebut. Dalam penelitian sekunder ini, biasanya bisa di dapatkan melalui dokumen – dokumen resmi yang bersangkutan, buku, jurnal, hasil penelitian terdahulu, maupun data – data lain yang berkaitan dengan hotel walan syariah.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode Pengumpulan data yang di gunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut :

1. Observasi atau Pengamatan

Dalam Penelitian ini, peneliti mendapatkan suatu data dengan cara terjun langsung untuk mengamati suatu keadaan tertentu, yang bertujuan untuk mendapatkan data lapangan yang di inginkan. Secara garis besarnya, Observasi atau pengamatan ialah suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan. Dengan metode ini, peneliti bisa mengetahui suatu gejala, kejadian atau sesuatu secara langsung.

Peneliti mengamati langsung terkait dengan penilaian fasilitas dan layanan di Hotel Walan Syariah. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data mengenai proses analisis fasilitas dan layanan Hotel Walan Syariah.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawan atau interaksi antara pihak pencari data selaku pewawancara dengan responden atau narasumber yang berposisi sebagai pihak yang di wawancarai (purbayu,2017). Teknik yang di lakukan dengan memperoleh data atau informasi langsung dengan pihak – pihak yang berkompeten terutama

pegawai Hotel Walan Syariah yang menangani fasilitas dan layanan di Hotel Walan Syariah.

Metode wawancara ini di gunakan untuk mengetahui hubungan sumber data, melalui tanya jawab guna mendapatkan informasi yang di perlukan tentang apa saja yang mendasari dan karakteristik yang perlu di tanyakan perihal fasilitas dan layanan berbasis syariah.

Tabel 3.1 Pihak yang di Wawancara

NO.	Staff
1.	Ibu Erisa (HRD)
2.	Winda (Resepsionis)
3.	Bapak Burhan M. (pemilik)
4.	Alex(Driver)
No.	Pengunjung
1.	Bapak Ustadz ‘Abdul Hadi
2.	Ibu Yuni
3.	Bapak darmaji
4.	Om Yudha
5.	Ibu Laksmi

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah suatu teknik pencarian data atau objek dengan cara mempelajari data – data yang terdapat di dalam hotel dan

berhubungan dengan penelitian. Dokumen yang di gunakan juga ialah dokumen yang memiliki sangkut paut terhadap objek yang di teliti, biasanya dokumen yang biasa di dapatkan ialah berupa dokumen, catatan, transkrip, buku, atau data otentik.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data ialah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah di peroleh dari hasil, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data dengan cara sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data ialah proses penyaringan data kasar menjadi suatu penyederhanaan, yang secara garis besarnya ialah memfilter data – data yang telah di dapat lalu mengolahnya menjadi data yang lebih ringan, ringkas dan fleksibel.

Dengan demikian data yang telah di olah memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya serta, mencari data tambahan jika di perlukan. Oleh karena itu, reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempengaruhi analisis lainnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data ialah pemrosesan setelah reduksi data yang artinya setelah data tersebut menjadi ramping dan ringkas, data tersebut kemudian di olah lagi agar bisa mendapatkan suatu kesimpulan tertentu.

Penyajian data di arahkan agar data hasil reduksi terorganisir, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah di pahami. Teknik penyajian data daam penelitian ini di lakukan dalam bentuk naratif. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi.

Pada tahap ini, peneliti harus menyusun data sedemikian rupa agar informasi yang di simpulkan bisa di pahami bagi pembaca atau orang lain.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Dalam fase ini, merupakan tahap akhir atau kesimpulan dari semua penelitian atau data – data yang telah di proses,karena dengan hal itu,peneliti bisa mengetahui tentang makna,arti,keteraturan,pola – pola,dan sebab akibat dari suatu penelitian.

Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu di lakukan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dari kegiatan – kegiatan selanjutya. Pada tahap ini peneliti membuat rumusan proporsi yang terkait dengan fasilitas dan layanan hotel walan syariah.

Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang di sajikan dalam bentuk narasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hotel Walan Syariah

Hotel Walan Syariah berdiri pada bulan juni tahun 2012 oleh seorang pengusaha bernama Bapak Burhan Mahebu, beliau mendirikan Hotel berkonsep syariah di karenakan mengikuti lokasi dan aturan sekitar, lingkungan Hotel Walan Syariah merupakan lingkungan yang islami, yang tentunya menjadi inspirasi tersendiri bagi Bapak Burhan Mahebu untuk mendirikan hotel yang bernuansa syariah.

Hotel Walan Syariah tentunya mempunyai visi dan misi dalam menjalankan bisnis hotelnya, Hotel walan Syariah memiliki visi menjadi Hotel Transit yang nyaman dan memiliki misi menjadi Hotel transit pilihan utama di sekitar juanda. Kehadiran Hotel walan Syariah tentunya sangat di sambut baik oleh masyarakat sekitar dan tentunya menjadi hotel di sekitar bandara juanda yang bernuansa atau berkonsep syariah, Pihak hotel juga merekrut staff atau karyawan hotel dari masyarakat sekitar sebagai bentuk untuk membantu masyarakat sekitar dan memperdayakan lingkungan sekitar.

Pembangunan Hotel Walan Syariah tentunya sudah mendapat izin dari pemerintah meskipun Hotel Walan Syariah masih belum mendapatkan sertifikasi resmi dari MUI, untuk kategori bintang di Hotel Walan Syariah, Hotel Walan Syariah termasuk dalam kategori hotel bintang 2, kategori hotel

bintang 2 di Hotel Walan Syariah tentunya sangat cocok bagi pengunjung dari kalangan menengah kebawah karena segi harga yang di tawarkan sangat terjangkau.

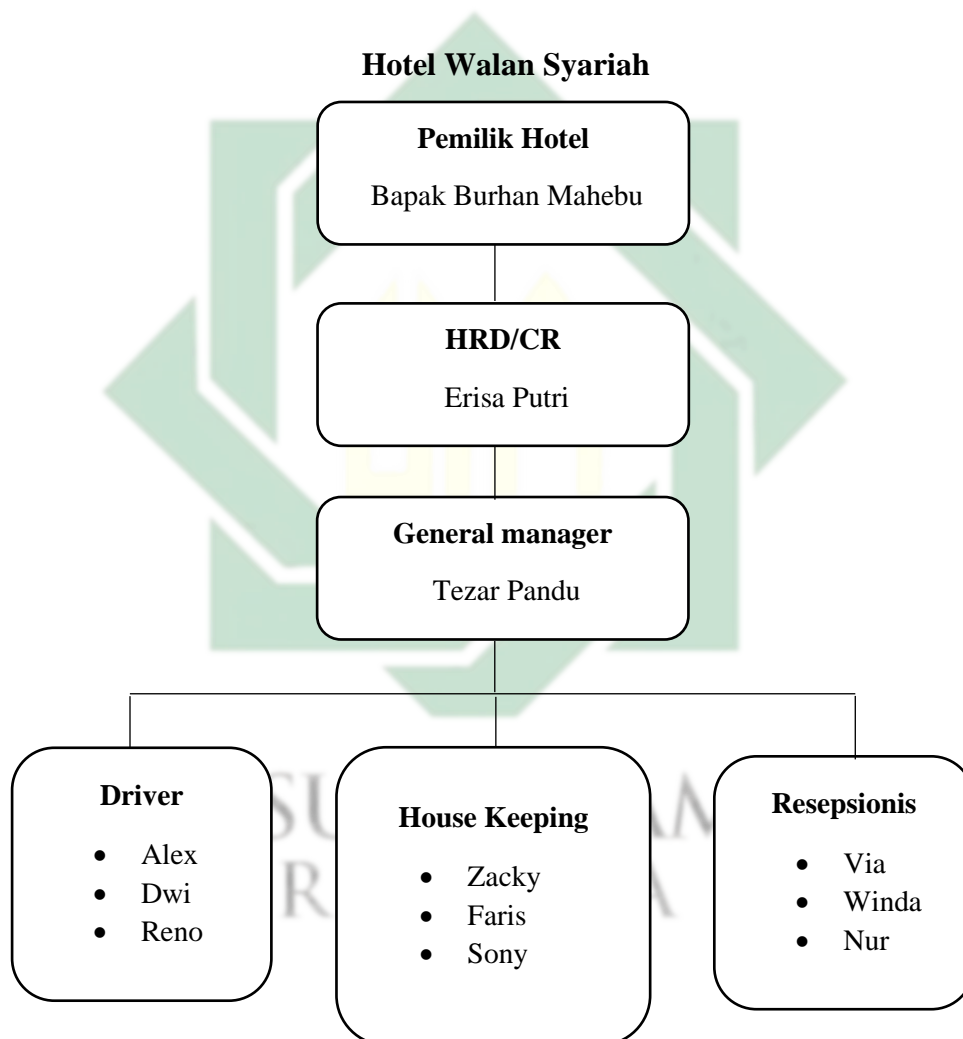
Hotel Walan Syariah beralamat atau terletak di Betto, Jl. Raya Sedati Agung No. 1, Dukuh, Sedati Agung, Kec. Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61253, lokasi tersebut berada di tengah – tengah pemukiman warga sedati, berbeda dengan hotel – hotel lainnya yang berada di jalur jalan besar yang mengarah langsung ke bandara juanda, tapi meskipun begitu, Keberadaan Hotel Walan Syariah seakan akan sebagai sisi positive tersendiri, karena rata – rata hotel atau penginapan di daerah bandara juanda, itu ber prinsip konven, berbeda dengan Hotel Walan Syariah, yang prinsipnya berdasarkan syariah. Saat masa Covid – 19, Hotel Walan Syariah sangat terkena dampaknya, tercatat penurunan akibat Covid – 19 sebesar 20 – 40% tapi penurunan tersebut tidak membuat Hotel Walan Syariah mengalami kebangkrutan total, tercatat setelah melewati masa pandemi Covid – 19, Hotel Walan Syariah mengalami peningkatan pesat sebesar 80 – 90% itu merupakan suatu prestasi tersendiri bagi manajer hotel dan seluruh jajarannya.

Hotel walan syariah juga menyediakan fasilitas dan layanan gratis bagi pengunjung dari bandara juanda dengan antar jemput selama 24 jam, itu merupakan salah satu terobosan dan media promosi bagus yang dilakukan oleh pihak Hotel Walan Syariah. Dan untuk yang terakhir, Keberadaan Hotel Walan Syariah di tengah – tengah masyarakat Betto terbukti meningkatkan perubahan ekonomi yang positive, khususnya dari segi kuliner, karena para pengunjung

hotel walan syariah terbiasa membeli makanan dan jajanan di sekitaran Hotel Walan Syariah yang tentunya itu memberikan dampak yang baik bagi masyarakat sekitar.

4.1.1 Struktur Organisasi Hotel walan Syariah

Tabel 4.1 Struktur Organisasi



Dari Struktur Organisasi di atas bisa diketahui bahwa Hotel Walan Syariah memiliki 6 seksi struktural dengan 1 pemilik Hotel, 1 General Manajer, 1 HRD/CR, 3 Resepsionis, 3 House Keeping, dan 3 Driver. Berikut

merupakan rincian Tugas dan Tanggung Jawab dari masing – masing seksi atau jabatan pada Hotel Walan Syariah :

5. Pemilik Hotel

Hotel Walan Syariah yang berlokasi di Desa Betro di miliki oleh Bapak Burhan Mahebu, Tugas dan Tanggung jawab pemilik Hotel Walan Syariah,di antaranya :

- a. Melakukan Pengecekan rutin terhadap gedung Hotel Walan Syariah
- b. Meninjau perkembangan dan kemajuan Hotel Walan Syariah
- c. Mengawasi kegiatan Operasional yang ada di Hotel Walan Syariah

6. General manager

Tugas dan tanggung jawab yang di bebaskan kepada Genaral Manager di antaranya :

- a. Bertanggung Jawab terhadap semua penyelenggaraan kegiatan hotel serta melakukan pengawasan terhadap performa kerja bawahannya.
- b. Memperbaiki dan memberi arahan kepada bawahan

7. HRD/CR

Bagian HRD (Human Resources Departement) di Hotel walan Syariah memiliki tugas dan tanggung jawab sebagaimana berikut :

- a. Melakukan rekrutmen karyawan secara efektif di Hotel Walan Syariah
- b. Melakukan Pelatihan dan Pengembangan karyawan di Hotel Walan Syariah
- c. Mengadakan kegiatan Pemersatu Tim
- d. Memberikan kejelasan tentang gaji dan tunjangan

- e. Melakukan penilaian kerja.

Di sisi lain Sebagai HRD,ibu erisa Juga menjadi CR di Hotel Walan Syariah (Customer Relation) yaitu sebagai berikut :

- a. Menjaga hubungan baik dengan pengunjung bertujuan mempertahankan pengunjung yang ada agar melakukan penginapan kembali
- b. Menyimpan dan mengelola data pengunjung Hotel Walan syariah
- c. Mencari relasi buat pengunjung baru
- d. Menyediakan Layanan Pelanggan yang lebih baik

8. Resepsionis

Untuk Bagian Resepsionis memiliki tugas dan tanggung jawab diantaranya :

- a. Menyambut tamu datang dan mengarahkan informasi terkait tujuan kedatangan.
- b. Melayani keluhan dari pengunjung hotel
- c. Mengelola arsip

9. House Keeping

Tugas dan tanggung jawab house keeping di Hotel Walan Syariah di antaranya sebagai berikut :

- a. Menjaga Kebersihan kamar Hotel,
- b. Melakukan perawatan rutin Kamar Hotel, keindahan ruangan – ruangan Gedung Hotel, dan area – area komplek Hotel Walan Syariah.

10. Driver

Tugas dan tanggung jawab driver di Hotel Walan Syariah ialah cukup sederhana, yaitu mengantar dan menjemput tamu Hotel Walan Syariah ke tempat tujuan dan menjemput tamu dari Bandara Juanda atau Stasiun sesuai dengan reservasi yang di lakukannya.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Fasilitas dan Layanan Hotel Walan syariah

Hotel Walan Syariah ialah sebuah Bisnis Hotel yang Bernuansa Syariah, Hotel Walan Syariah berdiri sejak bulan juni tahun 2012 yang beralamat lengkap di Daerah Betto, Jl. Raya Sedati Agung No. 1, Dukuh, Sedati Agung , Kec. Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61253. Hotel Walan syariah terletak di lokasi yang cukup strategis yaitu di tengah – tengah padat penduduk muslim meskipun lokasi Hotel Walan Syariah tidak seperti Hotel – hotel konven sekitaran Bandara Juanda yang langsung lurus menuju jalan besar Bandara Juanda, tapi bagaimanapun juga Hotel Walan Syariah sudah menjadi langganan tersendiri bagi para jamaah umroh dan haji yang berangkat ke jakarta atau pulang dari jakarta.

Kehadiran Hotel Walan Syariah tentunya sebagai bentuk inovasi terbaru dan strategi yang bagus karena kebanyakan Hotel yang berada di sekitaran Bandara juanda ialah Hotel yang bernuansa Konvensional, tapi di sisi lain juga Hotel syariah harus tetap melakukan kegiatan marketing agar bisa menarik pengunjung sekitar, pengunjung Bandara Juanda, dan jamaah umroh

atau haji karena bukan berarti Hotel Walan syariah menerapkan prinsip syariah pengunjung secara otomatis langsung berdatangan.

Berikut merupakan segelintir pertanyaan yang diajukan peneliti kepada pemilik Hotel Walan syariah :

Apa yang menginspirasi bapak Untuk membuat Hotel Walan syariah?

“Yang melatar belakangi saya dalam pendirian Hotel Walan syariah ialah ingin menjadikan lokasi sekitar dan ingin menciptakan situasi yang nyaman dalam membangun Hotel dengan Konsep berbasis Syariah”.

Bapak Burhan Mahebu ialah seorang muslim yang baik dan taat beliau ingin dalam bisnisnya bukan hanya mendapatkan keuntungan materi tetapi juga mendapatkan pahala dan tentunya dengan membangun Hotel Walan Syariah menjadikan hal tersebut sebagai media dakwah pada masyarakat sekitar terutama pada pengunjung non muslim yang menginap di Hotel Walan Syariah.

Kehadiran Hotel Walan Syariah sangat di sambut baik oleh masyarakat sekitar karena disisi lain masyarakat di sekitaran Hotel Walan Syariah beragama muslim, Hotel Walan Syariah juga sebagai pembeda dengan dengan Hotel – hotel di sekitaran Bandara Juanda yang bernuansa konvensional, terbukti oleh pengunjung – pengunjung hotel yang peneliti wawancarai dan juga ulasan ulasan – ulasan di google maps yang menyatakan penyambutan baik atau respon positive atas kehadiran Hotel Walan Syariah yang bernuansa syariah, pengunjung juga merasakan hal baru bisa menginap di hotel yang benar – benar menerapkan prinsip syariah.

Berikut merupakan segelintir pertanyaan yang diajukan peneliti kepada Bapak Ustadz ‘Abdul Hadi salah satu Pengunjung Hotel Walan syariah :

Apakah fasilitas dan layanan yang diberikan oleh pihak Hotel syariah sesuai dengan harga yang di terapkan?

“Alhamdulillah, kalo masalah harga itu relatif, kemudian yang adalah pengunjung bagi kami seperti ini, ialah layanan, layanan yang sudah di lakukan oleh pihak Hotel Walan syariah ini sudah cukup memuaskan bagi kami, karena ada hal – hal yang kecil bisa kita sampaikan secara langsung, kemudian perihal fasilitas di dalam itu bervariasi dan karena syariah nya itu kami tertarik.”

Bisa di lihat, respon yang diberikan oleh pengunjung perihal fasilitas dan layanan Hotel Walan Syariah, terutama dari segi harga kamar yang di tawarkan.

Berikut juga merupakan segelintir pertanyaan yang diajukan peneliti kepada Ibu Haji Eti salah satu warga yang berada dekat dengan Hotel Walan syariah :

Apa Pendapat Ibu Soal Kehadiran Hotel walan Syariah di Desa Betro ini?

”Kehadiran Hotel Syariah ini tentunya memberikan dampak yang positif bagi masyarakat, bukan hanya merekrut karyawan dari warga sekitar, tetapi para pengunjung Hotel juga sering membeli makanan dan minuman di sekitaran Hotel walan Syariah.”

Keberadaan Hotel Walan Syariah di Desa Betro banyak memberikan manfaat, salah satunya yang di ungkapkan Ibu Haji Eti perihal manfaat atau berkah dari pendirian Hotel Walan Syariah.

Berikut juga merupakan salah satu pertanyaan yang diajukan peneliti kepada salah satu staff Hotel bagian Receptionist Mba Windah :

Seberapa baik ulasan dari pengunjung Hotel Walan Syariah Perihal Fasilitas dan Layanan Hotel?

“Banyak ulasan yang sangat baik, mulai dari fasilitas dan layanan juga, tapi tergantung masing – masing juga.”

Ulasan yang diberikan pengunjung terhadap Hotel Walan Syariah setelah menginap itu sangat penting, karena dengan itu pengunjung bisa menilai seberapa baik dan bagus Hotel Walan Syariah.

Hotel Walan Syariah dari tahun ke tahun tentunya mengalami perkembangan dan kemajuan, tetapi disisi lain yang jadi kritikan ialah Hotel Walan Syariah sampai sekarang masih belum memiliki sertifikasi halal dari MUI dan juga ulasan negatif atau keluhan dari pengunjung perihal kekurangan yang terdapat di Hotel Walan Syariah kurang direspon baik oleh pihak Hotel Walan Syariah, padahal hal tersebut sangatlah penting karena saat pengunjung mengeluh atas sesuatu di hotel syariah tentunya itu bisa dijadikan bahan evaluasi pihak Hotel walan Syariah.

Fasilitas dan Layanan yang diberikan oleh pihak Hotel Walan Syariah kepada Pengunjung bisa menjadi tolak ukur pengunjung Hotel menilai seberapa baik dan prospek menginap di Hotel Walan Syariah, Karena yang bisa menilai dengan objektif tidak lain hanyalah pengunjung yang menginap di Hotel walan Syariah, karena dengan evaluasi dari pengunjung Hotel Walan

Syariah bisa menentukan pengunjung yang akan datang, entah itu banyak atau sedikit kedepannya.

Di bawah ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian yang di dapatkan selama meneliti Hotel Walan Syariah baik itu secara observasi, wawancara, dan percobaan menginap selama 1 hari di Hotel Walan Syariah. Hasil penelitian tersebut meliputi Pedoman Penyelenggaraan Hotel, Fasilitas, Layanan, dan Teori Minat Pengunjung Hotel, di antara Hasil penelitian tersebut bisa di uraikan sebagaimana berikut :

1. Pedoman Penyelenggaraan Hotel

Sebelum membangun Hotel Walan Syariah tentunya ada syarat – syarat yang harus di penuhi oleh pemohon yang ingin mendirikan Hotel atau bangun Hotel, Bapak Burhan Mahebu selaku pemilik dan pemimpin Hotel Walan Syariah tentunya menyadari hal tersebut, Bapak Burhan Mahebu selaku pemohon tentunya wajib melaksanakan aturan yang di buat oleh pemerintah dan fatwa MUI, disini Bapak Burhan Mahebu sudah memenuhi semua Syarat yang dibuat oleh pemerintah khususnya aturan yang di buat oleh Kemenparekraf dan di sesuaikan DSN - MUI

a. Kemenparekraf dan DSN - MUI

Saat Pemohon ingin melakukan izin pendirian Hotel tentunya ada syarat – syarat yang harus di penuhi, itu di lakukan sebagai bukti orang yang ingin membangun suatu gedung terutama Hotel Syariah taat pada

pemerintah dan legal terhadap bangunan yang di dirikannya. Saat Pemohon sudah memenuhi semua persyaratan yang di buat oleh pemerintah hal selanjutnya yang di lakukan ialah memenuhi krteria Hotel yang akan di bangun, karena di setiap jenis Hotel, Bintang Hotel, dan lain sebagainya tentunya memiliki persyaratan yang berbeda.

Semua aturan tersebut tertulis dalam Undang – undang Kemenparekraf Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel dan Undang – undang Kemenparekraf Nomor 12 tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Pariwisata dan ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel.

Pendirian Hotel yang Berbasis Syariah tentunya tidak terlepas dari Fatwa lembaga MUI, karena MUI yang mengatur segala hal yang bernuansa Syariah, mulai dari makanan minuman, pariwisata, keuangan, dan lain sebagainya. Pendirian Hotel Walan Syariah tentunya tidak terlepas dari fatwa aturan yang di buat oleh Lembaga MUI.

Peneliti saat melakukan observasi langsung ke Hotel Walan Syariah sudah menemukan dan melihat nuansa syariah yang begitu baik, itu juga sebagai bukti pembeda dengan Hotel yang bernuansa Konvensional. Nuansa Gedung Hotel Walan Syariah mulai dari kamar Hotel, area Lobby dan lain sebagainya sudah bernuansa Syariah.

2. Fasilitas

a. Kamar

Kamar di Hotel walan syariah sudah memenuhi kriteria bintang 2, dan juga penghadapan kamar tidak membelakangi kiblat sholat jadi pemelik Hotel dan arsitektur Hotel walan Syariah sudah menghitung dan memperkirakan apa saja yang boleh dan apa saja yang tidak boleh saat pembangunan Hotel Walan Syariah, di setiap ruangan kamar juga sudah di kasih petunjuk perihal arah kiblat sholat yang berfungsi kepada pengunjung Hotel yang ingin melaksanakan ibadah di kamar Hotel.

Bagian kamar mandi hotel juga sudah bagus untuk ukuran Hotel bintang 2, tetapi juga ada bagian yang kurang di bagian kamar mandi, yaitu keran yang berfungsi sebagai wudhu bagi pengunjung hotel yang mau melaksanakan ibadah sholat dan lain sebagainya, karena yang terdapat di kamar mandi Hotel Walan Syariah ialah wastafel, meskipun adanya wastafel juga sudah bagus, tetapi peng adaan keran juga sangat penting di Hotel yang bernuansa Syariah.

b. Area Lobby

Area Lobby yang terdapat di Hotel Walan Syariah sudah bernuansa syariah, mulai dari adanya ukiran kaligrafi dan aturan – aturan yang harus di taati oleh pengunjung Hotel Walan syariah, meskipun ukuran lobby di Hotel Walan Syariah tidak sebesar hotel – hotel lainnya tapi nuansa lobby di Hotel Walan Syariah sudah lumayan nyaman.

Gambar 4.1 Area Lobby



c. Tempat Parkir

Area parkir sangatlah penting bagi pelaku bisnis Hotel, karena semakin banyak pengunjung Hotel yang menginap otomatis lahan yang di perlukan juga semakin luas, peneliti juga menemukan dari hasil observasi langsung ke Hotel Walan Syariah, bahwasannya jumlah kamar yang tersedia di Hotel Walan Syariah tidak sebanding dengan luas area parkir Hotel Walan Syariah, hubungan itu sangatlah penting, karena rata – rata pengunjung yang menginap di Hotel khususnya di Hotel Walan Syariah merupakan pengunjung dari luar kota atau bahkan dari luar provinsi yang tentunya mereka menginap di Hotel Walan Syariah rata – rata menggunakan kendaraan roda 4 atau mobil, Peneliti berharap pihak Hotel bisa menemukan solusi atas problem tersebut.

Gambar 4.2 Area Parkir Hotel Walan Syariah



d. Tempat Ibadah

Di Hotel yang bernuansa syariah, tempat ibadah sangatlah penting, karena umat muslim harus menjalankan sholat 5 waktu dan ibadah lainnya, peneliti menemukan perbandingan antara Hotel Konvensional dengan Hotel Syariah, perbandingan yang di dapatkan ialah Hotel yang berbasis syariah memiliki tempat ibadah tersendiri di gedung hotel baik itu mushola maupun masjid sedangkan di Hotel Konvensional sangatlah jarang menyediakan tempat ibadah tersendiri.

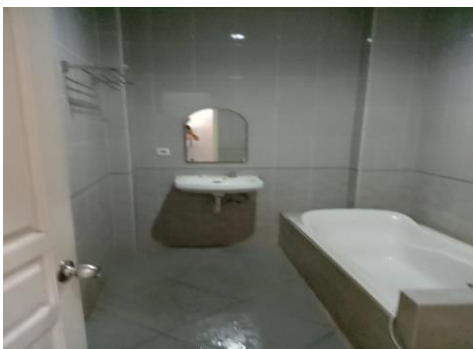
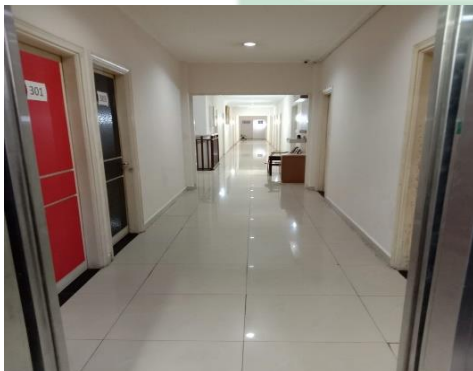
Hotel Walan Syariah menyediakan tempat ibadah tersendiri di gedung Hotel lebih tepatnya di lantai 1 dekat parkir Hotel, tempat ibadah yang terdapat di Hotel Walan syariah merupakan mushola yang berukuran kecil dengan kamar mandi dan tempat wudhu, pendapat

peneliti perihal penempatan Mushola di lantai 1 dekat area merupakan penempatan yang lumayan bagus, tapi sebaiknya penempatan tempat ibadah terletak di lantai 1 atau lantai 2 di dalam gedung, karena pengunjung hotel terkadang memilih yang dekat – dekat untuk perihal keperluan.

Gambar 4.3 Musholla Hotel



Gambar 4.4 Lorong Hotel



3. Layanan

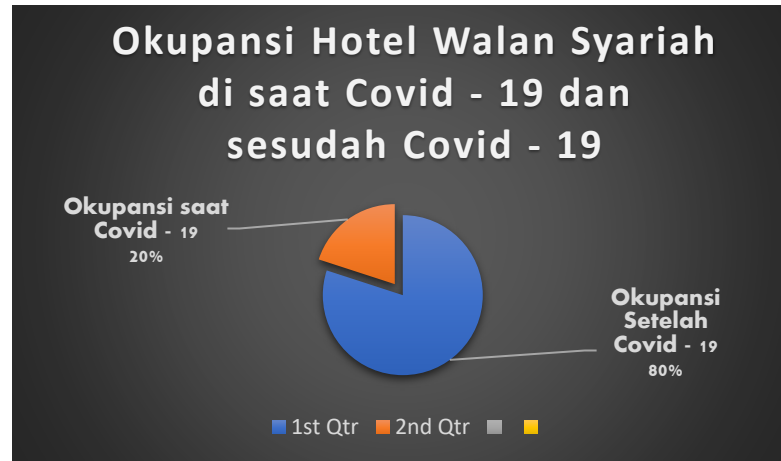
Pelayanan Hotel Walan Syariah sudah baik dari segi aturan pemerintah khususnya MUI, karena dalam fatwa MUI di jelaskan bahwasannya Pengelola dan karyawan/karyawati Hotel wajib mengenakan pakain yang sesuai dengan syariah. Salah satu bentuk lain layanan yang di berikan oleh pihak Hotel Walan Syariah ialah memberikan antar jemput gratis bagi pengunjung dari bandara Juanda, hal itu merupakan langkah bagus, di sisi lain memberikan layanan gratis tapi juga memberikan promosi atau marketing yang bagus bagi para pengunjung yang dari bandara Juanda.

Peneliti menemukan bahwasannya pelayanan yang di berikan oleh Hotel Konvensional dan Hotel Syariah hampir tidak ada bedanya, sedikit yang membedakannya ialah dari cara berpakaian dan penyambutan kata salam.

4. Minat Pengunjung Hotel

Setiap Hotel, tentunya memiliki cara tersendiri dalam menarik pengunjung, termasuk juga Hotel Walan Syariah, salah satu strategi yang dibuat oleh pihak Hotel Walan Syariah ialah memberikan layanan gratis antar jemput ke bandara Juanda dan juga pihak manajer sekaligus HRD dan juga CR(Customer Relation) ibu Erisa melakukan penawaran kepada pihak jasa wisata, KBIH Haji dan umroh, dan perusahaan wisata lainnya agar bisa bekerja sama atau bermitra dengan Hotel walan Syariah saat mau ke bandara Juanda atau Setelah dari Bandara Juanda.

Gambar 4.5 Perbandingan Pengunjung



4.3 Analisis Pembahasan Penelitian

4.3.1 Pariwisata Halal

Keterkaitan antara Hotel Walan Syariah dan Teori Pariwisata Halal ialah Hotel walan Syariah sudah memenuhi artian secara luas atau umum perihal Pariwisata Halal, di antaranya Dalam konteks yang luas, kepariwisataan berbasis syariah mencakup segala layanan yang bebas alkohol, keuangan islami, makanan berbasis syariah, saluran TV yang bebas dari acara – acara yang tidak islami, fasilitas peribadatan, transportasi terpisah (laki-perempuan) yang dapat diakses melalui darat, udara dan air, hotel yang memenuhi persyaratan syariah (keluarga/individu, check in perempuan lajang/sendirian), sanitasi yang baik dan bersih dan lain sebagainya.

Penunjang lainnya juga Hotel Walan Syariah tentunya sangat memerhatikan perihal makanan halal, tempat sholat (mushala), toilet atau

kamar mandi untuk berwudhu, arah kiblat dikamar hotel, informasi waktu shalat, pelayanan saat bulan ramadhan, pencantuman label halal dan tidak halal untuk mengetahui produk yang dikonsumsi oleh muslim maupun non muslim, yang tentunya hal itu sangat erat kaitannya dengan Teori Pariwisata secara umum.

Peneliti menemukan bahwasannya Hotel Walan Syariah sudah sesuai konsep Teori Pariwisata Halal, itu di lihat dari aspek fasilitas dan Layanan yang diberikan oleh pihak Hotel Walan Syariah dalam menjalankan bisnis Perhotelannya.

Dalam penelitian ini juga, Hotel Walan Syariah sesuai dengan penelitian terdahulu, salah satu contohnya ialah Skripsi Pengaruh Pelayanan Berbasis Syariah Terhadap Minat Konsumen Pada Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Grand Aceh Syariah) yang di tulis oleh Ersya Imanina, salah satu kesamaan antara Hotel walan syariah dan Hotel Grand Aceh Syariah ialah berpengaruhnya dimensi aturan syariah dapat dilihat dari fasilitas yang mengandung nilai keislaman, kehalalan makanan minuman serta aturan-aturan yang tidak bertentangan dengan norma dan nilai keislaman. Dimensi pelayanan, dan dimensi aturan syariah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat Pengunjung Hotel Walan Syariah maupun Hotel Grand Aceh Syariah.

4.3.2 Pedoman Penyelenggaraan Hotel

a. Peraturan Kemenparekraf

Dalam Pembuatan dan pelaksanaan Hotel, pedoman yang digunakan oleh pelaku Hotel khususnya Hotel Walan Syariah ialah Undang – undang Kemenparekraf Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 dan Kemenparekraf Nomor 12 Tahun 2019. Di undang – undang tersebut di jelaskan perihal pembangun,kriteria,jenis dan lain sebagainya perihal Hotel, terdapat 8 bab di perundangan Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013.

Peneliti Sudah membandingkan antara Perundangan Kemenparekraf Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 dengan Kondisi legalitas Hotel walan Syariah Di antaranya sebagai berikut :

- 1.) Dalam Bab I Ketentuan Umum, yang terdiri dari 3 pasal yang masing – masing pasal memiliki poin tersendiri, Peneliti membaca dan memhami bahwasannya Hotel Walan syariah khususnya pemilik Hotel Walan Syariah Bapak Burhan Mahebu sudah mengerti dan menjalankan kriteria tersebut.
- 2.) Bab II Usaha Hotel, di pasal 4 nomor 2 bahwasannya Hotel Walan syariah termasuk Jenis “Hotel Bintang”, begitupun dalam pasal 4 nomor 3, bahwasannya Hotel walan syariah termasuk dalam Hotel golongan Hotel bintang 2.
- 3.) Bab III Aspek Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan, peneliti tidak menemukan produk yang dibuat oleh pihak Hotel Walan Syariah, tetapi pelayanan dan pengelolaan yang terdapat di Hotel Walan Syariah sudah lumayan bagus.

4.) Bab IV, perubahan perundangan di pasal 7 pada tahun 2019 yang pada mulanya terdiri dari 5 poin menjadi 4 poin tetapi perubahan tersebut tidak begitu signifikan, isi dari pasal 7 berisi tentang tanda daftar usaha pariwisata bidang usaha penyedia akomodasi jenis usaha Hotel, keterangan laik sehat, dan kelaikan kualitas air.

Hotel Walan Syariah sudah mempunyai persyaratan pendirian Hotel begitu juga dengan kelayakan air Hotel, karena Hotel walan Syariah memakai air PDAM yang di sediakan pemerintah.

5.) Bab V, Pembinaan, dari pasal 15 – 17 itu berisi tentang pembinaan dan pengawasan dari pemerintah setempat, ibu Erisa Selaku manajer dan HRD Hotel Walan Syariah mengaku pemerintah setempat baik itu kepala desa, Kunjungan bupati sering melakukan kunjungan baik itu 6 bulan sekali atau 1 tahun sekali, pihak pemerintah setempat juga bukan hanya mengawasi perihal Hotel Walan Syariah, tetapi juga pihak manajemen Hotel diberikan arahan – arahan perihal perkembangan aturan Hotel dan lain sebagainya.

6.) Bab VI, Sanksi administratif, di pasal 18 dijelaskan perihal sanksi yang diberikan kepada pihak Hotel yang melakukan pelanggaran tertentu. Pemerintah akan memberikan teguran beberapa kali perihal pihak Hotel yang melakukan pelanggaran, apabila pihak Hotel masih menghiraukan teguran tersebut dari pemerintah, maka pemerintah akan melakukan pembekuan usaha pada Hotel Tersebut.

Selama berdirinya Hotel Walan syariah tahun 2012 sampai sekarang, pihak Hotel walan Syariah tidak pernah melakukan pelanggaran kecil maupun pelanggaran serius karena dari awal pembangunan Hotel, pemilik Hotel sudah memenuhi syarat dan aturan yang dibuat oleh pemerintah.

- 7.) Bab VII, Ketentuan Peralihan, di pasal 19 dan 20 dijelaskan bahwasannya saat aturan Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 berlaku, pemerintah daerah masih belum mengeluarkan atau menerbitkan sertifikat yang diperlukan sebagai persyaratan dasar dan juga pihak Hotel yang sudah mempunyai sertifikat penggolongan Hotel itu masih berlaku sampai batas yang sudah ditentukan, dan juga apabila masa berlaku habis, pihak hotel bisa melakukan pembaharuan dengan aturan yang berlaku.

Bapak Burhan Mahebu mengatakan, bahwasannya Hotel walan Syariah sudah memiliki sertifikat penggolongan Hotel sebelum aturan Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 berlaku, lalu bapak burhan mahebu mendapatkan informasi dari pemerintah setempat yang berkunjung ke Hotel walan Syariah bahwasannya ada perubahan undang – undang perihal Hotel.

- 8.) Bab VIII, Ketentuan Penutup, pencabutan atas aturan Menteri kebudayaan dan Pariwisata Nomor KM.03/HK.001/MKP.02

b. Fatwa DSN – MUI

Ada beberapa hal atau kriteria yang sudah dilakukan oleh Hotel Walan Syariah dan juga ada beberapa hal atau kriteria yang belum di laksanakan Oleh Hotel Walan Syariah perihal fatwa DSN – MUI, di antaranya sebagai berikut :

- 1) Hotel Walan syariah masih belum melaksanakan pembayaran syariah yaitu dengan menggunakan Bank syariah, karena sudah jelas dalam Fatwa MUI No.108/DSN – MUI/X/2016 Bab 5 nomor 7 yang mengatakan, “ Hotel Syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan syariah dalam melakukan Pembayaran”, sedangkan peneliti saat melakukan sesi wawancara dengan bagian Resepsionis perihal pembayaran lewat transfer, Pihak Hotel Walan syariah hanya menerima pembayaran lewat Bank mandiri dan BCA.
- 2) Hotel Walan syariah sudah menerapkan konsep syariah di dalam Hotelnya, tetapi disisi lain, Hotel syariah masih belum memiliki sertifikasi halal dari MUI perihal Hotel Syariah, hal itu juga menjadi masalah dalam tubuh Hotel Walan itu sendiri.
- 3) Terlebihnya, Hotel walan syariah sudah memenuhi kriteria yang di fatwakan MUI mulai dari bab 5 poin 1 perihal menyediakan fasilitas maksiat,dan juga poin nomor 2 tidak menyediakan hiburan yang mengarah pada perbuatan dosa, begitupun poin dari nomor 3 sampai 6, Hotel Walan syariah sudah memenuhi kriteria tersebut.

4.3.3 Faslitas

1. Kamar

Fasilitas kamar yang disediakan oleh Hotel walan syariah sudah memenuhi kriteria bintang 2, tapi disisi lain ada hal – hal yang perlu di perhatikan dan diperbaiki, diantaranya seperti TV yang terdapat di kamar hotel tidak bisa di hidupkan, tidak tersedianya sajadah di dalam kamar Hotel, tidak terdapat keran di kamar mandi yang berfungsi untuk berwudhu, peneliti menemukan hasil dari observasi langsung, bahwasannya para pengunjung kadang mengeluh dengan kondisi air yang tidak menyala, pemanas air yang tidak berfungsi, dan lain sebagainya.

Di sisi lain juga Pihak manajemen sebaiknya mendengarkan dan melihat keluh kesah yang di bicarakan oleh pengunjung Hotel karena hal tersebut sangatlah penting bagi kedepannya. Perihal fasilitas juga Hotel Walan syariah sudah memenuhi kriteria fatwa MUI, mulai dari tidak menyediakan fasilitas akses pornografi, tidak menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada maksiat dan musyrik.

Tapi setidaknya, beberapa kekurangan yang dimiliki oleh Hotel Walan Syariah tidak sampai melanggar syariat, kamar yang disediakan tidak digunakan kepada hal – hal yang bersifat maksiat, dan tentunya ini sesuai dengan Teori Pariwisata Halal.

Dalam jurnal yang di tulis oleh Ratih Puji Astuti dan Khoirun Nisa tahun 2020 yang berjudul Pengaruh Fasilitas Hotel dan Kualitas Pelayanan Departemen Pemasaran Terhadap Kepuasan tamu di Syariah

Hotel Solo, di dalam jurnal tersebut bahwasannya Fasilitas terutama kamar sangat berpengaruh sekali terhadap minat Pengunjung, begitu juga dengan Hotel walan syariah, bahwasannya fasilitas terutama kamar memiliki pengaruh terhadap minat Pengunjung, jadi Penelitian Hotel Walan Syariah Sesuai dengan penelitian terdahulu.

2. Area Lobby

Ruangan lobby Hotel Walan syariah sudah berbeda dengan Hotel – hotel Konvensional lainnya, meskipun tidak mewah dan megah tapi lobby Hotel Walan Syariah sudah memiliki kenyamanan dan ketenangan tersendiri, karena pihak Hotel sudah memberikan nuansa yang islami, tapi di sisi lain juga pemberian nuansa yang islami harus di maksimalkan karena lobby di Hotel Walan syariah masih kurang, seperti kurangnya kaligrafi yang terpampang di dinding lobby, lantunan ayat suci Al – Qur an atau syair sholawatan dan pemberian wewangian di area lobby, semua hal itu bertujuan memberikan nuansa islam yang sangat kental, agar pengunjung dari agama lain bisa menilai dan memberikan komentar yang positif.

Area Lobby juga sesuai dengan kriteria Teori Pariwisata Halal, tidak menampilkan gambaran – gambaran yang bersifat pornografi, musyrik, dan keharaman lainnya. Dalam Skripsi tahun 2018 di tulis oleh Umay Rakal Witry yang berjudul Analisis Penerapan prinsip – prinsip Syariah pada Hotel Syariah Medan bahwasannya area lobby Hotel sangat

berpengaruh karena dengan itu, awal pengunjung hotel bisa melihat nuansa Hotel seperti apa, penelitian ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu.

3. Tempat Parkir

Tidak sedikit pengunjung yang mengeluhkan perihal lahan parkir yang di sediakan oleh pihak Hotel walan syariah, meskipun peneliti paham dengan kondisi Hotel walan syariah perihal lahan Hotel tapi peneliti yakin pihak Hotel walan syariah punya solusi yang baik perihal permasalahan di area parkir. Saat peneliti melakukan wawancara ke salah satu pengunjung hotel, kebetulan pengunjung yang peneliti wawancarai ialah pembimbing jamaah umroh dari madura, beliau bernama Bapak Abdul Hadi, beliau menuturkan bahwasannya keluhan yang di sampaikan oleh bapak abdul hadi ialah area parkir yang sempit, karena dengan area lahan yang tidak terlalu besar bisa menyulitkan rombongan haji dan umroh yang menginap di Hotel walan Syariah, karena biasanya para rombongan menggunakan bis besar saat menginap di Hotel Walan syariah.

Tempat parkir di Hotel Walan Syariah sudah sesuai dengan teori pariwisata yaitu dengan menyediakan fasilitas yang baik, penelitian ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu karena rata – rata penelitian terdahulu menjadikan area parkir hal yang sangat penting bagi fasilitas Hotel.

4. Tempat Ibadah

Salah satu aspek penting dalam Hotel Syariah ialah tempat ibadah, tempat ibadah bukan hanya sekadar syarat dalam pendirian Hotel Syariah, tetapi juga sebagai unsur penting bagi Hotel Tersebut, Terkadang Hotel syariah yang besar sampai mempunyai masjid sendiri di dalam Hotel.

Hotel Walan syariah memiliki tempat ibadah berupa mushola yang terletak di lantai 1 area parkir, peneliti berpendapat bahwasannya penempatan mushola dekat dengan area parkir kuranglah tepat karena tempat itu berada di luar yang agak jauh dari kamar pengunjung, dan juga ukuran mushola yang kecil menjadi permasalahan tersendiri bagi pengunjung yang ingin beribadah, peneliti berpendapat agar sebaiknya penempatan mushola terletak di lantai 1 didalam gedung Hotel atau di lantai 2 gedung Hotel, karena dengan penempatan tersebut berdekatan dengan kamar pengunjung Hotel.

Meskipun ada kekurangan di area mushola, tetapi setidaknya Hotel Walan Syariah sudah memenuhi Teori Pariwisata dan juga sesuai dengan penelitian terdahulu.

4.3.4 Layanan

Pelayanan hampir di setiap hotel ialah sama, yang membedakan hanyalah cara berbicara dan pakaian yang di pakai, di Hotel – hotel Konven pihak karyawan hotel khususnya bagian resepsionis biasa menggunakan

pakaian kain yang ketat dan agak terbuka saat melayani pengunjung hotel, hal itu berbanding terbalik dengan Hotel yang berbasis syariah, karena para karyawan atau staff yang bekerja di Hotel Syariah wajib memakai pakaian yang syar’I, baik itu laki – laki maupun perempuan.

Pelayanan Hotel Walan Syariah sudah cukup bagus dari segi pelayanan pengunjung, bahkan pengunjung dari negara asing maupun beda agama, pihak Hotel Walan Syariah sangat terbuka dengan hal tersebut, itu di maksudkan meskipun Hotel Walan syariah memakai syariat islam dalam sistemnya bukan berarti tertutup pada selain islam, justru pihak Hotel Walan Syariah sangat terbuka pada orang asing beda negara dan pengunjung dari beda agama.

Hal yang menarik pada Hotel Walan syariah ialah pihak Hotel memberikan layanan gratis 24 jam bagi pengunjung Hotel yang dari bandara Juanda dan pengunjung Hotel yang mau ke Bandara Juanda, langkah tersebut memiliki beberapa keuntungan di antaranya memberikan layanan antar jemput gratis, yang kedua ialah hal tersebut sebagai strategi marketing yang bagus buat kedepannya karena memberikan layanan gratis kepada pengunjung hotel.

Hotel walan syariah juga sudah memenuhi aturan MUI yang Bab 5 poin 6, yang tertulis sebagaimana berikut, “Hotel Syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna

menjamin terselenggaranya pelayanan Hotel yang sesuai dengan prinsip syariah”.

Pelayanan yang di berikan oleh pihak Hotel Walan Syariah sudah cukup bagus tapi ada beberapa hal yang harus di perbaiki, peneliti saat melakukan observasi langsung, melihat ulasan pengunjung Hotel di Google maps, dan wawancara langsung kepada pengunjung, menemukan fakta bahwa calon pengunjung hotel mengeluhkan tentang pemesanan lewat via telepon menurutnya, pihak Hotel walan syariah khususnya bagian resepsionis kurang memberikan respon cepat tanggap kepada calon pengunjung Hotel yang memesan kamar lewat telepon, yang mengakibatkan pembatalan menginap di Hotel walan syariah, hal tersebut tidak bisa di biarkan terlalu lama karena akan berakibat pada penurun pengunjung kedepannya, pihak manajer atau HRD sebaiknya memberikan arahan kepada bagian resepsionis agar hal – hal tersebut yang mungkin di anggap remeh agar bisa di perbaiki untuk kedepannya.

Pelayanan Hotel Walan Syariah sudah sesuai dengan teori Pariwisata Halal yaitu memberikan layanan yang baik, tidak bereaksi negatif pada pengunjung yang mengeluh. Dalam Jurnal tahun 2020 yang berjudul Analisis Sistem Pengelolaan dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah(Studi kasus pada Hotel Saudara Syariah Medan) yang di tulis oleh Fitri Nanda Sari, Alim Murtani, M.A, M. Abrar Kasmin Hutagalung, MA bahwasannya salah satu kesimpulan yang di dapat ialah sudah memiliki dan melaksanakan Program Pengembangan Kompetensi SDM yang bermuatan islam,

begitupun dengan Hotel walan Syariah yang dimana pihak staff atau karyawan sudah didik dengan aturan yang berlaku khususnya aturan Syariat Islam.

4.2 Tabel daftar harga kamar Hotel Walan Syariah

Jenis Kamar	Standart Room	Superior Room	Family Room
harga	Rp.200.000	Rp.200.000	Rp.400.000

4.3.5 Minat Pengunjung Hotel

Dalam melakukan strategi marketing, tentunya setiap hotel melakukan cara yang berbeda beda dalam menarik pengunjung, termasuk Hotel Walan Syariah, Hotel Walan Syariah punya cara tersendiri dalam menarik pengunjung hotel, salah satu yang paling umum ialah pihak Hotel Walan Syariah melakukan strategi antar jemput gratis 24 jam kepada pengunjung yang dari Bandara Juanda atau dari Hotel ke bandara juanda, itu merupakan langkah yang bagus dalam menarik pengunjung. Strategi lain juga yang di lakukan oleh pihak Hotel walan syariah ialah pihak Manajer sekaligus HRD dan CR(Customer Relation) ibu Erisa melakukan penawaran kepada pihak travel luar negeri, travel KBIH Haji dan umroh, dan kepada jasa liburan lainnya, ibu erisa melakukan kerja sama dengan pihak – pihak terkait agar saat travel – travel tersebut mau berangkat ke bandara juanda ataupun pulang dari bandara Juanda agar menginap di Hotel Walan syariah, terbukti,langkah tersebut sangatlah efektif, yang menjadikan 75%

pengunjung Hotel Walan Syariah merupakan dari pihak travel, peneliti juga saat melakukan wawancara langsung kepada pengunjung Hotel, kebetulan narasumber yang peneliti wawancarai merupakan pembimbing dari salah satu Travel umroh dari madura.

Hotel Walan syariah sendiri tentunya menggunakan teori minta Hotel pengunjung pada umumnya, tetapi dengan menggunakan aplikasi yang berbeda, mulai dari faktor Internal, kehadiran Hotel Walan Syariah yang berkonsep syariah di tengah – tengah masyarakat tentunya memberikan pandangan baru bagi masyarakat, karena masyarakat awam beranggapan bahwasannya dengan munculnya Hotel syariah itu sebagai pembeda dari Hotel Konvensional lainnya yang mengandung sisi maksiat atau isu negatif lainnya, tentunya tanggapan tersebut berhubungan langsung dengan psikologis masyarakat perihal Hotel Syariah. Di sisi lain juga itu memberikan keyakinan baru pada masyarakat, bahwasannya dengan kemunculan Hotel Walan Syariah di tengah – tengah masyarakat bukan hanya sekedar mencari keuntungan materi tetapi juga sebagai media dakwah kepada pengunjung Hotel yang ingin menginap di Hotel Walan Syariah. Tentunya hal tersebut memberikan motivasi tersendiri bagi pelaku Hotel walan Syariah dan Masyarakat terhadap pandangan Hotel yang selalu di hubungkan dengan unsur negatif, maksiat dan perbuatan dosa lainnya.

Lalu kemudian faktor eksternal yang mempengaruhi minat pengunjung Hotel Syariah ialah pelayanan dan interaksi sosial yang berbeda dari Hotel Konvensional lainnya, Karena semua karyawan atau staff yang

bekerja di Hotel Walan Syariah wajib menggunakan pakaian yang tertutup dan berintraksi dengan pengunjung Hotel dengan bahasa yang islami, tentunya itu merupakan suatu hal yang berbeda bahkan jauh berbanding tebalik dengan pelayanan Hotel Konven lainnya yang memakai pakain yang agak terbuka dan berbicara dengan bahasa formal lainnya.

Lokasi Hotel Walan Syariah terletak di tengah – tengah masyarakat muslim, hal tersebut merupakan langkah yang bagus, penempatan yang tepat, dan strategi yang brilian, kenapa, karena sebelum berdirinya Hotel Walan Syariah masyarakat Sedati di hadirkan dengan banyaknya Hotel – hotel Konvensional, Jadi, kehadiran Hotel walan Syariah memberikan harapan baru dan respon yang positif dari masyarakat sekitar dan lain sebagainya. Hal itu tentunya merupakan strategi marketing yang bagus, karena pihak Hotel walan Syariah memberikan harapan kepada masyarakat perihal pendirian Hotel berbasis syariah, tentunya itu merupakan bisa menjadi daya tarik tersendiri karena masyarakat penasaran dengan nuansa Hotel syariah yang akhirnya masyarkat mencoba menginap di Hotel walan Syariah.

Promosi yang yang di lakukan Hotel Walan syariah juga sangat menarik, yaitu memberikan pelayanan gratis 24 jam kepada pengunjung hotel dari Bandara Juanda atau ke Bandara Juanda, hal itu tentunya memberikan respon yang positif dari pengunjung Hotel yang berada di Bandara Juanda.

Ibu Erisa selaku manajer dan HRD Hotel walan Syariah sudah berusaha sebaik mungkin perihal mempromosikan Hotel walan Syariah ke masyarakat, Pihak Travel, dan KBIH Haji Umroh, tapi di sisi lain pemromosian Hotel walan syariah masih kurang di media sosial, hal itu sengatlah penting berhubung zaman sekarang zaman teknologi yang semuanya bisa terhubungan dengan perangkat, peneliti melihat pempromisian Hotel walan Syariah di media sosial khususnya Instagram masih tergolong kurang maksimal, karena di instagram Hotel walan Syariah masih kurang aktif pempromosiannya, berbeda dengan Hotel – hotel lainnya yang konven, Hotel Konven sangat aktif memprosikan Hotelnya lewat Instagram karena dengan instagram, pihak Hotel Bisa leluasa memberikan edukasi, promosi, diskon dan lain sebagainya, bagian media sosial lah yang sekiranya harus diperbaiki untuk kedepannya, karena dengan media sosial, masyarakat dari daerah jauhpun akan tahu perihal Hotel walan Syariah apabila Pihak Hotel walan Syariah bisa memaksimalkan promosinya lewat media sosial.

Kehadiran hotel Walan Syariah di daerah sedati memberikan dampak yang baik bagi perekonomian sekitar, terbukti sebelum dan sesudah Hotel Walan syariah dibangun ada perubahan ekonomi seperti muncul pedagang nasi di sekitaran hotel, hadirnya ritel modern di depan Hotel, dan penyerapan tenaga kerja dari lingkungan sekitar, yang menjadikan Hotel Walan syariah bisa menyerap tenaga kerja di lingkungan sekitar. Ibu Erisa Juga mengatakan, “Hotel Walan syariah mengambil tenaga kerja dari

lingkungan sekitar sebagai bentuk meningkatkan ekonomi sekitar dan mengurangi pengangguran”, banyak sekali hal positif dengan di Bangunnya Hotel walan syariah, bukan hanya memfokuskan menarik pengunjung Hotel, tetapi juga merubah ekonomi sekitar Hotel menuju yang lebih baik. Semoga hal tersebut bisa berlanjut ke masa yang akan datang.

Strategi yang di pakai Hotel Walan Syariah sudah cukup baik dan tentunya hal itu sudah sesuai dengan Teori Pariwisata Halal yaitu memberikan hak – hak pengunjung dengan bagus, baik itu pelayanan maupun Fasilitas , Begitupun dengan Skripsi Tahun 2019 yang di tulis oleh Ersya Imania yang berjudul Pengaruh Pelayanan berbasis Syariah terhadap Minat Konsumen pada Hotel Syariah (Studi Kasus pada Hotel Grand Aceh Syariah), bahwasannya ada persamaan antara Hotel Walan Syariah dengan Hotel Grand Aceh Syariah, yaitu semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Pihak Hotel maka semakin tinggi juga minat konsumen untuk mengunjungi Hotel.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Hotel Walan Syariah, Sedati, Sidoarjo dapat di simpulkan sebagaimana berikut :

1. Kesimpulan dari Fasilitas dan Layanan hotel Walan Syariah ialah bahwasannya Hotel walan Syariah telah memenuhi persyaratan dan kriteria Aturan Kemenparekraf Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 dan Kemenparekraf Nomor 12 tahun 2019. Hotel Walan Syariah juga sudah ada yang memenuhi kriteria yang di buat oleh Fatwa MUI dan juga ada beberapa kriteria yang belum memenuhi fatwa MUI. Hotel Walan Syariah juga belum memiliki sertifikasi hotel syariah dari MUI
2. Hasil kesimpulan dari hubungan antara fasilitas dan layanan Hotel Syariah pada minat pengunjung ialah bahwasannya fasilitas dan layanan berbasis Syariah telah terbukti bisa meningkatkan pengunjung kamar Hotel Walan Syariah itu terbukti juga dari hasil penelitian peneliti, bahkan setelah masa Covid – 19, Okupansi hotel Walan Syariah langsung meningkat 80%.

5.2 Saran

Peneliti memiliki saran dan harapan kedepannya perihal Hotel Walan Syariah, yaitu agar Hotel syariah selalu konsisten dengan layanan dan promosi dengan masyarakat luas, dan juga keluhan – keluhan yang di bicarakan oleh

pengunjung perihal fasilitas dan layanan bisa diperbaiki untuk kedepannya, hal tersebut sangatlah penting, karena apabila hal tersebut tidak diperbaiki untuk kedepannya bisa memberikan kesan buruk oleh pengunjung yang pernah berkunjung ke Hotel walan Syariah.

Dan juga kepada peneliti yang ingin melakukan penelitian terhadap Hotel Walan Syariah semoga skripsi ini bisa memberikan referensi untuk kedepannya dan bisa memberikan manfaat yang baik bagi pembaca yang ingin menjadikan skripsi ini sebagai bahan referensi, dan juga yang terakhir bisa memberikan ilmu yang bermanfaat dan wawasan baru perihal dunia Hotel Syariah terutama pada fasilitas dan layanan hotel Syariah.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, *Etika Bisnis Prespektif islam*. Bandung : Alfabeta.(2013).
- Abdul Rahman Shaleh Dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media.2004)
- Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung : Alfabeta.(1999).
- Agus Sulastiyono, *Seri Manajemen Usaha Jasa sarana Pariwisata dan Akomodasi, Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung : Alfabeta.(1999).
- Anton Ramdan, *Etika Bisnis Islam*, Jakarta : Bee Media Indonesia.(2013).
- Bagyono dan Iudfi Orbani, *Dasar – Dasar House keeping dan Laundry Hotel*, Yogyakarta : Adcita Karya Nusa.
- Basalamah, Anwar. *Hadirnya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan di Tanah Air*. Vol.2 No.2, Jurnal .(2011).
- Departemen Agama RI, *Al Quran dan terjemahannya*. Jakarta : Dipenogoro.(2015.h).
- Fatwa Dewan DSN _ mui nomor 108/DSN – MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah*.
- Fauzia, Ika Yunia dan Abdul Kadir Riadi. *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syariah*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.(2014).
- Francis Untri, *Pengantar Bisnis*, Jakarta : Rajagrafindo persada.(2011).
- Irawan, *Manajemen Perusahaan*, (Jakarta: Angkasa, 1996).
- Ma'aruf Abdulloh, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta : Aswaja Pressindo.(2011).
- Muhammad Abdurrauf al – manawi, *Fathul Qadir syarah al jami Ash Shogir I.lebanon*, Darul Ma'arifah. (1972).
- Yusanto, Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*. Jakarta : Gema Insani Press.(2002).
- Intan Solihin, Zainal Ilmi, Robi Ansyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Hotel berbasis Syariah di Kota Samarinda (Studi pada Hotel Grand Sawit Kota Samarinda)*. Samarinda : Jurnal (2021).

- Riska Fadila, *Pengaruh Kualitas Pelayanan berprinsip syariah terhadap kepuasan pelanggan Hotel (Studi kasus pada Hotel Graha Muslim Bukittinggi)*. Bukittinggi : Skripsi (2019).
- Widyarini, *Pengelolaan hotel syariah di yogyakarta*. Yogyakarta : Jurnal(2020).
- Ersya Imanina, *Pengaruh pelayanan berbasis Syariah terhadap Minat Konsumen Pada Hotel syariah (Studi kasus pada Hotel Grand Aceh syariah)*. Aceh : Skripsi(2019).
- Fitri Nanda Sari , AlimMurtani, M.A , M. Abrar Kasmin Hutagalung, MA, *Analisis Sistem Pengelolaan dan pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus pada Hotel Saudara Syariah Medan)*. Medan : Skripsi(2020).
- Ida Nur Sa'adah, *Konsep Bisnis Syariah Pada Hotel Family 2 Syariah Kota Metro*. Metro : Skripsi(2019).
- Umay Rakal Witry, *Analisis Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah Pada Hotel Syariah Medan*. Medan : Skripsi(2018).
- Dini Trissiani, *Implementasi fatwa DSN MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah Pada Hotel Latansa Bengkulu*. Bengkulu : Skripsi(2020).
- Rachmat sugeng dan Edwin Basmardst, *Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah (Studi Kasus Hotel Al-Badar Makassar)*. Makassar : Jurnal(2021).
- Ratih Puji Astuti dan Khoirun Nisa, *Pengaruh Fasilitas Hotel dan Kualitas Pelayanan Departemen Pemasaran Terhadap Kepuasan tamu di Syariah Hotel solo*. Solo : Jurnal(2020).
- Fauzatul Laily Nisa, *Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap Sharia Compliant dan Social Impact pada Homestay Syariah di Gayungan Surabaya*. Surabaya : Jurnal el-Qist: Journal of Islamic Economics and Business (JIEB) Vol. 11 No. 1 April (2021).
- Bakhrul Huda, *Konsep Wisata Halal dan Hak-hak Wisatawan dalam Perspektif Fikih* : Jurnal el-Qist: Journal of Islamic Economics and Business (JIEB) Vol. 12 No. 1 April (2022).