

ABSTRAK

Wahyu Yulia Utami, NIM. 17101153040, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sistem Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Majoroto Kota Kediri), Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, IAIN Tulungagung, 2019, Pembimbing Dr. Kutbudiin Aibak S.Ag., M.H.I

Kata Kunci: Sistem Pelayanan, Hotel Syariah, Hukum Islam

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa semakin banyak lembaga keuangan dan badan usaha yang didirikan dengan berbasis syariah akhir-akhir ini, begitu juga dengan bisnis perhotelan. Perhotelan syariah merupakan sebuah konsep perpaduan antara bisnis hotel konvensional dengan memasukkan beberapa prinsip (aturan-aturan/nilai-nilai) Islam di dalamnya. Sudah banyak berdiri hotel yang berbasis syariah, Hotel Muslim adalah salah satu hotel yang dalam pelayanannya menerapkan prinsip syariah. Namun lambang syariah yang dibuat di hotel yang berbasis syariah ini belum tentu sepenuhnya memakai prinsip syariah.

Fokus penelitian ini adalah: 1) Bagaimana sistem pelayanan hotel berbasis syariah di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Majoroto Kota Kediri?, 2) Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap sistem pelayanan hotel berbasis syariah pada Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Majoroto Kota Kediri? Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mendeskripsikan sistem pelayanan hotel berbasis syariah di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Majoroto Kota Kediri, 2) Untuk menganalisis tinjauan hukum Islam terhadap sistem pelayanan hotel berbasis syariah pada Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Majoroto Kota Kediri.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif dan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Sistem pelayanan yang dilakukan di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Majoroto Kota Kediri yaitu: *Pertama*, diawali dengan melakukan transaksi secara tertulis dan lisan antara pengelola hotel dan tamu, serta dilakukan penyeleksian tamu. *Kedua*, tamu dapat memilih obyek atau kamar beserta fasilitasnya secara langsung dan bisa sesuai keinginan. *Ketiga*, pemberian biaya untuk produk maupun jasa dilakukan di awal maupun Dp, dan tanpa ada tambahan biaya untuk mendapatkan layanan lebih, *Keempat*, pelayanan dan operasional yang dilakukan sesuai dengan kaidah Islam dan memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu sehingga tercipta keamanan dan kenyamanan. 2) Menurut Hukum Islam, sudah sesuai dengan konsep hotel syariah dalam menjalankan bisnis dan operasionalnya. Dalam pelayanan sudah sesuai

dengan konsep syariah karena memakai prinsip reliabilitas yaitu pelayanan secara tepat dan jelas, responsif yaitu keinginan untuk cepat bertindak, kepastian/jaminan yaitu sopan santun serta rasa respek terhadap tamu, empati yaitu memberikan perhatian kepada tamu, dan nyata yaitu peralatan dan perlengkapan fasilitas benar-benar nampak/nyata.

ABSTRACT

Wahyu Yulia Utami, NIM. 17101153040. **Overview of Islamic Law on Sharia-Based Hotel Service Systems (Study in Muslim Hotel Bandar Kidul, Majoroto District, Kediri City)**, Department of Islamic Economics Law, Faculty of Sharia and Law, State Islamic Institute (IAIN) of Tulungagung, 2019, Advisor: Dr. Kutbudiin Aibak S.Ag., M.H.I.

Keyword: Service System, Sharia Hotels, Islamic Law.

The background of this research is that more and more financial institutions and business entities have been established with sharia-based institutions lately, as well as the hotel business. Sharia hotel is a concept of a combination of conventional hotel business by incorporating several principles (rules/values) of Islam in it. There are already a lot of sharia-based hotels standing, Muslim Hotels are one of the hotels in the service of applying sharia principles. But the sharia symbol made in this sharia-based hotel is not necessarily fully sharia principles.

The focus of this research is: 1) How is the sharia-based hotel service systems in muslim hotel Bandar Kidul, Majoroto District, Kediri City ?, 2) How is overview of islamic law on sharia-based hotel service systems in muslim hotel Bandar Kidul, Majoroto District, Kediri City ?. The purpose of this research is 1) To describe the sharia-based hotel service systems in muslim hotel Bandar Kidul, Majoroto District, Kediri City. 2) To describe overview of islamic law on sharia-based hotel service systems in muslim hotel Bandar Kidul, Majoroto District, Kediri City.

The research method used by researchers is a qualitative method and type of *field research*. The data collection technique of the researcher uses interview, observation, and documentation methods, while the data analysis uses qualitative analysis.

The results of this research indicate that: 1) The sharia-based hotel service systems in muslim hotel Bandar Kidul, Majoroto District, Kediri City namely: *First*, begins with conducting transactions in writing and verbally between hotel and guest managers, as well as guest selection. *Second*, guests can choose objects or rooms and their facilities directly and can be as desired. *Third*, giving fees for products and services is carried out at the beginning as well as in the Dp, and without any additional costs to obtain more services, *Fourth*, services and operations are carried out in accordance with Islamic rules and meeting guests' needs and satisfaction so as to create security and comfort. 2) According to Islamic Law, it is in accordance with the hotel sharia concept in carrying out its business and operations. In the service it is in accordance with the concept of sharia because it uses the principle of reliability, namely service in a precise and clear, responsive manner namely the desire to act quickly, certainty/assurance, namely courtesy and respect for guests, empathy that is giving attention to guests, and tangible equipment and supplies the facility is really visible/real.

الملخص

وحي يولي أوتامي، رقم القيد: ١٧١٠١١٥٣٠٤٠، مراجعة الشريعة الإسلامية على نظام خدمات الفندق على أساس الشريعة (دراسة في الفندق مسلم باندار كيدول منطقة موجو روتور مدينة كاديري). قسم حكم الإقتصادية الشريعة كلية الشريعة وعلوم الحكم جامعة الإسلامية الحكومية تولونج أجونج. ٢٠١٩. المشرف: الدكتور قطب الدين أيلك الماجستير.

كلمة الإرشادية: نظام الخدمات، الفنادق الشريعة، الشريعة الإسلامية.

خلفية هذا البحث أنّ كثير من المؤسسات المالية والكيانات التجارية المنشأة مع المستندة إلى الشريعة الإسلامية في الآونة الأخيرة، وأيضاً عن شركات الضيافة. الفنادق الشريعة هي مفهومية لعبور بين أعمال فندق التقليدية عن طريق إدخال بعض المبادئ (قواعد/القيمة) في الإسلام. هناك العديد من الفنادق الدائمة على أساس الشريعة الإسلامية، و الفندق مسلم هو واحد من الفنادق في وزارته لتطبيق مبادئ الشريعة الإسلامية. ولكنه أساسه الشريعة الإسلامية ولكن عالمة الشريعة في هذا الفندق القائم ليس بالضرورة ارتداء تماماً بالمبادئ الإسلامية.

تركيز البحث كما يلي: ١) كيف نظام خدمات الفنادق على أساس الشريعة في الفندق مسلم باندار كيدول منطقة موجو روتور مدينة كاديري؟ ٢) كيف مراجعة الشريعة الإسلامية على نظام خدمات الفندق على أساس الشريعة في الفندق مسلم باندار كيدول منطقة موجو روتور مدينة كاديري؟ و أما أهداف البحث فيما يلي : ١) لوصف نظام خدمات الفنادق على أساس الشريعة في الفندق مسلم باندار كيدول منطقة موجو روتور مدينة كاديري. ٢) لوصف مراجعة الشريعة الإسلامية على نظام خدمات الفندق على أساس الشريعة في الفندق مسلم باندار كيدول منطقة موجو روتور مدينة كاديري.

طريقة البحث المستخدم دراسة الميدان (*field research*). تقنيات جمع البيانات المستخدمة الملاحظة والمقابلات المعمقة والوثائق. وأما تقنيات تحليل البيانات المستخدمة في البحث تخفيض البيانات، عرض البيانات، الاستنتاج والتحقيق.

نتائج البحث تدل أنّ ١) نظام خدمات الفنادق على أساس الشريعة في الفندق مسلم باندار كيدول منطقة موجو روتور مدينة كاديري

أولاً، ويتم ذلك بداية بالحركة خطياً وشفهياً بين الممتلكات والضيف، و اختيار الضيف.
ثانياً، يمكن للضيف اختيار الغرف بوسائل الراحة أو مباشرةً تمكن بالرغبات. ثالثاً، يتم إعطاء
النفقة للمحتاجات أو الخدمات في بداية الصندوق الأولى، ودون أي تكاليف إضافية للحصول
على المزيد من الخدمات.رابعاً، يتم تنفيذ الخدمات والعمليات وفقاً للقواعد الإسلامية وتلبية
لاحتياج الضيوف ورضاهما من أجل توفير الأمان والراحة. ٢) من أجل الإسلام يتم وفقاً لمفهوم
الشريعة الإسلامية في تسخير أعمال الفندق وعملية التفوق فيه. في الخدمات وفقاً لمفهوم الشريعة
لأن المبدأ موثوقة أي الخدمات دقة وواضحة وسرعة الاستجابة، وهي الرغبة في اتخاذ إجراءات
سريعة، اليدين/الضممان أي جيدة الخلق وشعور بالاحترام والتعاطف وهي إعطاء الاهتمام
للضيف، وال حقيقي من المعدات واللوازم التي هي مرافق التسهيلات الحقيقي والظاهرة.