BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bisnis merupakan tulang punggung perekonomian suatu Negara. Aktivitas bisnis telah mengantongi izin sejak awal Islam. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya dalil-dalil Al-Quran yang menjelaskan mengenai kehalalan, salah satunya seperti yang tertera dalam QS. Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

...وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا...

Artinya:"… Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba…"[1]

Ayat di atas dengan tegas memberikan seruan kepada kaum muslimin bahwa bisnis dihalalkan oleh Allah, baik dalam bentuk perdagangan maupun bisnis bidang jasa. Sementara itu, Allah mengharamkan segala bentuk bisnis yang mengandung riba. Riba merupakan bentuk mal praktek bisnis yang memuat unsur *bathil, fasad,* dan *dhalim* yang pada akhirnya akan mengakibatkan penderitaan bagi salah satu pihak.[2]

---

[1] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Duta Ilmu Surabaya, 2005), hal. 58

[2] Muhammad dan R. Lukman Fauroni, *Visi Al-Quran tentang Etika dan Bisnis*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), hal. 141

Landasan syariah adalah kebijaksanaan dan kebahagiaan manusia di dunia dan di akhirat. Kesejahteraan ini terletak pada keadilan, kasih sayang, kesejahteraan, dan kebijaksanaan. Sementara apapun yang bergeser dari keadilan menjadi ketidakadilan, kasih sayang menjadi penindasan, kesejahteraan menjadi kesengsaraan, dan kebijaksanaan menjadi kebodohan, tidak ada sangkut pautnya dengan syariah. Tujuan syariah yang paling benar adalah memajukan kesejahteraan manusia yang terletak pada jaminan atas keyakinan, intelektual, harta dan masa depannya.[3] Syariah itu identik dengan agama. Syariat Islam diturunkan oleh Allah SWT, sebagai wujud kasih sayangnya (rahmat) bagi seluruh alam ini.[4]

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri. Bahwa perilaku konsumen tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.[5] Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata dalam artian tidak dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

---

[3] Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal. 5

[4] Asmawi, *Filsafat Hukum Islam*, (Surabaya: Elkaf, 2006), hal. 43

[5] http://mediabelajarhotel-pariwisata.blogspot.com/2014/11/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli.html, diakses pada tanggal 03 Desember 2018 pukul 08.00 WIB

Hotel syariah yang merupakan usaha/bisnis yang menggunakan konsep syariah maka tidak lepas di dalamnya aturan prinsip-prinsip syariah yang menjadi ciri khas setiap unit usaha syariah. Fondasi dasar dalam rancangan membangun bisnis Islam meliputi lima aspek yaitu: aqidah, adil, nubuwwa, khalifah atau pemimpin, ma'ad atau return.

Industri perhotelan memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan staff/karyawan hotel dalam melayani.[6] Dengan menerapkan pelayanan hotel berbasis syariah tentunya akan menjadi daya tarik sendiri bagi masyarakat. Tentunya bagi keluarga yang ingin berlibur dan menginap di hotel khususnya pemeluk agama Islam akan merasa lebih aman dan nyaman jika menginap di hotel dengan berbasis syariah.

Persaingan usaha hotel di Kota Kediri cukup ketat, karena banyaknya hotel, guest house, losmen didirikan di kota ini. Hotel syariah yang saya temui adalah Hotel Muslim di daerah Bandar Kidul Kecamatan Mojoroto Kota Kediri, hotel tersebut salah satunya dalam pelayanan dan pengelolaannya menerapkan prinsip syariah. Namun lambang syariah yang dibuat hotel ini belum tentu dalam praktek pelaksanaan pelayanan dan pengelolaan sepenuhnya memakai prinsip syariah. Apalagi sering muncul

---

[6] Bagyo dan Ludfi Orbani, *Dasar-dasar House Keeping dan Loundry Hotel*, (Yogyakarta: Adi Cita Karya Nusa, 2001), hal. 2

perbincangan masyarakat tentang image positif maupun negatif tentang penawaran fasilitas hotel. Karena hotel di daerah wisata dan industri sangat dekat dengan dunia hiburan maupun perzinaan. Tidak mengherankan apabila sebagian masyarakat masih ada yang mengatakan bahwa hotel identik dengan pesta minuman keras, narkoba, perselingkuhan, short time, atau prostitusi, sehingga sebagian wisatawan muslim takut terkena fitnah apabila menginap di sebuah hotel. Jika para wisatawan muslim mengkomunikasikan pengalaman pahit tertentu kepada teman-temannya, lama kelamaan jumlah wisatawan muslim yang akan berkunjung ke hotel akan berkurang. Hal ini mengakibatkan mundurnya sektor pariwisata terutama di bidang perhotelan. Hotel dengan kemaksiatan semacam itu memang ada, akan tetapi barangkali tak seluruhnya seperti itu, masih banyak hotel yang bersih dari polusi maskiat seperti hotel syariah. Masyarakat sering mempertimbangkan tempat istirahat (tidur) pada saat mereka bepergian jauh dan membutuhkan tempat istirahat. Kondisi ini berdampak pada kehati-hatian bagi para tamu dari keluarga baik-baik yang berwisata bersama keluarga di dalam memilih hotel.

Salah satu hotel di Kota Kediri yang menggunakan syariah sebagai landasan pelayanan dan pengelolaannya adalah Hotel Muslim, yang dalam kegiatan operasionalnya terikat dengan ketentuan-ketentuan Syariah Islam. Hotel Muslim mudah dijangkau dari semua kalangan turis dan wisatawan yang berkunjung ke Kota Kediri karena lokasinya berada di pusat kota dan

Terminal Bus yang hanya berjarak sekitar 3 kilometer dari Taman Aloon-aloon Kota Kediri. Di Hotel Muslim menyediakan sebanyak 12 kamar, dengan kategori pilihan kamar yaitu Family Plus, Family Room, Deluxe, Standard AC, Standard Fan (Bathroom), Standard Fan (Triple Bed), Standard Fan (Twin Bed) dengan harga mulai dari Rp. 120.000 hingga Rp. 250.000 per kamar serta dengan ketentuan kapasitas per kamar 2-3 orang. Untuk rincian harga permalam bisa berubah-ubah setiap bulannya. Selain kamar yang nyaman, bersih dan harum, hotel ini suasananya sangat tenang karena di lingkungan hotel terdapat banyak pondok-pondok pesantren. Tamu yang menginap kebanyakan orang-orang yang sedang ada acara di pondok pesantren yang membutuhkan tempat untuk istirahat. Tamu yang akan menginap jika laki-laki dan perempuan akan diseleksi terlebih dahulu dan disuruh menunjukkan buku nikah, jika tidak bisa menunjukkan maka tidak diperbolehkan menginap di hotel tersebut. Fasilitas ibadah juga disediakan di dalam hotel, seperti Mushola yang disediakan di dalam hotel, mukena, sarung, dan Al-Quran. Busana yang dipakai karyawan Hotel Muslim juga sudah mencerminkan busana yang muslim dan muslimah.[7]

Permasalahan yang muncul adalah: Apakah Hotel Syariah dalam pelaksanaannya telah terbebas dari tindakan haram? Hal ini perlu dipertegas guna membedakan dengan hotel konvensional, sehingga "Syariah" tidak hanya sekedar label, namun benar-benar menerapkan

[7] Hasil observasi, di Hotel Muslim Bandar Kidul Mojoroto Kota Kediri, tanggal 02 Desember 2018

konsep syariah islami dalam menjalankan pelayanan hotel. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penyusun tertarik untuk mengangkat permasalahan ini sebagai objek penelitian dan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **"Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sistem Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Mojoroto Kota Kediri)".**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, untuk membatasi ruang lingkup pembahasan dan agar penelitian ini memiliki tujuan yang jelas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan hotel berbasis syariah di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Mojoroto Kota Kediri?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap sistem pelayanan hotel berbasis syariah pada Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Mojoroto Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penulisan ini terdapat beberapa tujuan yang hendak dicapai oleh penulis yaitu:

1. Untuk mendiskripsikan sistem pelayanan hotel berbasis syariah di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Mojoroto Kota Kediri

2. Untuk menganalisis tinjauan hukum Islam terhadap sistem pelayanan hotel berbasis syariah pada Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Mojoroto Kota Kediri

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna baik untuk kepentingan akademis maupun untuk kepentingan praktis, yaitu:

1. Secara Teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kajian dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Bahan masukan bagi para pelaku bisnis perhotelan khususnya sektor bisnis perhotelan syariah. Sehingga pemilik Hotel Muslim yang berada di Bandar Kidul Mojoroto Kota Kediri dapat betul-betul mampu mengaplikasikan prinsip-prinsip syariah yang berbasis hukum Islam.

2. Secara Praktis

   Hasil dari kajian ini diharapkan akan bermanfaat bagi praktisi, akademisi, dan seluruh masyarakat, agar tidak hanya mengetahui akan tetapi juga mengerti dan memahami terkait sistem pelayanan hotel syariah, adapun manfaat secara rinci sebagai berikut:

   a. Pemilik Hotel

Memberi sumbangan pemikiran kepada pihak terkait dalam menghadapi persoalan yang berhubungan dengan sistem pelayanan hotel berbasis syariah.

b. Masyarakat

Sebagai bahan masukan dalam pemikiran masyarakat atau para tamu hotel di dalam memilih tempat penginapan yang nyaman serta terhindar dari unsur zina.

c. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya mampu menjadi bahan referensi dan sebagai rujukan penelitian terdahulu untuk penelitian yang akan datang.

E. Penegasan Istilah

Pada penelitian yang akan dilakukan oleh Peneliti ada beberapa hal yang harus diketahui maknanya agar tidak terjadi kesalah pahaman baik dari penguji maupun pembaca pada umumnya, sehingga untuk memudahkan dalam memahami hasil penelitian ini, maka peneliti akan menyajikan sebuah penegasan istilah yang digunakan dalam penelitian, adapun istilah yang dimaksud disini ialah kata-kata yang digunakan sebagai kata kunci atau inti dari masalah, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

a. Hukum Islam adalah ketetapan hukum yang ditentukan langsung oleh Allah yang kini terdapat dalam Al-Qur'an dan penjelasan-penjelasan Nabi Muhammad dalam kedudukan sebagai Rasulullah yang kini dapat dibaca dalam kitab-kitab hadis,[8] disamping ketentuan-ketentuan yang secara langsung ditetapkan dalam wahyu Ilahi tersebut ketentuan-ketentuan hukum Islam merupakan hasil ijtihad dan penafsiran manusia. Oleh karena itu hukum Islam dinamakan pula fiqih, yang berarti pemahaman dan penalaran rasional, fiqih menggambarkan sisi manusia dari hukum Islam, syariah atau fiqih merupakan keseluruhan yang terdiri dari kumpulan sebagai satuan kaidah atau norma mengenai kasus individual.[9]

b. Sistem Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.[10] Pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi. Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu

---

[8] Muhammad Daud Ali, *Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*, (Jakarta: Raja Gravindo, 1999), hal. 46

[9] Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syari'ah*, (Jakarta: Raja GrafindoPersada, 2007), hal. 3

[10] M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 211-212

kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum. Sistem pelayanan umum ini terdiri atas empat faktor: pertama sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kedua, personil terutama ditekankan pada prilaku aparatur, dalam pelayanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Ketiga, sarana dan prasarana dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan umum misalnya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. Keempat, masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan umum masyarakat umum masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun prilakunya.[11]

c. Hotel syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasional usaha tidak melanggar aturan syariah, berusaha dengan sistemnya untuk meminimalisir dan menghilangkan kemungkinan terjadinya penyalahgunaan fasilitas oleh pengguna jasa. Hotel yang didirikan dengan konsep syariah Islam, yaitu hotel yang menerapkan syariah dalam agama Islam ke dalam operasional hotel. Hotel syariah dapat dikatakan sebagai hotel yang muncul dan mengurangi image

[11] http://ut.ac.id/htm/suplemen/ipem/akses, diakses pada tanggal 05 Desember 2018 pukul 10.00 WIB

bahwa hotel yang kebanyakan dipandang masyarakat awam sebagai tempat berkumpulnya maksiat baik itu perzinaan, narkoba, dan perbuatan negatife lainnya. Karena peraturan-peraturan yang dijadikan acuan untuk menjalankan operasionalnya adalah hukum syariah Islam.[12]

2. Penegasan Operasional

Secara Operasional Penerapan Sistem pelayanan Hotel Berbasis Syariah yang dikaitkan dengan Hukum Islam ini adalah pada sistem pengelolaan hotel yang ada di Desa Bandar Kidul ini belum sepenuhnya menerapkan prinsip syariah atau Islami sehingga masih sering memunculkan perbincangan negatife dari masyarakat dan para tamu hotel. Dalam hal ini akan dikaitkan dengan Hukum Islam.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan bantuan yang dapat digunakan pembaca untuk mempermudah mengetahui urutan-urutan sistematis dari karya ilmiah tersebut, yang merupakan suatu urutan dalam membahas bab demi bab dan sub babnya. Untuk mencapai tujuan penulisan skripsi ini sebagai karya ilmiah harus memenuhi syarat logis dan sistematis. Dalam pembahasannya, peneliti menyusun penelitian ini menjadi lima bab, yaitu:

[12] Fatwa Dewan Pengawas Syariah PT Sofyan Hotels Tbk No.01/FTW-DPS/SH/V/02 tentang Bisnis Hotel, tanggal 23 Mei 2002/ 10 Rabiul Awal 1423 H.

BAB I Pendahuluan, mengenai pokok permasalahan yang akan dibahas dalam pembahasan ini, hal-hal yang akan disajikan antara lain: konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka, sebagai langkah ke bab-bab berikutnya untuk membantu memecahkan masalah dalam skripsi ini, yang menguraikan tentang: a) Sistem pelayanan, yang meliputi pengertian pelayanan, kesenjangan dalam kualitas pelayanan, kualitas pelayanan, dan tujuan pelayanan. b) Hotel berbasis syariah, yang meliputi pengertian hotel syariah, kriteria hotel syariah, jenis-jenis hotel, fasilitas usaha hotel, klasifikasi usaha hotel, kendala perkembangan hotel syariah. c) Hukum Islam, yang meliputi pengertian hukum Islam, ciri-ciri hukum Islam, Tujuan hukum Islam, pelayanan dalam hukum Islam. d) Penelitian terdahulu.

BAB III Metode Penelitian meliputi: Jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisa data, teknik pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Paparan data tentang hasil penelitian, terdiri dari: paparan data, dan temuan penelitian

BAB V Pembahasan dari hasil penelitian

Bab VI Penutup, Bab ini memuat dua hasil yaitu berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran mengenai tindak lanjut dari penelitian ini.