

**PROPOSAL SKRIPSI**

**PENGARUH HOTEL SYARIAH TERHADAP IMAGE BURUK  
DIKALANGAN MASYARAKAT MENGENAI HOTEL  
KONVENSIONAL**

**( Studi pada Hotel Salina Syariah Kec Buduran Kab Sidoarjo )**



**OLEH :**

**Eka Puspita Wahyuni**

**15612060002**

**PRODI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO**

## ABSTRAK

### **PENGARUH HOTEL SYARIAH TERHADAP IMAGE BURUK DIKALANGAN MASYARAKAT MENGENAI HOTEL KONVENSIONAL**

**( Studi pada Hotel Salina Syariah Kec Buduran Kab Sidoarjo )**

**Oleh : Eka Puspita Wahyuni**

Hasil dari penelitian ini adalah Hotel Salina Syariah secara praktis sudah dapat dikatakan sebagai hotel syari'ah, karena telah menjalankan prinsip-prinsip syari'ah yang ada dalam ajaran agama. Prinsip-prinsip itu didalam aturan-aturan atau kebijakan-kebijakan hotel pada keseluruhannya. Diantaranya: menjunjung tinggi kejujuran, keramah tamahan, bertanggung jawab, tidak diskriminatif, amanah dalam aspek pelayanan dan tentunya tidak ada praktik riba dan sebagainya. Model hotel semacam ini pada kenyataannya banyak diminati dan dipercaya masyarakat, khususnya muslim dikarenakan aspek kenyamanan, keamanan dan kebersihan yang diberikan oleh pengunjung. Maka dari itu bisnis seperti ini sangat bagus dikembangkan untuk merubah *image* masyarakat yang memandang hotel sebagai tempat maksiat atau berkonotasi negatif.

Kata kunci : Hotel, image, masyarakat

## DAFTAR ISI

Daftar Isi .....	ii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penegasan Istilah.....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	3
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Hipotesis .....	4
1.6 Penelitian Terdahulu .....	4
1.7 Metode Penelitian .....	6
1.7.1 Jenis Penelitian.....	6
1.7.2 Subjek/populasi dan sampel penelitian.....	6
1.7.3 Teknik Pengumpulan Data .....	7
1.7.4 Teknik Analisis Dan Interpretasi Data .....	7
1.8 Sistematika Pembahasan .....	8
BAB II.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Hotel.....	10
2.1.2 Klarifikasi Hotel .....	11
2.1.3 Pengertian Hotel Syariah.....	12
2.1.4 Pengertian Image.....	14
BAB III.....	15
3.1 Pendekatan Penelitian .....	15
3.2 Jenis dan sumber daya.....	16
3.3 Proses Pengumpulan data.....	17
3.4 Teknik keabsahan data .....	18
Daftar Pustaka .....	20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara penduduk muslim terbesar di dunia, akan selalu mengembangkan industri pariwisata halal, dalam mengembangkan sektor pariwisata halal telah mengeluarkan fatwa yang mengatur penyelenggaraan pariwisata Halal untuk mengembangkan sektor pariwisata halal di Indonesia. Dewan Syariah Nasional (DSN) melalui Fatwa DSN Majelis Ulama Indonesia No: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah telah memberikan penjelasan bahwa usaha hotel syariah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan demikian Fatwa ini merupakan acuan bagi hotel syariah dalam proses manajemen hotel, termasuk di Salina hotel Syariah Sidoarjo (PARIWISATA, 2016, p. 1)

Hotel Syariah mulai berkembang mengikuti tuntutan masyarakat saat ini. Mengembangkan hotel berbasis Syariah tidak seperti mengembangkan hotel konvensional. Pada dasarnya ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, seperti prinsip Syariah itu sendiri yang tidak lepas dari kaidah Islam. Perkembangan hotel berbasis Syariah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan karena berkembangnya pola pikir masyarakat tentang prinsip Syariah, dengan salah satu kelebihanannya adalah memberikan rasa aman. Cakupan bisnis hotel Syariah tidak hanya terbatas kepada komunitas muslim saja, melainkan diperuntukkan bagi masyarakat umum lainnya. Dari segi manajemen tak jauh beda dengan sistem operasional hotel pada umumnya. Salah satu hotel yang berbasis Syariah di wilayah Sidorjo adalah Salina Hotel Syariah, yaitu hotel yang menerapkan Syariah ke dalam operasional hotel. Banyak prinsip dan kaidah Syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel Syariah, antara lain : memuliakan tamu, tenteram, damai dan selamat, terbuka untuk semua kalangan, artinya universal

rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan, jujur, dipercaya, konsisten tolong-menolong dalam kebaikan (Hasan, Juni 2017)

Syariah Islam termasuk suatu syariat yang dibawa oleh Rasul terakhir memiliki sifat yang komprehensif dan universal. Meningkatnya tren kesadaran muslim di Indonesia saat ini terhadap *halal life style* membuat kebutuhan akan berbagai macam produk dan aktivitas sesuai syariah meningkat. Berbagai macam bisnis syariah, telah banyak dilakukan oleh para pebisnis dalam berbagai macam sektor, yaitu sektor hotel, restoran, travel, spa dan destinasi, makanan dan produk halal, farmasi dan medical care, fashion dan kosmetik. Berbagai macam bisnis syariah tersebut, saat ini banyak diminati pebisnis adalah perhotelan syariah karena penerapan syariah dalam bisnis perhotelan sangat menguntungkan. Saat ini bisnis syariah telah menjadi gaya hidup umat Islam. (oktavia, 2014)

Pada saat di luar kota masyarakat akan membutuhkan penginapan dengan berbagai keperluan contohnya jika ada keperluan tugas dari kantor, bisnis maupun berwisata. Banyak hotel dengan memberikan berbagai fasilitas seperti hotel bintang satu, bintang dua sampai dengan bintang lima dengan berbagai istilah penginapan selain hotel adalah *guest house, villa, home stay*. Dengan berbagai istilah yang digunakan maka tarif dan fasilitasnya akan berberda, adapun faktor yang mempengaruhi terhadap tarif dan fasilitas ialah faktor keputusan pemilihan hotel dilihat dari lokasi hotel dan fasilitas lainnya

Ada sejumlah hotel yang mengabaikan syarat-syarat bagi pengunjung hotel yang bukan suami istri untuk menginap, perjudian, minuman keras dan narkoba. Hal tersebut terjadi, meskipun sebenarnya tidak selamanya dunia perhotelan harus identic dengan dunia hedonism dengan adanya kehidupan malam. Dapat dipastikan atmosfer itu terjadi bukan menjadi harapan dan keinginan masyarakat Indonesia yang menjunjung tinggi nilai agama dan adat. Tidak salah apabila sebageian masyarakat masih ada yang mengatakan bahwa hotel identik dengan pesta minuman keras, narkoba dan perselingkuhan. Sehingga sebagai wisatawan muslim takut kena fitnah apabila menginap di hotel. Dengan kemaksiatan semacam itu memang ada akan tetapi tak seluruhnya seperti itu, masih ada hotel yang bersih dari maksiat. Sementara untuk membentuk image hotel syariah memang tak semudah itu, bisnis hotel

telah terlanjur memiliki image jelek sehingga untuk merubah image diperlukan langkah-langkah kongrit (Basalamah, 2011)

Seperti dengan adanya hotel berbasis syariah dapat dikatakan mampu membawa misi untuk membersihkan jiwa masyarakat dari adanya fitnah, maksiat dan sebagainya mampu mewujudkan terciptanya

Salah satu faktor pertimbangan pemilihan hotel yang dilakukan oleh masyarakat selain sebagai tempat penginapan adalah image yang muncul atas hotel tersebut. Image negatif atas hotel tertentu sering menjadi perbincangan masyarakat luas, yang berhubungan dengan penawaran fasilitas yaitu produk diskotik, bar, night club dan spa. Di sisi lain, image hotel di daerah wisata dan industri sangat dekat dengan dunia hiburan malam maupun perzinaan. Kondisi ini berdampak pada tingkat kehati-hatian dari para tamu dari keluarga baik-baik yang berwisata bersama keluarga di dalam memilih hotel. (Widyarini, Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta, 2013)

## **1.2 Penegasan Istilah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, Peneliti membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya ingin mengetahui bagaimana faktor produk, layanan, pengelolaan, dalam mempengaruhi image masyarakat

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah dengan adanya Hotel Syariah bisa merubah image buruk masyarakat menjadi yang lebih baik
2. Bagaimana praktik Hotel Salina Syariah Sidoarjo

## **1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam pada matakuliah metode penelitian.
2. Apabila dilihat dari rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui image masyarakat dalam faktor produk, layanan dan peneglolaan dapat merubah image masyarakat yang lebih baik

#### **1.4.2 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk mendalami ataupun lebih mempelajari keilmuan dibidang Pariwisata khususnya Hotel Syariah dapat dijadikan sebagai referensi dalam menulis karya-karya ilmiah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk Pariwisata khususnya Hotel Syariah agar dapat meningkatkan mutu dan sebagai bahan evaluasi kerja terhadap kualitas yang diberikan sehingga mampu memuaskan wisatawan

#### **1.5 Hipotesis**

Pada hipotesis penelitian yakni menentukan variable apa saja yang akan diuji. Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yang akan peneliti uji yaitu :

Hipotesis 1 : Produk mempengaruhi image Hotel Syariah

Hipotesis 2 : Layanan mempengaruhi Image Hotel Syariah

Hipotesis 3 : Pengelolaan mempengaruhi Image Hotel Syariah

#### **1.6 Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Eko Kurniasih Pratiwi pada tahun 2016 dengan judul “Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah

Yogyakarta “ tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi manajemen hotel Adilla Syariah Yogyakarta sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI) No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang hotel syariah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif eksploratif. Metode yang digunakan adalah wawancara mendalam (depth interview) kepada Manajer Hotel Adilla Syariah, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisis data model James Spardley melalui empat tahap, yaitu: Analisis Domain, Analisis Taksonomi, Analisis Komponensial, Analisis Tema Kultural.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aditya Pratomo dan Agung Gita Subakti pada tahun 2017 dengan judul “Analisis Konsep Hotel Syariah Pada Hotel Sofyan Jakarta Sebagai World’s Best Family Friendly Hotel” tujuan penelitian ini adalah 1). untuk mengetahui implementasi konsep Hotel Syariah pada Hotel Sofyan Betawi Jakarta, 2). Untuk mengetahui strategi dalam menjalankan konsep Hotel Syariah pada Hotel Sofyan Betawi Jakarta sehingga mendapatkan penghargaan Worlds’s Best Family Friendly Hotel, 3). Untuk mengetahui dampak yang diterima Hotel Sofyan Betawi setelah mendapatkan penghargaan World’s Best Family Friendly Hotel. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara

Dalam penelitian yang dilakukan oleh N. Rahardi1a dan R. Wiliasih pada tahun 2016 dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Hotel Syariah Analysis Of Factors Affecting Consumer Preferences Of The Hotel Syariah” Tujuan penelitian untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap hotel syariah. Pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive Sampling dengan analisis data menggunakan metode regresi logistik dan analisis deskriptif. Hasil analisis data menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap hotel syariah adalah pengetahuan, citra hotel, layanan pelanggan, lokasi, proses, fasilitas, dan religiusitas.



## **1.7 METODE PENELITIAN**

Metode adalah cara yang tepat untuk melakukan sesuatu menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat dan menganalisa suatu yang diteliti sampai menyusun laporan. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Prof.Dr.Sugiyono, 2013). Terdapat dua macam metode penelitian yakni berdasarkan tujuan penelitian dan berdasarkan tingkat kealamiahannya tempat penelitian. Penelitian yang berdasarkan tujuan terbagi menjadi tiga yakni, penelitian dasar, penelitian pengembangan dan penelitian terapan. Penelitian yang berdasarkan tingkat kealamiahannya tempat penelitian dibagi menjadi tiga yaitu, penelitian eksperimen, penelitian survey, penelitian naturalistic.

### **1.7.1 JENIS PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu data penelitian yang berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik (Prof.Dr.Sugiyono, 2013). Penelitian kuantitatif juga disebut dengan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Pada metode kuantitatif harus ada variabel (dependen&independen) karena bersifat konkret, objektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah yang akan diteliti sudah jelas.

### **1.7.2 SUBYEK/POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN**

Populasi merupakan suatu silsilah generasi yang terdiri atas objek ataupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Prof.Dr.Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini yaitu semua masyarakat di kecamatan Krembung yang sudah berpengalaman ibadah umroh maupun yang belum berpengalaman beribadah umroh.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Prof.Dr.Sugiyono, 2013). Teknik sampling ialah suatu

teknik pengambilan sampel. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu sampling incidental. Sampling incidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan apabila orang tersebut dirasa cocok sebagai sumber data. (Prof.Dr.Sugiyono, 2013)

### 1.7.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa sebagian ataupun keseluruhan elemen populasi yang akan menunjang suatu penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu interview (wawancara), kuesioner (angket) dan dokumentasi.

#### 1. Interview (wawancara)

interview adalah suatu teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri. Teknik pengumpulan data ini dapat dilakukan dengan cara face to face (tatap muka) ataupun dengan telepon.

#### 2. kuesioner (angket)

kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan ataupun mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden. Keuntungan pada teknik pengumpulan kuesioner yaitu dapat menjangkau sampel dalam jumlah yang besar, biaya yang diperlukan relative murah, dan tidak mengganggu responden.

#### 3. dokumentasi

### 1.7.4 TEKNIK ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Teknik analisis data yaitu suatu kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lainnya terkumpul maka dilakukanlah analisis data. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu statistic deskriptif dan

inferensial. Statistic deskriptif yaitu statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan data yang sudah terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Sedangkan teknik inferensial yaitu apabila peneliti ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi.

## **1.8 SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Peneliti menyusun proposal ini secara sistematis. Setiap bab dibagi menjadi sub bab dengan tujuan memudahkan pembahasan dan pemahaman bagi pembaca. Sistematika dalam penulisan skripsi ini tersusun sebagai berikut:

**BAB 1** : Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang merupakan landasan pemikiran secara garis besar. Bab ini juga terdapat perumusan masalah yang memerlukan pemecahan masalah dan jawaban, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Latar belakang membahas tentang image masyarakat terhadap Hotel Syariah sebab sebab Hotel memiliki Image jelek dimata masyarakat

Rumusan masalah membahas mengenai masalah apasaja yang akan dirumuskan oleh peneliti dalam penelitian ini diantaranya yaitu, bagaimana image masyarakat terhadap Hotel dari faktor produk, layanan dan pengelolaan

Tujuan Penelitian membahas mengenai tujuan dari dilakukannya penelitian ini, hipotesis penelitian yakni merumuskan variable-variabel yang berpengaruh pada penelitian ini. Penelitian terdahulu yakni penelitian-penelitian yang di jadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini.

**BAB 2** : Bab ini memuat uraian tentang landasan teori dari materi yang telah diperoleh selama perkuliahan maupun dari berbagai literatur yang dijadikan

pedoman dan pembahasan dalam skripsi ini. Selain itu, juga disampaikan penelitian-penelitian sebelumnya serta kerangka berpikir.

BAB 3: Bab ini berisi tentang kerangka pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian meliputi pendekatan penelitian, metode yang digunakan dalam memilih dan mengumpulkan data penelitian, penilaian serta metode yang digunakan dalam menganalisa data.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Pengertian Hotel

Kata *hotel* mulai dikenal sejak abad 18 di London, Inggris, sebagai *hotelgarni* yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap atau tempat tinggal untuk menyewa secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis yaitu *hostel*, diambil dari bahasa *hospes* dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum istilah hotel digunakan di Inggris, rumah penginapan bagi orang yang berpergian disebut *iin*. Dalam terminologi (ilmu mengenai definisi dan istilah) resmi, tidak ada perbedaan definisi antara kata *hostel* dan *iin*.<sup>1</sup> Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola 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 diterima tanpa adanya perjanjian khusus.<sup>2</sup> Pada prinsipnya hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi, maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel. (Promo, 2017)

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah.

Dari pengertian di atas, secara umum terdapat beberapa unsur pokok dari hotel :

1. Hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada.

2. Hotel menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa jasa penginapan, pelayanan makan dan minum, serta jasa lainnya.
3. Hotel merupakan fasilitas pelayanan jasa yang terbuka untuk umum dalam melakukan perjalanan.
4. Suatu usaha yang dikelola secara komersial.

### 2.1.2 Klasifikasi Hotel

Untuk dapat memberikan informasi kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standar dan fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis dan tipe hotel, maka hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tujuan pemakaian hotel selama menginap :
  - a. *Business Hotel*, yaitu hotel yang banyak digunakan oleh para wirausaha
  - b. *Recreational Hotel*, yaitu hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang bersantai atau rekreasi
2. Berdasarkan lokasinya :
  - a. *City Hotel*, adalah hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagian besar tamunya yang menginap melakukan kegiatan bisnis.
  - b. *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha. Macam-macam *Resort Hotel* berdasarkan lokasinya adalah:
    - 1) *Mountain Hotel* (hotel di pegunungan)
    - 2) *Beach Hotel* (hotel di pinggir pantai)
    - 3) *Lake Hotel* (hotel di daerah danau)
    - 4) *Hill Hotel* (hotel di puncak bukit)
    - 5) *Forest Hotel* (hotel di daerah hutan lindung)
    - 6) *Suburb Hotel*, adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kotamadya.

- 7) *Urban Hotel*, adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan baru yang awalnya hanya berupa desa.
- 8) *Airport Hotel*, adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area Pelabuhan Udara atau sekitar Bandara Udara. (Kurniasih, 2017)

### **2.1.3 Pengertian Hotel Syariah**

Pengertian hotel Syariah adalah hotel yang menerapkan syariah Islam ke dalam kegiatan operasional hotel. Kesyariahan hotel ditonjolkan oleh manajemen dengan memunculkan moto, logo, ornamen interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel maupun seragam atau pakaian yang dikenakan para karyawan hotel. Motto dari Hotel Madani Syariah adalah “Mengutamakan kenyamanan dan keberkahan”, kami senantiasa menjaga pelaksanaan pengelolaan hotel kami agar senantiasa dalam koridor syariah. Hotel Syariah mengaplikasikan konsep syariah dengan pemberian fasilitas di setiap kamar berupa: mukena, sajadah, Al Qur’an dan tasbeih serta adzan yang dikumandangkan disetiap waktu shalat.

Fasilitas standar secara umum untuk hotel syariah pada dasarnya sama dengan fasilitas hotel konvensional, kamar, restoran maupun fasilitas olah raga misal: kolam renang, lapangan tenis, lapangan golf. Perbedaannya adalah untuk beberapa kasus ada pemisahan antara laki-laki dengan perempuan, tidak ada diskotik, bar dan *night club* maupun panti pijat serta tidak menyediakan minuman beralkohol.

1. Hotel Syariah Wajib ada masjid atau mushola serta fasilitas untuk shalat. Hal ini perlu ada sebagai konsekuensi logis untuk memberikan fasilitas shalat berjamaah, baik untuk karyawan maupun para tamu hotel.
2. Disediakan petunjuk arah qiblat, sajadah dan Al Qur’an dan informasi waktu shalat di setiap kamar. Tamu hotel perlu mendapatkan fasilitas tersebut, karena mayoritas penghuninya adalah kaum muslim. Akan lebih baik bila saluran televisi juga

menyediakan saluran khusus yang acaranya berlandaskan kaidah Islam, seperti *Moeslim Channel* dan sejenisnya.

3. Di kamar mandi disediakan kran untuk wudlu, bila mungkin ada sekat pemisah dengan closet. Dengan adanya air melalui kran, akan memberikan kemudahan bagi tamu untuk melakukan wudlu sesuai tuntunan.
4. Wajib diperdengarkan kumandang azan, sehingga semua tamu hotel bisa mendengarnya. Untuk sholat subuh dan Magrib melakukan sholat berjamaah, terutama untuk para karyawan hotel. Ada pemberitahuan untuk tamu waktu sholat berjamaah.
5. Disediakan kursi dan meja tamu di luar kamar tidur, untuk menerima tamu yang bukan muhrim. Jika kondisinya tidak memungkinkan menemui tamu dilakukan di lobby hotel.
6. Tidak menyediakan minuman ataupun makanan berakohol, serta makanan haram yang lain.
7. Memiliki sertifikat halal dari MUI (Majelis Ulama Indonesia) khususnya yang berhubungan dengan restoran produk dan proses di dalam hotel.
8. Untuk urusan perbankan, hotel syariah sebaiknya menggunakan jasa perbankan syariah
9. Tidak menempatkan ornamen, hiasan ataupun lukisan dari makhluk bernyawa di area luar dan dalam hotel.
10. Melarang tamu berlainan jenis dalam satu kamar, kecuali bisa dibuktikan suami-isteri atau kakak-beradik
11. Jika menyediakan tempat untuk berolah raga (kolam renang, *fitness centre*) agar dibedakan tempatnya untuk kaum laki-laki dan perempuan.
12. Karyawan menggunakan busana muslim yang sopan dan rapi.
13. Budaya salam dan senyum harus dilakukan oleh karyawan.
14. Hotel yang menawarkan jasa *laundry* harus melakukan proses pembersihan dari najis.



15. Musik yang dilantunkan cenderung pada musik-musik Islami, untuk membentuk suasana islami.

Untuk menghindari penyalahgunaan kamar dari para tamu yang memiliki niat kurang baik, maka salah satu persyaratan untuk menjadi tamu hotel adalah menunjukkan KTP laki-laki dan perempuan yang dibawa atau mampu menunjukkan foto copy surat nikah. Persyaratan surat nikah jarang bisa dipenuhi oleh calon tamu hotel. Hal ini wajar, karena jarang orang membawanya tanpa ada keperluan khusus. Yang mungkin dilakukan adalah meminta kartu tanda penduduk (KTP) guna dicocokkan alamat keduanya sama atau tidak. (Wiliasih, juni 2016)

### **2.1.3 Pengertian Image**

Pengertian Citra (Image) Citra merupakan sesuatu yang bersifat abstrak karena berhubungan dengan keyakinan, ide dan kesan yang diperoleh dari suatu object tertentu baik dirasakan secara langsung, melalui panca indra maupun mendapatkan informasi dari suatu sumber. Seperti yang dijelaskan oleh Roesady, citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu object tertentu. (Ruslan, 2010: 80) Citra dapat berupa tanggapan positif yang berbentuk dukungan, ikut serta, peran aktif serta tindakan positif lainnya dan tanggapan negatif yang berbentuk penolakan, permusuhan, kebencian atau bentuk negatif lainnya. Citra sendiri akan melekat pada setiap diri individu maupun instansi, tanggapan positif maupun negatif tergantung pada proses pembentukannya dan pemaknaan dari objek sasaran pembentukan citra. Serta, semua orang memiliki hak untuk memaknai citra personal maupun instansi (Widyarini, Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan, 2014)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Yin (2009:2) pendekatan kualitatif adalah pendekatan dengan menggunakan data yang berupa kalimat tertulis atau lisan, peristiwa-peristiwa, pengetahuan atau proyek studi yang bersifat deskriptif. Pendekatan kualitatif mampu mengkomunikasikan realitas dengan penjabaran sudut pandang informan sehingga terefleksi secara nyata melalui gambaran yang aktual dan akurat tentang fakta-fakta, sifat hingga peristiwa yang diselidiki.

Secara harfiah, metode kualitatif deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian. Peneliti tidak hanya menggambarkan fenomena yang ada, akan tetapi juga menjelaskan hubungan dan makna serta implikasi dari masalah yang ingin dipecahkan. Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif adalah mengkomunikasikan realitas yang ada dengan berdasarkan sudut pandang dari informan.

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah. Menurut Yin (2009:13) bahwa studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan pertanyaan “bagaimana” atau “mengapa”, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) didalam konteks kehidupan nyata.

Penelitian ini juga tidak memerlukan kontrol terhadap peristiwa yang terjadi dimana tidak ada rekayasa kepada informan untuk dihadapkan pada situasi yang dibuat-buat. Semua peristiwa merupakan peristiwa yang riil yang terjadi di lapangan tanpa ada campur tangan dari peneliti. Fenomena tersebut merupakan peristiwa kontemporer sehingga penelitian ini cocok menggunakan strategi studi kasus yang fokus terhadap peristiwa kontemporer (Yin, 2009:8).

### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Data dalam penelitian kualitatif dibagi menjadi dua. Yaitu primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah didapat dari hasil wawancara dan observasi langsung dari lapangan maka data yang dihasilkan bersifat deskriptif lebih banyak berwujud kata-kata dan tindakan dari objek penelitian. Data sekunder adalah data yang sudah ada yang berkaitan dengan penelitian seperti dokumen. Penelitian ini menggunakan sejumlah jenis dan sumber data, yakni sebagai berikut:

a. Data primer

Menurut Umar (2003:56), data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Data primer yang dijadikan sumber dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi partisipatif.

b. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2005:62), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku

dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian serta dari studi kepustakaan yang memuat literatur-literatur tentang ekonomi Islam, jurnal, buku, artikel, situs-situs web, dan hasil karya ilmiah sebelumnya. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang diperoleh dari Kiswah berupa pembukuan yang dilakukan atau catatan-catatan yang relevan dengan yang dibutuhkan peneliti.

### **3.3 Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi literatur

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data-data melalui literatur-literatur yaitu berupa *text book*, jurnal, penelitian sebelumnya, web yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Studi lapangan

Terdapat tiga macam prosedur pengumpulan data pada studi lapangan, meliputi:

- a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. (Sugiyono,2009:410).

- b. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja, dan dimulai pengamatan terhadap gejala-gejala yang diselidiki. Menurut Sugiyono (2009:403) observasi adalah dasar

semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2009:422).

### **3.4 Teknik Keabsahan Data**

Penilaian keabsahan penelitian kualitatif terjadi pada waktu proses pengumpulan data. Dalam menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan atau instrumen pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan pada sejumlah kriteria-kriteria tertentu. Untuk memeriksa keabsahan data yang diperoleh maka peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Dalam penelitian ini, teknik pemeriksaan yang dipakai adalah teknik triangulasi sumber.

Denzin (1978) dalam Moleong (2001: 178) menjelaskan bahwa “terdapat empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori”. Teknik triangulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber. Teknik ini dipilih sebagai uji keabsahan data yang paling sesuai untuk membantu menghasilkan jawaban penelitian yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Patton (1987: 331) dalam Moleong (2001: 178) menjelaskan “Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan atau mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode

kualitatif'. Pengecekan keabsahan data ini dapat dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara ataupun membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Pada penelitian ini, akan dilakukan perbandingan keselarasan antara hasil wawancara dengan pihak terkait, hasil observasi, dan hasil dokumentasi yang didapat selama proses pengumpulan data. Dari perbandingan tersebut akan diperoleh hasil penelitian yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya

### **3.5 Teknik Analisis**

Analisis studi kasus akan lebih lengkap jika memiliki suatu strategi umum. Strategi umum yang digunakan yakni didasarkan pada proposisi teoritis, yaitu mengikuti proposisi teoritis yang menuntun studi kasus (Yin, 2009:130). Tujuan dan desain asal studi kasus diasumsikan berdasar atas proposisi semacam itu, yang selanjutnya mencerminkan serangkaian pertanyaan penelitian, tinjauan pustaka, dan pemahaman-pemahaman baru. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperlakukan bukti secara wajar, menghasilkan konklusi analisis yang mendukung, dan menetapkan alternatif interpretasi (Yin, 2009:130-131).

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan logika penjadohan pola, yaitu logika yang membandingkan antara pola empiris dengan pola yang telah diprediksikan. Validitas hasil penelitian studi kasus akan semakin kuat jika pola-pola tersebut saling bertepatan (Yin, 2009:136).

## Daftar Pustaka

- Basalamah, A. (2011). HADIRNYA KEMASAN SYARIAH. *BINUS BUSINESS REVIEW Vol. 2 No. 2* , 763-769.
- Hasan, F. A. (Juni 2017). Penyelenggaraan Parawisata Halal di Indonesia. *JURNAL ILMU SYARI'AH DAN HUKUM vol 2 nomer 1*.
- Kurniasih, E. (2017). Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta. *Cakrawala*.
- oktavia, r. (2014). PERANAN BAITUL MAAL WATTAMWIL (BMT). *an-nisbah*, 129.
- PARIWISATA, P. P. (2016). *Majelis Ulama Indonesia*. Retrieved 2016
- Prof.Dr.Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Promo, a. (2017). ANALISIS KONSEP HOTEL SYARIAH PADA HOTEL SOFYAN JAKARTA SEBAGAI WORLD'S BEST FAMILY FRIENDLY HOTEL. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*.
- Widyarini. (2013). Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta. *EKBISI*.
- Widyarini. (2014). Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan. *EKBISI*, hal 83-94.
- Wiliasih, N. R. (juni 2016). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP HOTEL SYARIAH. *Jurnal Syarikah ISSN 2442-4420 Volume 2 Nomor 1*, .