

**PENERAPAN PRINSIP SYARIÁH DALAM PENGELOLAAN,  
PELAYANAN DAN PRODUK SYARIÁH  
PADA HOTEL PANDAWA SYARIÁH PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Syariáh (S.E.Sy)

**IAIN PURWOKERTO**

Oleh:

**WENNY FAROZA**

NIM. 082323045

**JURUSAN EKONOMI SYARIÁH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO**

**2016**

## ABSTRAK

### **PENERAPAN PRINSIP SYARIAH DALAM PENGELOLAAN, PELAYANAN DAN PRODUK SYARIAH PADA HOTEL PANDAWA SYARIAH PURWOKERTO**

**WENNY FAROZA**

NIM: 082323045

Di Kabupaten Purbalingga terdapat industri yang melakukan kegiatan produksi di bidang pembuatan *Lunch Box*. Tepatnya PT. Majapura, Kecamatan Bobotsari. Persoalan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana apa saja strategi perusahaan dalam menjaga kualitas produksi lunch box dan harga barang perspektif ekonomi Islam. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan dalam analisisnya, penulis menggunakan metode deskriptif analisis.

Hasil dari penelitian ini adalah:

Strategi PT Majapura Bobotsari Purbalingga dalam menjaga kualitas produksi lunch box Strategi PT Majapura Bobotsari dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan yaitu strategi *Product Life Cycle* (siklus kehidupan produk). Siklus kehidupan produk atau PLC didasarkan pada asumsi bahwa tiap produk yang dipasarkan mengalami empat tahap perkembangan yaitu: Tahap pertama pengenalan atau *introduction*. Tahap kedua tahap pertumbuhan atau *growth*. Tahap ketiga adalah tahap kematangan atau pendewasaan atau *maturity*. Tahap ke empat adalah kemerosotan atau penurunan atau *decline* permintaan terhadap produk makin menurun, penjualan dan laba merosot drastis

Strategi PT Majapura Bobotsari Purbalingga dalam menjaga harga barang menerapkan strategi *penetration pricing*, *skimming pricing*, *prestise pricing*, *pricing lining*, dan *odd-even pricing*, sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam dimana dalam menentukan harga barang antara produsen dan konsomen tidak ada yang dirugikan dan tidak ada unsur riba

**Kata kunci: Strategi Perusahaan, Kualitas Produksi Dan Harga Barang,  
Perspektif Ekonomi Islam**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING .....	iv
ABSTRAK .....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Operasional .....	4
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
E. Telaah Pustaka .....	7
F. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Konsep Hotel SYARIAH di Indonesia .....	14
B. Pengelolaan .....	17
C. Pelayanan .....	20
D. Produk .....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Subyek dan Obyek Penelitian .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Sumber Data.....	35
F. Analisis Data.....	36

### **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	38
1. Sejarah Berdirinya Hotel Pandawa SYARIÁH Purwokerto..	38
2. Visi dan Misi Hotel Pandawa SYARIÁH Purwokerto .....	39
3. Struktur Organisasi Hotel Pandawa SYARIÁH Purwokerto.	40
4. Penerapan Manajemen Hotel Pandawa SYARIÁH Purwokerto	41
B. Pembahasan.....	42
1. Produk Hotel Pandawa SYARIÁH Purwokerto .....	43
2. Pelayanan Hotel Pandawa SYARIÁH Purwokerto .....	50
3. Pengelolaan Hotel Pandawa SYARIÁH Purwokerto .....	54

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	63
B. Saran-Saran .....	64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Salah satu komponen industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia adalah usaha perhotelan. Dilihat dari fungsi utamanya, produk utama yang dijual oleh usaha perhotelan adalah sewa kamar atau jasa penginapan. Sejalan dengan perkembangan tersebut maka kalau sebelumnya produk atau jasa utama sebuah hotel yang menjadi kebutuhan utama wisatawan adalah kamar atau penginapan sekarang sudah mengalami perkembangan. Konsumen mengharapkan sesuatu yang bukan hanya sekedar kamar menginap, namun mereka lebih mengharapkan hal lain seperti pelayanan, kondisi lingkungan yang menyenangkan, sopan santun dan rasa hormat dari seluruh karyawannya.

Pemangku kepentingan industri pariwisata baik Pemerintah, Majelis Ulama Indonesia, swasta dan seluruh elemen masyarakat, harus bekerjasama untuk mengembangkan usaha pariwisata syariah.<sup>1</sup> Artinya harus menjadikan daya tarik wisata syariah di Indonesia sebagai sektor utama bagi wisatawan dunia. Bahwa usaha pariwisata syariah merupakan konsep yang mengintegrasikan nilai-nilai syariah ke dalam kegiatan pariwisata dengan menyediakan fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan syariah. Pada usaha hotel, kriteria usaha Hotel Syariah mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan.

---

<sup>1</sup> Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.*

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

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنشِئُ النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ  
إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿٢٠﴾

Artinya : Katakanlah: "Berjalanlah di (muka) bumi, Maka perhatikanlah bagaimana Allah menciptakan (manusia) dari permulaannya, Kemudian Allah menjadikannya sekali lagi. Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.<sup>2</sup>

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ ۗ وَإِلَيْهِ  
النُّشُورُ ﴿٢١﴾

Artinya: Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, Maka berjalanlah di segala penjuru bumi dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya. dan Hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.<sup>3</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah Swt memerintahkan kita sebagai manusia untuk melakukan perjalanan ke segala penjuru bumi, agar kita dapat mengambil hikmah dan pelajaran dari ciptaan-ciptaan Allah.

Sektor pariwisata tumbuh begitu pesat di kota Purwokerto saat ini. Hal tersebut ditandai dengan hadirnya sejumlah hotel baik berbintang maupun tidak. Keberadaan hotel di Kota Purwokerto menunjang kondisi kota ini sebagai kota tujuan wisata dan kota jasa. Daerah tujuan wisata di sekitar daerah ini antara lain adalah Baturraden, Dreamland, dan Batur Agung disekitar Baturraden yang menawarkan kegiatan arung jeram. Melihat tingginya animo masyarakat untuk hadir di Kota Purwokerto atau Kabupaten Banyumas, menjadi daya tarik investor

<sup>2</sup>Depag, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang : Asy Syifa, 2005) hlm. 631.

<sup>3</sup> *Ibid.*, hlm. 956.

untuk ikut berpartisipasi mengembangkan sektor pariwisata melalui penyediaan fasilitas penginapan atau hotel.

Bisnis perhotelan merupakan bisnis yang bergerak pada bidang akomodasi. Mayoritas hotel berdiri di kawasan perkotaan sebagai tempat yang menyediakan jasa penginapan dan akomodasi untuk masyarakat yang sedang melancong atau mempunyai kepentingan tertentu di daerah lain yang membutuhkan tempat istirahat sementara. Minat masyarakat dalam menggunakan hotel semakin meningkat. Hal ini ditandai dengan banyaknya jumlah pengunjung hotel yang menggunakan layanan hotel. Diantara banyak hotel yang berdiri di Purwokerto, Hotel Syariah Pandawa hadir dengan konsep bisnis syariah yang diterapkan dalam penyelenggaraan pengelolaan hotel. Konsep syariah yang menjadi brand hotel ini, belum begitu jelas. Bisnis hotel syariah yang dijalankan oleh Hotel Syariah Pandawa menunjukkan bahwa penggunaan syariah yang digunakan oleh pihak hotel hanyalah perspektif Hotel Pandawa sendiri, belum memiliki landasan legitimasi dari Majelis Ulama Indonesia. Sebagai organisasi bisnis yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan pada prinsip syariah, Hotel Pandawa belum mengajukan label syariah hotelnya kepada Majelis Ulama Indonesia.<sup>4</sup>

Permasalahan dalam hotel syariah bukan hanya sekedar klaim dan label saja, namun harus jelas spesifikasi dan kriterianya agar tidak rancu dan hanya menjadi komoditas bisnis semata. Karena itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang penerapan prinsip-prinsip syariah pada Hotel Syariah Pandawa

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Aliyah Faradj, Manajer Hotel Syariah Pandawa Purwokerto pada tanggal 12 Januari 2016.

dengan judul "Penerapan Prinsip Syariah Dalam Pengelolaan Pelayanan Dan Produk Syariah Pada Hotel Syariah Pandawa Purwokerto."

## **B. Definisi Operasional**

### **1. Prinsip Syariah**

Kata syariah berasal dari kata *syara'a al syai'a* yang berarti "menerangkan atau menjelaskan sesuatu."<sup>5</sup> Prinsip syariah yang dimaksud adalah aturan-aturan yang berdasarkan hukum Islam. Prinsip syariah dapat diartikan sebagai perundang-undangan yang diturunkan Allah Swt melalui Rasulullah yang harus dijadikan pedoman umat manusia.

### **2. Hotel Syariah**

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.<sup>6</sup> hotel syariah adalah salah satu lembaga bisnis dengan penerapan prinsip syariah sebagai landasannya. Hotel syariah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah salah satu model usaha yang menawarkan fasilitas yang sesuai nilai Islam, sehingga mampu meminimalisir adanya praktek perzinaan, minuman keras, pshykotropica, perjudian.

### **3. Pengelolaan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pengelolaan berarti "penyelenggaraan". Pengelolaan adalah penyelenggaraan

---

<sup>5</sup> Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Misan, 2008), Hlm. 25.

<sup>6</sup> SK.Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987.



atau pengurusan agar suatu yang dikelola dapat berjalan dengan lancar, efektif, dan efisien.<sup>7</sup>

Pengelolaan dalam penelitian ini adalah hal mutlak dan tidak mutlak dilakukan/disediakan yang meliputi unsur manajemen usaha dan unsur sumber daya manusia.

#### 4. Pelayanan

Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.<sup>8</sup> Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan.

Pelayanan dalam penelitian ini adalah hal mutlak dan tidak mutlak dilakukan/disediakan oleh hotel yang meliputi 6 (enam) unsur yaitu kantor depan; tata graha; makan dan minum; olah raga, rekreasi dan hiburan; SPA; fasilitas hiburan.<sup>9</sup>

#### 5. Produk

Produk adalah sekumpulan atribut yang nyata dan tidak nyata yang mungkin diterima oleh konsumen sebagai sesuatu yang bisa memuaskan kebutuhannya. Produk dalam penelitian ini adalah fasilitas yang mutlak dan tidak mutlak disediakan oleh hotel yang meliputi 8 (delapan) unsur yaitu toilet umum; kamar tidur tamu; kamar mandi tamu; dapur; ruang karyawan; ruang ibadah, kolam renang dan SPA.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Diknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007) hlm.412.

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm. 646.

<sup>9</sup>Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 2 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.*

<sup>10</sup>*Ibid.*

Dengan demikian yang dimaksud judul dalam penelitian ini adalah pedoman yang sesuai syariat Islam dalam pengelolaan pelayanan dan produk syariah pada Hotel Syariah Pandawa Purwokerto.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah "bagaimana penerapan prinsip syariah dalam pengelolaan pelayanan dan produk syariah yang diterapkan oleh hotel syariah Pandawa Purwokerto"?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui prinsip syariah yang ditetapkan dalam pengelolaan pelayanan dan produk syariah yang diterapkan oleh Hotel Syariah Pandawa Purwokerto.

#### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Secara teori, bahwa temuan penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan baru bagi dunia pendidikan, serta memperkaya hasil penelitian tentang penerapan prinsip syariah dalam pengelolaan pelayanan dan produk syariah.
- b. Secara praktis, penelitian ini menjadi bentuk kontribusi yang positif dan referensi bagi hotel yang akan menerapkan prinsip syariah. Selain itu, bagi Hotel Syariah Pandawa diharapkan hasil penelitian ini dapat

digunakan sebagai informasi dan refleksi tentang penerapan prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan pelayanan dan produk syariah.

## **E. Kajian Pustaka**

### **1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian dilakukan oleh Hanifatus Solichah dengan judul "*Hotel Berbasis Syariah (Studi Atas Penerapan Konsep Bisnis Syariah Pada Namira Hotel Syariah Yogyakarta)*". Dalam penelitian ini lengkap bahwa produk di Namira Hotel Syariah Yogyakarta adalah dalam bentuk berbagai fasilitas yang ditawarkan diantaranya cafe, ruang meeting, mushola, kamar tidur, dan kamar mandi, sedangkan pelayanan yang tersedia di Namira Hotel Syariah Yogyakarta antara lain restaurant, internet dan wi-fi, makan dan minum, laundry, dan tempat rekreasi keluarga. Adapun pengelolaan di Namira Hotel syariah meliputi unsur manajemen usaha yang memiliki dan menerapkan jaminan serta unsur sumber daya manusia yaitu semua karyawan dan karyawan perempuan memakai pakaian muslimah yang menutup aurat. Hasil dari penelitian dan analisis yang dilakukan penyusun terhadap bisnis hotel syariah yang dijalankan oleh Namira Hotel Syariah Yogyakarta menunjukkan bahwa penggunaan syariah yang digunakan oleh pihak hotel merupakan syariah dari perspektif Namira dan belum mempunyai legal formal syariah oleh Majelis Ulama Indonesia.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Hanifatus Solichah, *Hotel Berbasis Syariah: Penerapan Konsep Bisnis Syariah Pada Namira Hotel Syariah*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2012).

Dinda setya Mardhatilla, melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Kesesuaian Hotel Syariah Pada Sofyan Hotel Betawi Jakarta*". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian adalah Sofyan Hotel Betawi Jakarta memenuhi kriteria hotel syariah dengan kategori cukup sesuai pada kelompok fasilitas; baik/sesuai pada kelompok pelayanan dan sesuai pada kelompok sistem tata kelola/ manajemen. Sedangkan kategori secara rata-rata gabungan adalah sesuai.<sup>12</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Kartini dengan judul "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta*" bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi variabel produk, tarif, iklan, lokasi, pelayanan, proses dan sarana fisik terhadap keputusan tamu hotel dalam menggunakan layanan Namira Hotel Syariah. Penelitian ini termasuk penelitian empiris yang diperoleh berdasarkan observasi lapangan. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan hasil penelitian sebagai berikut persepsi tamu hotel terhadap variabel iklan, dan sarana fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu hotel menggunakan layanan Namira Hotel Syariah. Variabel lokasi, dan pelayanan berpengaruh signifikan lemah terhadap keputusan tamu hotel menggunakan layanan Namira Hotel Syariah, sedangkan tiga variabel lainnya yaitu produk, tarif, dan proses tidak

---

<sup>12</sup> Dinda Setya Mardatilla, *Analisis Kesesuaian Hotel Syariah Pada Sofyan Hotel Betawi Jakarta*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2012).

berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu hotel dalam menggunakan layanan Namira Hotel Syariah.<sup>13</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini, persamaan dengan penelitian terdahulu terletak pada penelitian tentang penerapan prinsip syariah pada usaha hotel dan jenis beberapa penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun perbedaan dengan penelitian ini terletak pada subyek dan lokasi penelitiannya.

## **2. Kerangka Teori**

Hotel syariah adalah hotel yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenteram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun nonmuslim.<sup>14</sup>

Hotel syariah merupakan salah satu bisnis Islami yang harus didasarkan atas nilai-nilai syariah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya. Dalam hal manajemen, beberapa hal yang menjadi prinsip-prinsip dan harus diperhatikan oleh pengelola lembaga keuangan syariah (termasuk hotel syariah) adalah:

- 1) Setiap perdagangan harus didasari sikap saling ridha diantara dua pihak, sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau dizalimi. Dengan ini,

---

<sup>13</sup> Fitri Kartini, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014).

<sup>14</sup> Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah*.

maka pihak pengelola memberikan kebebasan pada konsumen untuk memilih apa yang diinginkan.

- 2) Penegakan prinsip keadilan. Adil diartikan bahwa apa yang diberikan oleh pihak pengelola harus sesuai dengan apa yang dibayarkan. Artinya, semua hak konsumen terpenuhi.
- 3) Prinsip larangan riba.
- 4) Kasih sayang, tolong menolong dan persaudaraan universal. Ini diartikan dengan kesediaan membantu dan melayani pada semua konsumen, artinya tidak ada diskriminasi, antara kulit hitam dan putih, antara yang beragama Islam dan non Islam atau lainnya.
- 5) Tidak melakukan usaha yang merusak mental misalnya narkoba dan pornografi.
- 6) Pihak pengelola tidak menyediakan produk/jasa dan fasilitas yang mendatangkan mudharat tetapi harus yang bermanfaat bagi konsumen.
- 7) Perdagangan tidak boleh melalaikan diri dari ibadah (shalat dan zakat) dan mengingat Allah. Kewajiban shalat dan zakat tidak boleh dilupakan, baik pengelola maupun konsumen.
- 8) Hendaklah dilakukan pencatatan yang baik. Semua transaksi hendaknya dicatat dengan baik, agar bisa dipertanggungjawabkan nantinya.

Kriteria-kriteria syariah yang harus digunakan hotel syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Kewajiban para pekerja dan karyawan memakai pakaian Islami dan menutup aurat.

- 2) Interior hotel dan ruangan kamar berdesain Islami.
- 3) Membudayakan salam dimana khusus kepada para tamu.
- 4) Penyajian makanan menggunakan bahan halal serta berguna bagi kesehatan.
- 5) Sajian minuman dihindarkan dari kandungan alkohol.
- 6) Ketersediaan fasilitas ibadah dalam hotel misalnya mushola atau masjid dan perlengkapan ibadah di setiap kamar.
- 7) Tidak menyediakan fasilitas-fasilitas yang menimbulkan kemaksiatan, seperti: bar, diskotik, club malam.
- 8) Aturan yang selektif bagi pasangan yang menginap.<sup>15</sup>

Sesuai Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, Kriteria Hotel Syariah Minimal pada aspek pengelolaan adalah sebagai berikut:

- 1) Manajemen usaha
- 2) Sumber daya manusia.

Sedangkan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, Kriteria Hotel Syariah Minimal pada aspek pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Kantor depan;
- 2) Tata graha;

---

<sup>15</sup> *Ibid.*

- 3) Makan dan minum;
- 4) Olah raga, rekreasi dan hiburan;
- 5) SPA;
- 6) Fasilitas hiburan.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah*, Kriteria Hotel Syariah minimal pada aspek produk adalah sebagai berikut:

- 1) Toilet umum;
- 2) Kamar tidur tamu;
- 3) Kamar mandi tamu;
- 4) Dapur;
- 5) Ruang karyawan;
- 6) Ruang ibadah
- 7) Kolam renang
- 8) dan SPA.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan merupakan kerangka skripsi yang memberikan petunjuk untuk mengetahui hal yang akan dibahas, maka penulis kemukakan menjadi tiga bagian yaitu bagian awal, bagian isi dan bagian akhir.

Pada bagian awal meliputi: halaman judul, halaman pernyataan keaslian, halaman pengesahan, halaman nota pembimbing, abstrak, pedoman transliterasi, kata pengantar, dan daftar isi.



Pada bagian isi penulis membagi menjadi 5 (lima) bab yang meliputi:

Bab I berisi pendahuluan, yang meliputi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tinjauan umum mengenai konsep hotel syariah di Indonesia, meliputi pengertian hotel syariah, pengelolaan, pelayanan, dan produk .

Bab III berisi metode penelitian mengenai pemaparan metode yang digunakan penulis untuk mencari berbagai data, yang meliputi jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, metode pengumpulan data serta alat analisis data yang digunakan.

Bab IV berisi tentang gambaran umum penelitian dan hasil analisis penelitian yang mencakup gambaran umum Hotel Pandawa Syariah Purwokerto yang meliputi letak geografis, sejarah berdiri, pengelolaan, pelayanan dan produk, dan analisis data.

Bab V merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran-saran, dan kata penutup.

Bagian akhir meliputi Daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah pada bab I skripsi ini yaitu bagaimana penerapan prinsip syariah dalam pengelolaan pelayanan dan produk syariah yang diterapkan oleh Hotel Syariah Pandawa Purwokerto dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pertama, pengelolaan Hotel Syariah Pandawa Purwokerto yang meliputi pengelolaan organisasi, manajemen usaha dan sumber daya manusia secara umum telah sesuai dengan prinsip syariah, hanya pada aspek pengelolaan organisasi yang masih kurang baik, pengelolaan organisasi Hotel Syariah Pandawa Purwokerto masih sangat sederhana dan masih dikelola oleh keluarga.

Kedua, pelayanan di Hotel Syariah Pandawa Purwokerto telah memenuhi 4 unsur dari enam unsur sesuai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 setidaknya harus memenuhi 6 (enam) unsur yaitu, kantor depan, tata graha, makan dan minum, (olahraga, rekreasi dan kebugaran), SPA, dan fasilitas hiburan, yang belum dimiliki Hotel Syariah Pandawa Purwokerto adalah SPA dan hiburan.

Ketiga, produk yang ada di Hotel Syariah Pandawa Purwokerto meliputi; toilet umum, front office, kamar tidur tamu, kamar mandi tamu, dapur, ruang karyawan, ruang ibadah.

Dengan demikian pengelolaan pelayanan dan produk syariah yang diterapkan oleh hotel syariah Pandawa Purwokerto sudah sesuai dengan

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah hal ini dapat dilihat dari produk dan layanan serta sumber daya manusia yang ada di Hotel Syariah Pandawa Purwokerto.

## **B. Saran-Saran**

Dari penulisan skripsi ini, penulis menyarankan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Melengkapi kekurangan yang ada di Hotel Pandawa Syariah Purwokerto seperti ruangan ganti khusus bagi karyawan dan tempat wudhu yang terpisah antara laki-laki dan perempuan.
2. Tetap menjalankan bisnisnya sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah.
3. Tingkatkan kualitas sumber daya manusia agar karyawan dapat bekerja secara maksimal.

**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tanzeh, 2011, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Sukses Offset.
- Depag, 2005. *Al Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang : AsySyifa.
- Diknas, 2007, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka.
- Dinda Setya Mardatilla, 2012, *Analisis Kesesuaian Hotel Syariah Pada Sofyan Hotel Betawi Jakarta*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, 2002, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Fitri Kartini, 2014, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta*, Yogyakarta: UIN Sunankalijaga.
- Hanifatus Solichah, 2012, *Hotel Berbasis Syariah: Penerapan Konsep Bisnis Syariah Pada Namira Hotel Syariah*, Yogyakarta: UIN Sunankalijaga
- Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula, 2008, *Syariah Marketing*, Bandung: Misan.
- <http://www.IndonesiaOptimis.com/2011/05>. Kriteria-kriteria hotel syariah
- <http://www.marketing.co.id>.
- <http://www//penginapansyariah.wordpress.com/2008/12/20/hotel-syariah>,
- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/produk>.
- Ifi Nurdiana, 2008, *Hadis-Hadis Ekonomi*, Yogyakarta: Sukses Offset.
- Kuat Ismanto, 2009, *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lexy J. Moleong, 2009, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lukman Hakim, 2012, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, Jakarta: Erlangga.
- M. Nur Nasution, 2015, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- M. Taufiq Amir, 2005, *Dinamika Pemasaran*, Jakarta: PT. RajaGrafindo.
- Muhammad Sharif Chaudhry, 2012, *Sistem Ekonomi Islam: Prinsip Dasar*, Jakarta: Prenadamedia Group.

Muhammad, 2004, *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 2 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah*.

Philip Kolter, 2001, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat.

Sadili Samsudin, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Pustaka Setia.

Saifudin Azwar, 2004, *Metode Penelitian* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

SK.Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987.

Sofyan S Harahap, 2011, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Salemba Empat.

Suharsimi Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta

Umi Zulfa, 2011, *Metodologi Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Cahaya Ilmu.

Wahyu Riani, 2009, *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu.



IAIN PURWOKERTO