

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Manajemen merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam suatu bisnis, organisasi, lembaga, bahkan dalam kehidupan sehari-hari. Manajemen sangatlah dibutuhkan untuk mengatur, merencanakan, mengorganisasikan sesuatu dalam mencapai tujuan atau gol yang sudah ditentukan oleh seseorang. Manajemen menjadi hal yang sangat urgent bagi setiap orang yang ingin mengatur apapun, baik mengatur organisasi, lembaga, bisnis, bahkan dalam mengatur kehidupan. Karena dengan manajemen yang baik seseorang akan dengan mudah mencapai tujuan atau gol yang ingin dicapainya.

Manajemen dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.<sup>1</sup> Dengan demikian, manajemen tidak bisa lepas dari setiap orang yang ingin melakukan atau menargetkan sesuatu. Dapat dikatakan bahwasannya manajemen ini merupakan suatu proses atau bisa dibilang seni dalam menyelesaikan sesuatu dalam mencapai tujuan, gol atau pencapaian tertentu. Manajemen menjadi salah satu tahapan yang tidak bisa dilewatkan seseorang dalam penyelesaian sesuatu terkait dengan pencapaian tujuan yang ingin direalisasikan.

Dari pengertian yang diberikan para ahli mengenai manajemen dalam segi definisi memiliki pengertian yang beda. Akan tetapi mengandung makna dan konsepsi yang sama didalamnya. Makna dan konsepsi yang dimaksud adalah

---

<sup>1</sup>Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana , 2005), 6.

bahwa manajemen didalamnya terdapat perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian atau pengawasan.<sup>2</sup> Komponen-komponen tersebut harus ada dan harus diterapkan dalam menjalankan sebuah manajemen untuk pencapaian tertentu sesuai target kita.

Dalam dunia bisnis, manajemen merupakan salah satu komponen penting yang harus diterapkan sebaik mungkin. Karena manajemen dari suatu bisnis yang dijalankan, sangat menentukan keberhasilan dimasa yang akan datang dari bisnis yang kita jalani atau yang sedang kita rintis. Manajemen yang baik akan menghantarkan bisnis kita menuju keberhasilan yang kita harapkan. Semakin baik manajemen kita, maka semakin cerah perjalanan bisnis kita. Sebaliknya, ketika kita tidak menerapkan manajemen dalam bisnis kita, maka bisnis yang sedang kita rintis tidak akan berjalan dengan baik. Manajemen yang jelek dapat menghantarkan bisnis kita pada kesuraman dimasa yang akan datang.

Dalam manajemen, *Planing* (perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Directing* (Pengimplementasian), *Controlling* (Pengendalian dan Pengawasan), harus benar-benar dilakukan dengan baik agar sebuah manajemen bisa menghasilkan hasil akhir yang baik pula. *Planning* (Perencanaan) disini menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan dimasa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi.<sup>3</sup> Dalam perencanaan ini, seseorang harus menyiapkan segala sesuatunya dari awal sebelum melaksanakan sesuatu yang ditargetkan sekaligus harus mempersiapkan input dan outputnya kedepan

---

<sup>2</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017), 11.

<sup>3</sup>Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana , 2005), 8.

seperti apa. *Planning* (perencanaan) merupakan langkah awal bagi seseorang dalam mencapai keberhasilan dan kesuksesan dimasa depan. Sedangkan *Organizing* (Pengorganisasian) menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.<sup>4</sup> *Organizing* ini juga dapat dikatakan bahwa seseorang dalam tahapan ini mengelompokkan sesuatu untuk nantinya dapat diletakkan sebagai satu kesatuan guna mencapai tujuan tertentu yang sudah dipikirkan dari awal. Dengan kata lain pembagian tugas sesuai dengan kemampuan masing-masing yang dituangkan dalam "*division of work*". *Directing* (Pengimplementasian) berperan sebagai implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses motivasi agar semua pihak tersebut bisa menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi.<sup>5</sup> Dalam *Directing* ini terdapat pembimbingan, mengarahkan, menggerakkan, tenang dan juga tekun. Sehingga orang-orang yang berada didalamnya benar-benar mampu menjalankan tugas sesuai dengan pembagian atau pengelompokan yang sudah diberikan. Dan yang terakhir *Controlling* (Pengendalian dan Pengawasan) hal ini dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dan diimplementasikan bias berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.<sup>6</sup> Dalam

---

<sup>4</sup>Ibid.

<sup>5</sup>Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2005), 8.

<sup>6</sup>Ibid.

Controlling ini, semua gerak-gerik diawasi apakah ada masalah yang timbul selama rangkaian kegiatan dilakukan baik masalah yang timbul dalam eksternal maupun internal. Sehingga kita bisa tau langkah apa yang akan kita ambil selanjutnya.

Selain Manajemen, Pelayanan juga menentukan keberhasilan bagi bisnis yang sedang kita tekuni. Pelayanan dari pihak perusahaan akan menentukan kecerahan dalam bisnis juga. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka kepuasan yang diperoleh pelanggan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin buruk pelayanan yang pihak perusahaan berikan, maka semakin kecil pula kepuasan yang diterima oleh pelanggan atau customer.

Pelayanan dikatakan memiliki posisi yang penting juga, karena pelayanan nanti yang akan menentukan tingkat kepercayaan dari masyarakat sekitar terhadap bisnis kita. Pelayanan nanti menjadi titik tumpu juga dalam mempertahankan bisnis dan sebagai penentu dalam sukses tidaknya bisnis kita. Karena pelayanan ini nantinya yang dapat memikat para pelanggan untuk bergabung atau menggunakan jasa dari bisnis yang kita tawarkan. Karena masyarakat atau pelanggan nanti akan menilai bagaimana pelayanan kita dalam melayani mereka, seperti yang sudah dijelaskan diatas, semakin baik pelayanan yang kita berikan, maka tingkat kepercayaan pelanggan akan semakin tinggi. Sedangkan semakin buruk pelayanan yang kita berikan, maka tingkat kepercayaan pelanggan akan semakin kecil.

Berbicara mengenai pelanggan, pelanggan merupakan asset utama dalam dunia bisnis. Tanpa pelanggan, bisnis yang kita jalankan akan menjadi sia-sia. Karena suatu bisnis atau perusahaan bukanlah apa-apa tanpa pelanggan, dengan

kata lain bisnis kita ada karena pelanggan. Bisnis dan perusahaan yang kita jalankan bergantung pada pelanggan dan perlu kita ingat bahwa untuk pelangganlah kita bekerja. Karena dengan adanya pelanggan sumber uang dan pekerjaan akan ada.<sup>7</sup>

Oleh karena itu, perusahaan memiliki tugas penting yaitu menarik pelanggan sebanyak mungkin. Tentunya dengan memberikan pelayanan yang baik dengan kualitas yang sangat tinggi. Sehingga kita sebagai pemberi pelayanan harus berfikir ekstra bagaimana memberikan pelayanan yang sesuai dan yang diinginkan oleh pelanggan. Karena hanya pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau yang bisa menarik perhatian para pelanggan diluar sana sehingga menumbuhkan rasa loyalitas terhadap perusahaan.

Ketika pelanggan puas dengan pelayanan kita, mereka secara langsung akan menunjukkan loyalitasnya dengan memberitahu dan memberikan informasi kepada orang lain atau teman dekatnya dan tingkat kepercayaan melalui testimoni (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif, selain biaya yang dikeluarkan rendah.<sup>8</sup> Dengan begitu, secara tidak langsung bisnis atau jasa yang kita tawarkan secara perlahan menjadi besar dan akan dikenal oleh banyak orang diluar sana.

Sedangkan dalam Islam, kita diajarkan untuk memberikan hasil usaha baik berupa barang ataupun jasa, harus dengan kualitas yang baik bukan dengan kualitas yang buruk, seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ  
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ

<sup>7</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 5.

<sup>8</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, ..... , 4.

بِأَخْذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah mahakaya lagi maha terpuji*”. (QS. Al-Baqarah: 267).

Salah satu bisnis yang langsung memberikan pelayanan kepada pelanggannya yakni bisnis perhotelan. Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa. Definisi hotel menurut Proprietors Act, 1956 (dalam Sulastiyono, 2006) menjelaskan bahwa 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, yang dimaksud adalah perjanjian seperti pembelian barang yang disertai dengan perundingan-perundingan sebelumnya.<sup>9</sup> Sedangkan Hotel Syariah adalah suatu bentuk jasa penginapan yang menurut undang-undang berlaku, mulai dari perencanaan, tujuan, dan kemanfaatannya telah memenuhi pola berdasarkan prinsip syariat islam.<sup>10</sup>

Salah satu hotel yang ada dipamekasan yakni Hotel Cahaya Berlian syariah pamekasan. Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan merupakan satu-satunya hotel yang menggunakan prinsip berbasis syariah. Hotel ini menawarkan jasa yang sesuai dengan syari'at Islam. Tentunya dengan manajemen pelayanan

---

<sup>9</sup> Muh. Izzah, *PenerPn Manajemen Hotel Syariah dengan Pendekatan Maqasid as-Syariah, Al-Tijarah*, Vo. 4 n0. 1, Juni 2018, 21.

<sup>10</sup> Ibid

yang juga mengikuti aturan-aturan dan juga syari'at Islam, yang berpedoman pada Al-Qur'an dan juga hadist. Manajemen dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan juga berlandaskan Al-Qur'an dan juga hadist.

Manajemen pelayanan yang ditawarkan oleh Hotel Syariah Cahaya berlian Pamekasan pun menggunakan prinsip-prinsip Islam, diantaranya, Prinsip *Amal Ma'ruf Nahi Mungkar*, prinsip ini mengajak kita untuk melakukan kebaikan seperti tolong menolong (*ta'awun*), (QS. Al-Ma'idah, 5:3). Prinsip penegak kebenaran, ajaran Islam merupakan salah satu metode dalam penegakan kebenaran dan menghilangkan kebathilan. Prinsip penegak keadilan, ajaran Islam mengajarkan kita untuk bersikap adil dimanapun dan kapanpun kita berada. Prinsip *La Tazhimun Wala Tuzhlamun*, prinsip ini diterapkan untuk saling melindungi dan saling menjaga agar jauh dari kerusakan. Prinsip amanah, prinsip ini diterapkan untuk amanah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya sehingga bisa dipertanggung jawabkan. Terakhir, Prinsip *Kemaslahatan Ummah*, prinsip ini menegakkan kesejahteraan pelanggan yang sesuai.<sup>11</sup>

Melihat fakta diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan yaitu tidak menyediakan, memproduksi, atau memperdagangkan sesuatu yang bertentangan dengan Islam. Misal dari segi makanan atau minuman yang disediakan tidak mengandung alcohol atau mengandung yang haram seperti babi, dan sebagainya, bersifat memabukkan, perzinahan, serta pornografi. Dalam transaksinya pun dilakukan

---

<sup>11</sup> Muh. Izzah, *PenerPn Manajemen Hotel Syariah dengan Pendekatan.....*, 23.

berdasarkan kenyataan atau *riil*, bisa dibuktikan kebenarannya. Kemudian, tidak adanya kezaliman, kemudhratan, kemungkaran dan lain sebagainya yang bisa merugikan pelanggan hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan. Dalam manajemen pelayanannya juga tidak adanya ketidakjelasan (*gharar*), kecurangan kebohongan dan sebagainya yang diberikan pihak hotel cahaya Berlian Syariah Pamekasan kepada para pelanggannya. Serta berkomitmen terhadap perjanjian yang telah dilakukan pihak hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan terhadap pelanggannya.

Selain itu, ketika pelanggan melakukan check in, pihak hotel cahaya berlian meminta data bagi setiap pelanggan yang akan menginap dalam satu kamar, apakah benar mereka merupakan pasangan suami istri atau buan sehingga hal ini menjauhkan dari perzinahan di hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan. Pihak hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan juga menyediakan tempat ibadah bagi pelanggannya agar bisa tenang dan aman dalam melakukan ibadah di hotel Cahaya berlian syariah Pamekasan.

Hotel Syariah Cahaya Syariah Pamekasan juga berusaha memberikan manajemen pelayanan yang berkualitas baik dan juga sesuai dengan syari'at Islam. Semua operasional yang dijalankan oleh pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan berpedoman pada Al-Qur'an dan hadist. Selain itu para pegawai dari Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan juga mengutamakan *attitude* dan bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan. Busana yang dikenakan oleh para pegawai juga mencerminkan seorang muslimah sesuai dengan ajaran Islam.



Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya Hotel Syariah Cahaya Berlian syariah Pamekasan dalam memberikan manajemen pelayanan dan juga fasilitas kepada pelanggannya berdasarkan prinsip-prinsip Islam.

Akan tetapi, melihat dari beberapa objek dan data serta analisis yang sudah saya lakukan, masih banyak perhotelan diluar sana yang berlabelkan syariah tetapi sistem atau manajemen pelayanannya masih belum sesuai dengan syariah Islam seharusnya. Pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, memang benar sudah menampilkan image syariah dan juga ada beberapa yang sudah sesuai dengan syariah Islam, namun ada beberapa hal yang harus diluruskan di dalamnya.

Secara kasat mata memang Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah menampilkan karakteristik dari manajemen syariah. Namun dari hasil observasi ada beberapa hal yang masih belum mengarah kepada karakteristik manajemen Islami yang bersifat universal dan komprehensif. Prinsip-prinsip dasar dari manajemen syariah yang ada pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dari analisis dan observasi yang saya lakukan juga belum menampakkan prinsip manajemen syariah yang di jelaskan oleh Humayon Dar (2004) dalam bukunya yang berjudul *Islamic Management*.

Selain itu, struktur atau tingkatan manajemen yang ada atau berlaku pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan masih sangat ambigu dari hasil observasi dan analisis peneliti. Seharusnya tingkatan manajemen di dalamnya harus memiliki titik temu ataupun kejelasan seperti halnya tingkatan manajemen yang dikemukakan oleh Nickels, McHugh and McHugh (1997), yang disana sudah jelas mengenai tingkatan manajemen dalam sebuah perusahaan mulai tingkatan paling

atas hingga tingkatan paling bawah sekalipun. Bahkan fungsi-fungsi manajemen syariah yang dikatakan urgent masih saja ada ketidakjelasan dan masih tidak terstruktur dengan baik sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen syariah seharusnya. Misal, dalam planning ada yang namanya forecasting atau perkiraan, ini masih belum maksimal dilakukan oleh pihak hotel dalam memperkirakan segala hal yang terkait dengan kemajuan hotel, dan masih banyak lagi fungsi-fungsi manajemen yang masih terealisasi dengan baik. Standarisasi penerapan manajemen syariah yang juga tidak kalah pentingnya masih belum menunjukkan standarisasi yang baik. Standarisasi yang baik seharusnya mencakup dua hal yakni *pertama*, menepatkan nilai-nilai dasar ekonomi Islami sebagai kebijakan dalam melakukan *muamalah*, *kedua*, menempatkan basis kebijakan kinerja yang nantinya mendukung nilai dasar tersebut. Nilai-nilai dasar dari ekonomi islam tersebut yakni keimanan, keadilan dan kebebasan dan tanggung jawab masih belum ditampakkan.

Pelayanan yang seharusnya juga mengikuti aturan atau standarisasi pelayanan hotel syariah masih belum sepenuhnya diterapkan oleh pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan masih banyak pelayanan yang tidak sesuai dengan kaidah-kaidah syariah islam. Seharusnya dalam pemberian pelayanan harus memperhatikan 5 determinan kualitas pelayanan dari sebuah perusahaan kepada customernya yaitu *Reability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*, dan kelima hal tersebut belum ada ditampakkan oleh pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Konsumen Pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan Menurut Manajemen Syariah”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan yang telah dikemukakan dalam konteks penelitian, maka Fokus Penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan/pengunjung?
2. Bagaimana pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menurut manajemen syariah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui manajemen Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan/pengunjung.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menurut manajemen syariah.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini akan sangat bermanfaat untuk berbagai kalangan antara lain:

## **1. Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis kegunaan penelitian ini sebagai sebuah rujukan referensi kepustakaan untuk peneliti berikutnya yang ingin meneliti mengenai Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

## **2. Kegunaan Praktisi**

Adapun kegunaan praktis penelitian ini antara lain:

- a. Bagi peneliti sendiri, penelitian ini merupakan sesuatu proses untuk mengetahui tentang analisis manajemen pelayanan hotel syariah cahaya berlian pamekasan.
- b. Bagi akademisi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi perpustakaan yang memberikan informasi dan wawasan bagi mahasiswa serta menjadi acuan mahasiswa dan mahasiswi lainnya di dalam penelitian selanjutnya.
- c. Sedangkan bagi masyarakat, hasil penelitian ini bisa memberikan pemahaman mengenai analisis manajemen pelayanan hotel syariah cahaya berlian pamekasan.

## **E. Definisi Istilah**

Peneliti berupaya memberikan batasan-batasan istilah untuk menghindari kekaburan makna dan mendapatkan penafsiran yang sama, yaitu:

1. Manajemen adalah sebuah seni mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan utama sebuah organisasi atau bisnis, melalui proses perencanaan,

pengorganisasian, pengelolaan, dan pengawasan sumber daya dengan cara yang efektif dan efisien.

2. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
3. Kepuasan adalah keadaan senang dan kepuasan emosional yang dapat dilihat sebagai kondisi mental, mungkin ditarik dari merasa nyaman dalam situasi, tubuh dan pikiran seseorang.
4. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
5. Hotel Syariah adalah suatu bentuk jasa penginapan yang menurut undang-undang berlaku, mulai dari perencanaan, tujuan, dan kemanfaatannya telah memenuhi pola berdasarkan prinsip syariat Islam.<sup>12</sup> Undang-undang yang dimaksud merupakan aturan-aturan syariah yang sesuai dengan al-Qur'an dan hadist.

## **F. Kajian Terdahulu**

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan pertimbangan, peneliti mencari literature yang berkenaan dengan penelitian ini. Proses penelitian ini dilakukan untuk menghindari pengulangan sekaligus sebagai pembeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya:

---

<sup>12</sup>Muh. Izzah, Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid as-Syariah, *Al-Tijarah*, Vol. 4 No. 1, Juni 2018, 21.

*Pertama*, Muh Izzah, (2018) dengan judul “*Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid as-Syariah*”. Hasil penelitiannya yaitu Penerapan manajemen dengan pendekatan maqasid as-Syariah pada Hotel Syariah Pekalongan memperjelas bahwa bisnis syariah memiliki karakteristik. Ada dua karakteristik yang dapat ditangkap dalam pendekatan ini yaitu karakteristik materi dan karakteristik immateri. Akan tetapi, pada hotel syariah pekalongan menerapkan prinsip Islam melalui pemeriksaan identitas pengunjung secara cermat dan fasilitas message servis-nya tidak sama dengan Hotel Konvensional. Penerapan sistem manajemen syariah Hotel Syariah Pekalongan memiliki persamaan dan perbedaan dengan Hotel lainnya. Diantara persamaannya dalam me-manage seperti umumnya perusahaan lain menerapkan fungsi-fungsi manajemen. Perbedaannya terlihat pada empat hal yang dapat di nilai dengan pendekatan nilai-nilai maqasid al-syariah berupa segi sisi fasilitasnya, sisi pelayanannya, dan manfaat serta tujuannya yang berorientasi pada syariat Islam. Persamaannya dengan skripsi penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif, tehnik pengumpulan data yaitu: Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi, dan Objek penelitian yaitu: Hotel Syari’ah, sedangkan perbedaannya terletak di Fokus Penelitian, Tahun Penelitian dan Lokasi Penelitian.<sup>13</sup>

*Kedua*, Eko Kurniasih Pratiwi (2017), dengan judul “*Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)*”. Hasil penelitiannya adalah Secara Umum Hotel Adilla Syariah

---

<sup>13</sup> Muh. Izzah, Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid as-Syariah, *Al-Tijarah*, Vol. 4 No. 1, Juni 2018.

Yogyakarta sebagai salah satu jasa penyedia akomodasi perhotelan berbasis syariah telah sesuai dengan Fatwa DSN MUI No:108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah. Hal ini dapat dilihat dalam uraian yang berkaitan dengan produk, pelayanan, dan pengelolaan, namun ada beberapa hal yang masih perlu disempurnakan, antara lain berkaitan dengan pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah, perlunya sertifikasi halal bagi penyedia makanan dan minuman serta penggunaan jasa perbankan syariah dalam pelayanan. Persamaannya dengan skripsi penulis adalah Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, tehnik pengumpulan data yaitu: menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, dan bjek penelitian yaitu: hotel syariah, sedanglam perbedaannya terletak di Fokus Penelitian, Tahun Penelitian, Lokasi Penelitian, dan menggunakan Fatwa DSN MUI No: 107/DSN-MUI/X/2016<sup>14</sup>

*Ketiga, Muhammad Riza Hafizi, (2019), dengan judul “Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah”. Hasil penelitiannya adalah Pengelolaan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sudah mengalami perkembangan dari tahun ke tahunnya. Hal ini dapat terlihat dari perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan pengawasan yang sudah terorganisir dan terstruktur, dalam pengelolaan bisnis perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun cukup terlaksana dengan baik, yang mana Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sudah memperhatikan prinsip-prinsip syariah pada produk yang ditujukan kepada tamu*

---

<sup>14</sup> Muhammad Riza Hafizi, Dyah Sulistiyo Rimbodo, Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah, *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, vol 5 No. 1, Januari-Juni 2019.

hotel maupun karyawan khususnya dalam segi pakaian. Akan tetapi, hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun belum memiliki Standar Operasional Perusahaan (SOP) untuk menjaga standar kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap karyawan hotel. Persamaannya dengan skripsi penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif, teknik pengumpulan data yaitu: Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi, dan Objek penelitian yaitu: Hotel Syari'ah, sedangkan perbedaannya terletak di Fokus Penelitian, Tahun Penelitian dan Lokasi Penelitian.<sup>15</sup>

*Keempat, Henni Sri Wahyuni, (2020), dengan judul "Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan". Hasil penelitiannya adalah bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah dan penerapan pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah menurut Permen no. 2 Tahun 2014 bahwasannya Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya tercermin dalam beberapa prinsip yaitu, pada prinsip tauhid dalam penerapannya yaitu tercermin seperti dalam hal tersedianya fasilitas ibadah berupa masjid dan perlengkapan shalat serta proses penerimaan tamu, pada prinsip adil dalam penerapannya yaitu tercermin seperti dalam pemberian gaji karyawan yang dilakukan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitas kinerja, prinsip kehendak bebas dalam penerapannya yaitu ketika menanggapi complain mengenai fasilitas/pelayanan yang mana pihak manajemen hotel berusaha berusaha mengatasinya dengan cepat dan tepat, serta prinsip tanggung jawab dalam penerapannya yaitu semua karyawan diwajibkan untuk selalu melaksanakan*

---

<sup>15</sup> Muhammad Riza Hafizi, Dyah Sulistiyo Rimbodo, Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah, *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, vol 5 No. 1, Januari-Juni 2019.



sholat berjamaah dan selalu mengingatkan kepada semua tamu jika waktu sholat telah tiba, serta pihak manajemen hotel selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi para pengunjungnya yaitu dengan memberikan rasa aman dan nyaman, dan selalu bersikap ramah tamah. Dalam hal ini penerapan prinsip-prinsip syariah di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah sesuai dan telah menerapkan prinsip syariah dengan baik. Persamaannya dengan skripsi penulis adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data yaitu: menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, dan objek penelitian yaitu: hotel syariah, sedangkan perbedaannya terletak di Fokus Penelitian, Tahun Penelitian dan Lokasi Penelitian.<sup>16</sup>

Dari uraian kajian penelitian terdahulu diatas, nampak adanya beberapa perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang, perbedaan tersebut terletak pada tema pembahasan, objek penelitian, dan teknik pengumpulan data, sedangkan tema pembahasan pada penelitian ini adalah Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Syariah, objek penelitiannya Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, dan teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

---

<sup>16</sup> Henni Sri Wahyuni, Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, 2020.