

**PERBANDINGAN ANTARA PENGINAPAN SYARIAH DAN  
NON-SYARIAH DI KABUPATEN PACITAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Erma Dwi Astari**

**NIM 401200037**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2024**

## ABSTRAK

Astari, Erma Dwi. “Perbandingan antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan”. *Skripsi*, 2024. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing Khoirun Nisak, M.SEI.

**Kata Kunci:** Penginapan Syariah dan Non-Syariah, Layanan, Fasilitas, Harga

Penginapan merupakan sebuah usaha yang pada intinya menyediakan layanan untuk menginap atau beristirahat seseorang selama periode waktu tertentu. Tidak lain dengan penginapan yang berbasis dengan syariah yaitu tujuan utamanya adalah menyediakan tempat bagi tamu untuk beristirahat dan memberikan pelayanan, penyediaan fasilitas sesuai harga yang sesuai dengan kebutuhan. Perbedaannya, syariah sendiri mencakup aturan-aturan tentang bagaimana umat Islam seharusnya hidup, serta menerapkan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan fatwa DSN-MUI.

Penelitian bertujuan untuk menganalisis perbandingan layanan, fasilitas dan harganya pada penginapan syariah dan non-syariah yang berada di Kabupaten Pacitan. Selain itu tujuan lainnya untuk mengetahui apakah penginapan tersebut sudah sesuai dengan review yang diberikan pengunjung dengan pelayanan dan fasilitas sesuai harga yang ditawarkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penginapan syariah dan penginapan non-syariah mewakili dua pendekatan yang berbeda dalam industri perhotelan atau penginapan. Penginapan syariah menetapkan identitasnya melalui prinsip-prinsip syariah dengan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam, sementara penginapan non-syariah fokus pada kenyamanan dan kepraktisan tanpa menonjolkan nilai keagamaan serta membebaskan pengunjung dalam menginap.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1.	Erma Dwi Astari	401200037	Ekonomi Syariah	Perbandingan antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diajukan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 16 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

**Dr. Luhur Prasetyo, M.E.I.**  
NIP. 197801122006041002

Menyetujui

**Khoirun Nisak, M.SEL.**  
NIP. 199208222020122016



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Perbandingan antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di  
Kabupaten Pacitan  
Nama : Erma Dwi Astari  
NIM : 401200037  
Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji:


Ketua Sidang :  
Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.  
NIP. 197207142000031005  
Penguji I :  
Yulia Anggraini, M.M  
NIDN. 2004078302  
Penguji II :  
Khoirun Nisak, M.SEI.  
NIP. 199208222020122016

()  
()  
()

Ponorogo, 22 April 2024

Mengesahkan,  
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



  
Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.  
NIP. 197207142000031005

## **SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erma Dwi Astari  
NIM : 401200037  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Perbandingan antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [ethesis.iaiponorogo.ac.id](https://ethesis.iaiponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 07 Mei 2024

Erma Dwi Astari

401200037

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erma Dwi Astari

NIM : 401200037

Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“Perbandingan antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan”

Secara keseluruhan merupakan hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 21 Februari 2024

Pembuat Pernyataan,



Erma Dwi Astari

401200037

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Industri halal di Indonesia telah muncul sebagai salah satu sektor yang paling kompetitif dan menghadirkan prospek bisnis yang menjanjikan. Secara internal, kekuatan sosial dan politik di Indonesia, yang menampung populasi Muslim terbesar di dunia, mengamanatkan penerbitan sertifikasi halal bagi produsen asing dan domestik. Penerbitan sertifikasi halal diawasi oleh otoritas yang ditunjuk, yaitu Badan Pengelola Jaminan Produk Halal (BPJPH). Sektor halal mengalami pertumbuhan yang pesat. Basis konsumen untuk produk halal terdiri dari sekitar 1,7 miliar individu dan memiliki nilai pasar melebihi 2,3 triliun dolar dalam skala global. Mengingat kondisi ini, sangat penting bahwa aspek ini tidak diabaikan.<sup>1</sup>

Indonesia, sebagai bangsa, memiliki beragam elemen budaya dan pemandangan alam yang menakjubkan yang membentang di seluruh kepulauan. Keberadaan keragaman tersebut telah memosisikan Indonesia sebagai salah satu negara berkembang yang membanggakan potensi pariwisata halal. Oleh karena itu, daya tarik saat ini terletak pada pengembangan konsep “Pariwisata Syariah” atau pariwisata berbasis Syariah, yang mencakup industri halal.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sukoso; et al., “*Ekosistem Industri Halal Indonesia*,” 2020.

<sup>2</sup> Riyanto Sofyan, “*Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*” (Jakarta: Republika, 2012), 7.



Berbicara tentang *Sharia Tourism* tak luput dengan adanya penginapan atau hotel syariah maupun non-syariah. Penginapan atau hotel syariah, merupakan unsur yang menjadi kebutuhan di pariwisata syariah. Pariwisata syariah ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, yang disebutkan mengenai pembangunan pariwisata yang berkelanjutan dan juga tentang kode etik pariwisata dunia yang menjunjung tinggi budaya dan nilai-nilai kearifan lokal. Nantinya, produk dan jasa wisata, objek wisata dalam pariwisata syariah adalah sama dengan produk, jasa, objek dan tujuan pariwisata pada umumnya.<sup>3</sup>

Hotel Syariah adalah akomodasi yang memastikan bahwa dalam penyediaan, pengadaan, dan penggunaan produk serta fasilitasnya, serta dalam operasional usahanya tidak melanggar aturan syariah. Hotel ini mengimplementasikan prinsip-prinsip Islam secara menyeluruh kedalam segala aspek operasionalnya. Dikatakan syariah karena dilihat dari moto, logo, ornamen, interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel maupun seragam atau pakaian yang dikenakan para karyawan/karyawati hotel. Hotel syariah tidak hanya sekedar menonjolkan identitas Islam, melainkan juga menawarkan fasilitas yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, dengan tujuan untuk mengurangi adanya praktik perzinahan, minuman keras, perjudian, dsb.<sup>4</sup>

Banyak prinsip dan kaidah syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel syariah sehingga terwujud nuansa dan suasana yang diinginkan,

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> Aditya Pratomo, “*Analisis Konsep Hotel Syariah pada Hotel Sofyan sebagai World’s Best Family Friendly Hotel*”, *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, Vol. 2, No. 3, (Oktober, 2017): 9.



antara lain: Memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifah*), tentram, damai, dan selamat (*salam*), terbuka untuk semua kalangan atau universal (*kaffatan lin-naas*), rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'alamin*), jujur (*siddiq*), dipercaya (*amanah*), konsisten (*istiqomah*), tolong-menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birri wat taqwa*). Selain prinsip dan kaidah syariah yang mampu diadopsi, juga terdapat kriteria hotel syariah yang harus dipenuhi. Pertama, berkaitan dengan syiar dan tampilan. Pakaian para pekerja dan karyawan adalah pakaian islami dan menutup aurat, bukan hanya mereka yang dipajang di bagian depan sebagai *customer service* dan *reception* misalnya. Namun juga semua karyawan termasuk *cleaning service* dan juru masak yang jauh dari sudut hotel. Ini menunjukkan semangat manajemen hotel dalam menjalankan syariah bagi para karyawannya. Dalam QS. Al-Ahzab Ayat 59 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ قُلْ لِّأَزْوَاجِكَ وَبَنَاتِكَ وَنِسَاءِ الْمُؤْمِنِينَ يُدْنِينَ عَلَيْهِنَّ مِنْ جَلْبَابِهِنَّ ۚ ذَٰلِكَ أَدْنَىٰ  
أَنْ يُعْرَفْنَ فَلَا يُؤْذَيْنَ ۗ وَكَانَ اللَّهُ غَفُورًا رَّحِيمًا

Artinya: “Hai Nabi, katakanlah kepada istri-istrimu, anak-anak perempuanmu dan istri-istri orang mukmin: “Hendaklah mereka mengulurkan jilbabnya ke seluruh tubuh mereka.” Yang demikian itu supaya mereka lebih mudah untuk dikenal, karena itu mereka tidak diganggu. Dan Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.”<sup>5</sup>

Diperintahkan kepada perempuan atau muslimah untuk memakai pakaian

---

<sup>5</sup> Al-Qur'an, 33;59.

yang sesuai dengan agama, yaitu dengan memakai jilbab. Kedua, berkenaan dengan interior dan kamar. Interior dan ruangan kamar berdesain islami, yang tidak harus selalu dikaitkan dengan budaya timur tengah. Namun, bisa jadi ada gambar atau tulisan yang mengingatkan tentang sejarah islam atau bahkan tokoh-tokoh islam. Lebih bagus juga ditulis kalimat-kalimat inspiratif dan motivative. Ketiga, berkaitan dengan budaya dan kebiasaan. Membudayakan salam dimana-mana secara khusus kepada tamu. Berusaha ramah dalam setiap kesempatan, dengan niat memasukkan kebahagiaan di hati saudaranya. Senyum tulus penuh makna sedekah bukan rutinitas yang menjemukan. Keempat, fasilitas lainnya. Misalnya, di lobby dan lorong-lorong dilantunkan tilawah pada saat-saat tertentu atau dzikir, al-matsurat, ceramah keagamaan ringan atau setidaknya ada nasyid dan lagu islami yang menggugah dan meneguhkan hati.<sup>6</sup>

#### Hadist Tentang Memuliakan Tamu

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

Artinya: “Barang siapa yang beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaklah dia memuliakan tamunya. Barang siapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia menyambung tali persahabatan; dan barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir hendaklah ia berkata baik-baik saja atau hendaklah dia diam saja” (HR. Bukhari dan Muslim)

Hadist tersebut menerangkan bahwa sebagai seorang muslim yang beriman

---

<sup>6</sup> Ismayanti & Syaharuddin, “Analisis Pengelolaan Hotel AL-Badar Syariah di Kota Makassar”, 5.

kepada Allah SWT dan hari akhir diwajibkan untuk memuliakan setiap tamu yang akan datang dan memenuhi hak-hak tamu sesuai dengan kemampuan. Hal ini sejalan dengan konsep syariah yaitu memuliakan dan melayani tamu yang datang dan menginap dengan memberikan pelayanan yang terbaik, ramah, dan memadai sesuai dengan nilai-nilai dan etika di dalam syariat islam.<sup>7</sup>

Hotel berbasis Syariah telah mengalami pertumbuhan yang signifikan sebagai akibat dari meningkatnya penerimaan masyarakat terhadap prinsip-prinsip Syariah. Penyediaan layanan yang sangat baik dan rasa aman adalah salah satu manfaat yang dapat dinikmati individu, khususnya Muslim, dengan mematuhi prinsip-prinsip ini. Perlu dicatat bahwa hotel-hotel Syariah ini tidak hanya diperuntukkan bagi umat Islam, tetapi juga terbuka untuk masyarakat umum, asalkan mereka rela mematuhi ketentuan dan peraturan hotel.<sup>8</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jenis akomodasi yang mematuhi prinsip syariah diatur berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI (DSN-MUI) No. 108/DSN-MUI/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.<sup>9</sup>:

1. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindak asusila

---

<sup>7</sup> Ririrn Tri Ratnasari, “*Shariah Hotel Assessment Tool: Pengembangan Model Audit pada Hotel Syariah*”, (Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, November 2016): 203-204.

<sup>8</sup> Khoirul Fayasqi, “Penerapan Nilai-nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Namira Syariah Pekalongan,” *Skripsi* (Pekalongan: STAIN Pekalongan, 2016), 6

<sup>9</sup> Rachmat Sugeng, dan Edwin Basmar, “*Konsep dan Penerapan Hotel Syariah pada Hotel Al-Badar Makasar*”, (Jurnal Program Studi Manajemen Universitas Fajar, Mei 2020): 79-80.)

2. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi dan/atau tindak asusila.
3. Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapat sertifikat halal dari MUI.
4. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.
5. Pengelolaan dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.
6. Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.
7. Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.<sup>10</sup>

Sedangkan, penginapan atau hotel non-syariah merupakan sebuah usaha yang pada intinya menyediakan layanan penginapan dan makanan minuman. Surat Keputusan Menteri pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW-340/MPPT-86 mendefinisikan hotel sebagai suatu jenis usaha akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67

---

<sup>10</sup> Dewan Syariah, Nasionat Mui, and Berdasarkan Prinsip Syariah, “*Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.21/DSN-MUI/X/2001*,” no. 19 (2001).

Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata Republik Indonesia Pasal 61 menyatakan bahwa “Pelayanan pokok usaha hotel yang harus disediakan sekurang-kurangnya harus meliputi penyediaan kamar tempat menginap, penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum, penyediaan pelayanan pencucian pakaian dan penyediaan fasilitas lainnya.<sup>11</sup>

Fungsi utama dan fungsi tradisional dari suatu hotel yaitu sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan menginap, makan dan minum, mandi, istirahat, dan lain sebagainya. Hotel juga memberikan jasa untuk menginap bagi para wisatawan nusantara (wisnus) maupun wisatawan mancanegara (wisman) yang bersifat sementara yang ditunjang dengan layanan akomodasi lainnya seperti transportasi, konsumsi, dan industri kreatif lainnya. Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus yaitu memadukan usaha dengan menjual produk nyata (*tangible product*) seperti kamar, makanan dan minuman.<sup>12</sup>

Standardisasi dalam industri pariwisata merupakan upaya untuk mengembangkan fasilitas, prosedur, dan tindakan dengan cara tertentu agar kualitas layanan yang disediakan kepada pelanggan memenuhi kebutuhan wisatawan dengan baik. Namun, bagi wisatawan Muslim, kebutuhan standarisasi dalam jasa pariwisata sangat berbeda dari jenis wisatawan internasional lainnya. Kebutuhan untuk beribadah dan fasilitas ibadah yang dilakukan sehari-hari terkadang tidak dapat di

---

<sup>11</sup> Trianasari, “*Buku Kantor Depan Hotel*” (Bali: Undiksha Press, 2019), 4.

<sup>12</sup> Agus Sambodo, “*Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*” (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006), 2-



akomodasi oleh industri pariwisata internasional lainnya. Aspek-aspek seperti penyediaan makanan halal, fasilitas terpisah untuk pria dan wanita, serta sarana ibadah harian seringkali tidak sepenuhnya di akomodasi oleh standar pariwisata internasional. Contohnya, dalam industri akomodasi, beberapa hotel mengikutsertakan penilaian penyediaan minuman beralkohol sebagai salah satu kriteria standar hotel untuk menentukan klasifikasi kelas bintang, tanpa mempertimbangkan kebutuhan wisatawan Muslim.<sup>13</sup>

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah sebuah usaha yang berupa bangunan fisik dengan layanan penginapan, makan, minum dan lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Di samping itu seringkali disediakan sarana penunjang seperti fasilitas olahraga dan kebugaran, bisnis *centre*, kolam renang, musik, dan jenis atraksi lainnya. Layanan yang ramah mulai dari pimpinan puncak sampai dengan karyawan pelaksanaan diperlukan untuk memberikan kepuasan kepada setiap tamu. Layanan hotel bersifat dinamis dan berkembang dari waktu ke waktu khususnya mengikuti perkembangan teknologi dan inovasi, serta kebutuhan dan keinginan pelancong.<sup>14</sup>

Selain layanan dan fasilitas, harga juga dapat dilihat dari sudut pandang konsumen, seringkali menjadi penentu nilai ketika harga tersebut dikaitkan dengan manfaat yang dirasakan dari suatu produk atau layanan. Nilai diartikan sebagai

---

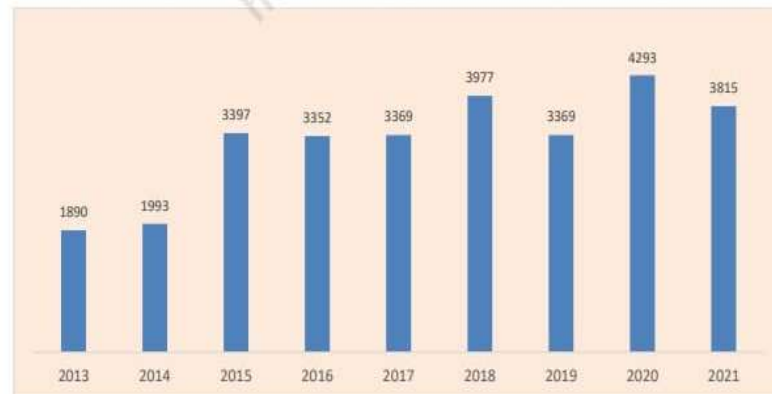
<sup>13</sup> Aditya Pratomo and Agung Gita Subakti, “*Analisis Konsep Hotel Syariah Pada Hotel Sofyan Jakarta Sebagai World’s Best Family Friendly Hotel*,” *Jurnal Sains Terapan Pariwisata* 2, no. 3 (2017): 354–67.

<sup>14</sup> Trianasari, “*Buku Kantor Depan Hotel*” (Bali: Undiksha Press, 2019), 5.



perbandingan antara manfaat yang dirasakan dengan harga dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada tingkat harga tertentu, peningkatan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi, dampaknya adalah terciptanya kepuasan pelanggan secara maksimal.<sup>15</sup>

Perkembangan penginapan atau hotel tersebut dapat dilihat dari salah satu wilayah yaitu, sektor industri halal. Berikut gambar grafik perkembangan jumlah Usaha Akomodasi di Provinsi Jawa Timur:



Sumber: BPS Provinsi Jawa Timur

Gambar 1. 1. Perkembangan Jumlah Usaha Akomodasi di Provinsi Jawa Timur

Pada tahun 2020, mencerminkan dampak pandemi COVID-19 terhadap investasi di sektor perhotelan. Menurut kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Timur, Dadang Hardiwan, Kota Batu memimpin dengan 973 hotel, diikuti Pasuruan (680) dan Malang (288).<sup>16</sup> Namun, perkiraan untuk 2023 menunjukkan pemulihan sektor perhotelan di Jawa Timur setelah dicabutnya Pemberlakuan Pembatasan

<sup>15</sup> Fandy Tjiptono. “Pemasaran Jasa”, (Malang: 2004).

<sup>16</sup> Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/2021-jumlah-hotel-berbintang-dan-akomodasi-di-jatim-sebanyak-3-851>, diakses pada 10 Juni 2023.

Kegiatan Masyarakat (PPKM). *Colliers International* mencatat kinerja positif di Surabaya pada 2022, dengan tingkat hunian rata-rata mencapai 70%. Ferry Salanto dari *Colliers Indonesia* memproyeksikan peningkatan lebih lanjut, terutama dengan Surabaya sebagai tuan rumah Piala Dunia U-20. Data BPS Jawa Timur menunjukkan peningkatan tajam kunjungan wisatawan mancanegara pada 2022, mencapai 53.529 kunjungan, naik 7.669% dari 2021. Tingkat penghunian kamar pada November 2022 mencapai 57,72%, meningkat 4,90 poin (yoy), dan rata-rata lama menginap tamu adalah 1,56 hari.<sup>17</sup>

Kabupaten Pacitan sendiri memiliki keindahan wisata alam yang tidak kalah dibanding kota lain. Bahkan, banyak wisatawan yang menyebut kalau deretan pantai di kabupaten yang berbatasan dengan Jawa tengah ini punya pemandangan se-indah pantai-pantai di Gunung Kidul, Yogyakarta. Keindahan pantai-pantai di Pacitan itu pun membuat kota ini banyak dikunjungi oleh para wisatawan. Tidak hanya pantai, ada pula kumpulan gua dengan pemandangan menakjubkan yang menarik untuk didatangi. Bahkan, Kota Pacitan secara khusus mendapatkan julukan sebagai Kota 1001 Gua. Julukan itu diberikan karena adanya banyak jumlah gua di kota ini. Meski mempunyai deretan tempat wisata alam yang indah, Pacitan ternyata belum memiliki fasilitas pendukung yang lengkap. Salah satu contohnya adalah ketersediaan hotel. Di kota ini, akan menjumpai hotel mewah dengan fasilitas

---

<sup>17</sup>

Sektor

Perhotelan

Jawa

Timur

2023,

<https://surabaya.bisnis.com/read/20230106/532/1615654/sector-perhotelan-jatim-2023-diproeksi-makin-ramai>, Diakses pada 6 Desember 2023

lengkap. Sebagai gantinya, tersedia beberapa pilihan penginapan murah yang pas dengan isi kantong seorang wisatawan.<sup>18</sup>

Berikut ini adalah dua penginapan yang berbeda yaitu syariah dan non-syariah yang digunakan untuk perbandingan pada penelitian ini:

#### 1. Sumilir Guesthouse

Sumilir Guest House adalah sebuah penginapan atau hotel syariah bintang 3 yang beralokasi di Pacitan. Penginapan ini memiliki akses Wi-Fi gratis & resepsionis 24 jam. Setiap kamar dilengkapi dengan TV layar datar & AC. Shower tersedia di kamar mandi. Tamu dapat menikmati makanan di New Pendopo 147. Tersedia fasilitas Mushola, Tempat makan dan taman untuk bersantai serta tempat parkir yang luas dan aman.<sup>19</sup>

#### 2. Hotel Prasati

Hotel Prasasti Pacitan adalah hotel di lokasi yang baik, tepatnya berada di Pusat Kota Pacitan. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas seperti televisi, WI-FI, AC dan fasilitas-fasilitas lainnya.<sup>20</sup>

Masih banyak lagi penginapan-penginapan syariah maupun non-syariah di

---

<sup>18</sup> Traveloka, <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/area/pacitan-city-center-103328>, Diakses pada 28 Agustus 2023.

<sup>19</sup> Tiket.com, <https://www.tiket.com/hotel/indonesia/sumilir-guest-house-508001659773445312>, Diakses pada 28 Agustus 2023.

<sup>20</sup> Traveloka, <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/area/pacitan-city-center-103328>, Diakses pada 28 Agustus 2023.

kabupaten Pacitan. Perlu kita ketahui bahwa syariah adalah hukum-hukum yang mengatur hubungan manusia dengan Khalik maupun dengan makhluk, yang di dalamnya terdapat dua unsur, yaitu ibadah dan muamalah.<sup>21</sup> Jadi secara umum bahwa syariah Islam adalah aturan-aturan yang datang dari Allah SWT yang berupa norma-norma yang ada di dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Penginapan atau hotel syariah maupun non syariah tersebut sangat memperhatikan layanan terhadap pelanggan dan menyediakan fasilitas yang memadai sehingga pelanggan nyaman saat menginap. Selain itu, memberikan harga yang sesuai dengan penyediaan layanan dan fasilitas yang diberikan. Oleh karena itu, harga juga dapat dilihat dari sudut pandang konsumen, harga seringkali menjadi penentu nilai ketika harga tersebut dikaitkan dengan manfaat yang dirasakan dari suatu layanan.

Nilai atau *rating* diartikan sebagai perbandingan antara manfaat yang dirasakan dengan harga dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada tingkat harga tertentu, peningkatan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi, dampaknya adalah terciptanya kepuasan pelanggan secara maksimal.<sup>22</sup> Nilai atau *rating* yang diberikan oleh suatu produk atau jasa dalam hubungannya dengan harga tidak hanya mempengaruhi persepsi konsumen, tetapi juga berperan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan. Pada dasarnya, konsumen cenderung

---

<sup>21</sup> Abu Fahmi, "*HRD Syariah Teori dan Implementasi*", (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 12.

<sup>22</sup> Fandy Tjiptono. "*Pemasaran Jasa*", (Malang: 2004).

memilih produk atau jasa yang memberikan nilai maksimal dalam perbandingan dengan harganya. Adapun penilaian hotel seringkali dibentuk berdasarkan ulasan pelanggan yang umumnya menggunakan simbol bintang. Ulasan mencerminkan pandangan pelanggan mengenai layanan dan pengalaman mereka. Mutu layanan menjadi aspek utama bagi perusahaan dalam industri penginapan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kepuasan konsumen terhadap layanan, fasilitas dan harga yang disediakan oleh penginapan, yang pada gilirannya berpengaruh besar terhadap reputasi perusahaan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah faktor krusial yang perlu diperhatikan. Konsumen yang merasa puas cenderung merekomendasikan hotel kepada orang lain. Kepuasan konsumen bukan hanya berdampak pada promosi hotel, tetapi juga mendorong konsumen untuk memberikan ulasan dan penilaian positif. Hal ini menciptakan lingkaran positif di mana kepuasan konsumen menjadi pendorong utama untuk mendapatkan ulasan dan penilaian yang baik.<sup>23</sup>

Perbandingan antara penginapan syariah dan non-syariah yaitu, *Pertama*, peraturan lebih ketat di hotel syariah (Di penginapan non-syariah tidak ditanya mengenai privasi diri atau bebas. Sedangkan di hotel syariah pasti akan ditanya mengenai identitas diri, karena di hotel syariah tidak diperbolehkan laki-laki dan

---

<sup>23</sup> Fachrudin Khaira Amalia, Dina Liviana Tarigan, Muhammad Faidhil Iman, “*Analisis Rating dan Harga Kamar Hotel Bintang Lima di Indonesia (Analysis of Ratings and Room Rates for Five-Star Hotels In Indonesia)*”, Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen (Jakman), Vol.3 No.3, (Juni, 2022), 240.



perempuan bukan makhrom menginap dalam satu kamar). *Kedua*, fasilitas di hotel syariah dibatasi (Di penginapan non-syariah terdapat fasilitas pelengkap seperti, karaoke, *club* ataupun bar. Sedangkan di penginapan syariah fasilitas pelengkapnya Mushola). *Ketiga*, makanan di hotel syariah ada sertifikat halalnya (Makanan yang tersedia di penginapan non-syariah terbilang halal, namun belum tentu ada sertifikat halal dari MUI. Sedangkan, penginapan syariah makanan yang disajikan sudah ada sertifikat halal dari MUI). *Keempat*, di penginapan non-syariah, interiornya lebih modern dan masa kini. Sedangkan pada penginapan syariah, interiornya terlihat lebih islami dan terdapat beberapa tulisan ayat-ayat Al-Qur'an).

Dalam penelitian ini merujuk banyak penelitian terdahulu yaitu penelitian dari Risanti, yang berisi keefisienan pelanggan dalam menginap di penginapan syariah dan non syariah, perbedaanya penelitian Risanti merujuk pada tingkat keefisienan dan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian dari Muflihatul Bariroh, Riyan Pradesyah dan Khairunnisa. Kesamaan dengan Penulis yaitu sama-sama meneliti penginapan syariah dan non-syariah, diteliti berdasarkan fakta yang banyak bermunculan di penginapan syariah, menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, dan juga membahas tentang praktik pengelolaan prinsip syariah di hotel syariah dan penerapannya terhadap fatwa DSN-MUI. Penelitian selanjutnya Rachmat Sugeng dan Edwin Basmar, I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya, Muh. Baehaqi, Lisa Novira, Ary Kusuma Wardani, Vivi Febriyani, Ismayanti dan Syaharuddin, Agus Wahyu Triatmo, Muhammad Roqib dan Mei Candra Mahardika, Muhammad Harits dan Ely Masykuroh, Khaira Amalia Fachrudin, Dina Liviana



Tarigan dan Muhammad Faidhil Iman, Widyarini, Wasiman, Frangky Slitonga dan Agung Edy Wibowo, Putu Gede dan Eka Darmaputra. Penelitian tersebut spesifik pada satu penginapan dan terfokus terhadap pengelolaan, branding hotel, penerapan prinsip syariah, kepatuhan hotel terhadap prinsip-prinsip syariah, implementasinya, karakteristik dan Standar kehalalan penginapan syariah.

Dapat disimpulkan dari penelitian terdahulu, yaitu umumnya penelitian hanya di salah satu penginapan khususnya membahas tentang penerapan prinsip-prinsip pada penginapan syariah maupun non-syariah. Dengan berbagai variabel yaitu menggunakan variabel kuantitatif maupun kualitatif, tetapi ada yang belum di bahas dalam penelitian terdahulu yaitu menjabarkan antara layanan, fasilitas dan harga yang ada di penginapan syariah maupun non-syariah. Pada penelitian terdahulu kebanyakan yang di bahas yaitu penerapan prinsip-prinsipnya. Sisi berbeda dari penelitian terdahulu dengan penulis yaitu pada fokus pembahasan dan penulis mengambil dua penginapan yang berbeda dengan tujuan salah satu menjadi perbandingan antara penginapan yang umum dengan penginapan yang berbasis syariah.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perbandingan antara layanan yang disediakan oleh penginapan syariah dan non-syariah di Kabupaten Pacitan?
2. Bagaimana perbandingan antara fasilitas yang disediakan oleh penginapan syariah dan non-syariah di Kabupaten Pacitan?

3. Bagaimana perbandingan antara harga yang disediakan oleh penginapan syariah dan non-syariah di Kabupaten Pacitan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan yang sesuai dengan rumusan masalah diatas, diantara lain yaitu:

1. Menganalisis perbandingan antara layanan yang disediakan oleh penginapan syariah dan non-syariah di Kabupaten Pacitan.
2. Menganalisis perbandingan antara fasilitas yang disediakan oleh penginapan syariah dan non-syariah di Kabupaten Pacitan.
3. Menganalisis perbandingan antara harga yang disediakan oleh penginapan syariah dan non-syariah di Kabupaten Pacitan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan pengetahuan dalam perkembangan ilmu ekonomi syariah. Penelitian ini diharapkan juga bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun untuk manfaat dari penelitian yang dilakukan yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan yang berhubungan dengan perbandingan antara penginapan syariah dan non-syariah. Memberikan pengetahuan tentang layanan, fasilitas dan harga yang diterapkan oleh penginapan tersebut bagi pengunjung. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang berminat dengan masalah yang serupa.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat dari penelitian ini, yaitu:

### a. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan, materi, ilmu pengetahuan, dan dapat menumbuhkan rasa kepedulian dan melatih kepekaan terhadap lingkungan sosial bermasyarakat, serta dapat menambah pengalaman belajar untuk memecahkan suatu masalah tertentu.

### b. Umum

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran kepada masyarakat luas sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan di dalam menentukan kebijakan atau keputusan yang nantinya akan diambil, dan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sumber informasi dan bahan studi sosial khususnya bagi para pengunjung pada penginapan syariah maupun non-syariah.

## **E. Studi Penelitian Terdahulu**

Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun pengulangan penelitian dan juga dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian maka penulis berusaha untuk melakukan kajian-kajian terhadap penelitian terdahulu dan menggunakan sumber yang relevan untuk memperkuat penulisan. Dan diharapkan penulis mampu memperoleh gambaran mengenai permasalahan yang akan diteliti dengan penelitian sebelumnya. Wacana atau pengetahuan tentang penelitian

sejenis yang telah diteliti sebelumnya. Berikut merupakan beberapa penelitian yang mengangkat tema yang hampir sama, antara lain:

*Pertama*, penelitian Muhammad Harits dan Ely Masykuroh. Dengan judul *Facility and service Analyze Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan*. Menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini dari segi fasilitas di Hotel Asia Jaya Syariah secara keseluruhan sesuai dengan syariat islam dalam bisnis perhotelan, mulai dari prinsip hiburan, prinsip konsumsi, prinsip etika dan prinsip syariah tersebut, hanya saja terdapat kekurangan dalam menerapkan prinsip konsumsi di restoran sebab tidak adanya pengawasan terhadap cara penyembelihan daging yang dibeli. Kesamaan dengan penulis meneliti fasilitas dan prinsip syariah pada hotel syariah dan berpedoman pada Fatwa DSN-MUI/X/2016. Perbedaannya tidak membandingkan hotel syariah dan non-syariah dan hanya menggunakan satu variabel.<sup>24</sup>

*Kedua*, penelitian Khaira Amalia Fachrudin, Dina Liviana Tarigan, Muhammad Faidhil Iman. Dengan judul *Analisis Rating dan Harga Kamar Hotel Bintang Lima di Indonesia*, menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menemukan perbedaan signifikan antara rata—rata rating dan tidak ada perbedaan signifikan antara rata-rata harga kamar deluxe di kota Ubud. Perbedaan rating disebabkan oleh perbedaan *review* yang diberikan tamu hotel. Kesamaan dengan

---

<sup>24</sup> Muhammad Harits dan Ely Masykuroh, “*Facility and Service Analysis Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan*,” *Journal of Economics, Law, and Humanities* 1, no. 2 (2022), 117–35.

penulis, yaitu rating dan harga kamar dan penelitian di hotel non-syariah. Perbedaannya peneliti menggunakan satu variabel, objek penelitian di hotel bintang lima dan tidak membandingkan dengan hotel syariah.<sup>25</sup>

*Ketiga*, penelitian Lisa Novira dengan judul Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah pada Serena Anggrek Hotel Syariah Medan. Menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian yang dilakukan di Hotel Serena Anggrek Hotel Syariah Medan, analisis data dan pengecekan keabsahan data. Hotel tersebut belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip syariah termasuk di dalam aturan-aturan dan kebijakan-kebijakan hotel pada keseluruhannya, tetapi hotel Serena Anggrek bisa berkomitmen untuk menjalankan bisnis secara syariah. Kesamaan dengan penulis, yaitu mengacu pada prinsip syariah untuk hotel syariah dan sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya peneliti berfokus pada perbandingan dua penginapan, yaitu tentang fasilitas, layanan dan harga dan objek peneliti sebelumnya berfokus pada penginapan syariah saja.<sup>26</sup>

*Keempat*, penelitian Rachmat Sugeng dan Edwin Basmardst. Dengan judul Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah (Studi Kasus Hotel Al-Badar Makasar), menggunakan metode kualitatif. Hotel Al-Badar Makasar belum dapat dikatakan sebagai syariah karena belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh

---

<sup>25</sup> Khaira Amalia Fachrudin, Dina Liviana Tarigan, and Muhammad Faidhil Iman, "Analisis Rating Dan Harga Kamar Hotel Bintang Lima Di Indonesia," *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen* 3, no. 3 (2022): 237–52.

<sup>26</sup> Lisa Novira., "Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Serena Anggrek Hotel Syariah Medan." *Skripsi* (Medan: UM Sumatra Utara, 2022), 1-14.



Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah dan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Kesamaan dengan penulis, yaitu meneliti hotel berdasarkan konsep syariah dan berpedoman pada fatwa DSN-MUI. Perbedaannya menggunakan satu variabel dan peneliti berfokus pada konsep syariah pada hotel syariah.<sup>27</sup>

*Kelima*, penelitian Lukman Santosa dan Yutisa Tri Cahyani. Dengan judul Pengaruh Wisata Halal untuk Pembangunan Daerah: Transformasi Industri Halal di Era Disrupsi. Menggunakan metode kualitatif-interpretatif. Kajian ini menghasilkan model politik hukum pengaturan wisata halal yang ideal dan sinergis antara hukum lokal dan hukum islam sebagai instrumen pembangunan daerah dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat di era revolusi industri. Kesamaan dengan penulis yaitu pada konsep wisata halal berdasarkan Fatwa DSN-MUI. Perbedaannya penulis spesifik pada penginapan syariah dan peneliti sebelumnya lebih umum yaitu wisata halal.<sup>28</sup>

*Keenam*, penelitian Nina Rismadanyanti. Dengan judul Pengaruh Fasilitas, Harga dan Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Keputusan Menggunakan Jasa

---

<sup>27</sup> Rachmat Sugeng and Edwin Basmar, “Konsep Dan Penerapan Hotel Syariah Pada Hotel Al-Badar Makassar,” *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (Manor)* 2, no. 1 (2021): 76–85.

<sup>28</sup> Lukman S dan Yutisa T.C, “Pengaturan Wisata Halal untuk Pembangunan Daerah: Transformasi Industri Halal di Era Disrupsi,” *Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, Volume 9, Nomor 1, 2020, 1-19.



Hotel dan Penginapan di Area Wisata Telaga Ngebel Ponorogo, menggunakan metode kuantitatif. Dari analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas, harga dan penerapan etika bisnis islam berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa hotel di area Wisata Telaga Ngebel. Kesamaan dengan penulis yaitu untuk mengetahui fasilitas dan harga yang diterapkan pada sebuah penginapan. Perbedaannya Peneliti berfokus pada perbandingan dua penginapan, yaitu tentang fasilitas, layanan dan harga. Peneliti menggunakan metode kualitatif.<sup>29</sup>

*Ketujuh*, penelitian Sabna Dayanti. Dengan judul Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah terhadap Pelayanan Tamu pada Graha Badnur Hotel Syariah, menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Graha Badnur Hotel Syariah sudah dapat dikatakan sebagai hotel syariah, karena telah menjalankan prinsip-prinsip syariah yang ada dalam ajaran agama. Kesamaan dengan penulis, yaitu penelitian di hotel syariah dan pada penerapan prinsip syariah pada pelayanan tamu. Perbedaannya hanya pada hotel syariah dan menggunakan satu variabel.<sup>30</sup>

*Kedelapan*, penelitian Muflihatul Bariroh. Dengan judul Praktik Pengelolaan Prinsip Syariah di Hotel Andita Syariah Surabaya Berdasarkan Fatwa

---

<sup>29</sup> Wasiman, Frangky Silitonga, and Agung Edy Wibowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Bintang Dua Di Kota Batam," *Jurnal Cafeteria* 1, no. 2 (2020): 64–73.

<sup>30</sup> Sabna Dayanti., "Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Pelayanan Tamu pada Graha Badnur Hotel Syariah" *Skripsi* (Pekanbaru; Universitas Islam Riau, 2020) 1-105.

DSN-MUI Nomor 108/DSN-MUI/M/2016, menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat beberapa hal yang belum terpenuhi dari tujuh kriteria standar hotel syariah yang terdapat dalam fatwa DSN-MUI. Namun demikian, titik penting dari penyediaan layanan syariah di hotel Andita Syariah adalah sebagai wujud pemberian dukungan dalam upaya meningkatkan keimanan dan ketaqwaan dengan menerapkan prinsip syariah melalui bisnis dan ekonomi syariah. Kesamaan dengan penulis mengacu pada praktik pengelolaan syariah, berdasarkan fatwa DSN-MUI dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya Peneliti berfokus pada perbandingan dua penginapan, yaitu tentang fasilitas, layanan dan harga dan objek peneliti sebelumnya berfokus pada pengelolaan prinsip syariah.<sup>31</sup>

*Kesembilan*, penelitian Wulandari. Dengan judul Analisis Penerapan Prinsip Hotel Syariah, menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini adalah hotel tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindak asusila, makanan dan minuman terhindar dari bahan-bahan haram, hotel ini memperbolehkan karyawan yang bukan mukhrim berjabat tangan, hal ini belum menggambarkan prinsip syariah. Hal ini kurang sesuai dengan prinsip tersebut karena pihak hotel yang masih membedakan agama orang yang ingin bekerja sama. Kesamaan dengan penulis, yaitu dilakukan di hotel syariah, melakukan prinsip syariah.

---

<sup>31</sup> Muflihathul Bariroh, “Praktik Pengelolaan Prinsip Syariah di Hotel Andita Syariah Surabaya Berdasarkan Fatwa DSN-MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 (Sharia Principles Management Practices at Andita Syariah Hotel Surabaya Based On DSN-MUI Fatwa Number 108/DSN-MUI/X/2016),” *Qawānīn Journal of Economic Syaria Law* 4, no. 1 (2020): 18–39.

Perbedaannya peneliti menggunakan satu variabel dan hanya meneliti di hotel syariah.<sup>32</sup>

*Kesepuluh*, penelitian Briandika Ramadhanu. Dengan judul Penerapan Prinsip Syariah dalam Manajemen Hotel, menggunakan metode kualitatif. Dari hasil penelitian dapat dilihat persamaan G Hotel Syariah dan Hotel Bandara Syariah meliputi prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip etika dan prinsip batasan hubungan. Perbedaannya hanya pada tata letak dan perbedaan pada akad dan booking kamar. Kesamaan dengan penulis, yaitu menggunakan dua variabel dan penelitian dilakukan di hotel syariah. Perbedaannya penelitian dilakukan di hotel syariah saja.<sup>33</sup>

*Kesebelas*, penelitian Risanti dengan judul Analisis Efisiensi Teknik Penginapan Syariah di Obyek Wisata Telaga Sarangan. Menggunakan metode kuantitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa hotel di obyek wisata Telaga Sarangan seluruhnya belum mencapai tingkat efisiensi, sebanyak 3 dari 21 hotel telah mencapai tingkat efisiensi 100%. Sedangkan 18 hotel belum efisien (<100%) dalam menjalankan operasionalnya. Hasil penelitian menyatakan bahwa terjadi perbedaan efisiensi pada setiap level hotel. Kesamaan dengan penulis, yaitu jumlah variabelnya ada dua, meneliti di penginapan syariah dan non-syariah dan

---

<sup>32</sup> Wulandari, "Analisis Penerapan Prinsip Hotel Syariah (Studi Kasus pada Namira Syariah Hotel Pekalongan)," *Skripsi* (UIN Walisongo Semarang, 2019). 1-60.

<sup>33</sup> Briandika Ramadhanu., "Penerapan Prinsip Syariah dalam Manajemen Hotel (Studi Komperatif pada G Hotel Syariah dan Hotel Bandara Syariah)" *Skripsi* (Lampung: UIN Raden Intang Lampung, 2018), 1-107.

mengetahui tingkat keefisienan pada penginapan tersebut. Perbedaannya metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode kualitatif, fokus penelitian peneliti, yaitu layanan, fasilitas dan harga dan objek peneliti sebelumnya berfokus pada keefisienan suatu penginapan.<sup>34</sup>

*Kedua belas*, penelitian Riyan Pradesyah dan Khairunnisa. Dengan judul Analisis Penerapan Fatwa MUI Wisata Halal (Studi Kasus Hotel Syariah Medan), menggunakan metode kualitatif. Hasil yang didapat, bahwa hotel syariah di kota Medan telah menerapkan peraturan yang dikeluarkan oleh MUI Pada pariwisata halal, yang diatur dalam No. 108/DSN-MUI/X/2016. Kesamaan dengan penulis, yaitu penerapan Fatwa DSN-MUI Wisata Halal. Perbedaannya menggunakan satu variabel dan hanya menganalisis penerapan Fatwa MUI wisata Halal.<sup>35</sup>

*Ketiga belas*, penelitian A. Zamakhsyari Baharuddin dan Fahadil Amin Al Hasan. Dengan judul Perkembangan Bisnis Hotel Syariah di Indonesia. Dalam pengembangan hotel syariah, Nusa Tenggara Barat dapat dikatakan jauh lebih maju dibandingkan dengan provinsi lainnya. Jumlah hotel yang tersertifikasi halal MUI sudah cukup banyak, walaupun jumlahnya masih sangat jauh dibandingkan dengan hotel yang tidak tersertifikasi halal. Salah satu kendalanya adalah masih banyaknya pengusaha yang salah persepsi terhadap konsep pariwisata halal.

---

<sup>34</sup> Risanti., *Analisis Efisiensi Teknis Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Obyek Wisata Telaga Sarangan*," Skripsi (Surakarta: UM Surakarta, 2018), 1–23.

<sup>35</sup> Riyan Pradesyah and Khairunnisa Khairunnisa, "Analisis Penerapan Fatwa MUI Wisata Halal (Studi Kasus Hotel Syariah Medan)," *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam* 10, no. 2 (2018): 334–48,

Kesamaan dengan penulis, yaitu perkembangan bisnis hotel syariah. Perbedaannya menggunakan satu variabel.<sup>36</sup>

*Keempat belas*, penelitian Ary Kusuma Wardani. Dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Syariah Solo, menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan, harga, fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kesamaan dengan penulis sama meneliti tentang pelayanan, fasilitas dan harga dan penelitian di hotel syariah. Perbedaannya menggunakan metode kuantitatif, terfokus pada hotel syariah saja dan menggunakan satu variabel.<sup>37</sup>

*Kelima belas*, penelitian Widyarini. Dengan judul Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta, menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian pada ketiga sampel hotel syariah yogyakarta, ternyata belum secara lengkap menerapkan secara utuh. Namun, secara berkelanjutan sehingga dapat mengurangi

---

<sup>36</sup> Baharuddin and Hasan, “*Perkembangan Bisnis Hotel Syariah di Indonesia (Studi Kasus Pengembangan Hotel Syariah Di Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat)*”, 2018.”

<sup>37</sup> Ary Kusuma Wardani, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Syariah Solo*,” Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016.



kemaksiatan yang berkelanjutan di lingkungan masyarakat. Kesamaan dengan penulis, yaitu Pengelolaan hotel di hotel syariah. Perbedaannya jumlah variabel penulis menggunakan tiga sedangkan peneliti menggunakan dua variabel.<sup>38</sup>

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

#### **a. Pendekatan**

Metode kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam terhadap konteks, makna, dan pengalaman subjek penelitian. Sugiyono, menjelaskan bahwa penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data yang bersifat deskriptif, seperti wawancara, observasi dan analisis konten. Analisis data kualitatif bersifat interpretatif dan penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena secara holistik.<sup>39</sup>

#### **b. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penggunaan metode ini dipilih karena fokus penelitian adalah perbandingan antara penginapan syariah dan non-syariah. Pendekatan fenomenologi digunakan untuk memahami informasi tentang layanan, fasilitas dan harga pada fenomena yang spesifik. Peneliti ingin

---

<sup>38</sup> Widyarini Fakultas et al., “*Pengelolaan Hotel Syariah Di Yogyakarta*,” *Bisnis Islam* / 1, no. 1 (2013): 1–12.

<sup>39</sup> Sugiyono. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2019), 1-15.



memahami makna pengalaman pelanggan yang telah menginap di kedua jenis penginapan tersebut.

Fenomenologi memfokuskan pada struktur pengalaman dan kesadaran. Secara harfiah, fenomenologi adalah studi yang memperhatikan fenomena, yakni segala hal yang muncul dalam pengalaman. Fokus utama fenomenologi bukan hanya pada fenomena itu sendiri, melainkan pada pengalaman sadar dari sudut pandang pertama atau orang yang mengalami secara langsung.<sup>40</sup>

## 2. Kehadiran peneliti

Dalam penelitian ini, kehadiran peneliti sangat signifikan karena peneliti sangat signifikan karena peneliti terlibat langsung dalam pengumpulan dan analisis data. Peneliti hadir dalam situasi dan fenomena yang menjadi fokus penelitian, melibatkan diri dalam interaksi langsung dengan objek penelitian, yakni pada penginapan syariah dan non-syariah di Kabupaten Pacitan.

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap berbagai aspek yang relevan, termasuk layanan, fasilitas dan harga yang ditawarkan oleh kedua jenis penginapan. Selain itu, peneliti juga terlibat dalam wawancara dengan pihak terkait, seperti manajer atau staf pengelola, karyawan, dan mungkin beberapa pengunjung.

---

<sup>40</sup> *Ibid.*, 13.

Kehadiran peneliti memungkinkan pengumpulan data yang lebih mendalam dan kontekstual, serta memfasilitasi pemahaman yang lebih baik terhadap dinamika dan praktik-praktik yang terjadi di lapangan. Dengan cara ini, peneliti dapat memberikan interpretasi yang lebih komprehensif terkait perbandingan antara penginapan syariah dan non-syariah di Kabupaten Pacitan.

### 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada 2 lokasi yaitu, yang pertama pada penginapan syariah di Sumilir Guesthouse Syariah, yang beralamatkan di Jl. Hos Cokroaminoto No. 10 Krajan, Pacitan, Kabupaten Pacitan, Jawa Timur 63512. Yang kedua, penelitian dilakukan pada penginapan non-syariah di Hotel Prasasti, yang beralamatkan terletak di Jalan Imam Bonjol, No. 8, Krajan, Pacitan, Kabupaten Pacitan, Jawa Timur 63512. Alasan peneliti memilih di lokasi ini karena penginapan tersebut lebih unggul dari sisi pelayanan, fasilitas dan harganya dibanding dengan penginapan yang lain baik syariah maupun non-syariah, tujuannya agar peneliti mendapatkan informasi se jelas mungkin mengenai fasilitas, layanan dan harga yang disediakan oleh penginapan tersebut.

### 4. Data dan Sumber Data

#### a. Data

Menurut Sugiyono, data kualitatif adalah data yang bersifat deskriptif, non-angka dan tidak dapat diukur secara kuantitatif. Karakteristiknya melibatkan kata-kata, gambar atau simbol. Tujuannya untuk menjelaskan

dan memahami fenomena, proses atau konteks tertentu. Sugiyono juga menekankan bahwa pemahaman tentang data sangat penting dalam konteks metodologi penelitian. Data menjadi dasar untuk menyusun temuan, analisis dan interpretasi hasil penelitian.

Data yang digunakan peneliti dalam penelitian kali ini adalah data mengenai layanan, fasilitas dan harga yang di bandingkan antara penginapan syariah dan non-syariah.

#### b. Sumber Data

Sumber data adalah tempat atau asal-usul data yang digunakan dalam penelitian atau analisis. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber pertama. Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengamatan serta wawancara dengan beberapa pengunjung dan juga karyawan pada penginapan syariah dan non-syariah.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural *setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta

(*participant observation*), wawancara yang mendalam (*in depth interview*), dokumentasi dan gabungan ketiganya (*triangulasi*).<sup>41</sup> Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Sugiyono, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonsultasikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara terbagi menjadi tiga, yaitu: wawancara terstruktur, wawancara semi dan wawancara tidak terstruktur.<sup>42</sup>

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dengan alternative jawabannya telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dengan pengumpul dan mencatatnya.<sup>43</sup>

Wawancara semi terstruktur, termasuk dalam kategori *in-depth interview*, di mana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuannya untuk menemukan permasalahan secara

---

<sup>41</sup> Sugiyono. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2019), 194.

<sup>42</sup> *Ibid.*, 195.

<sup>43</sup> *Ibid.*, 195.

lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.<sup>44</sup>

Wawancara tak berstruktur, merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan, namun untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang responden, maka peneliti juga dapat menggunakan wawancara tak berstruktur.<sup>45</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menggunakan wawancara terstruktur karena peneliti telah meneliti dengan jelas tujuan penelitian dan informasi yang diperlukan sebelumnya. Wawancara terstruktur dianggap tepat karena peneliti sudah mengetahui dengan pasti jenis data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti telah menyusun instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Wawancara ditujukan kepada manajer atau staf pengelola, karyawan, dan mungkin beberapa pengunjung.

#### b. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang mengharuskan seorang peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, peristiwa, waktu, tujuan dan

---

<sup>44</sup> *Ibid.*, 196.

<sup>45</sup> *Ibid.*, 198.



manfaat. Observasi dicatat secara sistematis dan dapat dikontrol reabilitas dan validitasnya.<sup>46</sup>

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data yang tersedia biasanya berbentuk surat, catatan harian, laporan, foto dan juga berbentuk file di server dan flashdisk serta data yang tersimpan di website, sesuai dengan kebutuhan peneliti.<sup>47</sup> Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>48</sup>

6. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data adalah serangkaian langkah atau metode yang digunakan untuk membersihkan, mengorganisir, menganalisis dan menginterpretasi data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian. Karena penelitian ini menggunakan metode kualitatif, maka metode pengolahan data dilakukan dengan menguraikan data dalam bentuk kalimat yang runtut, logis, efektif dan tidak tumpang tindih sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data.<sup>49</sup>

a. *Editing* (pemeriksaan data)

---

<sup>46</sup> Sugiyono. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2019), 203.

<sup>47</sup> Ahmad Fauzi and dkk, *Metodologi Penelitian, Suparyanto Dan Rosad 2015, 2022*.

<sup>48</sup> Sugiyono. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2019), 205.

<sup>49</sup> Ahmad Fauzi and dkk, *Metodologi Penelitian, Suparyanto Dan Rosad 2015, 2022*.

*Editing* adalah meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, keterbatasan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain.

b. *Classifying* (klasifikasi)

*Classifying* adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan dan pencatatan langsung di lapangan atau observasi.

c. *Verifying* (verifikasi)

*Verifying* adalah proses memeriksa data dan informasi yang telah didapat dari lapangan agar validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian.

d. *Analyzing* (analisis)

*Analyzing* dilakukan setelah melalui tahap pengolahan data. Olahan data tersebut akan dianalisis yang kemudian dapat dipahami dan menghasilkan sebuah informasi.

e. *Concluding* (kesimpulan)

*Concluding* adalah kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari empat proses sebelumnya: editing, classifying, verifying, dan analyzing.

## 7. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dapat dicari data lagi secara berulang-ulang sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.<sup>50</sup>

Menurut Sugiyono, analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah analisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.<sup>51</sup>

### a. Pengumpulan Data

---

<sup>50</sup> Sugiyono. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 320.

<sup>51</sup> *Ibid.*, 320.

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang banyak dan sangat bervariasi.<sup>52</sup>

#### b. Reduksi Data

Menurut Sugiyono, data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, sehingga untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.<sup>53</sup>

#### c. Penyajian Data

---

<sup>52</sup> *Ibid.*, 322

<sup>53</sup> *Ibid.*, 323.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.<sup>54</sup>

#### d. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Menurut Sugiyono, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>55</sup>

## 8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

---

<sup>54</sup> *Ibid.*, 325.

<sup>55</sup> *Ibid.*, 329.



Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh.

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Pada saat setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.<sup>56</sup>

b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, sehingga kepastian data dan urutan kronologi peristiwa dapat dicatat dengan baik, sistematis. Meningkatkan ketekunan merupakan salah satu cara mengontrol pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau tidak. Cara peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> *Ibid.*, 366.

<sup>57</sup> *Ibid.*, 367.

### c. Triangulasi

Dalam pengujian kredibilitas, triangulasi mengacu pada pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Pada triangulasi terdapat triangulasi sumber, teknik pengumpulan data dan waktu.

#### 1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, seperti dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan semua sumber data tersebut.<sup>58</sup>

#### 2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pada data yang diperoleh misalnya melalui wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada

---

<sup>58</sup> *Ibid.*, 368.

sumber data yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.<sup>59</sup>

### 3) Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Pada rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.<sup>60</sup>

Peneliti menggunakan triangulasi sumber, karena triangulasi sumber merupakan pendekatan penting dalam penelitian ini untuk memverifikasi kebenaran dan keandalan temuan mereka dengan menggunakan berbagai sumber, data diperoleh dari hasil wawancara empat informan agar peneliti dapat mengurangi kesalahan, serta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang suatu fenomena.

## G. Sistematika Pembahasan

Untuk dapat memberikan gambaran mengenai penelitian ini, dapat disusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

---

<sup>59</sup> *Ibid.*, 369.

<sup>60</sup> *Ibid.*, 370

**BAB 1 PENDAHULUAN.** Pada bab ini berisi penjabaran tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu dan sistematika pembahasan.

**BAB II KAJIAN TEORI.** Pada bab ini memuat uraian tentang kajian penelitian terdahulu dan kajian teori yang sesuai dengan rumusan masalah dan data yang akan dikaji yaitu tentang teori Layanan, Fasilitas, Harga, Hotel dan Pariwisata Halal serta Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.

**BAB III PAPARAN DATA.** Pada bab ini berisi data yang digunakan untuk menjawab dari rumusan masalah pertama, kedua dan ketiga.

**BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA.** Pada bab ini peneliti memaparkan data berdasarkan data yang sudah didapatkan saat melakukan penelitian di lapangan dan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yaitu bagaimana perbandingan layanan, fasilitas dan harga yang disediakan oleh penginapan syariah.

**BAB V PENUTUP.** Bab ini merupakan bab penutup yang berisi bab jawaban penelitian dari rumusan dalam bentuk kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan. Dan juga saran agar penelitian menjadi semakin lebih baik lagi untuk kedepannya. Pada bagian akhir proposal ini berisi daftar pustaka sementara.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kualitas Layanan

##### 1. Pengertian Layanan

Pengertian kualitas menurut Fandi Tjiptono adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumen. Dengan kata lain terdapat dua faktor utama yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Menurut Fandi Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana yaitu, “Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.<sup>61</sup>

Menurut Valarie A. Zeithmal dan Mary Jo Bitner mendefinisikan kualitas layanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang dihasilkan bukan berbentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah. Zeithmal dan Mery, mengungkapkan bahwa kriteria yang

---

<sup>61</sup> Fandi Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV Andi Offset, (2008): 260.



digunakan konsumen dalam menilai kualitas layanan sesuai dengan sepuluh dimensi yang berpotensi tumpang tindih. Dimensi tersebut adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, kesopanan, pemahaman/pengetahuan pelanggan dan akses.<sup>62</sup>

Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus ditetapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:<sup>63</sup>

a. Profesional (Fathonah)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. Sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra' ayat 84:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: “katakanlah (Muhammad), setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing, maka Tuhanmu lebih mengetahui siap yang lebih benar jalannya”.<sup>64</sup>

b. Kesopanan dan Keramahan (Tabligh)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an sur'at At-Thaha ayat 44:

<sup>62</sup> A. Parasuraman, Valerie Zeithaml and Leonard Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” *Jurnal of Marketing* (Fall), 1985.

<sup>63</sup> Muhammad Ma'ruf Abdullah, “BerManajemenbasis Syariah,” *IT Journal Research and Development* 4, no. 2 (2012): 1–410.

<sup>64</sup> Al-Qur'an, 17;84.

قُولًا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لِّعَلَّهِ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: “maka bicaralah kamu berdua kepadanya (fir’aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar dan takut”.<sup>65</sup>

c. Jujur (Shidiq)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberikan, serta bentuk dan substansi.<sup>66</sup>

d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah maha mendengar, maha melihat”.<sup>67</sup>

Layanan berprinsip syariah yang diterapkan dalam hotel syariah dan

<sup>65</sup> Al-Qur’an, 20;44.

<sup>66</sup> Dony Burhan Noor Hasan, “Syariah Marketing,” *Jurnal Dinar: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 1, no. 2 (2014): 1–17.

<sup>67</sup> Al-Qur’an, 4;58.

dijadikan indikator dalam penulisan ini adalah:

- a. Aturan selektif terhadap pasangan yang akan menginap
- b. Fasilitas ibadah dan peniadaan fasilitas-fasilitas terlarang seperti club malam, diskotik dan minuman beralkohol.
- c. Kewajiban menutup aurat bagi semua karyawan.

## 2. Model Kualitas Layanan (ServQual)

Model Kualitas Layanan ServQual (Service Quality) dikembangkan oleh Valarie and berry, model ini dapat diterapkan baik pada hotel syariah maupun non-syariah untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan. ServQual memiliki lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas layanan:<sup>68</sup>

### a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Mencangkup penilaian terhadap penampilan fisik fasilitas, personel, peralatan dan komunikasi visual.

### b. *Reliability* (Keandalan)

Menilai kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan.

### c. *Responsiveness* (Responsif)

Merupakan kecepatan dan kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan cepat.

### d. *Assurance* (Jaminan)

Menyangkut kemampuan karyawan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan melalui pengetahuan, keahlian dan etika kerja.

e. *Empathy* (Empati)

Mencangkup perhatian personel dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, serta kemampuan untuk memahami dan merespon perasaan pelanggan.

Penerapan model ini dapat membantu manajemen hotel, baik syariah maupun non-syariah untuk mengidentifikasi area dimana mereka dapat meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, hotel syariah dapat menyesuaikan pertimbangan dalam dimensi seperti jaminan dan tangibles untuk memastikan kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah, sementara hotel non-syariah dapat menekankan dimensi seperti tangibles dan responsif untuk mencapai keunggulan bersaing.

## **B. Fasilitas**

### **1. Pengertian Fasilitas**

Pengertian fasilitas menurut para ahli. Fasilitas menurut Fandi Tjiptono 2014, fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelumnya suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu, fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata konsumen.<sup>69</sup>

Menurut Kotler, fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.<sup>70</sup> Sedangkan menurut Darajat, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.<sup>71</sup>

Dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan diperlukan alat pendukung yang digunakan dalam proses atau aktivitas di perusahaan tersebut. Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktivitas perusahaan maka semakin lengkap pula sarana pendukung dan fasilitas untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut.

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut Nirwana, beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas dalam suatu jasa, antara lain:

- a. Desain fasilitas
- b. Nilai fasilitas
- c. Estetika

---

<sup>69</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa: prinsip, penerapan dan penelitian*, 2014.

<sup>70</sup> P. Kotler, *Marketing Management: The Millennium Edition*. International Edition, Prentice Hall, New Jersey, 2000.

<sup>71</sup> Zakiyah Darajat, *Fasilitas Transportasi Konsumen*, Bandung: CV Alfabeta, 2012.



- d. Kondisi mendukung
  - e. Peralatan penunjang
3. Indikator-indikator Fasilitas

Menurut Fandi Tjiptono, indikator-indikator fasilitas ada tiga, yaitu:<sup>72</sup>

1. Pertimbangan/perencanaan spasial

Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya

2. Perencanaan ruangan

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain

3. Perlengkapan dan Perabot

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa

### C. Harga

1. Pengertian Harga

Menurut Kotler dan Armstrong, harga merupakan sejumlah *value* (uang) yang ditagihkan penjual kepada pembeli atas produk atau jasa yang digunakan.

---

<sup>72</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa: prinsip, penerapan dan penelitian*, 2014.

Dengan kata lain, harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan kepada penyedia jasa setelah mendapatkan utilitas dari produk atau jasa tersebut.<sup>73</sup>

Menurut Girewal and Levy yang dikutip oleh Fandi Tjiptono, harga merupakan keseluruhan pengorbanan yang dikeluarkan oleh konsumen bertujuan untuk memperoleh produk atau jasa tertentu. Pengorbanan konsumen tersebut dapat digolongkan dalam bentuk moneter maupun non-moneter.<sup>74</sup>

## 2. Dimensi dan Indikator Harga

Menurut Kotler dan Armstrong ada empat indikator yang menunjukkan sebuah harga, yaitu:<sup>75</sup>

### a. Keterjangkauan harga

Sebuah harga bisa dikatakan terjangkau apabila seluruh kalangan konsumen bisa menjangkau harga produk sesuai dengan segmen pasar yang telah dipilih.

### b. Kesesuaian harga dengan kualitas jasa

Konsumen sering kali memberikan penilaian terhadap besarnya pengorbanan moneter yang dikeluarkan berkaitan dengan spesifikasi berupa kualitas jasa yang di dapat. Kualitas jasa yang diberikan produsen harus sesuai dengan

---

<sup>73</sup> Philip Kotler dan Gerry Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi kedua belas jilid 1, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2008), 345.

<sup>74</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Edisi Empat (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015), 290.

<sup>75</sup> Philip Kotler dan Gerry Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi kedua belas jilid 1, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2008), 347.

harga yang dikeluarkan oleh pelanggan, hal ini akan mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian konsumen.

c. Daya saing harga

Konsumen dalam memilih produk atau jasa pasti melihat tarif harga terlebih dahulu. Karena pelanggan selalu memadankan harga dari produk lain yang sejenis. Dengan demikian, mahal atau murahnya harga dari produk atau jasa sangat dipertimbangkan oleh pelanggan ketika membeli produk atau jasa.

d. Kesesuaian harga dengan manfaat

Pelanggan merasa puas ketika mereka mendapatkan utilitas dari produk atau jasa yang lebih tinggi atau setara dengan pengorbanan yang sudah dikeluarkan pelanggan dalam memperoleh jasa yang diinginkannya. Jika pelanggan merasa bahwa utilitas produk atau jasa lebih rendah dari pengorbanan yang dikeluarkan, maka pelanggan akan berspekulasi bahwa produk tersebut terlalu mahal serta berdampak pada keraguan pelanggan untuk melakukan pengembalian uang.

3. Harga dalam Perspektif Islam

Standar alat tukar merupakan faktor penting dalam menetapkan harga yang sebanding dengan berniaga, karena apabila harga yang sebanding dengan produk atau jasa yang di beli konsumen serta nilai produk atau jasa tersebut senilai dengan uang yang di serahkan konsumen, setelah itu diikuti dengan *ijab qobul* atau serah terima yang sah diiringi dengan rasa ridha meridhai. Setelah melakukan beberapa proses tersebut akan tercipta sebuah keadilan harga dalam

jual beli. Pernyataan ini sesuai dengan QS. An-Nisa ayat 29, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”<sup>76</sup>

Dengan demikian, harga merupakan bagian penting dalam berniaga, penawaran harga yang wajar serta sesuai dengan mekanisme pasar berlandaskan dengan aturan yang berlaku maka keadilan harga akan tercipta di dalam pasar tersebut. Sebaiknya, jika harga tersebut diposisikan dengan sistem yang salah yaitu dimasuki unsur-unsur politik, nafsu untuk meningkatkan profit semaksimal mungkin, maka hal ini dapat berdampak pada ketidakadilan harga.<sup>77</sup>

#### **D. Hotel dan Hotel Syariah**

##### **1. Hotel**

Secara harfiah kata hotel berasal dari beberapa dari kata hospitium (bahasa latin) berarti ruangan tamu yang berada dalam suatu monastery yang kemudian kata hospitium di Prancis dipadukan dengan kata hospes lalu menjadi hospice. Untuk beberapa lama kata hospice tidak mengalami perubahan. Dalam

<sup>76</sup> Al-Qur'an, 4:29.

<sup>77</sup> Roikhan Mochamad Aziz, Kumpulan Resume Jurnal Ekonomi Islam Metode Haslim, Sumatra Barat: Balai Insan Cendekia Mandiri, 2020. 9.

perkembangan selanjutnya, setelah melalui proses pengertian dan analogi yang sangat lama untuk membedakan antara *guest house* dengan *mansion house* (sebuah rumah besar), maka rumah besar tersebut disebut hostel. Kata hostel ini terus menerus digunakan orang, lambat laun huruf “s” pada kalimat *hostel* menghilang atau dihilangkan, menjadi hotel seperti apa yang kita kenal sekarang ini.<sup>78</sup>

Hotel bintang adalah hotel yang telah memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel bintang satu, dua, tiga, empat dan bintang lima. Hotel non-bintang adalah hotel yang tidak memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel sebagai hotel bintang satu. Hotel non-syariah dilaksanakan dengan prinsip memberikan layanan produk dan jasa yang menghibur kepada konsumen.

a. Fungsi dan Peranan hotel yaitu:

1) Fungsi Hotel

Fungsi utama dan fungsi tradisional dari suatu hotel adalah sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan menginap, makan dan minum, mandi, istirahat, dan sebagainya bagi para tamu yang dikelola secara komersial. Fungsi dari hotel selaras dengan tujuan bisnis dalam hospitality industry yaitu menciptakan keuntungan melalui penciptaan dan pemeliharaan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan bertahan dan tertarik jika kebutuhan mereka terpenuhi bukan saja atas kebutuhan secara fisik, tetapi juga secara

---

<sup>78</sup> Solihin, Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, and Made Suardani, “Pengantar Hotel Dan Restoran,” *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 2021, 1–109.

Nonfisik, antara lain yang menyangkut aspek pelayanan tersebut.<sup>79</sup> Adapun fungsi hotel sebagai berikut:

- a) Sebagai tempat atau sarana akomodasi untuk memenuhi kebutuhan tamu.
- b) Sebagai tempat beristirahat/tinggal sementara waktu selama dalam perjalanan jauh dari tempat asalnya.
- c) Sebagai tempat pertemuan (rapat, seminar, konferensi, lokakarya, dan sebagainya) bagi para pengusaha, pimpinan pemerintah, para cendekiawan dan sebagainya.
- d) Sebagai tempat untuk mempromosikan berbagai produk, perusahaan, atau bisnis lainnya.
- e) Sebagai tempat untuk bersantai, rekreasi, rileks, atau menikmati kesenangan lainnya.
- f) Sebagai tempat bertemu, bergaul dan bersahabat bagi semua bangsa yang datang.
- g) Sebagai tempat untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman khususnya bagi pelajar, mahasiswa dan karyawan.
- h) Sebagai tempat untuk mencari nafkah bagi karyawan.

## 2) Peran Hotel

Dalam menunjang pembangunan suatu negara, usaha perhotelan

---

<sup>79</sup> Lisa Novira et al., "Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Serena Anggrek Hotel Syariah Medan," *Skripsi*, 2022, 1-101.



dapat berperan aktif dalam berbagai hal, antara lain:<sup>80</sup>

- a) Meningkatkan peranan industri rakyat
- b) Menciptakan lapangan kerja baru
- c) Membantu pemerintah dan swasta dalam usaha Pendidikan dan pelatihan.
- d) Meningkatkan pendapatan pemerintah.
- e) Meningkatkan devisa/pendapatan negara dari sektor pajak dan bea cukai.
- f) Meningkatkan hubungan antar bangsa di dunia.

Industri perhotelan telah berkembang menjadi salah satu sektor inti dari jaringan industri pariwisata. Selain industri pariwisata, hotel berperan penting dalam pembangunan negara, antara lain meningkatkan industri rakyat, menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat, membantu upaya pendidikan dan pelatihan, meningkatkan devisa negara, meningkatkan pendapatan daerah, dan meningkatkan hubungan internasional. Perhotelan dan bidang bisnis terkait lainnya seperti agen perjalanan, restoran dan transportasi juga sering termasuk dalam kelompok industri perhotelan yang luas.

Hospitality Industry adalah suatu kategori luas tentang bidang-bidang yang masuk ke dalam industry jasa termasuk antara lain hotel, atau

---

<sup>80</sup> Solihin, Damayanti, and Suardani, *"Pengantar Hotel Dan Restoran."*

jasa penyewaan kamar (lodging), restoran, perencanaan suatu perayaan (event planning), kapal pesiar, jasa penerbangan, taman hiburan, rumah sakit, jasa transportasi, dan sebagainya. Ciri yang sama yang melekat pada semua bidang usaha dalam kelompok hospitality industry ini adalah adanya unsur jasa/pelayanan yang melekat dan dapat dipisahkan dari produk yang dijualnya.<sup>81</sup> Namun seiring perkembangan zaman ini, semakin banyak kebutuhan masyarakat yang mampu dipenuhi oleh bidang perhotelan. Fungsi hotel bukan lagi hanya sekedar tempat menginap atau istirahat para tamu, akan tetapi hotel telah memiliki banyak fungsi, diantaranya dijadikan sebagai tempat tujuan pertemuan pejabat-pejabat penting, konferensi, meeting, seminar, lokakarya, musyawarah nasional dan internasional, dan berbagai kegiatan lainnya yang membutuhkan sarana dan prasarana yang menunjang. Semua tuntutan tersebut saat ini telah mampu dijawab oleh hotel.

#### b. Perbedaan dan Karakteristik

Merujuk kepada buku teks pembelajaran tentang industri perhotelan, industri hotel memiliki karakteristik yang unik yang dapat membedakan dengan bidang-bidang usaha, atau industri lainnya. Perbedaan tersebut

---

<sup>81</sup> Novira et al., “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Serena Angrek Hotel Syariah Medan.”

adalah:<sup>82</sup>

- 1) Industri hotel tergolong industry yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaan memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerjaan yang banyak pula.
- 2) Industri hotel dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, budaya dan keamanan di mana hotel tersebut berada.
- 3) Industri hotel turut mengangkat tempat di mana hotel tersebut berdiri, karena hotel memasarkan produknya bersamaan dengan tempat di mana jasa pelayanannya dihasilkan.
- 4) Industri hotel beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
- 5) Dalam industri hotel, pelanggan diperlakukan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai partner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

Dilihat dari produk yang ditawarkan, produk hotel memiliki empat karakteristik utama, yaitu:

---

<sup>82</sup> I Wayan Widya Suryadharma and I Ketut Nurcahya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur," E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana 4, no. 4 (2015): 930–42.

- a) Produknya nyata (*tangible goods*) seperti penjualan kamar, makanan, minuman, kolam renang dan sebagainya;
- b) Produk tidak nyata (*intangible goods*) seperti keramah-tamahan, kenyamanan, keindahan, keamanan, dan sebagainya; produk segar tidak tahan lama (*perishable goods*), seperti: bahan makanan dan sayuran segar, daging ikan, dan sebagainya;
- c) Produknya tahan lama (*nonperishable goods*), seperti: *soft drink*, perlengkapan tamu dan sebagainya.

Perbedaan dan kelebihan industri hotel dengan industri di bidang lainnya menjadi nilai tersendiri yang khas hanya ditemukan di hotel. Keberadaannya saat ini sangat strategis di tengah-tengah masyarakat, karena selain mampu menjadi 'rumah' kedua bagi masyarakat sebagai alternative menginap dalam perjalanan mereka, juga menjadi 'pit stop' atau 'rest area' untuk sekedar melepas lelah menyantap hidangan khas restorannya, dan bahkan mampu menjadi pilihan utama para tamu yang ingin mengadakan berbagai *meeting*, *conference*, resepsi pernikahan, dan event-event lainnya. Hotel adalah 'rumah' kedua untuk para tamu.

## 2. Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel yang pengelolaannya didasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah diaplikasikan pada produk pelayanan dan pengelolaan hotel, seperti tersedianya petunjuk arah kiblat di setiap kamar, Al-Qura'an, sajadah, dan waktu sholat dalam kamar, musholla dalam hotel yang

mengumandangkan adzan 5 waktu, kolam renang dan spa yang terpisah antara lelaki dan perempuan, hanya menyediakan makanan dan minuman halal, seluruh karyawan berpakaian sopan dan islami.<sup>83</sup>

Hotel syariah terbagi menjadi dua yaitu, Hilal-1 merupakan penggolongan usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan. Sedangkan Hotel Syariah Hilal-2 untuk memenuhi kebutuhan moderat wisatawan. Kriteria mutlak adalah ketentuan dan persyaratan minimal tentang produk, pelayanan dan pengelolaan yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh pengusaha hotel sehingga dapat diakui sebagai Usaha Hotel Syariah dan memperoleh sertifikat Usaha Hotel Syariah. Sertifikat Usaha Hotel Syariah adalah bukti tertulis yang diberikan oleh DSN-MUI pada usaha hotel yang telah memenuhi penilaian kesesuaian kriteria Usaha Hotel Syariah.<sup>84</sup>

Adapun Dasar Hukum Hotel Syariah dalam Al-quran dan As-Sunnah di dalamnya mencakup sekumpulan aturan-aturan dan prinsip-prinsip yang jika akan menghasilkan kesuksesan besar bagi para pelaku bisnis, baik di dunia maupun di akhirat. Para pelaku bisnis syariah harus berpedoman pada aturan yang sudah Allah tetapkan tersebut baik dalam bentuk perintah maupun larangan. Allah SWT. Berfirman:

---

<sup>83</sup> Mutimmatul Faidah and Moch. Khoirul Anwar, "Potensi Pariwisata Syariah Di Jawa Timur: Menuju Wonderful Indonesia as Moslem Friendly Destination," 2016, 1–190.

<sup>84</sup> *Ibid.*,

a. Q.S An-Nahl 16 ayat: 89<sup>85</sup>

وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِي كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيدًا عَلَيْهِمْ مِّنْ أَنفُسِهِمْ ۖ وَجِئْنَا بِكَ شَهِيدًا عَلَىٰ هَٰؤُلَاءِ ۚ  
وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِّكُلِّ شَيْءٍ ۖ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ

Artinya: Dan (ingatlah) pada hari (ketika) Kami bangkitkan pada setiap umat seorang saksi atas mereka dari mereka sendiri, dan Kami datangkan engkau (Muhammad) menjadi saksi atas mereka. Dan Kami turunkan Kitab (Al-Qur'an) kepadamu untuk menjelaskan segala sesuatu, sebagai petunjuk, serta rahmat dan kabar gembira bagi orang yang berserah diri (Muslim).

Di dalam surat An-Nahl ayat 89 menegaskan bahwa Allah telah menurunkan Al-Qur'an yang berisi penjelasan pada segala kebenaran di dalamnya terdapat petunjuk, rahmat dan berita suka cita tentang kesenangan hidup akhirat bagi orang-orang yang tunduk dan beriman pada Al-Qur'an. Maka hendaklah orang-orang kafir itu merenungkan mulai saat ini.

b. Q.S Al-Ankabut 29 ayat:20<sup>86</sup>

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

<sup>85</sup> Al-Qur'an, 16;89.

<sup>86</sup> Al-Qur'an, 29;20.

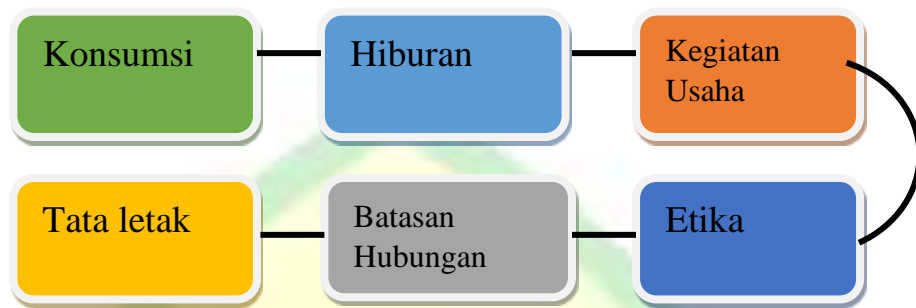


Artinya: Katakanlah, “Berjalanlah di bumi, maka perhatikanlah bagaimana (Allah) memulai penciptaan (makhluk), kemudian Allah menjadikan kejadian yang akhir. Sungguh, Allah Mahakuasa atas segala sesuatu.

Di dalam surat Al-Ankabut ayat 20 menegaskan bahwa manusia perlu mengadakan perjalanan untuk melakukan penelitian tentang aneka peninggalan sejarah dan kebudayaan manusia. penelitian dapat menyadarkan manusia bahwa ia adalah manusia Allah yang fana. Segala sesuatu yang dikerjakan di dunia ini akan memintakan pertanggung jawaban di hadapan Allah sebagai hakim yang Maha Adil yang tujuannya berjumpa dengan Allah. Dan peradaban yang pernah dihasilkannya akan menjadi tonggak sejarah bagi generasi yang akan datang.

#### 1) Penerapan Prinsip Dasar Syariah dalam Perhotelan

Observasi penelitian terdahulu yang membahas ketentuan hotel syariah, serta kajian mendalam terhadap nash baik Al-Qur'an dan Hadis, menyimpulkan bahwa terdapat enam prinsip dasar syariah yang harus diperhatikan oleh hotel bersistem operasional syariah. Keenam prinsip ini didapatkan setelah mengeksplorasi dua puluh lebih penelitian terdahulu, serta mengintegrasikan dengan dalil *nahl*.



Gambar 2.1. Enam Prinsip Dasar Syariah dalam Bisnis Perhotelan

a) Prinsip Konsumsi dalam Islam dan Aplikasinya

Pada dasarnya agama islam sangat memperhatikan menjaga diri dan fisik seorang manusia, yang juga termasuk dalam salah satu maqashid syariah yang lima, yaitu *hifz al-nifs*. Allah berfirman dalam surat Al-A'raf 7 ayat 3:

اتَّبِعُوا مَا أُنزِلَ إِلَيْكُمْ مِنْ رَبِّكُمْ وَلَا تَتَّبِعُوا مِنْ دُونِهِ أَوْلِيَاءَ ۗ قَلِيلًا مِمَّا تَدَّكَّرُونَ

Artinya: Wahai anak cucu Adam! Pakailah pakaianmu yang bagus pada setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, tetapi jangan berlebihan. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan.<sup>87</sup>

Allah menyatakan bahwa apa yang dia berikan di dunia ini adalah diperuntukkan bagi umat manusia, dan manusia diperbolehkan untuk

<sup>87</sup> Al-Qur'an, 7:3.

memanfaatkan makanan dan minumannya. Dalam mengonsumsi, hendaklah tetap dalam batasan yang tidak berlebihan.<sup>88</sup>

b) Prinsip Hiburan dalam Islam dan Aplikasinya dalam Hotel

Berdasarkan pemaparan perspektif islam mengenai hiburan dalam hotel, hal yang harus diperhatikan adalah hiburan yang ada di hotel syariah baik itu permainan maupun nyanyian, tidak boleh mengandung unsur hinaan terhadap ciptaan Allah. Kegiatan hiburan hendaknya tidak sampai melainkan seseorang dari perkara shalat serta kepentingan wajib lainnya. Oleh karena itu, hotel syariah harus mengeliminasi aktivitas hiburan yang bersifat qimar atau misir.<sup>89</sup>

c) Prinsip Kegiatan Usaha dalam Islam dan Aplikasinya di Hotel

Dalam pengelolaannya praktik usaha atau kegiatan usaha dalam perhotelan adalah menyediakan jasa penyewaan fasilitas kamar serta berbagai fasilitas pengunjung lainnya. Sebelum pengunjung dan pihak hotel melakukan suatu akad ijarah yaitu sewa menyewa. Secara istilah ijarah adalah akad atas pihak sendiri atau melalui wakilnya menyewakan hak atas suatu aset kepada pihak lain berdasarkan periode sewa dan sesuatu yang disepakati.<sup>90</sup>

---

<sup>88</sup> Fathurrahman Azhari, *Qawaid Fiqhiyyah Muamalah*, April, 2015.

<sup>89</sup> Pratomo and Subakti, "Analisis Konsep Hotel Syariah Pada Hotel Sofyan Jakarta Sebagai *World's Best Family Friendly Hotel*."

<sup>90</sup> Moekijat, "Buku Kamus Istilah Ekonomi," Sistem Informasi Penjualan, 2000, 488.

Islam tidak pernah melarang orang-orang bermuamalat dengan non-muslim. Yang haram dalam muamalat itu adalah akad-akad seperti riba, penipuan, penggelapan, kecurangan dan lainnya. Dan itu bisa dilakukan oleh orang non-muslim maupun muslim sekalipun. Maka dari itu, hotel syariah dalam merekrut pekerja harus sesuai dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan. Merekrut pekerja non-muslim hukumnya boleh terutama apabila pekerja tersebut memang ahli dalam bidangnya.<sup>91</sup>

Pengusaha hotel yang belum memperoleh sertifikat Usaha Hotel Syariah yang dikeluarkan oleh DSN-MUI, namun telah menyelenggarakan atau mengendalikan diri sebagai usaha hotel syariah pada saat berlakunya Peraturan Menteri. Peraturan Menteri mulai berlaku pada tanggal diundangkan. (Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013)<sup>92</sup>

#### **E. Pariwisata Halal**

Istilah pariwisata syariah yang dikenal di Indonesia atau wisata halal, istilah yang digunakan di luar negeri merupakan dimensi etika baru dalam pariwisata. Selama ini, banyak yang memahami bahwa wisata syariah adalah wisata religi atau spiritual, seperti melakukan perjalanan untuk ibadah umroh, haji atau ziarah wali. Istilah pariwisata syariah secara definisi di kalangan pelaku wisata dimaknai sebagai wisata religi. Padahal, wisata syariah mencakup seluruh jenis wisata dengan fokus

---

<sup>91</sup> Janitra, M. R. *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*. Depok: Rajawali Pers. (2017a).

<sup>92</sup> *Ibid.*,

cakupan pada layanan dan fasilitas yang memenuhi kebutuhan muslim.<sup>93</sup>

Dalam kesejahteraan, pariwisata dalam tradisi Islam dimulai dari kemunculan Islam itu sendiri sebagai agama yang universal, yakni ketika dikenalkan konsep ‘ziyarah’ yang arti secara harfiahnya adalah berkunjung. Akibat budaya *ziyadah* itulah lahir berbagai bentuk pranata-pranata sosial Islam yang dibimbing oleh etika dan hukumannya. Selanjutnya lahirlah konsep *dhifayah*, yakni tata krama secara hubungan sosial antara tamu (*dhaif*) dengan tuan rumah (*mudhif*). Konsep *ziyarah* tersebut mengalami perkembangan dan melahirkan berbagai bentuknya.<sup>94</sup>

Adapun istilah *islamic tourism/halal tourism* ialah pertama kali dikenalkan kepada publik pada tahun 2000 di pertemuan OKI. Ia dikenalkan sebagai salah satu alternatif untuk memenuhi permintaan agar terdapat suatu wisata yang didasarkan pada gaya hidup (*life style*) yang sesuai dengan kebutuhan seorang muslim. Untuk menggambarkan jenis wisata ini, banyak istilah yang digunakan. Diantaranya ialah *syariah tourism, islamic tourism, halal friendly tourism destination, halal travel, muslim-friendly travel destination, halal lifestyle*, dan beberapa istilah lainnya yang disesuaikan dengan kebijakan negara yang mengembangkannya.

## **F. Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah**

### **1. Pengertian fatwa**

<sup>93</sup> *Ibid.*,

<sup>94</sup> A Zamakhsyari Baharuddin and Fahadil Amin Al Hasan, “Perkembangan Bisnis Hotel Syariah Di Indonesia (Studi Kasus Pengembangan Hotel Syariah Di Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat),” *Jurnal Al-‘Adl* 11, no. 1 (2018): 33–52.

Secara etimologis kata “fatwa” berasal dari bahasa arab berbentuk mashdar (kata benda) yang berarti jawaban atas pertanyaan, atau hasil ijtihad, atau ketetapan hukum mengenai suatu kejadian sebagai jawaban atas pertanyaan yang belum jelas hukumnya. Sementara secara terminologi fatwa adalah keterangan hokum agama mengenai suatu persoalan sebagai jawaban pertanyaan yang diajukan oleh peminta fatwa (*mustafit*), baik perseorangan maupun kolektif, dikenal ataupun tidak dikenal. Fatwa berarti ketentuan yang berisi jawaban dari seorang mufti (pembuat fatwa) mengenai hukum syariat untuk pihak yang meminta fatwa, yaitu suatu penjelasan tentang hokum atau ajaran Islam mengenai permasalahan yang dihadapi atau dinyatakan oleh masyarakat, serta merupakan pedoman dalam melaksanakan ajaran Agamanya. Ada dua hal yang melatarbelakangi lahirnya Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 yaitu: Perkembangan sektor pariwisata halal di Indonesia secara signifikan terus meningkat sehingga memerlukan pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah, dan tidak ada aturan yang mengatur pengembangan pariwisata halal di Indonesia setelah dicabutnya Peraturan Menteri tentang Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.<sup>95</sup>

a. Pengertian DSN

Sebagaimana tertuang dalam AD/ART Dewan Syariah Nasional-

---

<sup>95</sup> Majelis Ulama Indonesia, “*Perlindungan Hak Kekayaan Intelektual (Fatwa Decision of the Indonesian Ulema Council Fatwa Commission Regarding Protection of Intellectual Property Rights), No. 1/MUNAS VII/MUI/5/2005 Tahun 200,*” Majelis Ulama Indonesia, 2005, 462–71.



Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) “Bahwa DSN MUI dibentuk dalam rangka mewujudkan aspirasi umat Islam menangani masalah perekonomian dan mendorong penerapan ajaran Islam dalam bidang perekonomian dan keuangan yang dilaksanakan sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Pembentukan DSN-MUI merupakan langkah efisiensi dan koordinasi para ulama dalam menanggapi isu-isu yang berhubungan dengan masalah ekonomi dan keuangan. Berbagai masalah atau kasus yang memerlukan fatwa akan ditampung dan dibahas bersama agar diperoleh kesamaan pandangan dalam penanganannya. Untuk mendorong penerapan ajaran Islam dalam kehidupan ekonomi dan keuangan, DSN-MUI akan senantiasa dan berperan secara proaktif dalam menanggapi perkembangan masyarakat Indonesia yang dinamis dalam bidang ekonomi dan keuangan.”<sup>96</sup>

b. Substansi Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016

Fatwa NO.108/DSN-MUI/X/2016 mengatur tentang keseluruhan kegiatan pariwisata syariah, dari ketentuan akad (perjanjian), ketentuan hotel, destinasi wisata, SPA, Sauna, Massage, Biro Perjalanan, maupun ketentuan mengenai pemandu wisata.<sup>97</sup> Namun dalam penelitian ini penulis hanya meneliti Implementasi Hotel Syariah dan Prinsip Umum dalam Fatwa

---

<sup>96</sup> Dewan Syariah, Nasionat Mui, and Berdasarkan Prinsip Syariah, “Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.21/DSN-MUI/X/2001,” no. 19 (2001).

<sup>97</sup> Moh Mundzir, “Metode Penetapan Fatwa Majelis Ulama Indonesia (Analisis Penggunaan Qawaid Fiqhiyyah Sebagai Dalil Mandiri Dalam Fatwa),” *The Indonesian Journal of Islamic Law and Civil Law* 2, no. 1 (2021): 1–18.

tersebut.

1) Istilah-istilah dalam Fatwa

- a) Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.
- b) Wisata syariah adalah wisata yang sesuai dengan prinsip syariah.
- c) Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah daerah.
- d) Pariwisata syariah adalah pariwisata yang sesuai dengan prinsip syariah.
- e) Destinasi wisata syariah adalah kawasan geografis yang berbeda dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas ibadah dan umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan yang sesuai dengan prinsip syariah.
- f) Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.
- g) Biro Perjalanan Wisata Syariah (BPWS) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata yang sesuai dengan prinsip syariah.
- h) Pemandu wisata adalah orang yang memandu dalam pariwisata syariah.
- i) Pengusaha pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang

melakukan kegiatan usaha pariwisata.

- j) Usaha hotel syariah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah.
- k) Kriteria usaha syariah adalah rumusan kualifikasi dan atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan.
- l) Terapis adalah pihak yang melakukan spa, sauna dan/atau *massage*.
- m) Akad *ijarah* adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran atau upah.
- n) Akad *wakalah bil ujarah* adalah akad pemberian kuasa yang disertai dengan ujarah dari hotel syariah kepada BPWS untuk melakukan pemasaran.
- o) Akad *ju'alah* adalah janji atau komitmen (*iltizam*) perusahaan untuk memberikan imbalan (*reward/ 'iwadh/ju'l*) tertentu kepada pekerja (*'amil*) atas pencapaian hasil (prestasi/*natijah*) yang ditentukan dari suatu pekerjaan (obyek akad *ju'alah*).<sup>98</sup>

## 2) Prinsip Umum Penyelenggaraan Pariwisata Syariah

---

<sup>98</sup> Kemenpar, "Lampiran I Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Tentang Standar Usaha Hotel," *Www.Kemenpar.Go.Id*, 2013, 1–60, <http://www.kemenpar.go.id/userfiles/LAMPIRAN I.pdf>.

- a) Terhindar dari kemusyikan, kemaksiatan, kemafsadatan, tabdzir/israf, dan kemunkaran.
- b) Menciptakan kemaslahatan dan kemanfaatan baik secara material maupun spiritual.

3) Ketentuan Hotel Syariah<sup>99</sup>

- a) Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila.
- b) Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi/tindakan asusila.
- c) Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapatkan sertifikat halal dari MUI.
- d) Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah.
- e) Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.
- f) Hotel syariah wajib memiliki pedoman/panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.
- g) Hotel Syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayan.

---

<sup>99</sup> *Ibid.*,



### BAB III

#### PAPARAN DATA

##### A. Gambaran Umum Geografis Pacitan

###### 1. Kondisi Fisik Wilayah Pacitan

Pacitan merupakan salah satu dari 38 Kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang terletak di bagian Selatan barat daya. Kabupaten Pacitan terletak di  $110^{\circ}55'$  -  $111^{\circ}25'$  Bujur Timur dan  $7^{\circ}55'$  -  $8^{\circ}17'$  Lintang Selatan, dengan luas wilayah 1.389,8716 Km atau 138.987,16 Ha. Luas tersebut sebagian besar berupa perbukitan yaitu kurang lebih 85%, gunung-gunung kecil kurang lebih 300 buah menyebar di seluruh wilayah Kabupaten Pacitan dan jurang terjal yang termasuk dalam deretan Pegunungan Seribu yang membujur sepanjang Selatan Pulau Jawa, sedang selebihnya merupakan dataran rendah.<sup>100</sup>

Pacitan di samping merupakan daerah pegunungan yang terletak pada ujung timur Pegunungan Seribu, juga berada pada bagian Selatan Pulau Jawa dengan rentangan sekitar 80 Km dan lebar 25 Km. Tanah Pegunungan Seribu memiliki ciri khas yang tanahnya didominasi oleh endapan gamping bercampur koral dari kala Milosen. Endapan itu kemudian mengalami pengangkatan pada kala Holosen, yaitu lapisan geologi yang paling mudah dan paling singkat.



## 2. Letak Geografis

Kabupaten Pacitan terletak di Pantai Selatan Pulau Jawa dan berbatasan dengan Provinsi Jawa Tengah dan daerah Istimewa Yogyakarta merupakan pintu gerbang bagian barat dari Jawa Timur dengan kondisi fisik pegunungan kapur selatan yang membujur dari Gunung Kidul ke Kabupaten Trenggalek menghadap ke Samudra Indonesia.

Adapun wilayah administrasi terdiri dari 12 Kecamatan, 5 Kelurahan dan 166 Desa, dengan letak geografis  $110^{\circ}55'$ - $111^{\circ}25'$  Bujur Timur dan  $7^{\circ}55'$ - $8^{\circ}17'$  Lintang Selatan. Batas-batas Administrasi:

- a. Sebelah Timur : Kabupaten Trenggalek
- b. Sebelah Selatan : Samudra Indonesia
- c. Sebelah Barat : Kabupaten Wonogiri
- d. Sebelah Utara : Kabupaten Ponorogo dan Kabupaten Wonogiri

## 3. Kondisi Penduduk

Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Pacitan, merilis data jumlah penduduk Kabupaten Pacitan di 2020. Data tersebut berdasarkan sensus penduduk yang dilakukan pada tahun lalu. Tercatat, total jumlah penduduk

Pacitan di 2020 mencapai 586.110 jiwa. Dengan rincian untuk penduduk laki-laki mencapai 293,891 dan perempuannya mencapai 292,396<sup>101</sup>

#### 4. Gambaran Penginapan di Pacitan

Dalam mengembangkan industri pariwisata, pasti wisatawan membutuhkan tempat untuk menginap atau untuk beristirahat. Sedangkan saat ini sedang bersaingnya antara hotel syariah dan hotel non-syariah. Hotel sendiri merupakan salah satu sarana pokok dalam menyediakan penginapan, hotel memiliki pengertian yang berbeda bagi setiap orang. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengemukakan bahwa hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan orang yang sedang dalam perjalanan.<sup>102</sup>

Syariah sendiri dapat didefinisikan dari istilah syariah untuk menunjukkan penggunaan sistem Islami dalam melakukan aktivitas ekonomi, dapat dilihat melalui penyebaran luas di berbagai sector bisnis. Dimulai pada Industri Perbankan Syariah, yang dimulai pada tahun 1992, kemudian diikuti oleh sektor lainnya, seperti Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah dan sejak tahun 2013 yang lalu, kini muncul trend Hotel Syariah. Hotel Syariah sendiri merupakan penginapan yang salah satu akomodasi yang semua sistem operasionalnya baik

---

<sup>101</sup> Jumlah Penduduk Hasil Sensus Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Pacitan, <https://pacitankab.bps.go.id/indicator/12/235/1/jumlah-penduduk-hasil-sensus-penduduk-menurut-kecamatan-di-kabupaten-pacitan.html>, diakses pada 7 Februari 2024.

<sup>102</sup> Pariwisata.

administrasi, pengelolaan, pelayanan dan produk menggunakan ketentuan kaidah Islam.<sup>103</sup>

Setor jasa akomodasi di Kabupaten Pacitan pada tahun 2022 lebih berkembang dibandingkan tahun sebelumnya. Munculnya investor hotel dan restoran sebagai penyedia jasa akomodasi menjadi salah satu indikator tumbuhnya perekonomian di Kabupaten Pacitan. Tersedianya 36 Rumah Makan, 39 Hotel, 1 Hostel, 3 Villa dan 64 Guest House di Kabupaten Pacitan.<sup>104</sup> Beberapa penginapan atau hotel syariah maupun non-syariah di kabupaten pacitan:

Tabel 3.1 Penginapan Syariah di Kabupaten Pacitan

NO	Nama Hotel	Rating	Harga
1.	Sumilir Guesthouse Syariah Pacitan	4,7	Rp. 450.000
2.	Cokro Guesthouse Syariah Pacitan	4,5	Rp. 350.000
3.	Penginapan Wijaya Mulia Syariah Pacitan	4,4	Rp. 200.000

Sumber: Hasil Observasi

Tabel 3.2 Penginapan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan

NO	Nama Hotel	Rating	Harga
1.	Hotel Prasasti Pacitan	4,1	Rp. 475.000
2.	Hotel Bali Asri Pacitan	3,9	Rp. 350.000
3.	Hotel Permata Pacitan	3,9	Rp. 200.000

<sup>103</sup> Pariwisata.

<sup>104</sup> Visualisasi Data Statistik Kabupaten Pacitan, <https://dataviz.pacitankab.go.id/pariwisata-2/>, Diakses pada 04 Februari 2024.

Sumber: Hasil Observasi

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Sumilir Guesthouse Syariah Pacitan dan Hotel Prasasti Pacitan lebih unggul dari penginapan yang lain yang ada di pacitan, maka dari itu penulis ingin membandingkan pelayanan yang diberikan, fasilitas yang tersedia dan harga pada kedua penginapan tersebut.

## **B. Perbandingan Layanan antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan**

Model kualitas layanan SERVQUAL dikembangkan oleh Valarie and Merry, model ini dapat diterapkan baik pada hotel syariah maupun non-syariah untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan. SERVQUAL memiliki lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas layanan:

1. Penerapan *Tangibles*/Bukti Fisik terhadap pelayanan pada penginapan syariah maupun non-syariah

*Tangibles* sendiri mencakup penilaian terhadap penampilan fisik fasilitas, personel, peralatan dan komunikasi visual. Menurut penginapan syariah penerapan *Tangibles*/bukti fisik berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Mas Antok selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan Syariah mengenai penampilan fisik fasilitas, personel, peralatan dan komunikasi visual.

“Dalam memberikan pelayanan kepada tamu kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik mbak, dan dalam berpenampilan di sini diwajibkan memakai batik saat jam kerja dan memakai celana panjang, untuk nuansa di sini ya seperti ini mbak selalu di putar nasyid ataupun pengajian agar hotel terlihat sejuk, untuk penampilan luar di sini menerapkan ke-estetikan agar pengunjung nyaman dan betah menginap di sini.”<sup>105</sup>

Selanjutnya informasi kedua dari mas Hendrik karyawan Sumilir juga mengungkapkan hal yang hampir sama:

“Iya mbak kalau untuk untuk pelayanan kepada tamu pasti kita berikan yang terbaik dan melayani sepenuh hati agar tamu-tamu yang menginap di sini juga nyaman dan kami selalu memperhatikan penampilan juga agar terkesan rapi dan juga menarik. Kalau untuk fasilitas insyaallah sudah lengkap mbak sudah sesuai dengan kebutuhan tamu selama menginap”<sup>106</sup>

Selanjutnya informasi dari penginapan non-syariah penerapan *Tangibles*/bukti fisik berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Bu Happy selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan non-syariah mengenai penampilan fisik fasilitas, personel, peralatan dan komunikasi visual.

“Kalau untuk penampilan karyawan di sini ada seragam tetapi kadang juga memakai bebas ya mbak untuk baju di setiap harinya yang penting sopan dan rapi serta mewajibkan karyawan untuk bersikap profesionalisme karena di sini ada aturan dan tata tertib khusus. Untuk fasilitas pasti kami memberikan yang terbaik walaupun tidak sebaik hotel berbintang ya mbak. Kalau untuk desain interior di sini itu desainnya minimalis mbak”<sup>107</sup>

Informasi kedua diberikan oleh mas Arif dari hotel Prasasti:

“Penampilan karyawan di sini itu memang senyamannya saja kalau untuk sragam pasti ada mbak tetapi kadang juga panas dan kita nyaman pakai kaos

---

<sup>105</sup> Antok, *Wawancara*, 22 Januari 2024.

<sup>106</sup> Hendrik, *Wawancara*, 6 Maret 2024.

<sup>107</sup> Happy, *Wawancara*, 26 Februari 2024.



saja kalau untuk yang perempuan yang penting rapi berhijab. Kalau untuk desain di sini minimalis mbak, bisa dilihat juga di situ sudah belakang dan mentok sudah perumahan dan depan juga jalan raya mbak, jadi ya dibuat minimalis, ya cuma segini mbak lingkungannya.”<sup>108</sup>

Dapat disimpulkan bahwa penerapan *Tangibles* atau bukti fisik sangat mempengaruhi kenyamanan tamu baik pada penginapan syariah maupun non-syariah. Pada penginapan syariah, penekanan pada penampilan fisik fasilitas, personel, peralatan dan komunikasi visual dilakukan dengan memperhatikan aspek estetika dan nuansa syariah. Dalam penampilan fisik terdapat aturan penampilan yang mengharuskan karyawan memakai batik saat jam kerja dan celana panjang. Di sisi lain, pada penginapan non-syariah, penampilan karyawan lebih fleksibel, dengan aturan seragam yang mungkin lebih santai dan desain interior yang minimalis. Kesimpulannya, baik penginapan syariah maupun non-syariah, penampilan fisik, fasilitas dan desain interior memiliki peran penting dalam memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu. Pendekatan yang berbeda ini mencerminkan adaptasi terhadap nilai-nilai atau aturan tertentu, serta situasi dan lingkungan sekitar.

## 2. Penerapan *Reliability*/Keandalan terhadap pelayanan pada penginapan syariah maupun non-syariah

*Reliability*/Keandalan merupakan menilai kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan. Menurut penginapan

---

<sup>108</sup> Arif, *Wawancara*, 6 Maret 2024.



syariah penerapan *Reliability/Keandalan* berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Mas Antok selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan Syariah mengenai konsisten, akurat dan dapat diandalkan.

“Dalam melayani tamu kami selalu mengedepankan sopan dan santun atau keramahan mbak, karena dengan itu tamu pasti senang disambut dengan baik karena bagi kami, tamu di sini adalah raja. Cara kita agar komunikasi dapat berjalan dengan baik yaitu dengan cara menyambut tamu yang baru datang mbak dengan menanyakan apa tujuan kunjungan ke sumilir ini, tidak lupa kami juga menjelaskan tentang prinsip-prinsip syariah yang berlaku di sumilir ini agar semua tamu yang menginap di sini lebih tau bahwa ini penginapan syariah, kami juga memberikan informasi bahwa di sini tidak boleh membawa sembarang makanan maupun minuman dari luar dan membatasi tamu yang menginap, hanya diperbolehkan tamu sudah menikah menginap di sumilir ini mbak.”<sup>109</sup>

Selanjutnya informasi kedua dari mas Hendrik karyawan Sumilir juga mengungkapkan hal yang hampir sama:

“Kalau untuk memberikan layanan kami pasti berikan pelayanan yang baik mbak dan karena di sini hotel syariah maka kita pasti ada aturan dan larangan yang harus ditaati dan di lakukan oleh tamu. Pada waktu check-in pihak kami juga memberitahukan aturan yang dilarang di sini dan jika belum faham kami juga berikan aturan-aturan tersebut di dalam kamar agar dapat dibaca dan dipahami dan juga ditaati.”<sup>110</sup>

Selanjutnya informasi dari penginapan non-syariah penerapan *Reliability/Keandalan* berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Bu Happy selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan non-syariah mengenai pemberian layanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan.

---

<sup>109</sup> Antok, *Wawancara*, 22 Januari 2024.

<sup>110</sup> Hendrik, *Wawancara*, 6 Maret 2024.

“Kami selalu memberikan pelayanan sebaik mungkin dan kami juga menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa Sopan dan Santun,) kami juga menganggap tamu adalah raja juga dan melayani tamu sebaik mungkin serta sedikit berkomunikasi mengulangi pesanan yang sudah dipesan melalui Traveloka, WhatsApp maupun menggunakan telepon selular serta memberikan pengarahannya kepada tamu dan mengantarnya. Kalau untuk makanan dan minuman yang akan dibawa oleh tamu kami memperbolehkan karena itu menyangkut privasi dari tamu dan siapa saja yang menginap diperbolehkan artinya di sini bebas mbak.”<sup>111</sup>

Informasi kedua diberikan oleh mas Arif dari hotel Prasasti:

“Di sini menerapkan prinsip 5S mbak dalam melayani tamu dan juga menganggap tamu itu sebagai raja maka kita harus melayani sepenuh hati dan juga memberikan pelayanan yang terbaik agar tamu-tamu itu puas saat memilih menginap di sini. Di sini juga tidak membatasi tamu yang ingin menginap di sini, ya di sini bukan syariah ya mbak jadi nikah atau belum itu privasi tamu jika ada pasangan yang kesini ya kami terima itu privasi mereka dan kami hanya menyediakan pelayanan dan fasilitas yang ada.”<sup>112</sup>

Dapat disimpulkan bahwa penerapan *reliability* atau keandalan pada pelayanan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan tamu, baik pada penginapan syariah dan non-syariah. Pada penginapan syariah, keandalan ditekankan melalui penerapan aturan dan larangan syariah yang jelas serta komunikasi yang ramah. Dalam pelayanan menerapkan prinsip sopan santun dan keramahan serta memberikan informasi yang jelas tentang prinsip-prinsip syariah yang berlaku yang berlaku di penginapan tersebut. Di sisi lain, pada penginapan non-syariah, keandalan tercermin dalam penerapan 5S dan fleksibilitas terhadap privasi tamu, termasuk izin membawa makanan dan minuman dari luar. Tidak membatasi

---

<sup>111</sup> Happy, *Wawancara*, 26 Februari 2024.

<sup>112</sup> Arif, *Wawancara*, 6 Maret 2024.

tamu yang ingin menginap berdasarkan status pernikahan, menghormati privasi tamu dan menyediakan pelayanan serta fasilitas yang tersedia kepada siapa pun yang ingin menginap. Kesimpulannya, baik di penginapan syariah dan non-syariah, penerapan *Reliability* atau keandalan dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan memiliki peran yang penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu. Pendekatan yang berbeda ini mencerminkan adaptasi terhadap nilai-nilai atau aturan tertentu, serta kebijakan fleksibel untuk mengakomodasi kebutuhan dan preferensi tamu.

3. Penerapan *Responsiveness/Responsif* terhadap pelayanan pada penginapan syariah maupun non-syariah

*Responsiveness/Responsif* merupakan kecepatan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan cepat. Menurut penginapan syariah penerapan *Responsiveness/Responsif* berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Mas Antok selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan Syariah mengenai kecepatan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan cepat.

“Kami melayani tamu dengan baik dan cepat mbak. Mengutamakan kebutuhan dalam menginap dan menyiapkan kamar sebelum pengunjung datang. Merespon dengan cepat saat tamu memesan melalui media sosial dan di sini memang aturannya pelayanan 24 jam untuk waktu Check-In dan Check-Out.”<sup>113</sup>

---

<sup>113</sup> Antok, *Wawancara*, 22 Januari 2024.

Selanjutnya informasi kedua dari mas Hendrik karyawan Sumilir juga mengungkapkan hal yang hampir sama:

“Kalau untuk pelayanan insyaallah sudah cepat mbak, tetapi kami juga harus teliti dan benar saat melayani tamu. Untuk pemesanannya kami biasanya melalui WhatsApp, Instagram dan Telepon selular. Memintai KTP saat tamu datang dan melayani pembayaran yang diinginkan tamu tersebut. Untuk pembayaran kami bisa menggunakan Debit, melalui bank BSI dan bisa juga menggunakan QRIS. Apabila tamu tidak membawa uang dan minta untuk dibayar saat check-out kami juga mengizinkan.”<sup>114</sup>

Selanjutnya informasi dari penginapan non-syariah penerapan *Responsiveness/Responsif* berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Bu Happy selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan non-syariah mengenai kecepatan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan cepat.

“Kalau karyawan di sini sudah bekerja dengan penuh tanggung jawab dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Apabila ada tamu yang protes tentang AC-nya kok mati atau airnya ngga nyala itu pasti kami langsung membetulkan. Untuk pelayanannya kita melayani 24 jam dengan ketentuan tamu itu sudah memesan kamar terlebih dahulu. Kalau untuk pelayanannya pasti 24 jam mbak.”<sup>115</sup>

Informasi kedua diberikan oleh mas Arif dari hotel Prasasti:

“Kalau untuk karyawan di sini pasti bekerja secara profesional mbak, melayani permintaan tamu dengan baik dan jika ada kendala dalam kamar pasti dengan cepat kami tangan jika memungkinkan untuk kami benahi waktu itu juga. Ya kalau pelayanan pasti 24 jam mbak, selalu bergantian shift untuk bagian reseptinist.”<sup>116</sup>

---

<sup>114</sup> Hendrik, *Wawancara*, 6 Maret 2024.

<sup>115</sup> Happy, *Wawancara*, 26 Februari 2024.

<sup>116</sup> Arif, *Wawancara*, 6 Maret 2024.

Dapat disimpulkan bahwa penerapan *Responsiveness* atau responsif pada pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kenyamanan tamu, baik pada penginapan syariah maupun non-syariah. Penginapan syariah, responsif ditunjukkan melalui kecepatan dalam membantu pelanggan, menyiapkan kamar sebelum kedatangan pengunjung dan merespons pesanan dengan cepat melalui berbagai media. Menyediakan pelayanan 24 jam untuk waktu Check-In- dan Check-Out untuk memastikan kenyamanan tamu yang datang kapan pun. Di penginapan non-syariah, kecepatan dan responsivitas terlihat dalam penanganan protes atau kendala, serta ketersediaan pelayanan 24 jam dengan aturan pemesanan kamar terlebih dahulu. Kesimpulannya, baik di penginapan syariah maupun non-syariah, penerapan *Responsiveness* atau Responsif dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu. Pendekatan yang berbeda ini mencerminkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan konsisten kepada tamu.

4. Penerapan *Assurance*/Jaminan terhadap pelayanan pada penginapan syariah maupun non-syariah

*Assurance*/Jaminan menyangkut kemampuan karyawan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan melalui pengetahuan, keahlian dan etika kerja. Menurut penginapan syariah penerapan *Assurance*/Jaminan berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Mas Antok selaku



asisten manajer serta karyawan di penginapan Syariah mengenai pengetahuan, keahlian dan etika kerja.

“Kami meyakinkan tamu bahwa di sini merupakan penginapan syariah ya mbak dengan cara memberikan informasi tentang prinsip-prinsip syariah yang berlaku di sini mbak, tetapi selama ini tidak ada keluhan pelanggan terhadap pelayanan serta fasilitas yang kami berikan, hanya saja mungkin ada yang dua orang yang bukan mukhrim mau menginap di sini pesannya melalui online, datang kami tanya dan memintai KTP (Kartu Tanda Penduduk), tetapi tidak meyakinkan dan kami memberikan penjelasan dengan baik atau biasanya kita melihat hal seperti itu dari gerak-geriknya mbak, jika tidak meyakinkan ya kami tolak mbak. Dan kalau tamu ingin mengetahui atau *showing* ruangan terlebih dahulu kita juga akan mengantarkan terlebih dahulu.”<sup>117</sup>

Selanjutnya informasi kedua dari mas Hendrik karyawan Sumilir juga mengungkapkan hal yang hampir sama:

“Kalau untuk keahlian di sini, karyawan di sini sudah terlatih dalam dunia perhotelan maka dari itu kalau untuk pekerjaan kami pasti tau dan bagian-bagiannya dimana. Karena di sini itu syariah pasti kami juga menaati aturan-aturan islam yaitu dengan tidak diperbolehkannya lawan jenis menginap di sini dan membawa makanan serta minuman beralkohol.”<sup>118</sup>

Selanjutnya informasi dari penginapan non-syariah penerapan *Assurance*/Jaminan berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Bu Happy selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan non-syariah mengenai pengetahuan, keahlian dan etika kerja.

“Kalau untuk semua karyawan pasti memberikan pengarahan kepada tamu yang baru saja datang dan menanyakan identitas pribadi dengan menunjukkan KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau kartu identitas yang lain dan mengantarnya sampai depan kamar. Kalau untuk pengunjung itu belum bisa kita pastikan ya mbak karena ya itu menyangkut privasi dari tamu. Dan

---

<sup>117</sup> Antok, *Wawancara*, 22 Januari 2024.

<sup>118</sup> Hendrik, *Wawancara*, 6 Maret 2024.



untuk kebijakan menginap di sini kami membebaskan siapa saja boleh menginap dan beristirahat di sini. Jika tamu menghendaki ingin *showing* ruangan terlebih dahulu kami akan mengantarkannya.”<sup>119</sup>

Informasi kedua diberikan oleh mas Arif dari hotel Prasasti:

“Kalau untuk keahlian pasti sudah menguasai mbak karena kami lulusan dari perhotelan juga kalau untuk pekerjaan ya sudah tau lah, kalau untuk pelayanan terhadap tamu itu sama saja mbak, ya pasti tamu masuk disambut dan dimintai KTP ditanyai ingin menginap di tipe kamar apa dan di pembayaran melalui apa. Kalau untuk pemesanan online pasti kami tanyakan bukti pemesanannya mbak untuk memastikan sudah pesan atau belum.”<sup>120</sup>

Dapat disimpulkan bahwa penerapan *Assurance* atau jaminan pada pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan tamu, baik pada penginapan syariah maupun non-syariah. Pada penginapan syariah, jaminan diberikan melalui pengetahuan, keahlian dan etika kerja karyawan serta informasi jelas terkait prinsip-prinsip syariah yang berlaku penekanan pada ketidakbolehan lawan jenis menginap dan larangan membawa makanan dan minuman beralkohol. Proses verifikasi identitas tamu dengan memintai KTP untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan syariah. Di sisi lain, pada penginapan non-syariah, *assurance* terwujud dalam pengarahan kepada tamu baru, pengecekan identitas dengan KTP dan kebijakan menginap yang fleksibel, membebaskan untuk siapa saja yang ingin menginap. Kesimpulannya, penerapan *Assurance* atau jaminan pada penginapan, baik syariah maupun non-syariah,

---

<sup>119</sup> Happy, *Wawancara*, 26 Februari 2024.

<sup>120</sup> Arif, *Wawancara*, 6 Maret 2024.

memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan keyakinan tamu, serta menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip yang berlaku.

5. Penerapan *Empathy*/Empati terhadap pelayanan pada penginapan syariah maupun non-syariah

*Empathy*/Empati mencakup perhatian personel dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, serta kemampuan untuk memahami dan merespons perasaan pelanggan. Menurut penginapan syariah penerapan *Empathy*/Empati berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Mas Antok selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan Syariah mengenai kebutuhan pelanggan, serta kemampuan untuk memahami dan merespons perasaan pelanggan.

“Kami memperhatikan kebutuhan tamu dengan cara menyiapkan kebutuhannya selama menginap mbak, kebutuhan di luar yang disediakan di dalam kamar, seperti menyediakan teh atau kopi menyediakan sarapan pagi.”<sup>121</sup>

Selanjutnya informasi kedua dari mas Hendrik karyawan Sumilir juga mengungkapkan hal yang hampir sama:

“Cara kami memperhatikan kebutuhan tamu dengan cara menyiapkan kebutuhan sebelum menginap mbak, memberikan fasilitas-fasilitas pelengkap, memberikan sarapan pagi dan pastinya pelayanan yang baik. Alhamdulillah selama ini tidak ada keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan di sini.”<sup>122</sup>

---

<sup>121</sup> Antok, *Wawancara*, 22 Januari 2024.

<sup>122</sup> Hendrik, *Wawancara*, 6 Maret 2024.

Selanjutnya informasi dari penginapan non-syariah penerapan *Empathy*/Empati berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Bu Happy selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan non-syariah mengenai kebutuhan pelanggan, serta kemampuan untuk memahami dan merespon perasaan pelanggan.

“Kami menanggapi keluhan tamu dengan cepat mbak dan langsung memperbaiki jika itu kendala yang harus diperbaiki. Di prasasti ini juga sudah menerapkan standar operasional pelayanan untuk pedoman di sini. Kalau untuk kebutuhan tamu kita sudah siapkan di awal mbak dan kami juga memberikan sarapan pagi dan makan siang.”<sup>123</sup>

Informasi kedua diberikan oleh mas Arif dari hotel Prasasti:

“Kalau kebutuhan tamu dalam kamar sudah kami siapkan sebelum tamu datang agar ketika tamu datang kamar tersebut siap ditempati, menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan selama menginap dan menyiapkan sarapan pagi dan makan siang kepada tamu.”<sup>124</sup>

Dapat disimpulkan bahwa penerapan *Empathy* atau empati pada pelayanan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan tamu, baik pada penginapan syariah maupun non-syariah. Pada penginapan syariah, empati ditunjukkan melalui perhatian terhadap kebutuhan tamu, dengan menyediakan fasilitas dan kebutuhan di luar kamar seperti teh, kopi dan sarapan pagi. Pelayanan yang baik yaitu dengan mempersiapkan kebutuhan tamu sebelum kedatangan dan menciptakan lingkungan tanpa keluhan dari pelanggan. Di penginapan non-syariah, empati tercermin dalam respons cepat terhadap keluhan tamu, peningkatan standar

---

<sup>123</sup> Happy, *Wawancara*, 26 Februari 2024.

<sup>124</sup> Arif, *Wawancara*, 6 Maret 2024.

operasional pelayanan dan persiapan kebutuhan sebelum tamu datang. Semua upaya tersebut bertujuan untuk memahami dan merespons perasaan serta kebutuhan pelanggan. Kesimpulannya, penerapan *Empathy* atau empati pada penginapan memberikan dampak positif dengan meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan tamu menyediakan fasilitas pelengkap dan memberikan respon cepat terhadap keluhan, semua itu berkontribusi pada kenyamanan tamu.

### **C. Perbandingan Fasilitas antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan**

Menurut Fandi Tjiptono, fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelumnya suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu, fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata konsumen. Menurut Fandi Tjiptono, indikator-indikator fasilitas ada tiga, yaitu:

125

1. Pertimbangan/perencanaan spasial pada fasilitas yang disediakan di penginapan syariah dan non-syariah

Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain-lain dipertimbangkan,

---

<sup>125</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa: prinsip, penerapan dan penelitian*, 2014.

dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya. Menurut penginapan syariah proporsi, kenyamanan dan lain-lain yang dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon pelanggan pada fasilitas yang disediakan berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Mas Antok selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan Syariah mengenai kebutuhan pelanggan pada fasilitas yang dibutuhkan.

“Kalau untuk fasilitas menurut kami sudah lengkap ya mbak, sudah membantu kebutuhan sementara tamu, dan kami juga memberikan yang terbaik dan juga memberikan fasilitas-fasilitas pendukung seperti taman untuk waktu santai untuk bekerja juga bisa. Dengan tersedianya fasilitas-fasilitas pendukung itu bisa membuat tamu di sini lebih nyaman dan tenang serta memberikan kesan baik.”<sup>126</sup>

Selanjutnya informasi kedua dari mas Hendrik karyawan Sumilir juga mengungkapkan hal yang hampir sama:

“Kalau untuk fasilitas kebutuhan tamu menurut saya sendiri sudah sangat baik dan sudah membantu memenuhi kebutuhan tamu selama menginap di Sumilir ini. Di sini juga menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya agar tamu lebih nyaman dan memberikan kesan baik.”<sup>127</sup>

Selanjutnya informasi kedua dari penginapan non-syariah pada proporsi, kenyamanan dan lain-lain yang dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respons pelanggan pada penyediaan fasilitas berpengaruh terhadap kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Bu

---

<sup>126</sup> Antok, *Wawancara*, 22 Januari 2024.

<sup>127</sup> Hendrik, *Wawancara*, 6 Maret 2024.



Happy selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan non-syariah mengenai kebutuhan pelanggan pada fasilitas yang dibutuhkan.

“Kalau di sini proporsi fasilitasnya sudah memadai mbak, sudah mencukupi kebutuhan tamu yang menginap di sini, sudah ada fasilitas-fasilitas pendukung dan memberikan kenyamanan untuk tamu agar dapat memberikan kesan baik mbak.”<sup>128</sup>

Informasi kedua diberikan oleh mas Arif dari hotel Prasasti:

“ Untuk fasilitas menginap tamu di sini sudah memadai mbak, ya karena memang tempatnya segini jadi tidak menyediakan fasilitas pelengkap lainnya misalnya kolam renang ataupun taman untuk bersantai. Tetapi kalau untuk rapat itu kita sediakan sendiri mbak ada dilantai dua.”<sup>129</sup>

Dapat disimpulkan bahwa aspek proporsi, kenyamanan dan fasilitas yang dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan tamu pada penginapan baik syariah maupun non-syariah. Penginapan syariah, menyediakan fasilitas pendukung seperti taman untuk waktu santai atau bekerja, menciptakan lingkungan yang nyaman dan memberikan kesan baik kepada tamu. Untuk kenyamanan tamu, proporsi dan kebutuhan fasilitas dipertimbangkan dengan baik dan dipastikan fasilitas tersebut mencukupi kebutuhan tamu selama menginap. Penginapan non-syariah memiliki proporsi fasilitas yang memadai, mencukupi kebutuhan tamu dan menyediakan fasilitas pendukung untuk memberikan kenyamanan dan kesan baik. Kesimpulannya, penerapan yang cermat terhadap proporsi, kenyamanan dan fasilitas yang mendukung dapat meningkatkan respon intelektual dan

---

<sup>128</sup> Happy, *Wawancara*, 26 Februari 2024.

<sup>129</sup> Arif, *Wawancara*, 6 Maret 2024.



emosional tamu, memberikan pengalaman menginap yang positif dan menciptakan kesan baik terhadap penginapan.

2. Perencanaan ruangan pada fasilitas yang disediakan di penginapan syariah dan non-syariah

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain. Menurut penginapan syariah tentang interior dan arsitektur yang disediakan berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Mas Antok selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan Syariah mengenai kebutuhan pelanggan pada fasilitas yang dibutuhkan.

“Kalau untuk desain di sini kita mengunggulkan keestetikan lingkup sekitar hotel mbak, agar tamu yang menginap di sini merasa nyaman dan bisa memberikan kesan baik agar saat pemberian review mereka memberikan review yang terbaik.”<sup>130</sup>

Selanjutnya informasi kedua dari mas Hendrik karyawan Sumilir juga mengungkapkan hal yang hampir sama:

“Desain interior di sini bisa dibilang estetik ya mbak karena memang saat ini yang banyak diminati yang seperti itu dan bisa dilihat sendiri tempatnya memang seperti ini, ya menurut saya bagus lah untuk penyambutan tamu dan tempat beristirahat, di sini juga sudah menonjolkan ke syariahannya ya mbak dengan adanya tulisan-tulisan itu dan nasyid yang diputar serta tempat ibadah di dalam maupun di luar kamar.”<sup>131</sup>

---

<sup>130</sup> Antok, *Wawancara*, 22 Januari 2024.

<sup>131</sup> Hendrik, *Wawancara*, 6 Maret 2024.

Selanjutnya informasi kedua dari penginapan non-syariah yaitu interior dan arsitektur berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Bu Happy selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan non-syariah mengenai kebutuhan pelanggan pada fasilitas yang dibutuhkan.

“Kalau untuk desain interior di sini menggunakan desain minimalis ya mbak, untuk resto di sana ditempat yang cukup luas agar semua bisa menempatnya, kalau untuk family room ada dipojok kiri dan untuk yang deluxe ada di lantai dua sedangkan standard ada di lantai tiga dan untuk meeting room kami menyediakan sendiri di lantai dua mbak.”<sup>132</sup>

Informasi kedua diberikan oleh mas Arif dari hotel Prasasti:

“Gimana ya mbak kalau untuk desain itu minimalis ya, karena ya memang tempatnya hanya segini dan dibuat minimalis, untuk tata letaknya itu kalau lantai dua ada kamar tipe deluxe dan lantai satu sebelah kanan ada tipe standar dan di sebelah kiri ada *family room* dan untuk resto ada di sini di lantai satu.”<sup>133</sup>

Dapat disimpulkan bahwa interior dan arsitektur memainkan peran penting dalam menciptakan kenyamanan tamu di penginapan, baik syariah maupun non-syariah. Penginapan syariah, mengedepankan keestetikan lingkungan hotel untuk menciptakan kenyamanan tamu. Menonjolkan nilai-nilai syariah melalui desain, tulisan-tulisan, nasyid dan penyedia tempat ibadah. Penginapan non-syariah, menggunakan desain minimalis dengan penataan ruangan yang luas dan fungsional. Tipe kamar yang berbeda ditempatkan pada lantai yang berbeda pula, serta menyediakan meeting room dan resto tersendiri. Kesimpulannya, desain interior dan arsitektur yang

---

<sup>132</sup> Happy, *Wawancara*, 26 Februari 2024.

<sup>133</sup> Arif, *Wawancara*, 6 Maret 2024.

diperhatikan dan disesuaikan dengan nilai-nilai atau konsep yang diusung oleh penginapan dapat memberikan kontribusi besar terhadap kenyamanan dan kesan positif tamu selama menginap.

### 3. Perlengkapan dan Perabot pada fasilitas yang disediakan di penginapan syariah dan non-syariah

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa. Menurut penginapan syariah fasilitas yang disediakan berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Mas Antok selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan Syariah mengenai kebutuhan pelanggan pada fasilitas yang dibutuhkan.

“Kalau untuk fasilitas di dalam kamar kami menyediakan kasur, bantal, guling, selimut, televisi, AC, arah kiblat, al-qur’an, *tea and coffee maker*, cangkir, sofa, tissue, hanger, sandal hotel, WI-FI, stop kontak, air mineral, pricelist kamar dan juga aturan-aturan syariah. Kalau untuk kamar mandi ada air panas & dingin, handuk, cermin, sabun, shampoo dan sikat gigi. Kalau untuk fasilitas umum kami ada musholla, meeting room & resto, coffee shop dan taman dan tempat parkir.”<sup>134</sup>

Selanjutnya informasi kedua dari penginapan non-syariah yaitu penyediaan fasilitas berpengaruh pada kenyamanan tamu. Menurut informasi dari Bu Happy selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan non-syariah mengenai kebutuhan pelanggan pada fasilitas yang dibutuhkan.

“Kalau fasilitas di kamar itu semua sama, ada tiga tipe kamar di sini mbak, ada Family Room, Deluxe dan Standar. Kalau Family Room ada

---

<sup>134</sup> Antok, *Wawancara*, 22 Januari 2024.

satu aja, itu lebih luas ya mbak ada teras, taman, ruang keluarga dan kamar. Kalau yang Deluxe dan Standar itu sama fasilitasnya yang membedakan hanya ukurannya beda 1,5 CM. Untuk isian dalam kamar itu eminities ya mbak sesuai perlengkapan beristirahat, ada kasur, bantal, guling, selimut, teh kopi, *snack*, AC, televisi, WI-FI, sandal hotel, stop kontak dan lampu tidur. Kalau kamar mandi air panas dan dingin, handuk, sabun, sampo, hanger Fasilitas umumnya ada Meeting Room, Resto dan Tempat Parkir.”<sup>135</sup>

Dapat disimpulkan bahwa perlengkapan dan perabot di penginapan, baik syariah maupun non-syariah berperan penting dalam memberikan kenyamanan kepada tamu. Penginapan syariah, menyediakan berbagai fasilitas dalam kamar termasuk alat sholat dan Al-Qur’an. Terdapat fasilitas umum lainnya seperti musholla, meeting room dan resto, coffee shop dan taman serta tempat parkir yang cukup luas. Penginapan non-syariah, menyediakan tiga tipe kamar dengan perbedaan ukuran dan fasilitas. Merupakan fasilitas umum yang umumnya ditemui di penginapan non-syariah, termasuk air panas-dingin, perlengkapan mandi, dan kenyamanan seperti teh, kopi dan snack. Terdapat meeting room, resto dan tempat parkir. Kesimpulannya, penyediaan fasilitas yang beragam di dalam kamar dan fasilitas umum di penginapan memainkan peran kunci dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu, baik dalam konteks syariah maupun non-syariah.

---

<sup>135</sup> Happy, *Wawancara*, 26 Februari 2024.

#### **D. Perbandingan Harga antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan**

Menurut Kotler dan Armstrong, harga merupakan sejumlah *value* (uang) yang ditagihkan penjual kepada pembeli atas produk atau jasa yang digunakan. Dengan kata lain, harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan kepada penyedia jasa setelah mendapatkan utilitas dari produk atau jasa tersebut.<sup>136</sup>

Harga adalah sejumlah uang (dalam satuan moneter) dan aspek lain (non-moneter) yang mengandung kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk. Menurut penginapan syariah penetapan harga berpengaruh pada kebijakan tamu dalam memilih penginapan. Menurut informasi dari Mas Antok selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan Syariah mengenai kebutuhan pelanggan pada harga yang ditetapkan oleh penginapan pada fasilitas yang diberikan.

“Kalau untuk harga kami sesuaikan dengan fasilitas di kamar ya mbak, tapi untuk pelayanan di sini semua sama. Untuk perbedaan kamar kami ada dua tipe ya mbak yang kelas pertama itu ada di harga 700.000 dan yang kedua di harga 400.000, perbedaannya ada di ukuran sama fasilitas yang disediakan mbak.”<sup>137</sup>

Selanjutnya informasi kedua dari penginapan non-syariah harga sangat berpengaruh pada kebijakan tamu dalam memilih penginapan. Menurut informasi dari Bu Happy selaku asisten manajer serta karyawan di penginapan non-syariah mengenai harga yang ditetapkan oleh penginapan pada fasilitas yang diberikan.

---

<sup>136</sup> Philip Kotler dan Gerry Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi kedua belas jilid 1, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2008), 345.

<sup>137</sup> Antok, *Wawancara*, 22 Januari 2024.



“Kalau harga untuk family Room 700.000, Deluxe 500.000 dan Standar 475.000. Untuk perbedaan harga kami ada di Fasilitas dan luas kamar serta penempatan. Tapi kalau dari Instansi pasti ada potongan harga juga mbak.”<sup>138</sup>

Dapat disimpulkan dari informasi dua penginapan diatas bahwa harga dalam sebuah penginapan, baik syariah maupun non-syariah, memiliki dampak signifikan terhadap kebijakan tamu dalam memilih penginapan. Dalam penginapan syariah, harga kamar dipengaruhi oleh fasilitas yang disediakan, dengan perbedaan hanya kelas pertama dan kedua. Di sisi lain, penginapan non-syariah menetapkan harga berdasarkan tipe kamar, seperti *family room*, *deluxe* dan *standard* dengan harga yang mencerminkan perbedaan fasilitas, ukuran kamar dan penempatan. Selain itu, informasi dari kedua penginapan menunjukkan bahwa dalam industri penginapan, terdapat penyesuaian harga untuk instansi tertentu. Oleh karena itu, harga menjadi kunci yang mempengaruhi kebijakan tamu dalam memilih tempat menginap dan perbedaan harga tersebut terkait dengan perbedaan fasilitas, ukuran kamar dan penempatan.

---

<sup>138</sup> Happy, *Wawancara*, 26 Februari 2024.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **ANALISIS PERBANDINGAN ANTARA PENGINAPAN SYARIAH DAN NON-SYARIAH DI KABUPATEN PACITAN**

##### **A. Analisis Perbandingan Layanan antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan.**

Akomodasi merujuk pada fasilitas atau tempat yang disediakan untuk menyambut atau memberikan tempat tinggal kepada seseorang, seperti hotel, penginapan atau tempat menginap lainnya. Penginapan adalah tempat atau fasilitas yang menyediakan akomodasi untuk sementara. Sedangkan penginapan syariah adalah jenis akomodasi yang mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam dalam penyelenggaraan aspek-aspek seperti pemisahan kamar-kamar untuk pria dan wanita, menyediakan makanan halal dan mengikuti norma-norma Islam dalam operasionalnya. Pada sebuah penginapan tidak lain pasti menggunakan pelayanan yang terbaik. Pada model kualitas layanan SERVQUAL, dikembangkan pandangan yang komprehensif dalam mengukur dan meningkatkan kualitas layanan pada penginapan, baik syariah maupun non-syariah. Lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangibles*/Bukti Fisik Pelayanan pada Penginapan Syariah dan Non-Syariah

*Tangibles* atau bukti fisik merupakan penilaian penampilan fisik pada fasilitas, peralatan yang disediakan, staf atau karyawan dan komunikasi yang diberikan. Pada penampilan fisik fasilitas termasuk kebersihan, tata letak dan estetika dari tempat pelayanan, fasilitas yang rapi dan bersih dapat memberikan kesan positif kepada tamu. Dalam memberikan peralatan dilihat pada kualitas peralatan yang disediakan, peralatan yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan tamu. Untuk menaati aturan pada penginapan yaitu bersikap profesional, sopan, ramah, jujur dan amanah, khususnya untuk penginapan syariah dalam berpenampilan menggunakan baju sopan dan berkopiah untuk laki-laki. Selain itu, dalam berkomunikasi sangat berpengaruh dalam proses pelayanan kepada tamu, komunikasi yang baik yaitu yang dapat memberikan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh tamu, menyampaikan informasi secara visual, termasuk penyampaian arah kamar, brosur atau tata letak yang memudahkan tamu dalam memahami proses atau fasilitas yang disediakan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti pada dimensi pertama yaitu *Tangibles*, menyoroti peran penampilan fisik fasilitas, personal dan komunikasi visual. Pada penginapan syariah, perhatian pada aspek estetika dan nuansa syariah terlihat dalam penampilan fisik yang mengikuti aturan syariah. Pada proses pelayanan sudah memberikan pelayanan yang terbaik, mencerminkan kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Pada penampilan fisik seorang karyawan menunjukkan upaya untuk memberikan

kesan formal dan profesional. Hal ini juga menciptakan citra yang baik terkait dengan kebersihan dan keteraturan sebuah penginapan. Dalam mencerminkan bahwa penginapan syariah yaitu dengan strategi penggunaan nasyid dan pengajian untuk menciptakan nuansa nyaman menunjukkan kesadaran terhadap keberagaman preferensi tamu. Hal ini juga dapat menciptakan lingkungan yang ramah dan nyaman. Dalam mengimplementasikan ke-estetikan penampilan luar hotel menunjukkan upaya untuk menciptakan lingkungan yang menarik dan nyaman. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pengalaman tamu selama menginap.

Selanjutnya untuk penginapan non-syariah, dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti fleksibilitas dalam penampilan karyawan dan desain minimalis mencerminkan pendekatan yang lebih santai. Dalam penginapan non-syariah ini untuk penampilan karyawan menyediakan seragam tetapi memberikan fleksibilitas dengan memperbolehkan memakai pakaian bebas asalkan sopan dan rapi. Mewajibkan bersikap profesionalisme dalam melayani tamu sesuai dengan aturan dan tata tertib yang berlaku. Menerima, mengantarkan dan melayani kebutuhan tamu pada saat menginap. Pada fasilitas yang disediakan berkomitmen memberikan fasilitas terbaik, lengkap sesuai kebutuhan tamu meskipun diakui tidak selengkap hotel berbintang. Memberikan penekanan pada pelayanan yang baik dengan fasilitas yang tersedia. Hotel ini menggunakan desain minimalis karena dekat dengan kota dan lokasi yang terbatas. Dalam

desain interior menyatakan bahwa hotel ini mencerminkan pendekatan modern dan bersih untuk menciptakan suasana yang simpel dan efisien.

Berdasarkan data diatas, peneliti menganalisis bahwa dalam pelayanan pada penginapan syariah bukti fisik yang ada di penginapan tersebut sudah sesuai dengan prinsip hotel syariah sudah sesuai dengan ketentuan hotel tetapi kurangnya pada penampilan karyawan saat bekerja. Sedangkan pada penelitian penginapan non-syariah menunjukkan bahwa penampilan karyawan dibuat dengan fleksibel kurangnya menaati aturan yang diberikan oleh hotel.

## 2. *Reliability*/Keandalan Pelayanan pada Penginapan Syariah dan Non-Syariah

*Reliability* atau Keandalan merupakan model *service quality* yang mana model ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat kepada pelanggannya atau tamu. Hal ini berarti bahwa pelanggan mengharapkan bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh penyedia layanan, tanpa adanya ketidakpastian atau variasi yang signifikan dari waktu ke waktu. Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan membangun loyalitas. Sebaliknya, ketidakandalan dapat memberikan layanan yang dijanjikan dapat mengecewakan pelanggan atau tamu. Oleh karena itu, dalam konteks dimensi *reliability*, penting bagi penyedia layanan untuk memastikan bahwa proses operasional mereka dapat diandalkan dan konsisten,

serta memperbaiki masalah atau ketidaksesuaian dengan cepat dan efisien ketika terjadi. Hal ini membantu memastikan bahwa pengalaman pelanggan selalu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti pada dimensi kedua yaitu *Reliability* menekankan kemampuan penginapan untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan. Penginapan syariah menunjukkan keandalan melalui penerapan aturan syariah yang konsisten. Pada penginapan syariah menunjukkan bahwa penginapan tersebut mengedepankan sopan santun, keramahan dan prinsip syariah dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Memandang tamu itu sebagai “raja” menekankan pentingnya memberikan sambutan yang baik dan ramah kepada setiap tamu. Memberikan penjelasan mengenai informasi mengenai prinsip-prinsip syariah di penginapan, jenis kamar dan harga serta penempatan kamar dan pengarahan menuju kamar juga menjadi bagian dari upaya untuk memberikan pemahaman kepada tamu. Menyampaikan dengan jelas bahwa penginapan ini merupakan penginapan syariah memberikan informasi mengenai aturan-aturan yang harus ditaati oleh tamu. Pembatasan terhadap membawa makanan dan minuman dari luar serta batasan tamu yang diizinkan menginap (hanya tamu yang sudah menikah) menunjukkan implementasi prinsip syariah

Sedangkan di penginapan non-syariah, memberikan pelayanan 24 jam dan fleksibilitas privasi tamu menunjukkan keandalan dalam menangani berbagai



kebutuhan. Menerapkan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) sebagai bagian dari strategi untuk memberikan pelayanan yang konsisten. Menganggap tamu sebagai “raja”, menekankan pelayanan sepenuh hati untuk memastikan kepuasan tamu. Hal ini dapat mencerminkan fokus pada pengalaman tamu yang positif dan mendukung citra positif dari penginapan. Memberikan kebebasan terhadap tamu, memperbolehkan membawa makanan dan minuman dari luar, serta tidak memberlakukan batasan terkait privasi tamu.

Berdasarkan data diatas, peneliti menganalisis bahwa dalam pelayanan pada penginapan syariah tentang keandalan yang diberikan karyawan sudah baik sudah sangat membantu kebutuhan dari tamu dan tamu lebih memahami tentang aturan atau prinsip yang diberlakukan. Sedangkan penginapan non-syariah keandalan dalam memberikan pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan pada saat tamu datang dan pergi, membebaskan tamu pada barang bawaan tamu dan menjaga privasi tamu.

### 3. *Responsiveness*/Responsif Pelayanan pada Penginapan Syariah dan Non-Syariah

Dimensi *Responsiveness*/Responsif dalam model SERVQUAL mencakup kecepatan dan kemauan penyedia layanan untuk merespons dan membantu tamu. Menunjukkan seberapa cepat penyedia layanan merespons permintaan, pertanyaan atau masalah tamu. Kecepatan ini dapat berkaitan dengan



waktu tunggu, penyelesaian masalah atau pemberian informasi. Responsif juga mencakup kemauan penyedia layanan untuk membantu pelanggan. Hal ini melibatkan sikap dan niat untuk memberikan bantuan yang dibutuhkan. Pelayanan yang responsif menunjukkan bahwa penyedia layanan peduli dan siap memberikan solusi atau dukungan.<sup>139</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti pada dimensi kedua yaitu, *Responsiveness* menilai kecepatan penginapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan cepat. Menyiapkan kamar sebelum kedatangan tamu, merespons pesanan melalui media sosial dengan cepat dan memberikan pelayanan 24 jam. Karyawan penginapan syariah mengungkapkan keyakinan bahwa pelayanan cepat, dengan penekanan pada ketelitian dan keakuratan dalam melayani tamu. Proses pemesanan melalui berbagai platform seperti WhatsApp, Instagram dan telepon selular untuk memberikan kemudahan bagi tamu yang memesan. Metode pembayaran yang digunakan yaitu menggunakan debit, QRIS, BSI dan tunai. Pada penginapan syariah ini menyatakan kebijakan yang memperbolehkan tamu membayar pada saat Check-out, memberikan fleksibilitas kepada tamu.

Sedangkan, penginapan non-syariah menekankan bahwa karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dan cepat dalam menanggapi keluhan dari tamu.

---

<sup>139</sup> P. Kotler, *Marketing Management: The Millennium Edition*. International Edition, Prentice Hall, New Jersey, 2000.

Hal ini menciptakan kesan bahwa penginapan siap mengatasi masalah dengan cepat dan efisien. Diberikan pernyataan bahwa karyawan sudah bekerja secara profesional dan siap menangani kendala dalam kamar dengan cepat, memberikan gambaran bahwa pihak hotel sangat responsif terhadap setiap permasalahan yang muncul. Penginapan non-syariah ini memberikan pelayanan 24 jam diberikan dengan ketentuan bahwa tamu sudah memesan kamar terlebih dahulu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan 24 jam tersedia untuk tamu yang sudah memesan serta memberikan perhatian khusus kepada mereka, mengantarkan dan membawakan barang bawaan hingga depan kamar.

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa penginapan syariah sudah memberikan respons yang baik dan cepat dalam menanggapi tamu dan kebutuhan tamu, menyediakan berbagai media pemesanan dan pembayaran agar memudahkan tamu saat bertransaksi, tidak ada keluhan dari tamu yang pernah menginap. Sedangkan penginapan non-syariah juga sudah memberikan respons yang baik dan cepat pada saat tamu mengalami kendala masalah dalam kamar ataupun saat diluar, memperhatikan kebutuhan tamu dan melayani dengan baik.

#### 4. *Assurance*/Jaminan Pelayanan pada Penginapan Syariah dan Non-Syariah

*Assurance* atau Jaminan merupakan model SERVQUAL berkaitan dengan kemampuan staf dalam menciptakan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Jaminan melibatkan keahlian dan pengetahuan staf terkait dengan produk atau layanan yang disediakan. Staf yang terlatih dengan baik dan memiliki

pengetahuan yang memadai dapat memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan, menjelaskan pertanyaan mereka dan memberikan panduan yang diperlukan. Dimensi ini menyoroti perilaku profesional staf dalam berinteraksi dengan tamu. Staf yang bersikap profesional menunjukkan kesungguhan dalam memberikan pelayanan, menangani situasi dengan etika yang tinggi dan menjaga standar tinggi dalam interaksi dengan tamu. Kesiediaan untuk membantu, ramah dan menyambut tamu dengan senyuman dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan memberikan keyakinan bahwa kepada pelanggan bahwa mereka diterima dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, *Assurance* mengedepankan jaminan baik dengan cara memerikan informasi yang jelas dan yakin kepada tamu bahwa tempat yang dituju adalah penginapan syariah. Menjelaskan prinsip-prinsip syariah yang berlaku menciptakan kepercayaan dan keyakinan pada tamu tentang lingkungan yang sesuai dengan nilai-nilai islam. Memberikan informasi kepada tamu bahwa ada larangan untuk lawan jenis menginap bersama dalam satu kamar dan jika tidak meyakinkan, karyawan melakukan penolakan terhadap tamu tersebut yang tidak sesuai dengan aturan syariah. Dalam mencerminkan tanggapan terhadap situasi yang tidak umum seperti itu, penyedia layanan memintai Kartu Tanda Penduduk untuk jaminan dan untuk mengetahui identitas dari tamu dan dijadikan pegangan oleh penginapan tersebut. Memberitahukan larangan membawa makanan dan minuman beralkohol

Sedangkan penginapan non syariah, menekankan pada pengarahan tamu baru, menanyakan identitas pribadi dan mengantarkan tamu jika ingin *showing* ruangan terlebih dahulu dan mengantarkan ketika tamu sudah menyelesaikan semua administrasinya. Memintai Kartu Tanda Penduduk untuk jaminan pada saat tamu menginap dan untuk data sebuah hotel. Penginapan ini menyatakan kebebasan dan privasi tamu serta menunjukkan fleksibilitas dan inklusivitas. Karyawan sudah bekerja secara profesional dan sudah mematuhi Standar Operasional Pelayanan dengan cara memastikan tamu yang datang dari pemesanan online harus menunjukkan bukti pemesanannya. Hal ini menunjukkan responsibilitas dan keamanan terhadap pemesanan tamu, sekaligus mencegah potensi masalah atau kekeliruan.

Berdasarkan data diatas pada penginapan syariah, jaminan ditunjukkan melalui pengetahuan dan kepatuhan terhadap aturan syariah, sedangkan di penginapan non-syariah jaminan diberikan melalui pengarahan kepada tamu dan penanganan identitas dengan pengetahuan yang baik.

##### 5. *Empathy*/Empati Pelayanan pada Penginapan Syariah dan Non-Syariah

*Empathy*/Empati merupakan model SERVQUAL yang menilai sejauh mana penyedia layanan dapat memahami dan merespons dengan perhatian dan perasaan. Empati memberikan kemampuan penyedia layanan untuk benar-benar memahami kebutuhan, keinginan dan ekspektasi tamu. Hal ini mencakup kemampuan mendengar dengan baik. Dimensi ini menyoroti perhatian dan kepekaan penyedia

layanan terhadap perasaan tamu. Dalam situasi apapun, karyawan yang empatik dapat merespons dengan empati terhadap kebahagiaan, kekhawatiran atau ketidakpuasan tamu. Empati juga mencakup respons yang ramah, peduli dan mendukung. Penyedia layanan yang empatik akan merespons dengan cara yang mengakui perasaan dan kebutuhan pelanggan, menciptakan ikatan emosional yang positif.

Berdasarkan hasil penelitian, pada penginapan syariah berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan melalui pengetahuan, keahlian dan etika kerja. Pada penginapan syariah menekankan pentingnya persiapan kebutuhan tamu sebelum kedatangan tamu. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas pelengkap di dalam kamar seperti teh, kopi, serta menyediakan sarapan pagi yang disediakan sekitar pukul tujuh hingga delapan pagi yang mana disediakan secara prasmanan di lantai dua tepatnya di resto. Pendekatan ini mencerminkan perhatian terhadap kebutuhan tamu selama menginap. Memberikan fasilitas tambahan seperti taman yang bisa digunakan untuk bekerja maupun bersantai untuk dapat meningkatkan kualitas pengalaman tamu dan memberikan nilai tambah. Pada penginapan syariah ini menyatakan bahwa selama ini tidak ada keluhan dari pelanggan terkait pelayanan terkait pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya mereka dalam memperhatikan kebutuhan tamu dan memberikan pelayanan yang baik telah berhasil. Ketidakadanya keluhan mencerminkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra positif penginapan syariah tersebut.



Sedangkan penginapan non-syariah, menegaskan bahwa mereka merespons keluhan tamu dengan cepat dan langsung memperbaiki masalah jika diperlukan. Respons yang cepat terhadap keluhan menunjukkan kepedulian dan kepekaan terhadap kebutuhan dan perasaan tamu, yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka. Mengacu pada penerapan standar operasional pelayanan sebagai pedoman di penginapan non-syariah ini, menunjukkan keseriusan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Hal ini dapat membantu karyawan dalam memahami dan merespons kebutuhan tamu dengan lebih efektif sehingga meningkatkan pengalaman menginap yang baik. Penyediaan sarapan pagi dan makan siang yang dilakukan secara prasmanan di resto. Persiapan ini mencerminkan perhatian terhadap kenyamanan dan kebutuhan tamu, serta upaya untuk memastikan pengalaman menginap yang menyenangkan.

Berdasarkan data diatas, penginapan syariah menunjukkan empati melalui perhatian terhadap kebutuhan tamu seperti menyediakan teh, kopi dan sarapan pagi, sedangkan di penginapan non-syariah empati tercermin dalam respons cepat terhadap keluhan tamu dan penyediaan kebutuhan sebelum kedatangan tamu. Dengan mengintegrasikan aspek-aspek ini, kedua jenis penginapan berhasil menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan, meskipun dengan pendekatan yang berbeda sesuai dengan nilai-nilai aturan tertentu yang mereka anut.

## **B. Analisis Perbandingan Fasilitas antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan.**



Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu, fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

1. Pertimbangan/perencanaan spasial pada fasilitas yang disediakan di penginapan syariah dan non-syariah

Pertimbangan atau perencanaan spasial merupakan aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respons intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada peran penting aspek proporsi, kenyamanan, dan fasilitas dalam penginapan syariah dan non-syariah. Penginapan syariah menonjolkan kehadiran fasilitas pendukung seperti taman, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan tamu sementara tetapi juga menciptakan lingkungan yang nyaman. Kesadaran staf, seperti yang diberikan oleh karyawan di penginapan syariah menunjukkan bahwa pihak penginapan syariah dengan cermat mempertimbangkan dan menggabungkan elemen-elemen ini untuk memastikan kepuasan dan kesan baik bagi tamu.

Sedangkan, penginapan non-syariah, seperti yang dijelaskan oleh karyawan penginapan non-syariah, juga memberikan perhatian serius terhadap

proporsi fasilitas yang mencukupi, memberikan kenyamanan, dan menciptakan kesan positif. Meskipun tidak menyediakan fasilitas tambahan seperti kolam renang atau taman, penginapan non-syariah tetapi tetap memastikan bahwa fasilitas yang ada memenuhi kebutuhan tamu.

Berdasarkan data diatas, bahwa perencanaan dan penerapan yang cermat terhadap aspek proporsi, kenyamanan, dan fasilitas dapat secara signifikan meningkatkan respons intelektual dan emosional tamu, menghasilkan pengalaman menginap yang positif, dan menciptakan kesan baik yang berkelanjutan terhadap reputasi penginapan.

## 2. Perencanaan ruangan pada fasilitas yang disediakan di penginapan syariah dan non-syariah

Perencanaan ruangan adalah proses merancang tata letak, fungsi dan estetika ruang interior untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna. Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.

Interior dan arsitektur dalam penginapan syariah memiliki peran khusus dalam menciptakan pengalaman tamu yang nyaman. Fokus utama adalah pada ke-estetikan lingkungan, di mana desain ruangan dipilih untuk menciptakan suasana yang menenangkan dan menarik. Selain itu, penempatan perabot dan

perlengkapan dalam ruangan dipertimbangkan dengan cermat agar mendukung kenyamanan dan kepraktisan penggunaan. Selain aspek estetika, penginapan syariah juga menonjolkan nilai-nilai syariah melalui desainnya. Tulisan-tulisan, nasyid yang diputar, dan keberadaan tempat ibadah di dalam maupun di luar kamar menjadi bagian integral dari pengalaman menginap. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesan menyeluruh yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah kepada tamu yang menginap.

Sedangkan penginapan non-syariah mengenai desain interior dan arsitektur penginapan non-syariah mengusung pendekatan minimalis yang menekankan kepraktisan dan efisiensi ruang. Desain yang sederhana dan fungsional diimbangi dengan penataan ruangan yang luas, terutama pada restoran dan meeting room. Tipe kamar yang berbeda ditempatkan pada lantai yang berbeda untuk memberikan variasi pilihan kepada tamu.

Berdasarkan data diatas, perencanaan ruangan pada penginapan syariah dan non-syariah memiliki dampak signifikan terhadap kenyamanan tamu. Penginapan syariah menekankan ke-estetikan lingkungan dengan menonjolkan nilai-nilai syariah melalui desain, tulisan-tulisan, nasyid, dan tempat ibadah. Di sisi lain, penginapan non-syariah menggunakan desain minimalis dengan penataan ruangan yang luas dan fungsional, serta menempatkan berbagai tipe kamar pada lantai yang berbeda. Dengan demikian, desain interior dan arsitektur yang sesuai dengan konsep penginapan masing-masing dapat memberikan kontribusi besar terhadap kenyamanan dan kesan positif tamu selama menginap.

### 3. Perlengkapan dan Perabot pada fasilitas yang disediakan di penginapan syariah dan non-syariah

Perlengkapan dan perabot merujuk pada barang-barang dan peralatan yang digunakan untuk melengkapi dan mendekorasi suatu ruangan. Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

Berdasarkan hasil penelitian, perencanaan ruangan pada penginapan syariah dan non-syariah mengungkap perbedaan pendekatan yang mencerminkan nilai-nilai dan konsep yang diusung oleh masing-masing jenis penginapan. Penginapan syariah menempatkan keestetikan dan suasana lingkungan sebagai prioritas utama, dengan fokus pada desain yang menciptakan kenyamanan dan keindahan. Lebih jauh, nilai-nilai syariah terintegrasi dalam elemen desain seperti tulisan-tulisan, nasyid, dan fasilitas ibadah, menghadirkan pengalaman menginap yang holistik dan sesuai dengan prinsip syariah. Adapun fasilitas fasilitas di dalam kamar yaitu, kasur, bantal, guling, selimut, televisi, AC, arah kiblat, al-qur'an, *tea and coffee maker*, cangkir, sofa, tissue, hanger, sandal hotel, WI-FI, stop kontak, air mineral, pricelist kamar dan juga aturan-aturan syariah. Kamar mandi ada air panas & dingin, handuk, cermin, sabun, shampoo dan sikat gigi. Serta fasilitas umum ada musholla, meeting room & resto, coffee shop, taman dan tempat parkir

Sedangkan, penginapan non-syariah mengusung desain minimalis yang menekankan efisiensi ruang dan kepraktisan. Penataan ruangan yang luas,

penempatan tipe kamar pada lantai yang berbeda, serta adanya fasilitas khusus seperti meeting room dan resto independen, mencerminkan upaya untuk memberikan pengalaman menginap yang terorganisir dan beragam. Penting untuk dicatat bahwa keduanya memiliki fokus pada kenyamanan tamu, tetapi pendekatan mereka berbeda. Adapun fasilitas yang disediakan pada penginapan non-syariah yaitu, di dalam kamar ada kasur, bantal, guling, selimut, teh kopi, *snack*, AC, televisi, WI-FI, sandal hotel, stop kontak dan lampu tidur. Kalau kamar mandi air panas dan dingin, handuk, sabun, sampo, hanger dan kaca. Fasilitas umumnya ada Meeting Room, Resto dan Tempat Parkir

Berdasarkan data diatas, penginapan syariah lebih menekankan pengalaman holistik yang sesuai dengan nilai-nilai tertentu, sementara penginapan non-syariah lebih menitikberatkan pada efisiensi ruang dan organisasi yang memudahkan akses bagi tamu.

### **C. Analisis Perbandingan Harga antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan.**

Menurut Kotler dan Armstrong, harga bukan hanya sejumlah uang yang ditagihkan penjual kepada pembeli, melainkan juga nilai yang mencakup aspek moneter dan non-moneter yang diperlukan untuk memperoleh suatu produk atau jasa. Nilai-nilai dan konsep yang ingin diusung oleh sebuah penginapan dalam perencanaan ruangan. Desain interior dan arsitektur yang disesuaikan dengan identitas penginapan dapat menciptakan pengalaman menginap yang lebih



bermakna dan konsisten dengan ekspektasi tamu. Menurut Kotler dan Armstrong, harga merupakan sejumlah value (uang) yang ditagihkan penjual kepada pembeli atas produk atau jasa yang digunakan. Dengan kata lain, harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan kepada penyedia jasa setelah mendapatkan utilitas dari produk atau jasa tersebut.<sup>140</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, penguasaan syariah, penetapan harga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kebijakan tamu dalam memilih tempat menginap. Informasi dari penguasaan syariah menunjukkan bahwa harga kamar disesuaikan dengan fasilitas yang disediakan, dengan perbedaan antara kelas pertama dan kedua, menekankan hubungan langsung antara nilai yang ditetapkan dan utilitas yang diperoleh tamu.

Pada sisi lain, penguasaan non-syariah juga mengakui bahwa harga memiliki dampak signifikan pada keputusan tamu. Penetapan harga berdasarkan tipe kamar, seperti family room, deluxe, dan standard, mencerminkan perbedaan dalam fasilitas, ukuran kamar, dan penempatan. Dengan adanya informasi bahwa ada penyesuaian harga untuk instansi tertentu, hal ini menunjukkan bahwa harga bukan hanya bersifat absolut, tetapi juga dapat bersifat relatif tergantung pada segmen pasar yang dilayani.

---

<sup>140</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Edisi Empat (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015), 290.



Berdasarkan data diatas, bahwa analisis dari kedua penginapan menunjukkan harga memiliki peran sentral dalam mempengaruhi kebijakan tamu dalam memilih tempat menginap. Perbedaan harga tercermin dari variasi fasilitas, ukuran kamar, dan penempatan yang ditawarkan oleh masing-masing penginapan. Oleh karena itu, strategi penetapan harga yang cermat dan sesuai dengan nilai yang diberikan kepada tamu dapat menjadi faktor penentu keberhasilan dalam industri penginapan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan perbedaan signifikan antara penginapan syariah dan non syariah di Kabupaten Pacitan dalam hal layanan, fasilitas dan harga. Penginapan syariah menetapkan identitasnya melalui prinsip-prinsip syariah dengan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam, sementara penginapan non-syariah fokus pada kenyamanan dan kepraktisan serta memberikan kebebasan kepada pengujung dalam menginap.

##### 1. Perbandingan Layanan

Layanan yang disediakan oleh penginapan syariah dan non-syariah di Kabupaten Pacitan menunjukkan perbedaan, penginapan syariah menawarkan layanan pada pemenuhan prinsip-prinsip syariah, seperti aturan mengenai dilarangnya laki-laki dan perempuan bukan mahram menginap dalam satu kamar, penyediaan fasilitas ibadah, dan tidak menyediakan fasilitas yang melanggar prinsip syariah. Sementara itu, penginapan non-syariah menawarkan layanan yang lebih universal dan tidak terikat oleh aturan-aturan syariah, dengan membebaskan siapa saja yang ingin menginap di penginapan tersebut.

##### 2. Perbandingan Fasilitas

Fasilitas yang disediakan oleh kedua jenis penginapan juga menunjukkan perbedaan, dimana penginapan syariah lebih mengedepankan fasilitas yang mendukung aktivitas ibadah seperti mushola, arah kiblat, al-quran dan makanan halal. Adanya tulisan arab di dalam penginapan, aturan syariah, nasyid sebagai penanda bahwa benar-benar penginapan syariah. Penginapan non-syariah, menawarkan fasilitas lebih beragam yang tidak selalu sesuai dengan prinsip syariah dengan membebaskan tamu membawa makanan atau minuman dari luar.

### 3. Perbandingan Harga

Harga yang ditawarkan oleh kedua jenis penginapan hampir sama, dengan jenis layanan dan fasilitas yang disediakan. Penginapan syariah mematok harga yang sedikit lebih tinggi karena penerapan standar syariah yang ketat dan fasilitas yang lebih memadai, yang menuntut biaya tambahan untuk pemenuhan kriteria tersebut. Sementara itu, penginapan non-syariah menawarkan variasi harga yang lebih luas, tergantung pada tingkat kemewahan dan fasilitas yang ditawarkan, tetapi ada pemberian diskon untuk instansi atau pemesanan dalam jumlah banyak.

## **B. SARAN**

### 1. Untuk Penginapan Syariah

Untuk penginapan syariah lebih meningkatkan promosi, pelayanan dan Meningkatkan promosi, nilai tambah layanan dan fasilitas syariah agar lebih banyak wisatawan muslim yang mencari akomodasi yang sesuai dengan nilai-

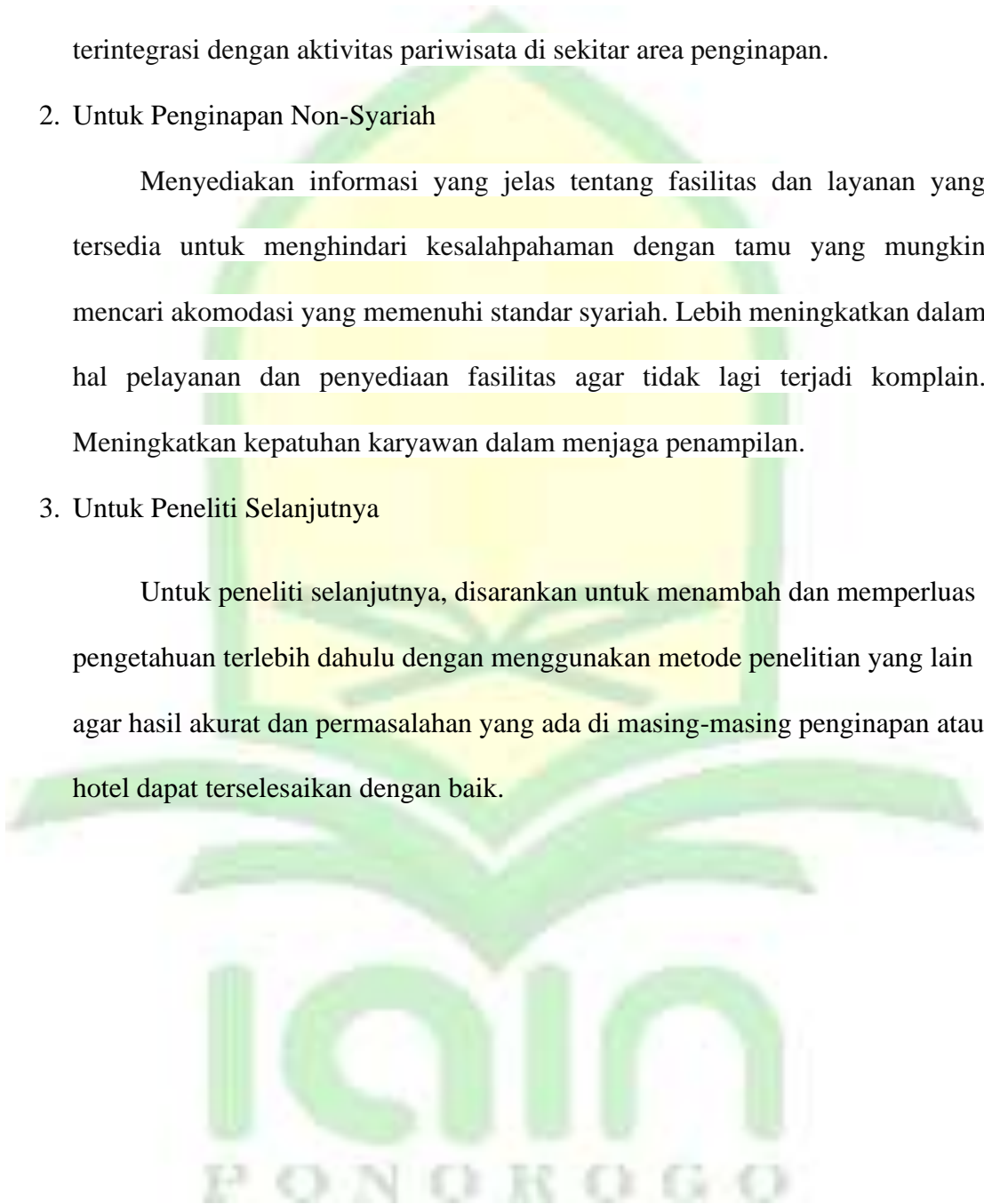
nilai mereka. Menjaga fasilitas, ibadah kualitas makanan halal yang disediakan untuk memastikan kepuasan tamu. Menawarkan paket wisata halal yang terintegrasi dengan aktivitas pariwisata di sekitar area penginapan.

## 2. Untuk Penginapan Non-Syariah

Menyediakan informasi yang jelas tentang fasilitas dan layanan yang tersedia untuk menghindari kesalahpahaman dengan tamu yang mungkin mencari akomodasi yang memenuhi standar syariah. Lebih meningkatkan dalam hal pelayanan dan penyediaan fasilitas agar tidak lagi terjadi komplain. Meningkatkan kepatuhan karyawan dalam menjaga penampilan.

## 3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah dan memperluas pengetahuan terlebih dahulu dengan menggunakan metode penelitian yang lain agar hasil akurat dan permasalahan yang ada di masing-masing penginapan atau hotel dapat terselesaikan dengan baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Muhammad Ma'ruf "Ber-Manajamen Basis Syariah," IT Journal Research and Development 4, no. 2 (2012): 1–410.
- Adikampana, I Made "Pariwisata Berbasis Masyarakat," Fakultas Pariwisata, 2017.
- Ahyar et al., Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Al-Qur'an.
- Amalia, Fachrudin Khaira. Dina Liviana Tarigan, Muhammad Faidhil Iman, "Analisis Rating dan Harga Kamar Hotel Bintang Lima di Indonesia (Analysis of Ratings and Room Rates for Five-Star Hotels In Indonesia)", Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen (Jakman), Vol.3 No.3, (Juni, 2022), 240.
- Antok, Wawancara, 22 Januari 2024.
- Arif, Wawancara, 6 Maret 2024.
- Azhari, Fathurrahman. "Qawaid Fiqhiyyah Muamalah", April, 2015.
- Baharuddin, A Zamakhsyari and Fahadil Amin Al Hasan. "Perkembangan Bisnis Hotel Syariah Di Indonesia (Studi Kasus Pengembangan Hotel Syariah Di Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat)," Jurnal Al-'Adl 11, no. 1, 2018: 33–52.
- Basalamah, Anwar. "Hadirnya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan Di Tanah Air," Binus Business Review 2, no. 2 (2011): 763.
- Dahnil, D. "Kegiatan Sertifikasi Halal MUI pada Hotel Grand Jamee Syariah pada Perlindungan Konsumen". Jurnal Ilmiah. Vol. 1, No. 2. 2021.
- Dayanti, Sabna. "Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Pelayanan Tamu pada Graha Badnur Hotel Syariah" Skripsi (Pekanbaru; Universitas Islam Riau, 2020) 1-105.
- Dewan Syariah, Nasional Mui, and Berdasarkan Prinsip Syariah, "Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.21/DSN-MUI/X/2001," no. 19 (2001).
- Dewasiri, N. J., Y. K.B. Weerakoon, and A. A. Azeez, "Mixed Methods in Finance Research: The Rationale and Research Designs," International Journal of Qualitative Methods 17, no. 1 (2018): 1–13.
- Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/2021-jumlah-hotel-berbintang-dan-akomodasi-di-jatim-sebanyak-3-851>, diakses pada 10 Juni 2023.
- Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, <https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/37719>, Diakses pada 27 Agustus 2023.



- Fahmi, Abu. HRD Syariah Teori dan Implementasi (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 12.
- Fauzi, Ahmad. Metodologi Penelitian, Suparyanto Dan Rosad (2015, 2022. Geografis, <https://pacitankab.go.id/geografis/#:~:text=Kabupaten%20Pacitan%20terletak%20di%20Pantai,Trenggalek%20menghadap%20ke%20Samudera%20Indonesia.,> diakses pada 7 Februari 2024.
- Ha, Rusdiana, H Moh Ali Ramdhani, and MT Guru Besar UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Penerbit CV Pustaka Setia Bandung, 2014, Buku Manajemen Operasi.pdf.
- Happy, Wawancara, 26 Februari 2024.
- Hardani Ahyar et al., Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, 2020.
- Hasan, A. Manajemen bisnis syaria'ah: kaya di dunia terhormat di akhirat. Pustaka Pelajar. (2009a).
- Hasan, Dony Burhan Noor. "Syariah Marketing," Jurnal Dinar: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam 1, no. 2 (2014): 1–17.
- Hengki, and Umrati. Wijaya, "Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan," Sekolah Tinggi Teologia Jaffray, no. August (2020): 8–10.
- I Gede, Wayan Jaya, Paramarta, and Putra Ariana, "Peran Undang – Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Dalam Perlindungan Dan Pelestarian Objek Wisata," Fakultas Hukum Universitas Udayana 2009, no. 3 (2009): 5.
- Ismayanti & Syaharuddin, "Analisis Pengelolaan Hotel AL-Badar Syariah di Kota Makasar", 5.
- Jaelani, Aan. "Halal Tourism Industry in Indonesia: Potential and Prospects," SSRN Electronic Journal, no. 76235: 2017.
- Jumlah Penduduk Hasil Sensus Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Pacitan, <https://pacitankab.bps.go.id/indicator/12/235/1/jumlah-penduduk-hasil-sensus-penduduk-menurut-kecamatan-di-kabupaten-pacitan.html>, diakses pada 7 Februari 2024.
- Janitra, M. R. Hotel Syariah Konsep dan Penerapan. Depok: Rajawali Pers. (2017a).
- Kamali, Mohammad Hashim "Tourism and the Ḥalāl Industry: A Global Sharī c Ah Perspective Shifting Patterns in International Tourism," Islam and Civilisational Renewal 3, No. 3 (2012): 73-456.
- Kamarudin, Lina Munirah. and Hairul Nizam Ismail, "Muslim Tourists ' Typology in Malaysia : Perspective and Challenges Muslim Tourist' Typology In Malaysia: Perspectives And Challenges Lina Munirah Binti Kamarudin and Hairul Nizam Ismail", November 2012 (2016).

- Kartika, Ayu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat Pada PT . Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan,” 2017, 15–35.
- Kemenpar, “Lampiran I Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Tentang Standar Usaha Hotel,” 1–60,
- Khoirul Fayasqi, “Penerapan Nilai-nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Namira Syariah Pekalongan,” Skripsi (Pekalongan: STAIN Pekalongan, 2016), 6.
- Komar, R. Hotel Management; Manajemen Hotel. 2016.
- Kotler Philip dan Gerry Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi kedua belas jilid 1, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2008).
- Majelis Ulama Indonesia, “Perlindungan Hak Kekayaan Intelektual (Fatwa Decision of the Indonesian Ulema Council Fatwa Commission Regarding Protection of Intellectual Property Rights), No. 1/MUNAS VII/MUI/5/2005 Tahun 200,” Majelis Ulama Indonesia, 2005, 71-462.
- Mardawani., "Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif " (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), No. 3, 46–59.
- Masykuroh, Ely dan Muhammad Harits. “Facility and Service Analysis Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan,” Journal of Economics, Law, and Humanities 1, no. 2 (2022): 35-117.
- Moekijat, “Buku Kamus Istilah Ekonomi,” Sistem Informasi Penjualan, 2000, 1-488.
- Mohamed Battour and Mohd Nazari Ismail, “Halal Tourism: Concepts, Practises, Challenges and Future,” Tourism Management Perspectives, No. 19, May 2020 (2016): 54-150.
- Mohd Yusof, Mohd Fadil Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, and Fakulti Keusahawanan dan Perniagaan, “Hotel Patuh Syariah (Syariah Compliant Hotels) Sebagai Produk Baru Industri Pelancongan Di Malaysia,” Prosiding PERKEM VI, JILID 2 (2011): 477–80.
- Muflihatul Bariroh, “Praktik Pengelolaan Prinsip Syariah di Hotel Andita Syariah Surabaya Berdasarkan Fatwa DSN-MUI NOMOR 108/DSN-MUI/X/2016 (Sharia Principles Management Practices at Andita Syariah Hotel Surabaya Based On DSN-MUI Fatwa Number 108/DSN-MUI/X/2016),” Qawānīn Journal of Economic Syaria Law 4, no. 1 (2020): 18–39.
- Mundzir, Moh. “Metode Penetapan Fatwa Majelis Ulama Indonesia (Analisis Penggunaan Qawaid Fiqhiyyah Sebagai Dalil Mandiri Dalam Fatwa),” The Indonesian Journal of Islamic Law and Civil Law 2, no. 1 (2021): 1–18.
- Nawar, Agus. Psikologi Pelayanan (Bandung: Alfabeta, 2012), 54.

- Novira, Lisa. "Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Serena Angrek Hotel Syariah Medan," Skripsi, 2022, 1-101.
- Nurchaya, and Suryadharma. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur."
- Parasuraman A., Valarie Zeithaml and Leonard Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" *Jurnal of Marketing* (Fall), 1985.
- Pradesyah, Riyan and Khairunnisa Khairunnisa, "Analisis Penerapan Fatwa MUI Wisata Halal (Studi Kasus Hotel Syariah Medan)," *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam* 10, no. 2 (2018):4- 334.
- Pratomo, Aditya and Agung Gita Subakti. "Analisis Konsep Hotel Syariah Pada Hotel Sofyan Jakarta Sebagai World's Best Family Friendly Hotel," *Jurnal Sains Terapan Pariwisata* 2, no. 3 (2017): 67-354.
- Pratomo, Aditya. "Analisis Konsep Hotel Syariah pada Hotel Sofyan sebagai World's Best Family Friendly Hotel", *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, Vol. 2, No. 3, (Oktober, 2017): 9.
- Ramadhanu, Briandika. "Penerapan Prinsip Syariah dalam Manajemen Hotel (Studi Komperatif pada G Hotel Syariah dan Hotel Bandara Syariah)" Skripsi (Lampung: UIN Raden Intang Lampung, 2018), 1-107.
- Ratnasari, Ririrn Tri. "Shariah Hotel Assessment Tool: Pengembangan Model Audit pada Hotel Syariah", (*Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga*, November 2016): 203-204.
- Risanti., Analisis Efisiensi Teknis Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Obyek Wisata Telaga Sarangan," Skripsi (Surakarta: UM Surakarta, 2018), 1–23.
- S Lukman dan Yutisa T.C, "Pengaturan Wisata Halal untuk Pembangunan Daerah: Transformasi Industri Halal di Era Disrupsi," *Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, Volume 9, Nomor 1, 2020, 1-19.
- Sambodo, Agus. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006), 2-3.
- Sofyan, Riyanto. "Prospek Bisnis Pariwisata Syariah" (Jakarta: Republika, 2012), 7.
- Solihin, Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, and Made Suardani, "Pengantar Hotel Dan Restoran," *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 2021, 1–109.
- Subakti, and Pratomo, "Analisis Konsep Hotel Syariah Pada Hotel Sofyan Jakarta Sebagai World's Best Family Friendly Hotel."
- Sudiantini, Dian. *Manajemen Strategi, Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, vol. 7, 2022.

- Sugeng, Rachmat and Edwin Basmar. “Konsep Dan Penerapan Hotel Syariah Pada Hotel Al-Badar Makassar,” *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (Manor)* 2, no. 1 (2020): 76–85.
- Sugiyono. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”, (Bandung: Alfabeta, 2019), 194-391.
- Sukoso; et al., “Ekosistem Industri Halal Indonesia,” 2020.
- Sulistyo, Heru. “Hubungan antara Kualitas dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen. (Studi pada Empat Industri Jasa di Semarang)”, *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 4, Desember 1999: 1-234.
- Suryadharma, Wayan Widya and I Ketut Nurcahya. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur,” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 4, no. 4 (2015): 930–42.
- Syariah, Mui, and Syariah, “Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.21/DSN-MUI/X/2001.”
- Tiket.com, <https://www.tiket.com/hotel/indonesia/sumilir-guest-house-508001659773445312>, Diakses pada 28 Agustus 2023.
- Traveloka, <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/area/pacitan-city-center-103328>, Diakses pada 28 Agustus 2023.
- Tjiptono Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV Andi Offset, (2008).
- Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran. Edisi Empat* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015).
- Tjiptono, Fandy. “Pemasaran Jasa”, (Malang: 2004).
- Trianasari. “*Buku Kantor Depan Hotel*” (Bali: Undiksha Press, 2019), 4-5.
- Umanailo, Hamdi et al., “Faizah Mastutie,” n.d.
- Wardani, Ary Kusuma. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Syariah Solo,” *Skripsi (UM Surakarta, 2016)* 1-12.
- Wibowo, Agung Edi. Wasiman, Frangky Silitonga. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Bintang Dua Di Kota Batam,” *Jurnal Cafeteria* 1, no. 2 (2020): 64–73.
- Widyarini Fakultas et al., “Pengelolaan Hotel Syariah Di Yogyakarta,” *Bisnis Islam* | 1, no. 1 (2013): 1–12.