

**STRATEGI PEMASARAN HOTEL SYARIAH DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH PENGUNJUNG DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN
MAQASID SYARIAH
(Studi Pada Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)**

OLEH :

**Putri Ayu Nabila
NIM : 1611130203**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2021 M / 1442 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini atas nama Putri Ayu Nabila NIM. 1611130203 dengan judul **“Strategi Pemasaran Hotel Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Dengan Menggunakan Pendekatan Maqasid Syariah (Studi Pada Hotel Syariah Depati Cupli kota Bengkulu)”**. Program Studi Ekonomi Syariah, Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 30 Juli 2021 M
Dzulhijjah 1442 H

Pembimbing I

Drs.M.Svakroni,M.Ag
NIP.195707061987031003

Pembimbing II

Nonie Afrianty, M.E
NIP.199304242018012002





**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax: (0736) 51171-Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Strategi Pemasaran Hotel Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung dengan Menggunakan Pendekatan Maqasid Syariah (Studi Pada Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu)”**, oleh Putri Ayu Nabila NIM. 1611130203, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 06 Agustus 2021 M / 27 Dzulhijjah 1442 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 31 Agustus 2021 M
22 Muharam 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag
NIP. 197705052007102002

Penguji I

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag
NIP. 197705052007102002

Sekretaris

Rizky Hariyadi, M.Acc
NIP. 19871126201903104

Penguji II

Herlina Yustati, MA, Ek
NIP. 198505222019032004

Mengetahui

Plt. Dekan,

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul **Strategi Pemasaran Hotel Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung dengan Menggunakan Pendekatan *Maqasid* Syariah (Studi Pada Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu)**. Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Bersedia skripsi ini diterbitkan di Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas nama saya dan dosen pembimbing skripsi saya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila bila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan berlaku.

Bengkulu, 31 Agustus 2021 M
Dzulhijjah 1442 H

Mahasiswa yang bersangkutan



Putri Ayu Nabila
Putri Ayu Nabila
NIM: 1611130203

ABSTRAK

STRATEGI PEMASARAN HOTEL SYARIAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN MAQASID SYARIAH (Studi Pada Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu)

Oleh
Putri Ayu Nabila
NIM: 1611130203

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung, serta mengetahui strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung dengan menggunakan pendekatan *maqasid syariah*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung diantaranya adalah: a) Keramahan karyawan melayani tamu, kecepatan karyawan dalam melayani tamu; b) Kelengkapan produk di penginapan Deputi Cupli Kota Bengkulu masih terbilang kurang atau belum optimal; c) Fasilitas hotel Syariah Deputi Cupli antara lain fasilitas kasur, selimut, bantal, kipas angin, kamar mandi, peralatan sholat dan air minum aqua gelas. Sedangkan tipe kamar yang harga Rp. 200.000,- kamar vip fasilitas: ruang kerja, kamar mandi, Ac, Tv, peralatan sholat, air mineral botol. Strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung dengan menggunakan pendekatan *maqasid syariah*, antara lain: a) *Hifdzs Ad-Din*, untuk menjalan sholat lima waktu; b) *Hifdzs An-Nafs*, untuk tidak membawa makanan dan minuman yang bertentangan dengan ajaran agama; c) *Hifdzs Al-'Aql*, untuk mendengarkan kepada pengunjung hotel lantunan ayat al-qur'an, ceramah singkat, dan juga lagu-lagu Islami 30 menit sebelum menjelang adzan dikumandangkan; d) *Hifdzs An-Nasl*, melarang pengunjung yang bukan muhrim untuk memesan satu kamar, persyaratan booking pengunjung memperlihatkan KTP dan buku nikah; e) *Hifdzs Al-Mal*, untuk mengantisipasi tindakan penipuan ataupun kriminal dengan melakukan seleksi melalui identifikasi diri berupa KTP, SIM, KK, ataupun juga NPWP.

Kata Kunci: Strategi, Pemasaran Hotel, Maqasid Syariah

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur ke hadirat Allah SWT. Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul ”Strategi Pemasaran Hotel Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung dengan Menggunakan Pendekatan *Maqasid* Syariah (Studi Pada Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu)”.

Penulis menyadari dan mengakui skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT semata. Karena itulah penulis mengharapkan adanya keritikan dan saran-saran perbaikan dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis hanya mampu berdo'a dan berharap semoga beliau-beliau yang telah berjasa selalu diberikan rahmat dan karunia oleh Allah SWT. Dengan segala kerendahan hati dan rasa sadar skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun izinkanlah penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun kepentingan lainnya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa motivasi, semangat dan lain sebagainya. Dengan demikian, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M,H (Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu)
2. Dr. Asnaini, MA (Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu)

3. Desi Isnaini, MA (Selaku Ketua Jurusan Ekonomi telah memberikan bimbingan, saran, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran)
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
5. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran para pembaca demi perbaikan karya-karya selanjutnya.

Bengkulu, Juli 2021 M
Dzulhijjah 1442 H
Penulis

Putri Ayu Nabila
NIM : 1611130203

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Metode Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Strategi Pemasaran	19
1. Pengertian Strategi	19
2. Pengertian Pemasaran	23
3. Indikator Strategi Pemasaran	24
B. Konsep <i>Maqashid</i> Syariah	27
1. Pengertian <i>Maqashid</i> Syariah	27
2. Tujuan <i>Maqashid</i> Syariah	36
3. Bagian <i>Maqashid</i> Syariah	37
4. Indikator <i>Maqashid</i> Syariah.....	39

C. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung.....	40
 BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Profil Hotel Deputi Cupli Kota Bengkulu.....	43
B. Visi dan Misi Hotel Syariah Deputi Cupli Kota Bengkulu .	44
C. Fasilitas Sarana Prasarana Hotel	44
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	46
B. Pembahasan	59
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
 DAFTAR PUSTAKA	 73
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan, dan minuman serta fasilitas jasa lainnya untuk para pengunjung yang datang ke berkunjung ke suatu daerah atau wilayah, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya membuat sebuah acara seperti pelatihan, rapat dan lainnya.¹

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan perhotelan, pelanggan merupakan sumber pemasukan utama. Semakin banyak pelanggan hotel, maka semakin besar pula pemasukan yang diperoleh. Sebaliknya, semakin sedikit pelanggan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih.

Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan dasar yang baik bagi

¹ Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*, (Jakarta: Alfabeta, 2011), h. 5

penggunaan jasa secara berlangganan, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, dan reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan serta laba yang diperoleh meningkat.

Pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan perusahaan dengan layanan yang mereka harapkan. Jika pengunjung merasa puas, maka pengunjung akan kembali menggunakan jasa perusahaan dan menjadi pelanggannya yang setia, serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi tersebut, yaitu mendapatkan pelanggan yang loyal yang sekaligus membantu mempromosikan perusahaan. Sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman yang mengecewakan tersebut kepada orang lain sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berakibat menurunnya jumlah pemakai jasa perusahaan.²

Promosi adalah merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian mereka menjadi senang lalu membeli produk tersebut. Adapun alat-alat yang dapat dipergunakan untuk mempromosikan suatu produk dapat dipilih beberapa cara

² Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi ...*, h. 6

yaitu iklan, promosi penjualan, publisitas, personal *selling* yang disebut buaran promosi.³

Promosi merupakan salah satu kegiatan pemasaran yang penting bagi perusahaan dalam upaya mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan serta meningkatkan kualitas penjualan untuk meningkatkan kegiatan pemasaran dalam hal memasarkan barang atau jasa dari suatu perusahaan. Promosi adalah segala bentuk komunikasi yang digunakan untuk menginformasikan (*to inform*), membujuk (*to persuade*), atau mengingatkan orang-orang tentang produk yang dihasilkan organisasi, individu, ataupun rumah tangga.⁴

Keberadaan suatu hotel sebenarnya tidak hanya dilihat dalam keterkaitannya dengan sektor pariwisata semata-mata, akan tetapi pada faktor eksistensi hotel lebih luas dari sekedar menjadi tempat menginap wisatawan. Saat ini hotel juga menjadi tempat diadakannya berbagai pertemuan berskala besar seperti seminar, lokakarya, diskusi panel dan sebagainya. Itu berarti ada hubungan erat antara promosi yang bertujuan memperkenalkan keunggulan-keunggulan hotel dan tingkat hunian kamar yang pada akhirnya berpengaruh pada tingkat pendapatan hotel dan kontribusinya bagi keuangan kota dan juga memberikan pengaruh yang cukup signifikan dalam menempatkan etika moral ketika berkunjung ke suatu tempat penginapan.

³ Danang Sunyato, *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 19

⁴ Bilson, Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 285

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya salah satunya adalah Hotel Syariah, kini juga perlahan mengalami peningkatan dan semakin diminati oleh para pengunjung dengan tujuan dan alasan yang berbeda dalam mengungkapkan mengapa memilih Hotel Syariah. Karena Indonesia adalah negara dimana populasi Islamnya sangat banyak, maka bisa adanya peluang dengan berdirinya Hotel Syariah yang memegang prinsip Islam.⁵

Berdasarkan hal di atas, maka Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bekerja sama dengan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia menyusun Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah yang mulai diundangkan sejak tanggal 17 Januari 2014.⁶

Hotel Syariah merupakan hotel yang dalam proses penyelenggaraannya selalu menggunakan prinsip-prinsip syariah. Di mana Hotel Syariah tersebut memenuhi kriteria mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan. Adapun Hotel Syariah Depati Cupli adalah merupakan salah satu hotel yang berada di Kota Bengkulu yang bernuansa syariah.

Berdasarkan hasil observasi sementara penulis melalui wawancara dengan salah satu staff di Hotel Cupli, diperoleh data bahwa, pemilik Hotel Syariah Depati Cupli bernama Depati Cupli Risma. Adapun berdirinya Hotel

⁵ Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Salemba: Jakarta, 2008), h. 34

⁶ Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

Depati Cupli pada tahun 2018 dengan latar belakang sebelumnya hanya rumah singgah untuk keluarga saja, dikarenakan pemilik dan keluarga menetap di Jakarta. Namun dengan perkembangan waktu dan melihat ada peluang penginapan di sekitar Pekan Sabtu yang terbilang kurang, maka di dirikanlah rumah singgah tersebut menjadi Hotel Syariah Depati Cupli. Adapun karyawan atau staff yang berkerja di Hotel Syariah Depati Cupli berjumlah 3-5 orang karyawan. Adapun Straegi pemasaran yang sudah Hotel Syariah Depati Cupli terapkan selama ini adalah dengan melakukan pemasangan spanduk dan iklan di radio-radio, selain itu juga memaksimalkan strategi lokasi yang strategis dekat dengan Bandara dan Wisma Haji. Selanjutnya Hotel Syariah Depati Cupli mulai membuat layannan dengan menggunakan prinsip Syariah adalah pada awal berdiri Hotel Syariah Depati Cupli belum menerapkan konsep syariah, namun pada tahun 2019 dengan adanya lokasi yang dekat dengan Asrama Haji, maka teretuslah untuk mendirikan layanan konsep syariah pada Hotel Syariah Depati Cupli tersebut. Adapun jumlah pengunjung di Hotel Syariah Depati Cupli perharinya hanya berkisar 2-3 orang saja, dan itu masih terbilang sangat kurang jika di bandingkan dengan hotel lain yang konvensional. Sehingga dengan latar belakang tersebut penulis merasa untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung.⁷

⁷ Observasi awal penulis pada 20 Mei 2020

Permasalahan yang ditemui saat ini hotel yang bernuansa syariah seharusnya secara di atas kertas dapat lebih unggul dibanding hotel yang bernuansa konvensional, karena notabene negara Indonesia terkhusus Kota Bengkulu mayoritas penduduknya adalah Muslim, jadi lebih jelas Hotel Syariah akan menawarkan konsep syar'i dari segi pelayanan, kebersihan, kelengkapan dan fasilitas. Namun Hotel Syariah Depati Cupli tidak demikian, jumlah pengunjung yang masih sangat kurang di bandingkan hotel konvensional yang di Kota Bengkulu. Padahal dari segi lokasi hotel Depati Cupli cukup diunggulkan karena jaraknya yang cukup dekat dengan bandara Fatmawati.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis ingin mengkaji ke dalam sebuah penelitian skripsi dengan judul “Strategi Pemasaran Hotel Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung dengan Menggunakan Pendekatan *Maqasid syariah* (Studi Pada Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung?
2. Bagaimana strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung dengan menggunakan pendekatan *maqasid syariah*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk mendeskripsikan strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung.
2. Untuk mengetahui strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung dengan menggunakan pendekatan *maqasid syariah*.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Memberikan masukan pengetahuan tentang bentuk strategi di bidang perhotelan.
 - b. Sebagai informasi awal tentang perhotelan dan semoga dapat di kembangkan penelitian ini lebih mendalam di masa mendatang.
2. Secara Praktis.
 - a. Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan sumbangsih pemikiran yang bisa bermanfaat bagi segenap elemen masyarakat.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi pemerintah, khususnya pemerintah Kota Bengkulu di bidang Perhotelan dalam peningkatan pengunjung di Kota Bengkulu

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Okto Widhiarsa. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis lima hipotesis, yang pertama pengaruh keandalan

terhadap kepuasan konsumen, kedua pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen, ketiga pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen, keempat pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen, dan kelima pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan secara random. Adapun hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kelima hipotesis dapat diterima, penelitian ini menghasilkan hubungan yang positif dan signifikan antara kelima variabel dengan kepuasan pelanggan di hotel Ciputra Semarang.⁸ Persamaan antara penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah terletak pada objeknya yakni sama-sama membahas tentang hotel, adapun perbedaannya adalah pada penelitian Okto berfokus untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, sedangkan pada penelitian ini mengkaji mengenai peningkatan jumlah pengunjung Hotel Syariah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Krisna Mahendraswara. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mempelajari variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati di hotel grand candi Semarang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling*. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki tingkat kepentingan yang paling tinggi adalah

⁸ Okto Widhiarsa, "*Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel*", Semarang: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi, 2011

variabel yang berada pada kuadran B, sedangkan variabel yang memiliki prioritas untuk ditingkatkan adalah variabel yang berada pada kuadran D.⁹ Persamaan antara penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas hotel sebagai objek penelitian, adapun perbedaannya adalah pada penelitian Krisna mengkaji mengenai hotel konvensional, dan mengukur pelayanan hotel, sedangkan pada penelitian ini mengkaji mengenai peningkatan jumlah pengunjung Hotel Syariah.

3. Penelitian Wenny Faroza, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi perusahaan dalam menjaga kualitas produksi lunch box dan harga barang perspektif ekonomi islam. Untuk mengetahui jenis dan pendekatan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Adapun teknik metode penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif analisis. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Strategi PT Majapura Bobotsari Purbalingga dalam menjaga kualitas produksi lunch box Strategi PT Majapura Bobotsari dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan yaitu strategi *Product Life Cycle* (siklus kehidupan produk).¹⁰

Persamaan antara penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas tentang Hotel Syariah, adapun perbedaannya adalah pada penelitian Wenny mengkaji mengenai penerapan prinsip syariah dalam pengelolaan, pelayanan dan produk

⁹ Krisna Mahendraswara, “*Studi Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Candi Semarang*”, Semarang : Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi, 2011

¹⁰Wenny Faroza, “*Penerapan Prinsip Syariah Dalam Pengelolaan, Pelayanan Dan Produk Syariah Pada Hotel Pandawa Syariah*”, Purwokerto: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2016

syariah, sedangkan pada penelitian ini mengkaji mengenai peningkatan jumlah pengunjung Hotel Syariah dengan menggunakan maqashid syariah.

4. Jurnal ilmiah yang di tulis oleh Azidni Rofiqo, tujuan dari penelitian ini adalah melihat manajemen bisnis syariah (Syariah Hotel Solo) dengan pendekatan *maqashid syariah*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan *maqashid syariah*. Analisis yang digunakan adalah deskriptif analisis. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Syariah Hotel telah melaksanakan *maqashid syariah* dengan ditunjukkan kegiatan-kegiatan beserta manajemen yang sesuai dengan *maqashid*. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya menggunakan *maqashid syariah* secara deskriptif.¹¹ Persamaan penelitian adalah sama-sama mengkaji tentang Hotel Syariah sebagai objek penelitian, selain itu sama-sama menggunakan metode maqashid syariah. Adapun perbedaannya adalah pada penelitian Azidni Rofiqo berfokus mengenai manajemen pemasaran hotel melalui pendekatan maqashid syariah, sedangkan pada penelitian ini mengkaji mengenai peningkatan jumlah pengunjung Hotel Syariah dengan menggunakan metode maqashid syariah.
5. Jurnal ilmiah yang di tulis oleh Zakiah. Penelitian ini mengkaji mengenai Malaysia telah mengalami pertumbuhan dipercepat dalam hotel dan industri turisme nya sejak 2007 dan akan mungkin jadinya salah satu dari tujuan wisatawan puncak di (dalam) dekade yang berikutnya itu. Ini bisa

¹¹ Azidni Rofiqo, "Manajemen Pemasaran Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqashid Syariah". *Jurnal Ilmiah Al-Intaj Vol.5 No.2* (2019)

hanya menunjukkan bahwa industri turisme dan hotel itu memberi prospek terang/cerdas dalam kaitan dengan pertumbuhan ekonomi. Di tahun terakhir, itu telah pula diamati bahwa ada suatu bertumbuh minat akan konsep keramahtamahan dan turisme baru disebut Turisme Islam' atau Orang Islam Hotel Ramah yang adalah serupa kepada konsep halal makanan yang telah dikenali banyak negara-negara yang mencakup mereka yang timur tengah. Mengenai ini literatur juga mempertunjukkan yang pernah sejak September 11 tragedi, banyaknya wisatawan dari timur tengah ke UK dan AS telah jatuh secara drastis, dengan begitu bergeser mereka ke Negara-Negara Orang Islam seperti Malaysia. Bagian ini adalah penting dalam rangka menguji apakah komponen yang dibentuk/mapan yang industri hotel serentak diterima dan dilatih/dipraktekkan hari ini adalah sejalan dengan Syariah ini Prinsip. Penemuan mengungkapkan yang tertentu itu bagian dari komponen keramahtamahan.¹²

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (sebagaimana yang dikutip oleh Moleong), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sementara itu, Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah

¹² Zakiah, "Hotel Industry: An Appraisal From The Maq_Sid Al Shari'yyah (Objectives Of The Shariah) Perspective", *Journal of Business and Management Studies* Vol 1 No. 2 (2014)

tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.¹³

Penulis menggunakan metode kualitatif sebab (1) lebih mudah mengadakan penyesuaian dengan kenyataan yang berdimensi ganda, (2) lebih mudah menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan subyek penelitian, (3) memiliki kepekaan dan daya penyesuaian diri dengan banyak pengaruh yang timbul dari pola-pola nilai yang dihadapi.¹⁴

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan Latar Alamiah, dengan tujuan menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada, berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.¹⁵

3. Waktu dan Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah Hotel Syariah Depati Cupli yang beralamat di Kelurahan Pekan Sabtu Kecamatan Selebar Kota Bengkulu. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada tahun pelajaran 2020/2021, setelah Surat Izin Penelitian di terbitkan oleh pihak fakultas.

¹³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 3

¹⁴ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Cet Ke-4, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 41

¹⁵ Dja'man Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 25

4. Subjek/Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memberikan kontribusi berupa komentar-komentar dalam suatu penelitian. Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Terdapat kriteria-kriteria untuk menentukan informan penelitian yang dikatakan oleh para ahli.¹⁶

Pemilihan informan diambil dari teknik *Purposive Sampling*, *sampling purposive* dilakukan dengan mengambil orang-orang yang terpilih menurut spesifik yang dimiliki oleh sampel itu.

Purposive Sampling yaitu menentukan informan dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang-orang yang ahli makanan atau penelitian, tentang kondisi politik di suatu daerah maka sampel sumber datanya adalah orang-orang yang ahli politik. Sampel ini cocok digunakan untuk penelitian kualitatif.¹⁷

Purposive Sampling adalah sampel yang dipilih dengan cermat hingga relevan dengan desain penelitian. Informan yang dipilih dengan teknik *Purposive Sampling* didasarkan atas pertimbangan :

¹⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif ...*, h. 165

¹⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif ...*, h. 166

- a) Informan berdomisili di Kota Bengkulu
- b) Informan adalah karyawan atau staff yang dapat memberikan informasi mengenai subjek penelitian.
- c) Adanya kesediaan informan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.

Sehingga dengan penjelasan di atas, maka jumlah informan seluruhnya adalah 10 orang informan, yang terdiri dari: 2 informan manajer hotel, 4 orang staff atau karyawan hotel, dan 4 informan dari pengunjung hotel.

5. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Data Primer

Pada penelitian ini data primer diperoleh melalui pedoman observasi Strategi Pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung. Maka yang menjadi informan sumber data primer dalam penelitian ini adalah staff atau karyawan Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu yang berjumlah 5 orang informan dan pengunjung yang sedang menginap di Hotel Syariah Depati Cupli sebanyak 5 informan.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sifatnya pendukung data primer berkaitan dengan pemasaran syariah berbasis media sosial dalam meningkatkan pendapatan dan daya jual produk. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data pendukung yang

diperoleh dari sumber-sumber seperti jurnal, profil desa, majalah, dan internet yang yang mendukung data hal penelitian.

b. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan beberapa metode yang lazim digunakan dalam berbagai penelitian ilmiah, yaitu *library research* dan *field research* (*penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan*). Untuk mempermudah dalam melaksanakan studi lapangan, penulis menggunakan beberapa metode untuk memperoleh data-data yang diperlukan, yaitu:

1) Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang situasi dan kondisi umum tempat penelitian. Metode ini juga digunakan untuk mengetahui sarana dan prasarana yang ada, letak geografis. Misalnya menyangkut jumlah penduduk, jumlah anak tidak bersekolah dan sebagainya.

2) Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, dan sebagainya.¹⁸

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 206

Metode ini dipergunakan untuk merekam proses penelitian, dokumentasi hasil penelitian yang berupa recording ataupun foto.

3) Wawancara (*Interview*)

Interview disebut juga metode wawancara, yaitu pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Metode wawancara menghendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan subyek (*responden*). Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan Strategi Pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna (*meaning*).¹⁹

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia baik dari hasil wawancara, pengamatan, maupun dari hasil dokumentasi. Data yang dioperoleh tersebut tentunya banyak sekali.

Setelah dibaca, dipelajari dan ditelaah kemudian langkah selanjutnya ialah dengan mengadakan reduksi data dengan cara membuat abstraksi

¹⁹ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1998), 104

yaitu membuat rangkuman inti dari proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Langkah selanjutnya adalah menyusunnya dalam satuan-satuan. Satuan-satuan itu dilakukan sambil membuat koding. Adapun data-data yang diperoleh dari angket selanjutnya diolah dengan cara ditabulasi dan diprosentasekan. Setelah itu di-cross-check dengan data-data lain yang diperoleh dari observasi maupun interview. Tahap akhir dari analisis data ini adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data.

Sejalan dengan pendapat Moleong, Miller dan Huberman sebagaimana yang dikutip oleh Heribertus B. Sutopo menyebutkan, bahwa untuk menganalisis data yang bersifat deskriptif kualitatif digunakan analisis interaktif yang terdiri dari 3 komponen, yaitu (1) reduksi data, (2) sajian data, dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi, yang digambarkan dalam suatu proses siklus. Untuk membuat kesimpulan, penulis menggunakan metode induktif, yaitu suatu pengambilan keputusan dengan menggunakan pola pikir yang berangkat dari fakta-fakta yang sifatnya khusus kemudian digeneralisasikan kepada hal-hal yang bersifat umum. Dalam metode induktif ini, orang mencari ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu dari berbagai fenomena kemudian menarik kesimpulan bahwa ciri-ciri atau sifat-sifat itu terdapat pada jenis fenomena.

Dalam hal ini penjabaran tahapan analisis kualitatif dapat dijabarkan sebagai berikut :

a) Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum data-data yang sudah didapatkan oleh peneliti, memilih hal-hal pokok yang difokuskan bagian-bagian yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data.

b) Penyajian Data

Setelah data direduksi maka selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Dengan tujuan akan memudahkan bagi penulis untuk memahami apa yang telah terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c) Verifikasi

Langka ketiga merupakan verifikasi data. Dalam verifikasi data ini terdapat kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apa bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang sesuai dengan apa yang ditulis oleh peneliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Strategi Pemasaran

1. Pengertian Strategi

Strategi dakwah adalah perencanaan yang berisi rangkaian kegiatan yang didesain untuk mencapai tujuan dakwah tertentu. Ada dua hal yang perlu di perhaikan dalam hal ini yaitu: ²⁰

- a) Strategi merupakan rencana atau tindakan (rangkaiian kegiatan dakwah) termasuk menggunakan metode dan pemanfaatan berbagai sumber daya atau kekuatan. Dengan demikian, strategi merupakan proses penyusunan rencana kerja, belum sampai pada tindakan.
- b) Strategi disusun untuk mencapai tujuan tertentu. Artinya, arah dari semua keputusan penyusunan strategi adalah pencapaian tujuan. Oleh sebab itu, sebelum menentukan strategi, perlu dirumuskan tujuan yang jelas serta dapat diukur keberhasilannya.

Strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus kepada tujuan jangka panjang organisasi disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Adapun defenisi strategi menurut beberapa ahli ialah:

- a) Gerry Johnson dan Kevan Scholes mendefenisikan strategi sebagai arah dan cakupan jangka panjang organisasi untuk mendapatkan keunggulan melalui konfigurasi sumber daya alam dan lingkungan

²⁰ Wina Sanjaya, *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), h. 124

yang berubah untuk mencapai kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pihak yang berkepentingan.²¹

- b) Strategi sebagai seperangkat keputusan dan tindakan yang menghasilkan formulasi dan implementasi dari rencana yang didesain untuk mencapai tujuan.²²
- c) W.F. Glueck dan L.R. Jauch mendefinisikan strategi sebagai rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.²³

Pada awalnya konsep strategi (*strategy*) didefinisikan sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan (*ways to achieve end*). Konsep generik ini terutama sesuai perkembangan awal penggunaan strategi yang digunakan di dalam dunia militer. Strategi dalam dunia militer adalah berbagai cara yang digunakan oleh panglima perang untuk mengalahkan musuh dalam suatu peperangan (*war*). Sedangkan cara yang digunakan oleh pasukan untuk memenangkan pertempuran (*battle*) disebut taktik.²⁴

Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani *strategos* atau *strategus* dengan kata jamak strategi. *Strategos* berarti jenderal tetapi dalam bahasa Yunani kuno sering disebut sebagai perwira negara dengan fungsi yang

²¹ Moh. Ali Aziz, *Ilmu Dakwah Rev. Ed. Cet. II*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 6

²² Moh. Ali Aziz, *Ilmu Dakwah ...*, h. 6

²³ Hari Mukti Kridalaksana, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Nusa Indah, 1981), h.173

²⁴ Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, (Bandung: Erlangga, 2012), h. 24

luas. Strategi adalah arah atau jalan yang akan ditempuh organisasi dalam rangka menjalankan misinya untuk menuju pencapaian misi.²⁵

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) strategi ilmu dan seni menggunakan sumber daya untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang maupun damai.

Pengertian strategi menurut W.F Glueck, artinya bahwa strategi adalah rencana yang disatukan menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan tujuan utama perusahaan dapat dicapai untuk pelaksanaan yang tepat oleh perusahaan.²⁶

Menurut Porter mengkaitkan strategi dengan upaya organisasi untuk mencapai keunggulan beraing, bahkan dikatakan bahwa strategi adalah alat penting dalam rangka mencapai keunggulan bersaing. Hal tersebut sejalan dengan tujuan strategi yaitu untuk mempertahankan atau mencapai suatu posisi keunggulan dibandingkan dengan pihak pesaing.²⁷

Menurut Jauch & Glueck mengemukakan bahwa strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan strategi organisasi dengan tantangan lingkungan dan rancangan untuk memastikan bahwa tujuan utama organisasi.²⁸

²⁵ Setiawan Hari purnomo dan Zuelkifli Mnsyah, *Manajemen Strategi*, (Jakarta: LLP EE, 2013), h. 8

²⁶ Iwan Purnomo, *Manajemen strategi*, (Bandung: CV Yrmh Widya, 2012), h. 78

²⁷ Akdom, *Strategi Manajemen For Educational Management*, (Bandung: Alfabeta, 2004), h. 15

²⁸ Akdom, *Strategi Manajemen ...*, h.13

Learned et al, Fready Rangkuty, mengemukakan bahwa strategi adalah alat untuk menciptakan keunggulan bersaing. Dengan demikian salah satu focus strategi adalah memutuskan apakah bisnis tersebut harus ada atau tidak ada.

Strategi adalah rencana permainan untuk mencapainya. Setiap bisnis harus merancang strategi untuk mencapai tujuannya, yang terdiri atas strategi pemasaran, strategi teknologi, dan strategi penetapan sumber yang cocok. Walaupun banyak macam strategi yang tersedia, Michael porter telah merangkumkannya menjadi tiga jenis umum yang memberikan awal yang bagus untuk pemikiran strategi, yaitu sebagai berikut.

- a) Keunggulan biaya secara keseluruhan : unit bisnis bekerja keras untuk mencapai biaya produksi dan distribusi yang terendah, sehingga harganya menjadi lebih rendah daripada pesaing dan mendapatkan pangsa pasar yang besar.
- b) Diferensiasi : unit bisnis berkonsentrasi untuk mencapai kinerja yang terbaik dalam memberikan manfaat bagi pelanggan yang dinilai penting oleh sebagian besar pasar.
- c) Fokus : unit bisnis memfokuskan diri pada suatu atau lebih segmen pasar yang sempit dari pada mengejar pasar yang lebih besar.

2. Pengertian Pemasaran

Istilah pemasaran muncul pertama kali sejak kemunculan istilah barter. Proses pemasaran dimulai sebelum barang-barang diproduksi dan tidak berakhir dengan penjualan.²⁹

Menurut kotler, *marketing* (pemasaran) adalah suatu proses sosial dan manajemen yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran (*exchange*).³⁰

Dari definisi kotler, dapat disimpulkan bahwa “ konsep inti pemasaran “ adalah sebagai berikut.

Need, Wants, dan Demand

- a) *Needs*, (kebutuhan) adalah segala sesuatu yang ingin dipenuhi yang berasal dari dalam diri manusia.
- b) *Wants* (keinginan) adalah segala kebutuhan yang dijadikan referensi bagi konsumen, mengapa dia menjadi referensi ? karena produk tersebut merupakan produk yang bersifat substitution atau produk yang memiliki padanan produk pengganti.³¹
- c) *Demand* (permintaan) adalah keinginan akan produk spesifik yang didukung oleh kemampuan dan kesediaan untuk membelinya. Jadi, sebelum seorang produsen memproduksi dan memasarkan produknya,

²⁹Herry Susanto dan Khaerul Umum, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 37

³⁰ Kotler, Philip & Amstrong G, “Principle of Marketing,” *Journal Prentice Hall New Jersey*, Vol 13, No. 1, (Oktober, 2004), h. 20

³¹Soemanegara, *Strategi Marketing Communication*, (Bandung: Alfabeta. Cet ke-2. 2008), h. 78

dia harus meriset, apakah ada demand terhadap suatu produk secara kuantitatif.³²

Ahli pemasaran dunia Kotler mendefinisikan pemasaran ada dua sudut pandang. Ada definisi secara manajerial. Definisi sosial adalah :

“Pemasaran adalah suatu proses sosial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, dan pertukaran produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain”.

Dalam perspektif manajerial :

“pemasaran sering digambarkan sebagai seni menjual produk “. Berarti, pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.³³

3. Indikator Strategi Pemasaran

Indikator-indikator strategi pemasaran antara lain: pelayanan, kelengkapan produk, dan fasilitas. Definisi dari ketiga faktor tersebut ialah sebagai berikut :³⁴

a. Pelayanan

Menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak terhadap pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Selain itu, Kotler menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan yang terdiri dari :

³²Ade Priangani, “Memperkuat Manajemen Pemasaran Dalam Konteks Persaingan Global”, Jurnal Kebangsaan, Vol 2 No.4,(Juli 2013), h. 5

³³Daryanto, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2012), h. 1

³⁴Gugup Kismono, *Bisnis Pengantar*, (Yogyakarta: BPFE, 2001), h. 326

- (1) Tidak berwujud *Intangibility*, yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dan dicium sebelum ada transaksi. Artinya, pembeli tidak dapat mengetahui secara pasti hasil sebuah pelayanan sebelum pelayanan tersebut dikonsumsi.
- (2) Tidak dapat dipisahkan *Inseparability*, maksudnya dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, konsumen turut serta menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, maka pemberi pelayanan akan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli.
- (3) Berubah-ubah dan bervariasi *Variability*, jasa beragam selalu mengalami perubahan sehingga tidak selalu sama kualitasnya,
- (4) *Perishability* cepat hilang, tidak tahan lama, jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

b. Kelengkapan Produk

Dalam suatu hubungan produk terhadap pengambilan keputusan konsumen dalam melakukan pembelian atau pembelian dengan melihat kelengkapan produk yang terdapat didalam perusahaan, dimana produk menurut Kismono menyatakan bahwa produk dalam istilah pemasaran marketing adalah bentuk fisik barang yang di

tawarkan dengan seperangkat citra image dan jasa service yang di gunakan untuk memuaskan kebutuhan konsumen.³⁵

Jadi produk merupakan segala sesuatu yang dapat di tawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasar yang bersangkutan. Produk dibeli oleh konsumen karena dapat memenuhi kebutuhan tertentu atau memberi manfaat tertentu. Karakteristik produk tidak hanya meliputi aspek fisik produk tangible features, tetapi juga aspek non fisik intangible features seperti citra dan jasa yang dapat dilihat. Universitas Sumatera Utara Dalam hal ini, kelengkapan produk dapat dilihat dari kategori produk yang tersedia disuatu perusahaan retail, dimana pemasar membagi produk berdasarkan proses pembelian dan penggunaannya.

c. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan. Pusat perbelanjaan beserta segala yang terdapat didalamnya dapat dikategorikan sebagai fasilitas sosial, yaitu fasilitas yang disediakan oleh pemerintah atau pihak swasta yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum.³⁶

³⁵ Philip Kotler dan Kevin Lne Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 83

³⁶ Ade Priangani, *Memperkuat Manajemen Pemasaran Dalam Konteks Persaingan Global*”, (Jurnal Kebangsaan, Vol 2 No.4,(Juli 2013), h. 5

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat penulis pahami bahwa indikator dari strategi pemasaran di pengaruhi oleh 3 hal, yakni: pelayanan, kualitas produk, dan fasilitas.

B. Konsep Maqashid Syariah

1. Pengertian Maqashid Syari`ah

Maqashid syariah berasal dari bahasa arab yang terdiri dari dua kata, yaitu مقاصد *Maqashid* شريعة. مقاصد adalah bentuk jama' dari مقصد, masdar mimi yang terambil dari kata قصد. Secara bahasa قصد memiliki beberapa makna yaitu: اعتماد; berpegang teguh, الام; condong, واتيان الشيء; mendatangi sesuatu, dan التوجه; menuju.³⁷ Dalam al- Quran, terdapat beberapa makna dari *maqashid*, di antaranya:³⁸

- a. Berpegang teguh, focus, istiqamah dalam satu jalan, sebagaimana firman Allah surat An-Nahl ayat 9

وَعَلَى اللَّهِ قَصْدُ السَّبِيلِ وَمِنْهَا جَائِرٌ

Artinya: dan hak bagi Allah (menerangkan) jalan yang lurus, dan di antara jalan-jalan ada yang bengkok.

- b. Sederhana, tidak berlebihan. seperti yang terdapat dalam surat luqman ayat 19:

وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ

Artinya: dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu.

- c. Dekat, seperti yang terdapat dalam surat al-Taubah ayat 12

³⁷ Amir Syarifuddin, *Usul Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 1

³⁸ Nuruddin bin Mukhtar al- Khadimy, *Ilmu al- Maqashid al- Syariah*, (Maktabah al- 'Abikan: 2001 M/1421H), h. 13

لَوْ كَانَ عَرَضًا قَرِيبًا وَسَفَرًا قَاصِدًا لَاتَّبَعُوكَ وَلَكِنْ بَعُدَتْ عَلَيْهِمُ الشُّقَّةُ
 وَسَيَحْلِفُونَ بِاللَّهِ لَوِ اسْتَطَعْنَا لَخَرَجْنَا مَعَكُمْ يُهْلِكُونَ أَنْفُسَهُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ إِنَّهُمْ
 لَكَاذِبُونَ ﴿٤٧﴾

Artinya: kalau yang kamu serukan kepada mereka itu Keuntungan yang mudah diperoleh dan perjalanan yang tidak seberapa jauh, pastilah mereka mengikutimu, tetapi tempat yang dituju itu Amat jauh terasa oleh mereka. mereka akan bersumpah dengan (nama) Allah: "Jikalau Kami sanggup tentulah Kami berangkat bersama-samamu." mereka membinasakan diri mereka sendiri dan Allah mengetahui bahwa Sesungguhnya mereka benar-benar orang-orang yang berdusta.

Sedangkan syariah secara bahasa berarti *المواضع تحدد الي الماء*.³⁹

artinya jalan menuju sumber air, jalan menuju sumber air dapat juga diartikan berjala menuju sumber kehidupan. Menurut istilah, syariah dikekmukakan oleh beberapa ulama dalam ungkapan yang berbeda, namun memiliki kesamaan dalam tujuan.

Maka dari itu para ulama mengemukakan beberapa definisi, yaitu:

a) Mana' Qattan:

الشريعة هي ما شرعه الله لعباده من العقائد والعبادات والخلاق والمعاملات ونظم الحياة⁴⁰
 Artinya: syariah adalah apa yang disyariatkan oleh Allah kepada hamba-Nya yang terdiri dari akidah, ibadah, akhlak, muamalah dan aturan kehidupan.

b) Mahmud Syaltut:

الشريعة هي النظم التي شرعها الله او شرع اصولها لياخذ النساء بها نفسه في علاقته بربه,
 وعلاقته باخيه المسلم, وعلاقته باخيه الانسان, وعلاقته بالكون, وعلاقته بالحياة.

Artinya: syariah adalah aturan yang disyariatkan atau yang ditasyri'kan ashalnya supaya supaya manusia mengambil untuk dirinya dalam hubungan dengan tuhan, saudaranya yang muslim, manusia dan lingkungannya dan dengan kehidupan secara umum.

³⁹ Amir Syarifuddin, *Usul Fiqh ...*, h. 1

⁴⁰ Jasser Audah, *Maqashid Untuk Pemula*, Terj : `Ali Abdelmom `im, (Yogyakarta : SUKA-Press, 2013), h. 6

Dari beberapa definisi di atas tampak bahwa syariah tidak hanya berhubungan dengan persoalan hukum saja, melainkan dalam syari'ah juga termasuk di dalamnya persoalan akidah yang berhubungan dengan keyakinan atau keimanan manusia. Prof Amir Syarifuddin mendefinisikan bahwa syariah yaitu segala titah Allah yang berhubungan dengan perilaku mukallaf di luar yang mengenai akhlak.⁴¹

Istilah *maqashid syari'ah* adalah bentuk jamak dari kata bahasa Arab "*maqashid*" yang artinya "*al-Ghayah*" yang menunjuk kepada tujuan, sasaran, hal yang diminati, dan tujuan akhir. Istilah ini dapat disamakan dengan istilah "*ends*" dalam bahasa Inggris, "*telos*" dalam bahasa Yunani, "*finalite*" dalam bahasa Prancis, atau "*Zweck*" dalam bahasa Jerman.⁴²

Dengan demikian secara bahasa *maqashid syari'ah* yaitu tujuan syari'at. Karena itu, yang menjadi bahasan utama di dalamnya adalah masalah *hikmat* dan *illat* ditetapkannya suatu hukum. Kajian tentang tujuan ditetapkannya suatu hukum Islam merupakan pembahasan yang menarik dalam bidang ushul fiqh. Istilah yang disebut terakhir melibatkan pertanyaan-pertanyaan kritis tentang tujuan ditetapkan suatu hukum.

Para ahli hukum Islam pada masa awal dan pertengahan Islam telah melakukan kajian terhadap filsafat hukum Islam. Fokus pembahasan mereka adalah memahami ada tidaknya tujuan Allah dalam

⁴¹ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 1

⁴²Jasser Audah, *Maqashid untuk Pemula*, Terj : `Ali Abdelmom `im, (Yogyakarta : SUKA-Press, 2013), h. 6

penetapan hukum Islam. Upaya mereka memahami tujuan hukum tersebut berawal dari teks (nash) al-Qur`an maupun sunnah, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Pendekatan teks secara langsung adalah adalah menggali illat (alasan penetapan hukum) dibalik setiap perintah dan larangan, kaidah yang terkenal adalah⁴³

الحكم يدور مع العلة⁴⁴

“Hukum beredar mengikuti illahnya”.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa ada atau tidak adanya suatu hukum tergantung kepada illatnya. Karena eksistensi suatu hukum melihat kepada illat yang dikandungnya. Sedangkan kajian *maqashid syari`ah* melalui pendekatan teks secara tidak langsung adalah melakukan dengan cara *istiqara` ma`nawi* (metode induksi) terhadap keseluruhan teks al-Qur`an maupun sunnah untuk menemukan tujuan Allah dalam penetapan hukum Islam. Berdasarkan metode induksi ini disimpulkan bahwa tujuan hukum Islam adalah kemaslahatan. Kaidah yang populer adalah⁴⁵

حيثما وجدت المصلحة فثم شرع الله

“Dimana saja terdapat kemaslahatan disana terdapat hukum Allah”.

Tokoh yang melakukan kajian model ini adalah Abu Ishaq al-Syatibi (w. 790 H/1388 M). Dapat dipahami bahwa dalam melakukan kajian filsafat hukum Islam seorang mujtahid dapat melakukan kajian dengan dua pendekatan. Pendekatan kebahasaan (*harfiyah*) dan pendekatan *maqashid syari`ah*. Perbandingan antara pendekatan

⁴³Imam Anas Muslih, *Arah Baru Pemikiran Filsafat Hukum Islam*, (Jurnal Hukum Islam Vol, 7, No. 2, September 2013), h. 157

⁴⁴Abdul Wahab Khallaf, *Ilmu Ushul Fiqh*, (Jakarta: Media Persada), h. 27

⁴⁵Imam Anas Muslih, *Arah Baru Pemikiran Filsafat ...*, h. 158

kebahasaan (*harfiyah*) dan pendekatan *Maqashid syari`ah* dalam rangka pengembangan hukum Islam. pendekatan kebahasaan (*harfiyah*) lebih memperhatikan teks sehingga pengembangan hukum Islam lebih kaku dan terpaku dengan teks-teks keagamaan yang pada akhirnya hukum Islam akan kehilangan jiwa fleksibelitasnya dan kehilangan konteks. Sedangkan salah satu bentuk kelebihan dengan menggunakan pendekatan *maqashid syari`ah*, seorang mujtahid dapat menghasilkan hukum Islam yang bersifat kontekstual dan memiliki fleksibilitas yang tinggi dan sesuai dengan kebutuhan umat.

Al-Ghazali dengan teori ushul fiqhnyasudah mulai mengupayakan bagaimana agar hukum Islam selalu dapat tampil secara kontekstual.⁴⁶ Menurut Jasser Audah sebagaimana yang disebutkan dalam bukunya *Maqashid untuk Pemula*, bahwa Al-Ghazali mengajak agar mengambil pelajaran dari sejarah Islam yang berusia 14 abad, sehingga beliau memasukkan “keadilan dan kebebasan” ke dalam *maqashid* pada tingkat keniscayaan. Sumbangan al-Ghazali dalam pengetahuan *maqashid* adalah kritiknya terhadap kecendrungan harfiah yang dimiliki oleh besar ulama kini. Al-Ghazali memiliki sejumlah pendapat yang reformis dalam ranah hak asasi manusia dan hak perempuan, dimana pendapat-pendapat itu, jika dikaji dengan seksama, akan tampak

⁴⁶Ahmad Munif Suratmaputra, *Filsafat Hukum Islam Al-Ghazali : Mashlahah Mursalah & Relevansinya dengan Pembaharuan Hukum Islam*, (Jakarta: Pustaka Firdaus, 2002), h. 106

berdasarkan perspektif *al-maqashid*, yang meliputi maksud utama dan kesetaraan dan keadilan.⁴⁷

Dalam pemikiran ahli ushul fiqh *maqashid syari`ah* berguna dalam rangka menjawab tantangan perubahan sosial. Hal ini dapat diaplikasikan dengan pendekatan dan penekanan terhadap nilai-nilai kemaslahatan manusia dalam setiap taklif yang diperintahkan Allah. Dengan melakukan pendekatan *maqashid syari`ah* seorang mujtahid dapat menggali nilai-nilai kemaslahatan yang terkandung dalam setiap taklif yang Allah perintahkan kepada umatnya. Kajian *maqashid syari`ah* ini kemudian dikembangkan secara luas dan sistematis oleh Abu Ishaq Asy-Syatibi. Yang mana kajian *maqashid syari`ah* secara substansial mengandung kemaslahatan bagi manusia.

Menurut Syatibi, dapat dilihat dari dua sudut pandang. Pertama, *maqashid al-syar`i* (tujuan tuhan), kedua, *maqashid al-mukallaf* (tujuan mukallaf). Dilihat dari sudut tujuan tuhan, *maqashid syari`ah* mengandung empat aspek:

1. Tujuan dari syari' menetapkan syari`at
2. Penetapan syari`at yang harus dipahami
3. Penetapan syari`at sebagai hukum taklifi yang harus dilaksanakan
4. Penetapan syari`at untuk membawa manusia dibawah lindungan hukum⁴⁸

⁴⁷Jasser Audah, *Maqashid Untuk Pemula*, (Yogyakarta : SUKA-Press, 2013), h. 18

⁴⁸ Imam Anas Muslih, *Arah Baru Pemikiran Filsafat Hukum Islam ...*, h. 157

Dengan demikian, tujuan Tuhan menetapkan suatu syariat bagi manusia adalah untuk kemaslahatan manusia. Untuk itu, Tuhan menuntut agar manusia memahami dan melaksanakan syariat sesuai dengan kemampuannya. Dengan memahami dan melaksanakan syariat, manusia akan terlindungi di dalam hidupnya dari kekacauan yang ditimbulkan oleh hawa nafsu.

Adapun tujuan syariat ditinjau dari sudut mukallaf ialah agar setiap mukallaf mematuhi keempat tujuan syariat yang digariskan oleh syara` di atas sehingga tercapai tujuan mulia syariat, yakni kemaslahatan manusia di dunia dan di akhirat.⁴⁹

Syatibi berpandangan bahwa tujuan utama dari syariat adalah untuk menjaga dan memperjuangkan tiga kategori hukum, tujuan dari tiga kategori tersebut ialah untuk memastikan bahwa kemaslahatan kaum muslim baik di dunia maupun di akhirat terwujud dengan cara yang baik karena Tuhan berbuat demi kebaikan hamba-Nya. Syatibi mendefinisikan masalah sebagai apa-apa yang menyangkut rezeki manusia, pemenuhan kehidupan manusia, dan perolehan apa-apa yang dituntut oleh kualitas emosional dan intelektualnya, dalam pengertian yang mutlak. Dalam pandangan Muhammad Khalid Masud, masalah dalam pengertian Syatibi, identik dengan “perlindungan kepentingan” entah dengan cara positif. Misalnya, ketika demi memelihara eksistensi masalah, syariah mengambil tindakan-tindakan untuk menopang

⁴⁹Badri Khaeruman, *Hukum Islam dan Perubahan Sosial*, (Bandung: Pustaka Group), h. 51

landasan-landasan mashalih tersebut, atau dengan cara preventif; untuk mencegah hilangnya *mashalih*, syari`at mengambil tindakan-tindakan untuk melenyapkan unsur apapun secara aktual atau potensial merusak mashalih.⁵⁰

Tujuan Syari`dalam pembentukan hukumnya, yaitu merealisasikan kemaslahatan manusia dengan menjamin kebutuhan pokoknya (*daruriyat*), dan memenuhi kebutuhan sekunder (*hajiyyat*) serta kebutuhan pelengkap (*tahsiniyat*). Dengan demikian setiap hukum syara` tidak ada tujuan kecuali salah satu di antara tiga unsur tersebut, dimana dari tiga unsur tersebut dapat terbukti kemaslahatan manusia. Tahsiniyah tidak mungkin dipelihara jika dalam pemeliharaannya itu terdapat kerusakan bagi *hajiyyah*. Dan hajiyyah, juga tahsiniyah tidak berarti dipelihara jika dalam pemeliharaan salah satunya terdapat kerusakan bagi dharuriyah.⁵¹

Hal ini menerangkan tujuan umum syari` dalam mensyariatkan hukum-hukum syari`ah. Baik hukum taklifi maupun hukum wadh`i. Hal ini juga menjelaskan tingkatan-tingkatan hukum berdasarkan tujuannya. Sedangkan pengetahuan tentang tujuan umum syari` dalam pembentukan hukum termasuk sesuatu yang terpenting yang dipergunakan untuk memahami nash dengan sepeoleh pemahaman dan

⁵⁰Badri Khaeruman, *Hukum Islam ...*, h. 51

⁵¹Abdul Wahab Khallaf, *Ilmu Ushul Fiqh; Terjemahan*, (Jakarta: Media Persada), h. 310

menerapkannya pada berbagai kejadian dan mengistinbathkan hukum dalam permasalahan yang tidak ada nashnya.⁵²

Dengan demikian yang menjadi tujuan dalam mengetahui *maqashid syari`ah* ini adalah untuk mencapai kemaslahatan manusia baik di dunia dan di akhirat. Imam Al-Ghazali mendefinisikan bahwa masalah adalah:

أَمَّا الْمَصْلَحَةُ فَهِيَ عِبَارَةٌ فِي الْأَصْلِ عَنِ جَلْبِ مَنْفَعَةٍ أَوْ دَفْعِ مَضَرَّةٍ، وَلِسْنَا نَعْنِي بِهِ ذَلِكَ، فَإِنَّ جَلْبَ الْمَنْفَعَةِ وَدَفْعَ الْمَضَرَّةِ مَقَاصِدُ الْخَلْقِ وَصَلَاحُ الْخَلْقِ فِي تَحْصِيلِ مَقَاصِدِهِمْ، لَكِنَّا نَعْنِي بِالْمَصْلَحَةِ الْمُحَافَظَةَ عَلَى مَقْصُودِ الشَّرْعِ وَمَقْصُودِ الشَّرْعِ مِنَ الْخَلْقِ خَمْسَةٌ: وَهُوَ أَنْ يَحْفَظَ عَلَيْهِمْ دِينَهُمْ وَنَفْسَهُمْ وَعَقْلَهُمْ وَنَسْلَهُمْ وَمَالَهُمْ، فَكُلُّ مَا يَنْتَضِمُّ حِفْظَ هَذِهِ الْأَصُولِ الْخَمْسَةِ فَهُوَ مَصْلَحَةٌ، وَكُلُّ مَا يُفَوِّتُ هَذِهِ الْأَصُولَ فَهُوَ مَفْسَدَةٌ وَدَفْعُهَا مَصْلَحَةٌ.

“Adapun maslahat pada dasarnya adalah ungkapan dari menarik manfaat dan menolak mudarat, tetapi bukan itu yang kami maksud; sebab menarik manfaat dan menolak mudarat adalah tujuan makhluk (manusia), dan kebaikan makhluk itu akan terwujud dengan meraih tujuan-tujuan mereka. Yang kami maksud dengan maslahat ialah memelihara tujuan syara’ /hukum Islam. Dan tujuan syara’ dari makhluk itu ada lima, yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan (ada yang menyatakan keturunan dan kehormatan), dan harta mereka. Setiap yang mengandung upaya memelihara kelima hal prinsip ini disebut maslahat, dan setiap yang menghilangkan kelima prinsip ini disebut mafsadat dan menolaknya disebut maslahat.”⁵³

Dengan demikian dapat kita pahami bahwa *maqashid syari`ah* merupakan suatu bentuk cara untuk mengetahui tujuan hukum Islam, di samping itu guna mengetahui tujuan hukum Islam tersebut adalah untuk mencari atau mencapai kemaslahatan yang diberikan oleh Allah kepada hamba-Nya. Karena tanpa adanya masalah, hukum Islam akan memberatkan dengan merusak kepada kehidupan manusia di dunia manupun di akhirat.

⁵²Abdul Wahab Khallaf, *Ilmu Ushul Fiqh*, Terjemahan : Moh. Zuhri dan Ahmad Qarib, (Bandung: Pustaka Group), h. 310

⁵³Ahmad Munif Suratmaputra, *Filsafat Hukum Islam Al-Ghazali : Mashlahah Mursalah & Relevansinya dengan Pembaharuan Hukum Islam ...*, h. 106

2. Tujuan *Maqashid Syari'ah*

Ilmu *maqashid syariah* adalah suatu disiplin ilmu yang memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia. Tanpa ilmu tersebut, manusia akan kehilangan arah dalam menentukan tujuan disyari'atkannya suatu hukum dalam kehidupan mereka. Tentunya akan mengalami kesulitan. Diantara peran *Maqashid Syari'ah* dalam kehidupan adalah:⁵⁴

- a) *Al Maqashid Asy Syari'ah* dapat membantu mengetahui hukum hukum yang bersifat umum (*kuliyah*) maupun khusus (*juz'iyah*)
- b) Memahami nash nash syar'i secara benar dalam tataran praktek.
- c) Membatasi makna *lafadz* yang dimaksud secara benar, karena nash yang berkaitan dengan hukum sangatlah variatif baik lafadz maupun maknanya, maka *Maqashid Syari'ah* berperan dalam membatasi makna tersebut.
- d) Ketika tidak terdapat dalil dalam Al Qur'an maupun As Sunnah dalam perkara perkara yang kontemporer, maka para mujtahid menggunakan *Maqashid Syari'ah* dalam istinbath hukum setelah mengkombinasikan dengan ijtihad, istihsan, istihlah, dan sebagainya.
- e) *Al Maqashid Asy Syari'ah* membantu mujtahid unntuk mentarjih sebuah hukum yang terkait dengan perbuatan seorang hamba sehingga menghasilkan hukum yang sesuai dengan kondisi masyarakat.

Adapun contoh penerapan *maqashid* dalam hukum syari'at adalah ketika Utsman bin Affan melakukan pengumpulan Al Qur'an dalam satu

⁵⁴ Muhammad Khalid Mas'ud, *Filsafat Hukum Islam dan Perubahan Sosial*, terjemahan oleh Yudian W. Asmin, (Surabaya: Al Ikhlas, 1995), h. 238

mushaf. Itu dilakukan karena suatu masalah dan menurut *Maqashid Syari'ah*. Pada awalnya, Rasulullah melarang penulisan Al Qur'an karena khawatir akan tercampur antara ayat Al Qur'an As sunnah. Akan tetapi setelah *illat* itu hilang dan banyaknya para huffadz yang wafat, akhirnya Utsman berinisiatif mengumpulkan ayat ayat tersebut menjadi kesatuan utuh dalam satu mushaf. Selain contoh di atas, banyak kejadian yang terjadi pada masa ulama' terdahulu yang sesuai dengan *Maqashid Syari'ah* serta mendatangkan masalah bagi kehidupan. Tentunya masih banyak lagi contohcontoh peranan maqasid syariah dalam kehidupan yang menjadi pertimbangan dalam pembentukan hukum dalam kehidupan manusia.

3. Bagian *Maqashid Syari'ah*

Al-Maqasid adalah bentuk jamak dari bahasa arab maqasid, yang menunjuk kepada tujuan, sasaran, hal yang diminati, atau tujuan akhir. Adapun dalam ilmu syariat, al-maqasid dapat menunjukkan beberapa makna yaitu seperti *al-hadad* (tujuan), *al-garad* (sasaran), *al-matlub* (hal yang diminati) atau *al-gayah* (tujuan akhir) dari hukum Islami. Mingka (2013) mendefinisikan maqasid syariah sebagai tujuan untuk mewujudkan kemaslahatan manusia di dunia dan akhirat.⁵⁵

Secara terminologi, maqasid syariah terdiri atas 2 (dua) kata yaitu maqasid dan syariah. Maqasid berarti tujuan dan syariah adalah ajaran, aturan, dan hukum Allah yang diturunkan kepada hambanya untuk

⁵⁵ Mingka Agustianto, *Maqasid Syariah dalam Ekonomi dan Keuangan Syariah*. (Jakarta: Ikatan Ahli Ekonomi Islam, 2013), h. 14

mencapai kesejahteraan dunia dan akhirat. Imam Syatibi membagi *maqashid syariah* menjadi tiga bagian dan yaitu:⁵⁶

a) Dharuriyat

Kebutuhan dharuriyat ialah tingkat kebutuhan yang harus ada atau disebut dengan kebutuhan primer. Bila tingkat kebutuhan ini tidak terpenuhi, akan terancam keselamatan umat manusia baik di dunia maupun di akhirat kelak. Menurut al-Syatibi, ada lima hal yang termasuk dalam kategori ini, yaitu perlindungan terhadap agama (*al-dien*), perlindungan terhadap jiwa (*alnafs*), perlindungan terhadap akal (*al-aql*), perlindungan terhadap kehormatan dan keturunan, serta perlindungan terhadap harta (*al-maal*). Untuk memelihara lima pokok inilah maka syariat Islam diturunkan.

Setiap ayat hukum bila diteliti akan ditemukan alasan pembentukannya yang tidak lain adalah untuk memelihara lima pokok diatas.

b) Hajiyat

Kebutuhan hajiyat ialah kebutuhankebutuhan sekunder yang jika tidak terwujud tidak sampai mengancam keselamatannya tetapi akan mengalami kesulitan. Syariat Islam menghilangkan segala kesulitan itu. Adanya hukum rukhshah (keringanan), seperti dijelaskan Abd al-

⁵⁶ Jauhar, Ahmad Al Mursi Husain, *Maqasid Syariah*, (Jakarta: Amzah, 2013), h. 67

Wahhab Khallaf, adalah sebagai contoh dari kepedulian syariat Islam terhadap kebutuhan ini.⁵⁷

c) Tahsiniyat

Kebutuhan tahsiniyat ialah tingkat kebutuhan yang apabila tidak terpenuhi tidak mengancam eksistensi salah satu dari lima pokok di atas dan tidak pula menimbulkan kesulitan. Tingkat kebutuhan ini merupakan kebutuhan pelengkap, seperti yang dikemukakan al-Syatibi, yaitu hal-hal yang merupakan kepatutan menurut adat istiadat, menghindarkan hal-hal yang tidak enak dipandang mata, dan berhias dengan keindahan yang sesuai dengan tuntutan moral dan akhlak. Selain itu, dalam bidang mu'amalat, Islam melarang boros, kikir, menaikkan harga, monopoli, dan lain-lain.

4. Indikator Maqashid Syariah

Maqosid syariah atau tujuan syariah memiliki kemaslahatan inti/pokok yang disepakati dalam mencakup lima hal, yaitu:⁵⁸

- a) Menjaga agama (*Hifdz ad-Din*); sebagai alasan diwajibkannya berdakwah, bermuamalah secara Islami, dan berjihad jika ada yang berusaha merusak agama ini.
- b) Menjaga jiwa (*Hifdz An-Nafs*); sebagai alasan diwajibkannya pemenuhan kebutuhan pokok untuk hidup (sandang, pangan dan

⁵⁷ Mingka, Agustianto, *Maqasid Syariah dalam Ekonomi dan Keuangan Syariah*, (Jakarta: Ikatan Ahli Ekonomi Islam. 2013), h. 17

⁵⁸ Kuncoro Hadi, *Implementasi Maqoshid Syariah Sebagai Indikator Perusahaan Islami*, (Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial, Vol. 1, No. 3, Maret 2012), h. 5

papan) dan pelaksanaan qishash untuk menjaga kemuliaan jiwa manusia.

- c) Menjaga akal (*Hifdz Al-'Aql*); sebagai alasan diwajibkannya menuntut ilmu sepanjang hayat, diharamkannya mengkonsumsi benda yang memabukan dan narkoba.
- d) Menjaga keturunan (*Hifdz An-Nasl*); sebagai alasan diwajibkannya memperbaiki kualitas keturunan, dan diharamkannya zina serta perkawinan sedarah.
- e) Menjaga harta (*Hifdz Al-Mal*); sebagai alasan diwajibkannya pengelola dan megembangkan harta atau kekayaan, sebab dengan kekayaan yang kita miliki membuat kita mampu menjaga empat tujuan yang ada di atasnya. Serta diharamkannya pencurian, suap, bertransaksi riba dan memakan harta orang lain secara bhatil.

Allah SWT menetapkan hukum untuk manusia dengan tujuan untuk memperoleh kemaslahatan manusia itu sendiri baik di dunia maupun di akhirat.

C. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung

Dengan adanya strategi pemasaran yang tepat maka dapat meningkatkan jumlah pengunjung hotel. Dalam hal ini ditunjang oleh beberapa indikator, diantaranya adalah:

1. Pelayanan
2. Kelengkapan produk
3. Fasilitas

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Muh. Izza penerapan manajemen dengan pendekatan maqasid as-Syariah pada Hotel Syariah Pekalongan memperjelas bahwa bisnis syariah memiliki karakteristik. Ada dua karakteristik yang dapat ditangkap dalam pendekatan ini yaitu karakteristik materi dan karakteristik immateri. Karakteristik immateri secara konseptual manajemen Hotel Syariah Pekalongan berpedoman dengan prinsip syariah muamalah seperti prinsip amar ma'ruf nahi munkar, prinsip penegakan kebenaran, prinsip penegakan keadilan, prinsip latuzlimuna wala tuzlamuna, prinsip amanah dan prinsip kemaslahatan ummah dan sistem manajemen syariah berpedoman pada empat sistem fungsi manajemen umumnya (POAC) yang tercover dalam empat fungsi manajemen, yaitu fungsi perencanaan (*planning*), fungsi pengorganisasian (*organizing*), fungsi pengarahan (*actuating*), dan fungsi pengawasan (*controlling*).⁵⁹

Sedang karakteristik materi Hotel Syariah Pekalongan menerapkannya sesuai yang disyariatkan Islam yaitu dengan pemeriksaan identitas pengunjung secara cermat dan fasilitas message servis-nya tidak sama dengan Hotel Konvensional. Penerapan sistem manajemen syariah Hotel Syariah Pekalongan memiliki persamaan dan perbedaan dengan Hotel lainnya. Diantara persamaannya dalam me-manage seperti umumnya perusahaan lain menerapkan fungsi-fungsi manajemen. Perbedaannya terlihat pada empat hal yang dapat di nilai dengan pendekatan nilai-nilai maqasid al-syariah berupa segi sisi fasilitasnya, sisi pelayanannya, dan manfaat serta tujuannya yang

⁵⁹ Muh. Izza, *Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid as-Syariah*, (Jurnal Ilmiah Al Tijarah: Vol. 4 No. 1, Juni 2018), h. 19-34

berorientasi pada syariat Islam. Selanjutnya dijelaskan dalam penelitian Azidni Rofiqo, bahwa Syariah Hotel telah melaksanakan *maqashid* syariah dengan ditunjukkan kegiatan-kegiatan beserta manajemen yang sesuai dengan *maqashid*. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya menggunakan *maqashid* syariah secara deskriptif.⁶⁰

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa peningkatan jumlah pengunjung di Hotel Syariah Pekalongan dapat diupayakan dengan menerapkan prinsip syariah muamalah seperti prinsip amar ma'ruf nahi munkar, prinsip penegakan kebenaran, prinsip penegakan keadilan, prinsip latuzlimuna wala tuzlamuna, prinsip amanah dan prinsip kemaslahatan ummah dan sistem manajemen syariah berpedoman pada empat sistem fungsi manajemen umumnya (POAC) yang tercover dalam empat fungsi manajemen, yaitu fungsi perencanaan (*planning*), fungsi pengorganisasian (*organizing*), fungsi pengarahan (*actuiting*), dan fungsi pengawasan (*controlling*).

⁶⁰ Azidni Rofiqo, "Manajemen Pemasaran Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqashid Syariah". *Jurnal Ilmiah Al-Intaj Vol.5 No.2* (2019)

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Hotel Depati Cupli Kota Bengkulu

Hotel Depati Cupli merupakan hotel pertama yang ada di Provinsi Bengkulu, yang sebelumnya PT Depati Cupli telah lebih dulu membuka Guest house Wisma Depati, yang keduanya berlokasi berdekatan dengan Bandara Fatmawati Kota Bengkulu. Adapun berdirinya Hotel Depati Cupli pada tahun 2018 dengan latar belakang sebelumnya hanya rumah singgah untuk keluarga saja, dikarenakan pemilik dan keluarga menetap di Jakarta. Namun dengan perkembangan waktu dan melihat ada peluang penginapan di sekitar Pekan Sabtu yang terbilang kurang, maka di dirikanlah rumah singgah tersebut menjadi Hotel Syariah Depati Cupli. Adapun karyawan atau staff yang berkerja di Hotel Syariah Depati Cupli berjumlah 3-5 orang karyawan.⁶¹

Selanjutnya Hotel Syariah Depati Cupli mulai membuat layanan dengan menggunakan prinsip Syariah adalah pada awal berdiri Hotel Syariah Depati Cupli belum menerapkan konsep syariah, namun pada tahun 2019 dengan adanya lokasi yang dekat dengan Asrama Haji, maka tercetuslah untuk mendirikan layanan konsep syariah pada Hotel Syariah Depati Cupli tersebut. Adapun jumlah pengunjung di Hotel Syariah Depati Cupli perharinya hanya berkisar 2-3 orang saja, dan itu masih terbilang sangat kurang jika di bandingkan dengan hotel lain yang konvensional. Untuk lokasi Hotel Depati

⁶¹ Profil Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu

Cupli Bengkulu itu di Jalan Depati Payung Negara No.18, Pekan Sabtu, Selebar, Kota Bengkulu ujar owner Depati Grup CR Cupli Adi Saputra.

B. Visi dan Misi Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu

a. Visi

Menjadi pelopor hotel berkonsep syariah pertama di Kota Bengkulu yang memberikan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas dan berstandar syariah sehingga dapat menjadi pilihan bagi pengguna jasa yang menginginkan kenyamanan menginap dan melaksanakan kegiatan hotel berstandar syariah.⁶²

b. Misi

- 1) Meningkatkan hunian kamar untuk memberikan hasil pendapatan dan keuntungan yang maksimal
- 2) Membangun dan menjaga hubungan baik dengan semua pelanggan
- 3) Memberikan pelayanan yang baik, cepat dan konsisten
- 4) Menciptakan dan menjaga lingkungan yang bersih dan aman
- 5) Meningkatkan kualitas dan kecepatan produk jual
- 6) Merenovasi bangunan dan menambah fasilitas hotel
- 7) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan.

C. Fasilitas Sarana prasarana Hotel

Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu menyediakan beberapa fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan, yaitu:

⁶² Profil Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu, tahun 2021

1. 23 Kamar (Standar, dan VIP))
2. Buka 06:00 sampai 22:00
3. Meeting Room: kapasitas 10 – 50 Orang
4. Musola di dalam area Hotel
5. Wifi di seluruh area publik
6. Area parkir dan keamanan terjaga

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Fokus pada penelitian ini yaitu: 1) untuk mengetahui Untuk mendeskripsikan strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung; 2) Untuk mengetahui strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung dengan menggunakan pendekatan *maqasid syariah*. Untuk mengetahui pokok fokus permasalahan penelitian tersebut maka penulis melakukan wawancara dalam bentuk pertanyaan terstruktur yang diajukan kepada informan penelitian, diantaranya yaitu: 2 informan manajer hotel, 4 orang staff atau karyawan hotel, dan 4 informan dari pengunjung hotel. Adapun hasil wawancara penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pelayanan

Pelayanan sangat berperan penting dilakukan oleh suatu perusahaan atau lembaga maupun instansi baik pemerintah dan swasta kepada nasabah agar tetap menggunakan produk dan jasa. Kegagalan dalam menyediakan pelayanan yang diinginkan dapat menyebabkan munculnya keluhan dari pelanggan dan membuat perusahaan kehilangan pelanggan. Dan AlQur'an telah mengajar kepada kita dan memerintahkan kita dengan perintah yang ekspresif agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut, sopan yang baik dan sopan apabila dia berbicara dengan orang lain.

Sebagaimana dijelaskan oleh bapak Adi Saputra selaku Manager Hotel Depati Cupli Kota Bengkulu, sebagai berikut :

“Hotel Syariah Cupli Kota Bengkulu merupakan hotel yang pelayanan dan operasionalnya menggunakan sistem syariah. Adapun pelayanan yang kita berikan antara lain: Pelayanan karyawan di sini meliputi keramahan karyawan melayani tamu, kecepatan karyawan dalam melayani tamu, kesediaan karyawan dalam membantu tamu, kedisiplinan karyawan dalam melayani tamu (berbusana dan bertingkah laku), kompetensi karyawan, ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi kepada tamu hotel, ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan tamu hotel, serta sifat karyawan (bebas dari resiko atau keragu - ragan), serta pelayanan keamanan secara full 24 jam. Kalau dari segi prosedur kami tidak menerapkan prosedur khusus untuk pelayanan tertentu kepada pengunjung hotel, namun prosedur pelayanan kami berikan secara khusus kepada staf dan karyawan hotel sesuai SOP yang diberikan, seperti misalnya karyawan harus standby pada shift jam kerja yang diberikan, harus bekerja dengan sepenuh hati melayani dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengunjung hotel”.⁶³

Pernyataan di atas ditambahkan pula oleh salah satu staff hotel Depati Cupli, sebagai berikut :

“Ya kalau standar pelayanan yang diberikan pihak hotel diantaranya adalah: kamar yang diberikan fasilitas lengkap seperti kasur, selimut, bantal, kipas angin, kamar mandi, peralatan sholat dan air minum aqua gelas. Kalau prosedur pelayanan sih secara khusus diberikan kepada kami selaku karyawan hotelnya mbak, kalau dari pelayanan fasilitas hotel sih tidak ada prosedurnya”.⁶⁴

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh bapak Darma, selaku pengunjung hotel, yakni sebagai berikut :

“Ya pelayanan yang diberikan cukup lumayan lah ya, cukup memuaskan lah kalau dari segi pelayanannya, apa lagi ini syariah jadi di kamar disediakan perlengkapan untuk shalat, itu cukup bagus karena di beberapa hotel penginapan tidak diberikan perlengkapan

⁶³ Wawancara dengan bapak Adi Saputra selaku Manager Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 20 Maret 2021

⁶⁴ Wawancara dengan Adam selaku staff/karyawan Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 20 Maret 2021

seperti itu. Kalau puas tidak puas ya cukup lah ya, untuk fasilitas dan harga yang terjangkau sih saya rasa cukup”.⁶⁵

Namun berbeda dengan yang disampaikan oleh ibu Gita, selaku pengunjung hotel, yakni sebagai berikut :

“Pelayanan hotel yang diberikan sih biasa saja lah ya, sama seperti hotel-hotel yang lain, standar saja, tidak ada yang istimewa, karena memang harusnya ya seperti itu hotel penginapan itu, kalau tidak diberikan fasilitas atau pelayanan hotel yang seperti itu tidak mungkin kami bawa sendiri kan ya. Kalau dari segi kepuasan saya masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, karena tidak terdapat kantin atau restoran kecil di hotel ini, jadi kalau mau pesan makanan agak kesulitan, sedangkan saya kan pengunjung jadi kurang paham dengan daerah Bengkulu ini”.⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu merupakan hotel yang pelayanan dan operasionalnya menggunakan sistem syariah. Adapun pelayanan yang diberikan antara lain: Pelayanan karyawan di sini meliputi keramahan karyawan melayani tamu, kecepatan karyawan dalam melayani tamu, kesediaan karyawan dalam membantu tamu, kedisiplinan karyawan dalam melayani tamu (berbusana dan bertingkah laku), kompetensi karyawan, ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi kepada tamu hotel, ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan tamu hotel, serta sifat karyawan (bebas dari resiko atau keraguan). Dari segi prosedur pihak hotel tidak menerapkan prosedur khusus untuk pelayanan tertentu kepada pengunjung hotel, namun

⁶⁵ Wawancara dengan bapak Darma selaku pengunjung Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 20 Maret 2021

⁶⁶ Wawancara dengan ibu Gita selaku pengunjung Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 21 Maret 2021

prosedur pelayanan diberikan secara khusus kepada staf dan karyawan hotel yakni sesuai SOP yang diberikan.

Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung, maka Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang baik pula. Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh hotel semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pengunjung.

Semua fasilitas yang tersedia di hotel yang berbasis syariah harus merupakan fasilitas - fasilitas yang memberikan manfaat positif bagi tamu. Adapun fasilitas yang dapat berdampak kepada kerusakan, kemunggaran, membangkitkan hawa nafsu, eksploitasi wanita dan lainnya yang sejenis harus ditiadakan. Penyesuaian produk dan fasilitas hotel sesuai dengan syariah yaitu dengan menghapus dan menutup produk dan fasilitas yang tidak sesuai dengan syariah.

2. Kelengkapan Produk

Faktor lainnya yang cukup berpengaruh dalam memberikan dampak pada keputusan dalam pembelian seorang konsumen yakni kelengkapan dari sebuah produk. Banyaknya produk yang diberikan dan keragaman macam dari sebuah produk yang ditawarkan dan diberikan akan dapat serta mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau pengunjung.

Sebagaimana dijelaskan oleh bapak Adi Saputra mengenai kelengkapan produk sebagai berikut :

“Kalau kelengkapan produk kami belum optimal dalam memberikan kelengkapan produk, seperti restaurant hotel, mini market hotel, atau seperti kolam renang. Itu kami akui masih belum optimal, namun untuk ke depannya sudah kami canangkan dan di rencanakan oleh seluruh manajemen hotel dalam waktu dekat akan kami wujudkan seperti restaurant dan mini market hotel, kalau seperti kolam renang rasanya tidak mungkin karena terbatas pada area lahan”.⁶⁷

Hal ini ditambahna pula oleh salah satu karyawan hotel Depati Cupli, yakni sebagai berikut :

“Ya kalau dari segi kelengkapan produk hotel Depati Cupli kan masih baru, jadi belum bisa dikatakan sangat lengkap, jadi namanya baru ya masih terus berproses untuk melakukan kelengkapan-kelengkapan yang kurang”.⁶⁸

Hal senada diungkapkan oleh salah satu informan pengunjung hotel Depati Cupli Kota Bengkulu, sebagai berikut :

“Kelengkapan penginapan ini masih terbilang belum lengkap, karena ada beberapa seperti perlengkapan makanan belum tersedia, kita yang berkunjung ke Bengkulu ini kan biasanya dari luar kota, jadi kalau penginapan tidak dilengkapi dengan produk makanan ataurestoran atau kantin agak sulit nantinya kalau mau mencari makan, apa lagi kan tidak tahu daerahnya”.⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa kelengkapan produk di penginapan Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu masih terbilang kurang atau belum optimal. Ini dibuktikan dari penjelasan manager, staf ataupun pengunjung hotel yang menyatakan

⁶⁷ Wawancara dengan bapak Adi Saputra selaku Manager Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 21 Maret 2021

⁶⁸ Wawancara dengan Nita selaku staff/karyawan Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 22 Maret 2021

⁶⁹ Wawancara dengan bapak Anton selaku pengunjung Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 22 Maret 2021

bahwa kelengkapan produk di Hotel Syariah Depati Cupli yang masih kurang. Seharusnya pada hotel atau penginapan dilengkapi dengan kelengkapan produk untuk menunjang fasilitas layanan hotel, dengan tujuan agar pengunjung atau konsumen dapat puas dalam menggunakan jasa layanan hotel.

3. Fasilitas

Pada umumnya pengunjung ataupun konsumen hotel dari luar daerah atau luar kota menginginkan pelayanan yang cepat, baik, istimewa, sabar, tepat, ramah, dan profesional. Para pengunjung atau konsumen datang dengan harapan bahwa mereka segera mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya, baik selama memakai fasilitas hotel yang telah dipesan, terutama hal yang paling menentukan kesan pertama pengunjung terhadap hotel itu adalah pada saat pemesanan fasilitas yang terdapat di dalam hotel. Semakin lengkap fasilitas yang diberikan pihak hotel akan membuat pengunjung merasa puas dan betah dalam menggunakan jasa layanan hotel.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh informan penelitian sebagai berikut :

“Fasilitas yang diberikan Hotel Syariah Depati Cupli antara lain: 23 kamar yang diantaranya ada kamar standar biasa dan kamar VIP. Harga kamar per-malam yang cukup terjangkau mulai dari harga Rp. 60.000, - Rp. 200.000,- dengan tipe kamar Rp. 60.000,- kamar biasa dengan fasilitas kasur, selimut, bantal, kipas angin, kamar mandi, peralatan sholat dan air minum aqua gelas. Sedangkan tipe

kamar yang harga Rp. 200.000,- kamar vip fasilitas: ruang kerja, kamar mandi, Ac, Tv, peralatan sholat, air mineral botol”⁷⁰.

Pernyataan di atas ditambahkan pula oleh salah satu staff hotel

Depati Cupli, sebagai berikut :

“Ya kalau fasilitas yang diberikan pihak hotel diantaranya adalah: kamar yang diberikan fasilitas lengkap seperti kasur, selimut, bantal, kipas angin, kamar mandi, peralatan sholat dan air minum aqua gelas. Kalau fasilitas khusus ya kami dari pihak hotel sangat memperhatikan itu, seperti perlengkapan sholat yang ada di setiap kamar hotel, serta terdapat mushola yang ada di pekarangan hotel”⁷¹.

Hal yang sma juga di ungkapkan oleh bapak Yusuf, selaku pengunjung hotel, yakni sebagai berikut :

“Fasilitas yang ada di hotel ini cukup lengkap, cukup memuaskan kalau dari segi fasilitasnya, perlengkapan untuk shalat juga ada, mushola yang sangat bersih. Kalau puas tidak puas ya cukup lah ya, untuk fasilitas dan harga yang terjangkau sih saya rasa cukup. Kalau fasilitas unggulan karena ini mengusung konsep syariah sepertinya ada perlengkapan sholat seperti telekum untuk perempuan, sajadah, kopiah, sarung yang diletakkan di tempat perlengkapan sholat, sepertinya itu yang menjadi fasilitas unggulan di dalam hotel ini”⁷².

Disampaikan oleh bapak Saidun, selaku pengunjung hotel, yakni sebagai berikut :

“Kalau fasilitas hotel terbilang sangat memuaskan, karena sudah dilengkapi dengan fasilitas yang dibutuhkan oleh pengunjung. Kalau dari segi kepuasan ya cukup puas dengan fasilitas yang diberikan. Kalau fasilitas unggulan sepertinya perlengkapan sholat itu ya, wangi sekali nampaknya selalu dicuci dan dibersihkan”⁷³.

⁷⁰ Wawancara dengan bapak Adi Saputra selaku Manager Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 23 Maret 2021

⁷¹ Wawancara dengan Dedi selaku staff/karyawan Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 23 Maret 2021

⁷² Wawancara dengan bapak Yusuf selaku pengunjung Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 24 Maret 2021

⁷³ Wawancara dengan bapak Saidun selaku pengunjung Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 24 Maret 2021

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Hotel Syariah Cupli Kota Bengkulu merupakan hotel yang pelayanan dan operasionalnya menggunakan sistem syariah. Selanjutnya harga kamar per-malam yang cukup terjangkau mulai dari harga Rp. 60.000, - Rp. 200.000,- dengan tipe kamar Rp. 60.000,- Adapun pelayanan yang diberikan pihak hotel yakni tipe kamar biasa dgn fasilitas kasur, selimut, bantal, kipas angin, kamar mandi, peralatan sholat dan air minum aqua gelas. Sedangkan tipe kamar yang harga Rp. 200.000,- kamar vip fasilitas: ruang kerja, kamar mandi, Ac, Tv, peralatan sholat, air mineral botol. Dari segi prosedur pihak hotel tidak menerapkan prosedur khusus untuk pelayanan tertentu kepada pengunjung hotel, namun prosedur pelayanan diberikan secara khusus kepada staf dan karyawan hotel yakni sesuai SOP yang diberikan.

4. Maqasid Syariah

a) *Hifdzs Ad-Din* (Memelihara Agama)

Di dalam Islam agama merupakan pedoman hidup atau juga sebagai pegangan dalam kehidupan bagi seluruh muslim di dunia, maka ketika seorang muslim mengambil keputusan harus mempertimbangkan apakah Agama Islam bisa terpelihara dan bisa melaksanakan perintah dan menjauhi larangan-Nya sehingga tidak merusak aqidah. Demikian juga dengan Hotel Syariah Depati Cupli yang mengusung konsep syariah. Secara tidak langsung dalam menjalankan bisnisnya hotel Depati Cupli menekankan nilai-nilai

agama dan akidah kepada staf dan karyawannya, sebagaimana dijelaskan oleh informan sebagai berikut :

“Ya ada mbak, karena kita ini kan Hotel Syariah, jadi saya bukan hanya menerapkan konsep syariah kepada pengunjung hotel saya, namun saya terapkan juga kepada staf dan karyawan hotel. Saya selaku pengasuh dan yang memimpin hotel ini harus bertanggung jawab nantinya kepada karyawan saya jika tidak memerintahkan menjalankan sholat lima waktu”.⁷⁴

Hal ini juga dibenarkan oleh salah satu karyawan hotel, sebagai berikut :

“Ya benar mbak, dari pimpinan hotel sangat menetapkan karyawan di sini untuk jangan sampai meninggalkan sholat lima waktu”.⁷⁵

Sebagaimana ditambahkan juga oleh pengunjung hotel sebagai berikut :

“Ya hotel ini dilengkapi dengan perlengkapan sholat, seperti sarung, kopiah, sejadah, telekum untuk perempuan”.⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada penerapan konsep syariah di hotel Depati Cupli Kota Bengkulu ditetapkan kepada seluruh staf dan karyawan hotel untuk menjalankan sholat lima waktu. Ini dibuktikan dengan tertera pada SOP dan tempelan-tempelan di tempat ruang karyawan yang mengingatkan agar tetap menjalankan sholat lima waktu. Ini ditambahkan pula oleh

⁷⁴ Wawancara dengan bapak Adi Saputra selaku Manager Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 25 Maret 2021

⁷⁵ Wawancara dengan Adam selaku staff/karyawan Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 25 Maret 2021

⁷⁶ Wawancara dengan bapak Darma selaku pengunjung Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 26 Maret 2021

penjelasan pengunjung bahwa perlengkapan sholat juga di sediakan untuk melaksanakan sholat lima waktu.

b) *Hifdzs An-Nafs* (Memelihara Jiwa)

Hifdzs An-Nafs merupakan suatu alasan diwajibkannya pemenuhan kebutuhan pokok untuk hidup (sandang, pangan dan papan) dan pelaksanaan qishash untuk menjaga kemuliaan jiwa manusia. Begitu pula dalam konsep syariah di hotel Depati Cupli Kota Bengkulu dalam memberikan pengawasan kepada pengunjung dalam hal makanan dan minuman, sebagaimana dijelaskan oleh informan penelitian berikut :

“Ya kalau dari segi makanan dan minuman kita kan belum ada restoran khusus di hotel, jadi cara kami untuk tetap menjamin makanan dan minuman agar tetap syariah adalah melarang pengunjung untuk tidak membawa jenis konsumsi yang dilarang agama, seperti misalnya minuman beralkohol, dan obat-obatan terlarang, cara kami menerapkannya adalah dengan memberikan denda jika pengunjung kedatangan membawa hal yang demikian”.⁷⁷

Hal yang sama juga disampaikan oleh karyawan hotel sebagai berikut :

“Kalau dari segi makanan dan minuman mbak pihak hotel melarang pengunjung membawa makanan dan minuman yang dilarang, cara melarangnya ada kami menghimbau kepada pengunjung pada saat booking kamar”.⁷⁸

Hal serupa diperkuat oleh penjelasan salah satu pengunjung hotel, yakni sebagai berikut :

⁷⁷ Wawancara dengan bapak Adi Saputra selaku Manager Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 26 Maret 2021

⁷⁸ Wawancara dengan Nita selaku staff/karyawan Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 27 Maret 2021

“Kalau makanan dan minuman yang disajikan kan belum banyak ya, bahkan belum ada seperti hotel-hotel mewah lain yang memberikan fasilitas makanan dan minuman, paling kalau di hotel ini hanya minuman mineral saja. Namun kalau larangan dalam membawa minuman dan makanan yang dilarang oleh agama ya benar diberitahu pada saat kita melakukan *booking* hotel”.⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa *Hifdzs An-Nafs* yang diterapkan oleh pihak Hotel Syariah Depati Cupli adalah dengan memberikan larangan kepada pengunjung untuk tidak membawa makanan dan minuman yang bertentangan dengan ajaran agama, bahkan pihak hotel tidak sungkan-sungkan untuk memberikan denda dan pelaporan kepada pihak yang berwajib jika terdapat pengunjung yang kedapatan membawa hal yang dilarang tersebut.

c) *Hifdzs Al-‘Aql* (Memelihara Akal)

Hifdzs Al-‘Aql merupakan konsep diwajibkannya menuntut ilmu sepanjang hayat. Dalam hal ini Hotel Syariah Depati Cupli dalam konsep kesyariahnya menegakkan nilai-nilai kegiatan Islam, seperti yang disampaikan oleh informan sebagai berikut :

“Kalau kegiatan keislaman secara khusus sih tidak ada, kami tidak ada melakukan acara-acara khusus seperti itu, namun yang diterapkan pihak hotel kepada karyawan adalah dengan memberikan pendengaran melalui audio seperti ceramah-ceramah dari ustadz-ustadz kondang yang mudah didapati di chanel youtube pada jam-jam menjelang sholat, atau lantunan ayat-ayat suci al-qur’an sebelum di kumandangkannya adzan. Nah, kalau hal yang demikian memang kami terapkan dan kami

⁷⁹ Wawancara dengan bapak Yusuf selaku pengunjung Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 27 Maret 2021

anjurkan kepada seluruh karyawan hotel untuk diperdengarkan pada ruang reseptionist”.⁸⁰

Penjelasan di atas dibenarkan oleh salah satu karyawan Depati Cupli, yakni sebagai berikut :

“Ya benar mbak, di jam-jam menjelang sholat itu dari pihak atasan memerintahkan untuk menyetel lagu islami, atau lantunan ayat alqur’an atau ceramah singkat, waktunya itu sekitar setengah jam sebelum waktu sholat”.⁸¹

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *Hifdzs Al-‘Aql* pada konsep syariah bukan menerapkan acara atau program khusus keislaman, melainkan manajemen hotel Depati Cupli menganjurkan staf dan karyawan hotel untuk mendengarkan kepada pengunjung hotel lantunan ayat al-qur’an, ceramah singkat, dan juga lagu-lagu Islami 30 menit sebelum menjelang adzan dikumandangkan.

d) *Hifdzs An-Nasl* (Memelihara Keturunan)

Hifdzs An-Nasl merupakan konsep diwajibkannya memperbaiki kualitas keturunan, dan diharamkannya zina serta perkawinan sedarah. Maka dalam hal ini konsep syariah yang diusung oleh Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu adalah peraturan kepada pengunjung untuk melakukan perzinahan, atau tidak membawa pasangan yang bukan muhrim, sebagaimana dijelaskan oleh informan berikut :

“Ya, hotel Depati Cupli ini kan mengusung konsep syariah, jadi dalam hotel ini ada peraturan khusus untuk melarang pengunjung membawa pasangan yang bukan muhrim, ketika ada pengunjung yang booking maka akan kita lihat KTP dan buku nikahnya, jika

⁸⁰ Wawancara dengan bapak Adi Saputra selaku Manager Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 28 Maret 2021

⁸¹ Wawancara dengan Dedi selaku staff/karyawan Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 28 Maret 2021

memang pasangan yang benar-bener suami istri ya kita perbolehkan, kalau tidak ya kita larang memboking satu kamar, harus dua kamar”⁸².

Pernyataan di atas dibenarkan oleh salah satu staf hotel yakni sebagai berikut :

“Iya bener mbak, kalau di hotel ini melarang pengunjung untuk memesan satu kamar jika bukan muhrimnya, dan diperlihatkan dahulu KTP nya, atau buku nikahnya, kalau memang benar suami istri baru kita perbolehkan memesan satu kamar”⁸³.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Hotel Syariah Depati Cupli melarang pengunjung yang bukan muhrim untuk memesan satu kamar, persyaratan booking pengunjung memperlihatkan KTP dan buku nikah, sebagai salah satu syarat untuk melarang pengunjung melakukan perzinahan.

e) *Hifdzs Al-Mal* (Memelihara Harta)

Hifdzs Al-Mal sebagai alasan diwajibkannya pengelola dan megembangkan harta atau kekayaan, sebab dengan kekayaan yang kita miliki membuat kita mampu menjaga empat tujuan yang ada di atasnya. Serta diharamkannya pencurian, suap, bertransaksi riba dan memakan harta orang lain secara bhatil. Dalam hal ini konsep syariah hotel Depati Cupli untuk mengantisipasi terjadinya tindak penipuan. Sebagaimana dijelaskan oleh informan sebagai berikut :

“Ya saat sekarang ini kan banyak sekali tindak pidana penipuan, misalnya pelaku dari luar provinsi kabur ke area Bengkulu untuk menghindari petugas ataupun bersembunyi sementara waktu.,

⁸² Wawancara dengan bapak Adi Saputra selaku Manager Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 29 Maret 2021

⁸³ Wawancara dengan Nita selaku staff/karyawan Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 29 Maret 2021

sehingga untuk menghindari hal tersebut kita wajibkan untuk memberikan informasi identitas diri yang valid, misalnya dari KTP, KK, SIM, NPWP dan sebagainya, kemudian kita catat dan input sebagai buku tamu, dan apabila pengunjung memang pelaku tindak kriminal maka kita akan laporkan kepada pihak yang berwajib, dalam hal ini kita sudah menegakkan kebenaran dan membantu aparat memberantas pelaku tindak pidana kejahatan”⁸⁴.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konsep *Hifdzs Al-Mal* pada Hotel Syariah Depati Cupli adalah untuk mengantisipasi tindakan penipuan ataupun kriminal yang dilakukan pengunjung yang masuk ke Area Kota Bengkulu dengan melakukan seleksi melalui identitas diri berupa KTP, SIM, KK, ataupun juga NPWP, jika pengunjung tidak dapat menunjukkan identitas diri yang valid maka pihak hotel menolak pengunjung untuk melakukan pemesanan kamar.

B. Pembahasan

1. Strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung

Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum, hotel juga merupakan tempat yang sangat dibutuhkan orang yang sedang mengadakan kunjungan, baik itu kunjungan wisata, dinas, maupun bisnis. Keberadaan hotel sangat membantu kelancaran kunjungan seseorang, setelah melewati hari dengan

⁸⁴ Wawancara dengan bapak Adi Saputra selaku Manager Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu 30 Maret 2021

penuh kesibukan, maka hotel adalah tempat yang paling pas untuk istirahat, makan dan minum, dan juga menginap.⁸⁵

Peningkatan mutu fasilitas dan pelayanan juga merupakan perhatian yang tidak kalah penting dalam memasarkan sebuah produk di Hotel Syariah Depati Cupli, karena kualitas produk dan pelayanan yang menjadi perhatian penting yang akan menjadi pertimbangan para konsumen memakai Hotel Syariah Depati Cupli, mutu adalah moto utama yang harus dijaga dan ditingkatkan secara terus menerus, sehingga nantinya dapat berjalan seimbang dengan perkembangan zaman. Di antara peningkatan mutu yang dilakukan meningkatkan mutu fasilitas, pelayanan meningkatkan SDM karyawan dengan pembinaan dan pelatihan. Hotel Syariah Depati Cupli tetap menjaga kualitas mutu dengan berinovasi dalam fasilitas dan pelayanan.

Fasilitas hotel selain menyediakan tempat penginapan, makan dan minum, hotel juga menyediakan fasilitas tempat untuk pertemuan misalnya mengadakan training, seminar, dan lain-lain. Ketika mengadakan event seperti seminar, training, dan lain-lain, hotel merupakan tempat yang sangat dibutuhkan demi lancarnya acara tersebut. Karena dengan mengadakan acara tersebut di hotel, maka semua fasilitas yang diperlukan selama acara berlangsung sudah disediakan oleh pihak hotel, seperti makan, minum, snack, alat untuk presentasi, dan lain-lain.

⁸⁵ Wiyasha, IBM. *Akuntansi Perhotelan*. (Yogyakarta : Andi. 2010), h. 75

a. Pelayanan

Adapun pelayanan Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu dengan menerapkan pelayanan: keramahan karyawan melayani tamu, kecepatan karyawan dalam melayani tamu, kesediaan karyawan dalam membantu tamu, kedisiplinan karyawan dalam melayani tamu (berbusana dan bertingkah laku), kompetensi karyawan, ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi kepada tamu hotel, ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan tamu hotel, serta sifat karyawan (bebas dari resiko atau keragu - raguan).⁸⁶

Menurut lupiyoadi menjelaskan bahwa jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan dikatakan memuaskan. Dengan demikian pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.⁸⁷

Dengan penjelasan ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu cukup memenuhi kriteria, karena hotel tersebut menerapkan standar pelayanan yang baik. Ini sesuai dengan Ketentuan hotel syariah ini diatur dalam Fatwa (DSN-MUINo.108/DSN-MUI/X/2016) Tentang

⁸⁶ Gugup Kismono, *Bisnis Pengantar*, (Yogyakarta: BPFE, 2001), h. 326

⁸⁷ Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Salemba Empat, Jakarta, 2008), h.

Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah sebagai berikut:

1. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila;
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. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah;
6. Hotel syariah wajib memiliki pedomanan 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.⁸⁸

Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia pariwisata syariah memiliki standar kriteria sebagai berikut:⁸⁹

1. Berorientasi pada kemaslahatan umum;
2. Berorientasi pada pencerahan, penyegaran dan ketenangan;
3. Menghindari maksiat, seperti zina, pornografi, porniaksi, minuman keras, narkoba dan judi;
4. Menghindari kemusyrikan dan khorofat;
5. Menjaga perilaku, etika dan nilai luhur kemanusiaan seperti tidak bersikap hedonis dan asusila;
6. Menjaga amanah, keamanan dan kenyamanan;
7. Bersifat universal dan inklusif;
8. Menjaga kelestarian lingkungan; dan
9. Menghormati nilai-nilai sosial budaya dan kearifan.

b. Kelengkapan Produk

Menurut pendapat ahli yang menyatakan bahwa produk dalam istilah pemasaran marketing adalah bentuk fisik barang yang di

⁸⁸ Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah

⁸⁹ Kurniawan Gilang Widagyo, "Analisis Pasar Pariwisata Halal Indonesia", (The Journal of Tauhidinomics Vol. 1 No. 1 Jurnal UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta 2015)

tawarkan dengan seperangkat citra image dan jasa service yang di gunakan untuk memuaskan kebutuhan konsumen.⁹⁰

Kelengkapan produk merupakan tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen. Kedalaman, luas dan kualitas keragaman barang sering merupakan determinan dalam pemilihan toko.⁹¹

Berdasarkan penjelasan ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan produk di penginapan Depati Cupli Kota Bengkulu masih terbilang kurang atau belum optimal. Ini dibuktikan dari penjelasan manager, staf ataupun pengunjung hotel yang menyatakan bahwa kelengkapan produk di Hotel Syariah Depati Cupli yang masih kurang. Seharusnya pada hotel atau penginapan dilengkapi dengan kelengkapan produk untuk menunjang fasilitas layanan hotel, dengan tujuan agar pengunjung atau konsumen dapat puas dalam menggunakan jasa layanan hotel.

c. Fasilitas

Fasilitas Hotel Syariah Depati Cupli anatar lain menyediakan: harga kamar per-malam yang cukup terjangkau mulai dari harga Rp. 60.000, - Rp. 200.000,- dengan tipe kamar Rp. 60.000,- Adapun pelayanan yang diberikan pihak hotel yakni tipe kamar biasa dgn

⁹⁰ Philip Kotler dan Kevin Lne Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 83

⁹¹ James, Roger, Dan Paul, *Perilaku Konsumen Jilid 2, Edisi Keenam*, (Binapura Aksara, Jakarta 1995), h. 258.

fasilitas kasur, selimut, bantal, kipas angin, kamar mandi, peralatan sholat dan air minum aqua gelas. Sedangkan tipe kamar yang harga Rp. 200.000,- kamar vip fasilitas: ruang kerja, kamar mandi, Ac, Tv, peralatan sholat, air mineral botol. Dari segi prosedur pihak hotel tidak menerapkan prosedur khusus untuk pelayanan tertentu kepada pengunjung hotel, namun prosedur pelayanan diberikan secara khusus kepada staf dan karyawan hotel yakni sesuai SOP yang diberikan.

Ini sesuai dengan pendapat yang diutarakan oleh Ade Priangani yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan. Pusat perbelanjaan beserta segala yang terdapat didalamnya dapat dikategorikan sebagai fasilitas sosial, yaitu fasilitas yang disediakan oleh pemerintah atau pihak swasta yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum.

Menurut Tjiptono fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum 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 dimata konsumen. Menurut Tjiptono indikator fasilitas ada enam, yaitu pertimbangan / perencanaan spasial,

perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan unsur pendukung.⁹²

Berdasarkan penjelasan ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang ditawarkan oleh Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu terbilang masing sangat kurang. Hal ini dikarenakan fasilitas pendukung belum dilengkapi secara maksimal oleh pihak hotel.

2. Strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung dengan menggunakan pendekatan *maqasid syariah*

Islam tidak bisa terlepas dari aqidah dan syari'at Islam. ini menunjukkan bahwa ajaran agama Islam tidak hanya mengatur masalah ibadah saja, namun kegiatan ekonomi pun perlu disertai dengan aqidah dan syari'at Islam, agar kemaslahatan dapat terpenuhi secara bersama. Hubungan antara individu dalam sistem ekonomi Islam cukup tersusun sehingga saling membantu dan kerja sama lebih diutamakan dari pada persaingan dan permusuhan sesama mereka. Sistem ekonomi Islam menyediakan peluang-peluang yang sama dalam memberikan hak-hak alami kepada semua (yaitu hak terhadap harta dan bebas berusaha) dan pada saat yang sama menjamin keseimbangan dalam distribusi kekayaan, semata-mata untuk tujuan memelihara keseimbangan dalam sistem ekonomi.⁹³

⁹² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*, (Andi Offset, Yogyakarta, 2014), h. 317

⁹³ Fazlur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: PT Dana Bhakti Wakaf, 1995), h.

Ekonomi Islam merupakan bagian dari syari'at Islam dan erat hubungannya dengan aqidah sebagai dasar ajaran agama Islam adapun tuntunan ajaran Islam dalam prinsip ekonomi adalah dalam rangka menciptakan alat-alat untuk memuaskan keperluan manusia. Dengan adanya tuntunan yang terikat dengan aqidah dan syari'at sehingga kebutuhan manusia terpenuhi tanpa harus menindas atau merugikan orang lain, untuk itu dalam mempelajari ekonomi.⁹⁴

Di dalam ajaran Islam yang terpenting adalah mewujudkan keadilan dan meniadakan pemanfaatan atau eksploitasi dalam transaksi bisnis dan ekonomi yang diperbolehkan atas sumber daya yang digunakan untuk melakukan kegiatan usaha secara tidak adil. Salah satu praktik eksploitasi antara manusia dengan manusia lainnya dalam bidang ekonomi adalah rentenir. Rentenir merupakan orang atau lembaga yang meminjamkan uang kepada masyarakat untuk memperoleh keuntungan dengan menarik bunga yang sangat tinggi. Praktik rentenir adalah bagian dari aktifitas ekonomi dalam hutang piutang yang umumnya diminati oleh masyarakat ekonomi menengah ke bawah untuk membiayai kebutuhan konsumsi maupun usaha ekonomi.

a) *Hifdzs Ad-Din* (Memelihara Agama)

Di dalam Islam agama merupakan pedoman hidup atau juga sebagai pegangan dalam kehidupan bagi seluruh muslim di dunia, maka ketika seorang muslim mengambil keputusan harus mempertimbangkan apakah

⁹⁴ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 114

Agama Islam bisa terpelihara dan bisa melaksanakan perintah dan menjauhi larangan-Nya sehingga tidak merusak aqidah.⁹⁵ Demikian juga dengan Hotel Syariah Depati Cupli yang mengusung konsep syariah. Secara tidak langsung dalam menjalankan bisnisnya hotel Depati Cupli menekankan nilai-nilai agama dan akidah kepada staf dan karyawannya, Maka dapat disimpulkan bahwa pada penerapan konsep syariah di hotel Depati Cupli Kota Bengkulu ditetapkan kepada seluruh staf dan karyawan hotel untuk menjalankan sholat lima waktu. Ini dibuktikan dengan tertera pada SOP dan tempelan-tempelan di tempat ruang karyawan yang mengingatkan agar tetap menjalankan sholat lima waktu. Ini ditambahkan pula oleh penjelasan pengunjung bahwa perlengkapan sholat juga di sediakan untuk melaksanakan sholat lima waktu.

b) *Hifdzs An-Nafs* (Memelihara Jiwa)

Hifdzs An-Nafs merupakan suatu alasan diwajibkannya pemenuhan kebutuhan pokok untuk hidup (sandang, pangan dan papan) dan pelaksanaan qishash untuk menjaga kemuliaan jiwa manusia.⁹⁶ Begitu pula dalam konsep syariah di hotel Depati Cupli Kota Bengkulu dalam memberikan pengawasan kepada pengunjung dalam hal makanan dan minuman. Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa *Hifdzs An-Nafs* yang diterapkan oleh pihak Hotel Syariah Depati Cupli adalah dengan memberikan larangan kepada pengunjung untuk tidak membawa makanan dan minuman yang

⁹⁵ Kuncoro Hadi, *Implementasi Maqoshid Syariah Sebagai Indikator Perusahaan Islami*, (Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial, Vol. 1, No. 3, Maret 2012), h. 5

⁹⁶ Kuncoro Hadi, *Implementasi ...*, h. 5

bertentangan dengan ajaran agama, bahkan pihak hotel tidak sungkan-sungkan untuk memberikan denda dan pelaporan kepada pihak yang berwajib jika terdapat pengunjung yang kedapatan membawa hal yang dilarang tersebut.

c) *Hifdzs Al-'Aql* (Memelihara Akal)

Hifdzs Al-'Aql merupakan konsep diwajibkannya menuntut ilmu sepanjang hayat. Dalam hal ini Hotel Syariah Depati Cupli dalam konsep kesyariahnya menegakkan nilai-nilai kegiatan Islam. Maka dapat disimpulkan bahwa *Hifdzs Al-'Aql* pada konsep syariah bukan menerapkan acara atau program khusus keislaman, melainkan manajemen hotel Depati Cupli menganjurkan staf dan karyawan hotel untuk mendengarkan kepada pengunjung hotel lantunan ayat al-qur'an, ceramah singkat, dan juga lagu-lagu Islami 30 menit sebelum menjelang adzan dikumandangkan.

d) *Hifdzs An-Nasl* (Memelihara Keturunan)

Hifdzs An-Nasl merupakan konsep diwajibkannya memperbaiki kualitas keturunan, dan diharamkannya zina serta perkawinan sedarah.⁹⁷ Maka dalam hal ini konsep syariah yang diusung oleh Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu adalah peraturan kepada pengunjung untuk melakukan perzinahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Hotel Syariah Depati Cupli melarang pengunjung yang bukan muhrim untuk memesan satu kamar,

⁹⁷ Kuncoro Hadi, *Implementasi ...*, h. 6

persyaratan booking pengunjung memperlihatkan KTP dan buku nikah, sebagai salah satu syarat untuk melarang pengunjung melakukan perzinahan.

e) *Hifdzs Al-Mal* (Memelihara Harta)

Hifdzs Al-Mal sebagai alasan diwajibkannya pengelola dan megembangkan harta atau kekayaan, sebab dengan kekayaan yang kita miliki membuat kita mampu menjaga empat tujuan yang ada di atasnya. Serta diharamkannya pencurian, suap, bertransaksi riba dan memakan harta orang lain secara bhatil. Dalam hal ini konsep syariah hotel Depati Cupli untuk mengantisipasi terjadinya tindak penipuan. Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konsep *Hifdzs Al-Mal* pada Hotel Syariah Depati Cupli adalah untuk mengantisipasi tindakan penipuan ataupun kriminal yang dilakukan pengunjung yang masuk ke Area Kota Bengkulu dengan melakukan seleksi melalui identiiast diri berupa KTP, SIM, KK, ataupun juga NPWP, jika pengunjung tidak dapat menunjukkan identitas diri yang valid maka pihak hotel menolak pengunjung untuk melakukan pemesanan kamar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara terstruktur dengan informan penelitian dapat disimpulkan bahwa:

- 1 Strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung diantaranya:

Pelayanan yang diterapkan Hotel Syariah Depati Cupli diantaranya: keramahan karyawan melayani tamu, kecepatan karyawan dalam melayani tamu, kesediaan karyawan dalam membantu tamu, kedisiplinan karyawan dalam melayani tamu. Adapun kelengkapan produk yang diterapkan masih terbilang kurang atau belum optimal. Sedangkan fasilitas Hotel Syariah Depati Cupli anatar lain menyediakan: harga kamar per-malam yang cukup terjangkau mulai dari harga Rp. 60.000,- - Rp. 200.000,- dengan tipe kamar Rp. 60.000,- Adapun pelayanan yang diberikan pihak hotel yakni tipe kamar biasa dgn fasilitas kasur, selimut, bantal, kipas angin, kamar mandi, peralatan sholat dan air minum aqua gelas. Sedangkan tipe kamar yang harga Rp. 200.000,- kamar vip fasilitas: ruang kerja, kamar mandi, Ac, Tv, peralatan sholat, air mineral botol.

- 2 Strategi pemasaran Hotel Syariah Depati Cupli dalam meningkatkan jumlah pengunjung dengan menggunakan pendekatan *maqasid syariah* antara lain:

Hifdzs Ad-Din: Hotel Syariah Depati Cupli Kota Bengkulu ditetapkan kepada seluruh staf dan karyawan hotel untuk menjalan sholat lima waktu; *Hifdzs An-Nafs*: dengan memberikan larangan kepada pengunjung untuk tidak membawa makanan dan minuman yang bertentangan dengan ajaran agama. *Hifdzs Al-'Aql*: menganjurkan staf dan karyawan hotel untuk mendengarkan kepada pengunjung hotel lantunan ayat al-qur'an, ceramah singkat, dan juga lagu-lagu Islami 30 menit sebelum menjelang adzan dikumandangkan. *Hifdzs An-Nasl*: dengan memberikan syarat melarang pengunjung yang bukan muhrim untuk memesan satu kamar, persyaratan booking pengunjung memperlihatkan KTP dan buku nikah, sebagai salah satu syarat untuk melarang pengunjung melakukan perzinahan. *Hifdzs Al-Mal*: dengan melakukan seleksi melalui identitas diri berupa KTP, SIM, KK, ataupun juga NPWP, jika pengunjung tidak dapat menunjukkan identitas diri yang valid maka pihak hotel menolak pengunjung untuk melakukan pemesanan kamar.

B. Saran

1. Karena semakin banyaknya persaingan dibidang perhotelan, maka diharapkan kepada pihak Hotel Syariah Depati Cupli untuk selalu berinovasi dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitas hotel. Pihak hotel juga harus terus menjalin kerjasama dan mensosialisasikan hotel yang berbasis syariah ini pada hotel-hotel yang belum mengusung konsep syariah

2. Pihak Hotel Syariah Depati Cupli harus selalu memperbaiki pelayanan dan fasilitas yang disediakan sehingga seluruh operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah.
3. Pihak Hotel Syariah Depati Cupli juga seharusnya selalu mengumandangkan azan disetiap waktu sholat yang bisa didengar di setiap sudut dan lantai hotel, pihak Hotel Syariah Depati Cupli juga seharusnya mengadakan kajian rutin bulanan kepada seluruh karyawan, untuk memperluas pengetahuan seluruh karyawan Hotel Syariah Depati Cupli tentang Islam khususnya pelayanan yang berbasis syariah

DAFTAR PUSTAKA

- Akdom, *Strategi Manajemen For Educational Management*. Bandung; Alfabeta. 2004
- Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2016
- Aziz, Moh. Ali, *Ilmu Dakwah*. Ed. Revisi; Cet. II; Jakarta: Kencana. 2009
- Creaven, David. *W Pemasaran strategi*, Cet. III. Jakarta: Erlangga. 2018
- Daryanto. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. 2012
- Hariadi, Bambang. *Strategi Manajemen*. Malang : Bayumedia Publishing 2005
- Jauhar, Ahmad Al Mursi Husain. *Maqasid Syariah*. Jakarta: Amzah Kasmir. 2013
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. PT. Indeks Kelompok Gramedia. 2004
- Kotler, Philip & Amstrong G. *Principle of Marketing, International Edition*. Jurnal, Prentice Hall, New Jersey. 2004
- Kridalaksana, Hari Mukti. *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta:Nusa Indah Mingka. 1981
- Agustianto. *Maqasid Syariah dalam Ekonomi dan Keuangan Syariah*. Jakarta: Ikatan Ahli Ekonomi Islam. 2013
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2002
- Muhadjir, Noeng. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin. 1998
- Priangani, Ade. *Memperkuat Manajemen Pemasaran Dalam Konteks Persaingan Global*, Jurnal Kebangsaan, Vol. II No.4. 2013
- Purnomo, Iwan. *Manajemen Strategi*, Bandung: CVYrmh Widya. 2012
- Purnomo, Setiawan Hari dan Zuelkifli Mnsyah, *Manajemen Strategi*. Jakarta: LLP EE. 2013

- Rahman, Fazlur. *Doktrin Ekonomi Islam*. Yogyakarta: PT Dana Bhakti Wakaf. 1995
- S. Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta Sanjaya. 2004
- Wina. *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group. 2007
- Simamora, Bilson. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2001
- Soemanegara. *Strategi Marketing Communication*, Cet. II, Bandung: Alfabeta. 2008.
- Solihin, Ismail. *Manajemen Strategik*. Bandung: Erlangga. 2012
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002
- Sulastiyono. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Jakarta: Alfabeta. 2011
- Sunyato, Danang. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013
- Susanto, Herry dan Khaerul Umum. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung :Pustaka Setia. 2013
- Tatik, Suryani. *Manajemen Pemasaran Strategi Bank Di Era Global*. Jakarta: PradaMedia Group. 2013
- Utami, Rina Fitriliana. *Strategi Pemasaran Produk Pada PT. BNI Syariah Cabang Surakarta*. USM: Ekonomi. 2006
- Wiyasha, IBM. *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta : Andi. 2010