

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN HOTEL  
LATANSA KOTA BENGKULU**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**OLEH :**

**SRI RAMAYANTI**

**NIM. 212 313 9126**


**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU  
BENGKULU, 2017 M / 1438 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi atas nama Sri Ramayanti, NIM 212 1313 9126, judul skripsi  
"Persepsi Konsumen Terhadap Pengelolaan Hotel Latansa Kota Bengkulu",  
Prodi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam  
Negeri (IAIN) Bengkulu. Skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan  
arahan pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini sudah layak  
dan memenuhi syarat untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.

Bengkulu, 25 Desember 2016 AMM  
27 Rabiul Awal 1438 H

Pembimbing I

  
Drs. M. Svakroni, M.Ag  
NIP. 19707061987031003

Pembimbing II

  
Idwal, B. MA  
NIP. 198307092009121005



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU**  
**FAKULTAS SYARIAH**

Alamat: Jl. Raden Patah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

**PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul **Presepsi Konsumen Terhadap Pengelolaan Hotel Latansa Kota Bengkulu**, oleh **Sri Ramayanti NIM. 2123139126 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 : **Rabu**

Tanggal : **08 Februari 2017 M / 11 Jumadil Awal 1438 H**

Dan dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Bengkulu, 08 Februari 2017 M  
 11 Junaidil Awal 1438 H

**Tim Sidang Munaqasyah**

**Ketua**

**Drs. M. Syakroni, M. Ag**  
 NIP. 195707061987031003

**Penguji I**

**Dra. Fatimah Yunus, M. Ag**  
 NIP. 196303192000032003

**Sekretaris**

**Idwal, B.M.A**  
 NIP. 198307092009121005

**Penguji II**

**Miti Yarmunida, M. Ag**  
 NIP. 197705052007102002

**Mengetahui**  
**Dekan**

**Dr. Asnaini, MA**  
 NIP. 196503071989031005

## PERSEMBAHAN

*Skripsi ini Ku persembahkan untuk :*

- 1. Pertama Ku persembahkan Skripsi ini kepada Orang Tua Ku yaitu Ayahanda tercinta, Nurli dan ibunda tersayang, Syamsuriati. Serta ayahanda Zuardi, kemudian adik-adikku Nurman Guswandi, Beni Zuhelman, Riri Zulfiarahmi, Desvia Aisyah dan Muhammad Rafki. Mereka adalah Sosok yang pertama dari tujuan hidupku yang selalu membangkitkan dalam keterpurukanku. Terima kasih Tuhan yang memberikan malaikat-Mu kepada Ku. Sungguh-sungguh terima kasih sujud atas semua yang telah diberikan.*
- 2. Sahabat-sahabat Ku tercinta, Meri Afrianti, Rini Agustini, Uci Trisnahayati, Yeni Efrianti, Alifiya Yunitasari dan kawan-kawan seperjuangan EKIS angkatan 2012 terkhusus untuk kelas C, yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama ini.*
- 3. Dosen Pembimbing saya, Bapak Drs. M. Syakroni, M.Ag dan bapak Idwal B, MA yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan ilmu dan saran, petunjuk dan saran kepada saya selama penyusunan skripsi ini.*
- 4. Terima kasih untuk Eduwin Ellise, SE yang selalu disamping sayadan menyemangati saya selama ini.*
- 5. Untuk kawan-kawan KKN, Sakdiah, Eka Septiana, Efi Puspitasari, Azizah Ulfana Balqis, Hardi Setiawan, Gun Afriansyah dan Saiputra.*
- 6. Citivis Akademik IAIN Bengkulu dan Almamaterku.*

## MOTTO

- *Jika kamu tidak tahan perihnya belajar, maka kamu tahan perihnya kebodohan.*
- *Maka sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai, maka tegaklah, dan hanya kepada tuhanmu, hendaklah engkau berharap.  
(QS. Al-Insyirah, 5-8)*

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “ *persepsi konsumen terhadap pengelolaan hotel latansa nuansa syari’ah Kota Bengkulu*” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan perumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain selain dari tim pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya ataupun pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Desember 2016 M

Saya yang menyatakan,



**SRI RAMAYANTI**  
NIM. 2123139126

## ABSTRAK

Sistem pengelolaan hotel syari'ah dan persepsi konsumen pengguna hotel yang menerapkan sistem syari'ah studi kasus hotel latansa nuansa syari'ah di kota bengkulu oleh sri ramayanti Nim 2123139126.

Rumusan masalah yang akan dikaji pada skripsi ini, yaitu : (1) Sistem pengelolaan hotel syari'ah studi kasus hotel latansa nuansa syari'ah dan (2) persepsi konsumen pengguna hotel latansa nuansa syari'ah. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui sistem pengelolaan hotel Latansa secara syari'ah di Kota Bengkulu dan untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen penggunaan hotel Latansa terhadap pengelolaan secara syari'ah yang diterapkan. Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dilakukan secara langsung kepada konsumen dan pihak hotel. Dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, Dari hasil penelitian di Hotel Latansa Nuansa Syariah Bengkulu bahwa sistem pengelolaan Hotel Latansa Nuansa Syari'ah di kota Bengkulu sudah sesuai dengan kriteria perhotelan syariah yang seharusnya. Dimana Hotel Latansa Syariah Kota Bengkulu sudah berpanutan pada Peraturan Menteri Pariwisata dan ekonomi kreatif No. 2 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan hotel syariah. Berdasarkan hasil wawancara pada pengunjung Hotel Latansa Nuansa Syariah kota Bengkulu, sudah memberikan pelayanan yang baik. Konsumen juga menyatakan bahwa saat memasuki Hotel Latansa Syariah di Kota Bengkulu ini suasananya nyaman, terdapat peraturan yang sangat berbeda dengan Hotel konvensional dan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

***Kata Kunci: Pengelolaan, Hotel Syari'ah, Konsumen.***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah syukurkehadirat Allah SWT atas rahmat-Nya yang telah membimbing dan memberikan kesempatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Persepsi Konsumen Terhadap Pengelolaan Hotel Latansa Kota Bengkulu ”**.

Dalam mempersiapkan, menyusun, hingga menyelesaikan skripsi ini, telah banyak mendapatkan bantuan, pengarahan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang kesemuanya itu sangat besar artinya, maka dalam kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin. M, M. Ag, MH, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengizinkan saya menuntut ilmu dikampus ini.
2. Dr. Asnaini, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah sabar dalam memberi pengarahan selama menuntut Ilmu di IAIN Bengkulu.
3. Desi Isnaini, MM selaku Ketua Jurusan EKIS yang telah sabar dalam member pengarahan selama menuntut Ilmu di IAIN Bengkulu.
4. Drs. M. Syakroni, M.Ag selaku Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, motivasi, semangat selama bimbingan karya ilmiah dengan penuh kesabaran.
5. Idwal, B. MA selaku Pemebimbing II yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan.
6. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.



7. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan dengan baik.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik.
9. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan kelancaran dalam penulisan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan karya ilmiah ini ini. Akhirnya, penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bengkulu, Oktober 2016

Penulis

Sri Ramayanti  
NIM. 212 313 9126

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Penelitian Terdahulu .....	9
F. Metode Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Konsep Dasar Persepsi .....	16
1. Pengertian Persepsi.....	16
B. Hakikat Konsumen dan Pengelola .....	20
1. Pengertian Konsumen.....	20
2. Perilaku Konsumen.....	21
3. Konsep Pengelolaan .....	22
C. Hotel Syariah Dalam Konsep Islam.....	23
1. Pengertian Hotel .....	23
2. Pengelolaan Hotel.....	25
3. Prinsip Syariah, Hotel Syariah, Pengelolaan, Pelayanan dan Produk .....	27

<b>BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL LATANSA SYARIAH</b>	
A. Sejarah Hotel Latansa.....	40
B. Visi dan Misi Hotel Latansa .....	41
C. Fasilitas dan Kelas Kamar Hotel Latansa Nuansa Syariah ....	42
D. Fasilitas dan Kelas Kamar Hotel Latansa Syariah .....	43
E. Prinsip dan Kriteria Hotel Latansa Nuansa Syariah .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Sistem Pengelolaan Hotel Latansa Nuansa Syariah .....	46
B. Persepsi Konsumen Pengguna Hotel Latansa Nuansa Syariah	52
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran .....	6
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis saat ini menuntut produsen untuk dapat bersaing secara kreatif, cepat dan maksimal dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan. Tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan sehingga berdampak positif terhadap perkembangan bisnis. Salah satu cara untuk dapat memberikan rasa puas kepada konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai *image* atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.<sup>1</sup>

Di tengah persaingan bisnis saat ini para pelaku bisnis harus selalu menemukan ide-ide dan strategi baru dalam mempertahankan eksistensinya. Tentu saja hal tersebut harus selalu berorientasi kepada kegiatan konsumen agar konsumen puas terhadap barang dan jasa yang ditawarkan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen

---

<sup>1</sup> Kotler, Philip dan A.B Susanto. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Edisi pertama), (Jakarta : Salemba Empat. 2000), h. 50

akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.<sup>2</sup>

Bersamaan dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi dan adanya perubahan perilaku dan aktivitas manusia yang semakin padat setiap harinya, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan baik itu berupa barang maupun jasa. Banyak faktor yang perlu diperhatikan untuk mempengaruhi konsumen salah satunya kualitas pelayanan itu sendiri yang dapat diberikan oleh perusahaan, sehingga konsumen merasa terpuaskan.

Pada umumnya untuk memenuhi harapan konsumen barang atau jasa pelayanan yang diminta atau yang diinginkan itu dikaitkan dengan nilai barang atau jasa yang sama, yang pernah diterima sebelumnya. Apabila barang atau jasa pelayanan yang pernah diterima itu dapat memberikan suatu kepuasan, maka penilaian terhadap suatu jenis barang atau jasa pelayanan yang sama akan didasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya tadi. Dan ini adalah cerapan konsumen terhadap jenis barang atau jasa pelayanan yang akan diterima. Dengan demikian bahwa kepuasan yang menjadikan harapan

---

<sup>2</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Edisi II), (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997) h. 145

konsumen adalah, tingkat kesesuaian barang atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan pelayannan yang diterima.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, bahwa konsumen akan menilai kualitas pelayannan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya, yaitu :

- a. Reliabilitas, adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- b. Responsif, adalah kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- c. Kapasitas atau jaminan adalah pengetahuan dan kesopan-santunan serta kepercayaan diri kepada pegawai.
- d. Empati adalah memberikan perhatian individu tamu secara khusus.<sup>3</sup>

Salah satu sarana penting untuk memenuhi kebutuhan orang yang berpergian lebih dari sehari adalah hotel. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, fasilitas kamar dan lain-lain untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Sedangkan pengertian hotel yang dimuat oleh *Grolier Electronic Publishing Inc.*, menyebutkan bahwa hotel adalah usaha komersil yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

---

<sup>3</sup> Agus Sulatiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, (Jakarta : CV. Alfabeta, 2002), h. 25

Selanjutnya dijelaskan oleh *United State Lodging Industry* bahwa, yang utama hotel terbagi menjadi tiga jenis, yaitu :

- a. *Transient Hotel*, adalah hotel yang letak/lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis.
- b. *Residential Hotel*, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan. *Residential hotel* juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, seperti restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar.
- c. *Resort Hotel*, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat-tempat wisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas kofrensi untuk tamu-tamunya.<sup>4</sup>

Dengan mengacu pada pengertian-pengertian diatas, dan untuk menertibkan perhotelan di Indonesia, Pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Menparpostel (Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi) No.KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Bab 1, Pasal 1, Ayat (b) dalam SK (Surat Keputusan) tersebut menyebutkan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil. Kata akomodasi yang diserap ke dalam bahasa

---

<sup>4</sup> Agus Sulatiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel...*,h. 27

Indonesia dari kata bahasa Inggris *Accommodation* memiliki beberapa makna. SK mencantumkan dalam Bab 1, Pasal 1, Ayat (a) bahwa akomodasi adalah wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan, yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

Perkembangan hotel modern (dibangun dan dikelola dengan menggunakan konsep-konsep manajemen hotel modern) di Indonesia diawali dengan dibukanya Hotel Indonesia di Jakarta pada tahun 1962. Pengelolaan akomodasi secara komersial di Indonesia sudah dimulai dari sejak zaman Belanda, walaupun pada waktu itu secara pengelolaannya masih menggunakan konsep pengelolaan penginapan, dan belum menggunakan konsep pengelolaan hotel seperti sekarang. Setelah kemerdekaan Republik Indonesia, para pengusaha nasional (termasuk pengusaha akomodasi/penginapan) pada waktu itu membentuk suatu asosiasi yang disebut dengan Organisasi Perusahaan Sejenis (OPS).<sup>5</sup>

Keputusan Menparpostel menyebutkan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

- a. Kamar tidur (kamar tamu)
- b. Makanan dan minuman
- c. Pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti, tempat-tempat, rekreasi, fasilitas, olah raga, fasilitas dobi (*laundry*) dan lain sebagainya.

---

<sup>5</sup> Agus Sulatiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel...*, h. 28



Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang cukup rumit pengelolaannya, dengan menyediakan fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam. Di samping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha ataupun para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata, dan membutuhkan tempat menginap, makan dan minum serta hiburan.

Hotel konvensional semuanya melayani tamunya dengan memberikan aneka macam layanan seperti hiburan malam (*night club*), minuman yang beralkohol, dan telah dikenal oleh masyarakat secara luas. Dengan adanya pendirian hotel berbasis syariah, dapat dikatakan mampu membawa misi untuk membersihkan jiwa masyarakat baik secara kolektif maupun individual dari adanya fitnah, *gharar*, maksiat dan sebagainya sehingga mampu mewujudkan terciptanya ketertiban masyarakat, dan aspek-aspek kesetiakawanan sosial. Hotel syariah adalah hotel sebagaimana lazimnya, yang operasionalnya dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam. Hotel syariah secara umum tidak berbeda dengan hotel-hotel yang lain. Tetap tunduk dengan peraturan pemerintah, tetap buka 24 jam. Pemasarannya pun terbuka bagi semua kalangan baik muslim maupun *non muslim*.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Rumkeso, *House keeping Hotel Floor Section*, (Yogyakarta : Andi, 2009), h. 9

Di Kota Bengkulu terdapat Hotel Latansa Nuansa Syariah. Hotel ini menggunakan label syariah pada bisnisnya. Sementara itu *HRD* Hotel Latansa Kota Bengkulu, Arief menyatakan Hotel Latansa Nuansa Syari'ah berdiri tahun 2012, dan dioperasikan pada akhir tahun 2012 dan tidak akan bergeser kebisnis hotel konvensional. "Kami tetap konsisten dengan prinsip syari'ah, tidak akan terpengaruh dengan cara-cara bisnis hotel umum, hotel Latansa adalah hotel keluarga yang Islami. Meskipun tidak sebanyak konsumen hotel konvensional."<sup>7</sup>

Menurut Arief, ada yang berbeda dalam pengelolaan hotel syariah ketimbang hotel konvensional. Dakwah Islam hadir ketika semua fasilitas pelayanan hotel kesetiap tamu tanpa menggunakan unsur kemaksiatan dan pelanggaran norma agama. "Hotelnnya sesuai konsep syari'ah memiliki pengalaman batin tersendiri bagi setiap tamu yang datang untuk menginap, " Bapak Arief, mengajarkan konsumen hidup tenang, aman dan sehat, seperti tidak menyediakan minuman beralkohol, hiburan di Latansa yang tersedia adalah radio, lagu pop Islami, lagu wali yang jauh dari kemaksiatan.

Sebagai satu-satunya hotel yang menyatakan diri dikelola secara syari'ah tanpa adanya perbandingan dari hotel lainnya dikota Bengkulu maka sistem pengelolaannya belum dapat diketahui apakah sudah diterapkan sesuai sistem syari'ah. Informasi mengenai sejauh mana hotel latansa nuansa syari'ah

---

<sup>7</sup>Wawancara dengan HRD Hotel Latansa bernama Arief Kusmaja, hari Sabtu, 29 Agustus 2016

telah menerapkan pengelolaan hotel secara syari'ah dapat digali lebih jauh dari konsumen yang telah menggunakan dan menikmati fasilitas penginapan.<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul **”Persepsi Konsumen Terhadap Pengelolaan Hotel Latansa Kota Bengkulu.”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti yaitu :

1. Bagaimana sistem pengelolaan hotel Latansa Kota Bengkulu ?
2. Bagaimana persepsi Konsumen penggunaan hotel latansa Kota Bengkulu ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui sistem pengelolaan hotel Latansa secara syari'ah di Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui persepsi Konsumen penggunaan hotel Latansah secara syari'ah di Kota Bengkulu.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberi kontribusi bagi :

1. Pengambil kebijakan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna di dalam memahami Persepsi konsumen terhadap pengelolaan hotel syari'ah (studi hotel latansa kota Bengkulu).

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Konsumen Hotel Latansa bernama Iwan, hari Sabtu, 24 Oktober 2016

2. Masyarakat umum, diharapkan penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang hotel berbasis syari'ah, khususnya ekonomi pembangunan. Manfaat khusus bagi ilmu pengetahuan yaitu dapat melengkapi kajian mengenai hotel yang islami dengan mengungkap dengan persepsi konsumen.
3. Mahasiswa, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang Persepsi konsumen terhadap pengelolaan hotel syari'ah (studi hotel latansa kota Bengkulu).

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Kartini Universitas Negeri Sunan Kalijaga yang berjudul : Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan tamu hotel dalam menggunakan layanan Namira Hotel Syari'ah Jogjakarta.” Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi variabel produk, tarif, iklan, lokasi, pelayanan, proses dan sarana fisik terhadap keputusan tamu hotel dalam menggunakan layanan Namira Hotel Syari'ah.

Penelitian termasuk penelitian empiris yang diperoleh berdasarkan observasi lapangan. Hasil penelitian persepsi tamu hotel menggunakan layanan Namira Hotel Syari'ah bahwa pelayanan berpengaruh signifikan lemah terhadap keputusan tamu hotel menggunakan layanan Namira hotel Syari'ah sedangkan tiga variabel lainnya yaitu produk tarif, dan proses tidak

berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu hotel dalam menggunakan layanan Namira Hotel.<sup>9</sup>

Sedangkan perbedaan yang penulis bahas dalam penelitian ini adalah tentang pandangan konsumen (tamu hotel) terhadap pengguna hotel Latansa Kota Bengkulu.

## **F. Metode Penelitian**

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

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu menjelaskan dari masalah yang diteliti. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memusatkan perhatian kepada peristiwa-peristiwa yang ada setelah penelitian dilakukan. Pendekatan ini bertujuan mendapatkan pemaparan dan penjelasan yang objektif khususnya mengenai Persepsi Konsumen Terhadap Pengelolaan Hotel Syari'ah Latansa Kota Bengkulu.<sup>10</sup>

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan untuk mendapatkan data-data dengan memaparkan data-data yang telah ditemukan di lapangan dan menganalisisnya untuk mendapatkan kesimpulan yang benar dan akurat.

---

<sup>9</sup>Fitri Kartini, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syari'ah Yogyakarta* (Skripsi), (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: 2013), h. 13

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 34

## 2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu dalam penelitian ini adalah pada bulan Maret 2016 sampai dengan selesai. Lokasi penelitiannya adalah di Hotel Latansa Nuansa Syariah Jl. Tribrata No. 2 Cempaka Permai (Simpang Empat POLDA) Kota Bengkulu Telp.(0736) 52549.

Informan dalam penelitian ini adalah konsumen yang menginap di hotel latansa kota Bengkulu. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, menggunakan teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang telah dipertimbangkan oleh peneliti, diharapkan dapat memberi jawaban sesuai dengan harapan peneliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Konsumen Hotel Latansa seluruhnya berjumlah 25 orang.
- b. Pemilik Hotel Latansa atau HRD berjumlah 1 orang.
- c. Satpam Hotel Latansa berjumlah 2 orang.
- d. Receptionis Hotel Latansa berjumlah 2 orang.

Berdasarkan uraian diatas diketahui jumlah informan secara keseluruhan adalah 30 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara acak (*random sampling*).

### **3. Sumber Data**

#### a. Data Primer

Sumber data yang di dapatkan oleh peneliti melalui wawancara langsung dengan HRD, receptionis, satpam dan konsumen pengguna hotel Latansa Kota Bengkulu.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sifatnya mendukung data primer. Pada data sekunder ini peneliti memakai buku-buku yang berisi tentang produktivitas, sertamateri yang terkait dengan tema atau judul tersebut. Sumber data yang kedua biasa diperoleh dari buku administrasi kantor, data struktur yang terdapat di hotel Latansa Kota Bengkulu.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini instrument penelitian yang digunakan yaitu melalui hasil observasi untuk mencatat semua percakapan dengan informan. Teknik pengumpulan data dalam peneliti ini adalah pengumpulan data dengan wawancara mendalam atau (*in depth interview*).<sup>11</sup> Dalam hal ini masyarakat yang menggunakan jasa hotel Latansa Nuansa Syari'ah.

#### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Metode ini penulis

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&...*, .h. 40

gunakan untuk memperoleh data tentang situasi dan kondisi umum konsumen hotel Latansa Kota Bengkulu.

b. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Metode wawancara menghendaki komunikasi langsung antara peneliti dengan subyek (responden). Diantaranya : *HRD*, *receptionis*, satpam dan konsumen pengguna hotel Latansa Kota Bengkulu.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan dan rekaman buku.<sup>12</sup> Metode ini dipergunakan untuk memperoleh data tentang keadaan konsumen Latansa Keadaan hotel serta data-data lain yang bersifat dokumen. Metode ini dimaksudkan sebagai tambahan untuk bukti penguat.<sup>13</sup>

## 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam meneliti Persepsi Konsumen Terhadap Pengelolaan Hotel Syari'ah (Studi Hotel Latansa Kota Bengkulu).

Menggunakan analisa:

- a. Reduksi data (*data reduktion*) reduksi data adalah peruses berupa membuat singkatan, coding, memasukan tema, dan membuat batas-batas permasalahan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang

---

<sup>12</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2002), h. 206.

<sup>13</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid I*, (Yogyakarta : AndiOfset, 2000), h. 9



mempertegas, memperpendek dan membuat fokus, sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

- b. Penyajian data (*data display*), adalah suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan *riset* dapat dilakukan. Dengan melihat penyajian data (*data display*) peneliti akan mengerti apa yang telah terjadi dalam bentuk yang utuh.
- c. Penarikan kesimpulan (*Conclusion*) data awal pengumpulan data, peneliti harus sudah mengerti apa arti dari hal-hal yang di temui dengan melakukan pencatatan-pencatatan data-data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitas untuk ditarik kesimpulan.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab, diantaranya Bab I Pendahuluan terdiri, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, terdiri dari konsep dari tentang persepsi, hakikat konsumen dan pengelolaan, hotel syariah dalam konsep Islam.

Bab III Gambaran Umum Hotel Latansa Nuansa Syariah, terdiri dari Sejarah Hotel Latansa Nuansa Syariah, Visi dan Misi Hotel Latansa Nuansa Syariah, Struktur Organisasi Hotel Latansa Nuansa Syariah, Fasilitas dan Kelas Kamar Hotel Latansa Nuansa Syariah dan Prinsip dan Kriteria Hotel Latansa Nuansa Syariah.

Bab IV Hasil Penelitian terdiri dari analisis sistem pengelolaan hotel Latansa secara syari'ah di Kota Bengkulu dan persepsi Konsumen penggunaan hotel latansa secara syari'ah di Kota Bengkulu.

Bab V Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

Daftar Pustaka

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Konsep Dasar Tentang Persepsi

##### 1. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut intern dan ekstern. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.<sup>14</sup>

Bimo Walgio berpendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu

---

<sup>14</sup>P dan K, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2004), h. 342

satu dengan individu lain.<sup>15</sup> Daryanto menyatakan persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia.<sup>16</sup>

Slamet mengungkapkan persepsi suatu proses yang menyangkut pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi itu manusia mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan melalui panca inderanya. Kemudian menurutnya perbedaan persepsi, pada dasarnya disebabkan perbedaan sikap individu itu sendiri serta motivasi yang dimilikinya.<sup>17</sup>

Menurut Rahmat Persepsi yaitu proses pemberian makna pada sensasi sehingga manusia memperoleh pengetahuan baru. Dengan kata lain, persepsi mengubah sensasi menjadi informasi, sedangkan sensasi merupakan proses menangkap stimuli yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli.<sup>18</sup>

Dari penjelasan di atas, dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa pada dasarnya persepsi merupakan suatu pengamatan individu atau proses pemberian makna sebagai hasil pengamatan tentang suatu objek, peristiwa, dan sebagainya melalui panca inderanya, yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan penafsiran pesan sehingga seseorang dapat

---

<sup>15</sup>Bimo Walgito, *Psikologi Sosial*, (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 53

<sup>16</sup>Daryanto, *Panduan Proses Pelajaran Kreatif dan Inovatif*, (Jakarta: Publisier, 2009), h. 103

<sup>17</sup>Slameto, *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*, (Jakarta: Renika Cipta, 2003), h. 4

<sup>18</sup>Rahmat, Jalaludin, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), h. 49

memberikan tanggapan mengenai baik buruknya atau positif negatifnya hal tersebut.

## **2. Syarat Terjadinya Persepsi**

Menurut Sunaryo syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:<sup>19</sup>

- a. Adanya objek yang dipersepsi.
- b. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
- c. Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus
- d. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

## **3. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi**

Menurut Miftah Toha, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:<sup>20</sup>

- a. Faktor internal : perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka,
- b. Keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat,dan motivasi.
- c. Faktor eksternal : latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

---

<sup>19</sup> Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatan*, EGC (Jakarta, 2004), h. 98

<sup>20</sup> Miftah Toha, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h. 154

Menurut Bimo Walgito faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor, yaitu:<sup>21</sup>

a. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

b. Alat indera, syaraf dan susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus, disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi seseorang.

c. Perhatian

Untuk menyadari atau dalam mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah utama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu sekumpulan objek.

---

<sup>21</sup>Bimo Walgito, *Psikologi Sosial ...*, h. 70

Faktor- faktor tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu sama lain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, stimulus, meskipun objek tersebut benar-benarsama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama. Perbedaan persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individu, perbedaan-perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi. Pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya.<sup>22</sup>

## **B. Hakikat Konsumen dan Pengelolaan**

### **1. Pengertian Konsumen**

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen dapat dikelompokkan yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk dipakai, melainkan untuk diperdagangkan. Sedangkan pengguna barang adalah konsumen akhir. Yang dimaksud konsumen akhir adalah konsumen akhir memperoleh barang atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi

---

<sup>22</sup> Bimo Walgito, *Psikologi Sosial ...*, h. 71

kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.

<sup>23</sup>Kosumen mempunyai makna yang dalam kamus bahasan Indonesia, mengandung arti :

- a. Pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dsb) penerima pesan iklan.
- b. Pemakai jasa (pelanggan dsb.)<sup>24</sup>

Dede Norohman menyatakan bahwa konsumen adalah penikamat produk ditawarkan oleh produsen kepadanya yang.<sup>25</sup> Pemahaman tentang konsumen tersebut, memberikan makna sebagai hasil kerja yang dilakukan oleh penawar jasa, produk atau lainnya kepada masyarakat yang berminat terhadap kinerja dari produsen sesuai dari pengguna barang atau jasa yang ditawarkannya Jadi konsumen adalah seseorang yang membeli suatu produk/jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan tujuan pembeliannya.

## 2. Perilaku Konsumen

Banyak definisi tentang perilaku konsumen, akan tetapi pada dasarnya sama, hanya berbeda cara perumusannya. Perilaku konsumen adalah studi mengenai individu, kelompok atau organisasi dan proses dimana mereka menyeleksi, menggunakan dan membuang produk,

---

<sup>23</sup> Tatik Suryani, *Konsumen dalam perusahaan*, (Jakarta : CV. Alfabeta, 2003), h. 12

<sup>24</sup> P dan K, *Kamus ...*, h. 324

<sup>25</sup> Dede Norohman, *Memahami dasar-dasar Ekonomi Islam*, (Jogyakarta: Teras, 2001), h.



layanan, pengalaman atau ide untuk memuaskan kebutuhan dan dampak dari proses tersebut pada konsumen dan masyarakat.<sup>26</sup>

Studi Perilaku Konsumen merupakan proses ketika individu atau kelompok menyeleksi, membeli, menggunakan atau membuang produk, pelayanan, ide dan pengalaman untuk memuaskan kebutuhannya.

### 3. Konsep Pengelolaan

Kata “Pengelolaan” dapat disamakan dengan manajemen, yang berarti pula pengaturan atau pengurusan.<sup>27</sup> Banyak orang yang mengartikan manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan, dan pengadministrasian, dan memang itulah pengertian yang populer saat ini. Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan definisi manajemen diatas secara garis besar tahap-tahap dalam melakukan manajemen meliputi melakukan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Perencanaan merupakan proses dasar dari suatu kegiatan pengelolaan dan merupakan syarat mutlak dalam suatu kegiatan pengelolaan. Kemudian pengorganisasian berkaitan dengan pelaksanaan perencanaan yang telah ditetapkan.

Sementara itu pengarahannya diperlukan agar menghasilkan sesuatu yang diharapkan dan pengawasan yang dekat. Dengan evaluasi, dapat menjadi proses monitoring aktivitas untuk menentukan apakah individu atau

---

<sup>26</sup>Rini Dwi Astuti, dkk, *Ilmu Perilaku Konsumen*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2001), h. 5

<sup>27</sup> Suharsimi Arikunto, *Administrasi Manajemen*, (Jakarta: Rineka Cita, 2013), h.31

kelompok memperoleh dan mempergunakan sumber-sumbernya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

## C. Hotel Syariah Dalam Konsep Islam

### 1. Pengertian Hotel

Hotel adalah sebuah bangunan yang disediakan kepada publik secara komersial untuk para tamu yang ingin mendapat pelayanan menginap, makanan atau minuman dan pelayanan lainnya.<sup>28</sup>

Pengertian hotel menurut *Hotel Proprietors Act, 1956*, adalah : Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.<sup>29</sup>

Sedangkan pengertian hotel yang dimuat oleh *Grolier Electronic Publishing Inc. 1995*, menyebutkan bahwa hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.<sup>30</sup>

Pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam surat keputusan Menparpostel No. KM37/PW.340/MPPT-86, tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Bab I, Pasal 1, ayat (b) dalam SK (Surat

---

<sup>28</sup>Bagyono dan Ludfi Orbani, *Dasar-Dasar House Keeping Dan Laundry Hotel* (Yogyakarta: Adicita Karya Nusa), h. 2

<sup>29</sup> 20Agus Sulatyo, *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi, Manajemen Penyelenggaraan Hotel* (Bandung: Alfabeta, 1999),h. 5

<sup>30</sup> Agus Sulatyo, *Seri Manajemen Usaha Jasa ...*, h. 5

Keputusan) tersebut menyatakan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi menggunakan bangunan fisik menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya diperuntukkan bagi umum dikelola secara komersial, yang dimaksud dengan dikelola secara komersial adalah: dikelola dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta yang utama adalah bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya.<sup>31</sup>

Pengertian hotel menurut Keputusan Menparpostel tersebut diatas, hendaknya dibedakan dengan penginapan atau losmen, dalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi tersebut dijelaskan (pasal 2) bahwa penginapan atau losmen tidak termasuk dalam pengertian hotel. Pengertian penginapan atau losmen, adalah suatu usaha komersil yang menggunakan seluruh atau sebagian dari suatu bangunan yang khusus disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan sewa kamar untuk menginap. Dengan demikian bedanya dengan hotel adalah bahwa penginapan tidak menyediakan pelayanan makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya. Perkembangan hotel modern di Indonesia diawali dengan dibukanya Hotel Indonesia di Jakarta pada tahun 1962. Untuk

---

<sup>31</sup> Agus Sulatiyono, *Seri Manajemen Usaha Jasa ...*, h. 7

mengetahui secara pasti kapan sebenarnya usaha hotel di Indonesia mulai dikelola secara komersil adalah sulit, tetapi yang jelas bahwa semenjak jaman penjajahan Belanda sudah terdapat usaha akomodasi yang dikelola secara komersil, walaupun pada saat itu belum dikelola secara modern.<sup>32</sup>

Setelah kemerdekaan Republik Indonesia, para pengusaha nasional (termasuk pengusaha akomodasi/penginapan) pada waktu itu membentuk suatu asosiasi yang disebut dengan Organisasi Perusahaan Sejenis (OPS).<sup>33</sup>

Untuk dapat memberikan informasi kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis dan tipe hotel, maka Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui Direktorat Jenderal Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan usaha dan penggolongan hotel (SK.No.KM 37/PW.304/MPPT-86). Pengelolaan hotel tersebut ditandai dengan bintang, yang disusun mulai dari hotel berbintang 1 sampai dengan yang tertinggi adalah hotel dengan berbintang 5.

## 2. Pengelolaan hotel

Dalam mengelola hotel, akan melibatkan berbagai cara untuk menjalankan usaha tersebut, dan supaya dapat memahami pekerjaan dalam mengelola hotel, maka diperlukan pemahaman terhadap unsur-unsur yang terdapat pada usaha tersebut, yaitu :

---

<sup>32</sup> Agus Sulatyo, *Seri Manajemen Usaha Jasa ...*, h. 11

<sup>33</sup> Agus Sulatyo, *Seri Manajemen Usaha Jasa ...*, h. 11

## 1. Kebijakan usaha hotel

Jenis usaha perhotelan dan perestoran memiliki sasaran dan target keuntungan tertentu yang ingin dicapai. Setiap jenis usaha biasanya memiliki dasar falsafah yang dijadikan sbagai suatu panduan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya, dan dasar falsafah yang dimiliki oleh suatu perusahaan biasanya identik dengan falsafah yang dimiliki oleh pemilik perusahaan itu. Maka hotel akan menyusun sasaran yang ingin dicapai dalam bentuk kebijakan, seperti :<sup>34</sup>

- a. Pangsa pasar yang ditetapkan untuk dilayani
- b. Jenis-jenis produk yang akan ditawarkan
- c. Standar produk yang akan dipenuhi
- d. Keuntungan yang ingin dicapai oleh perusahaan
- e. Hubungan-hubungan dengan kariawan, pemasok, komunitas dan masyarakat umumnya.

## 2. Produk usaha hotel

Produk yang dihasilkan oleh usaha hotel dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

- a. Konponen produk nyata

Adalah segala sesuatu yang dapat dilihat, diraba atau disentuh, diukur dan dihitung. Sebagai contoh: makanan, minuman, kamar tidur dan perlengkapannya adalah komponen-komponen yang merupakan produk nyata. Secara umum,

---

<sup>34</sup> Agus Sulatuyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, (Jakarta : CV. Alfabeta, 2002), h. 30

komponen-komponen produk nyata adalah : lokasi, fasilitas dan berbagai aspek dari bagian pelayanan.

b. Komponen produk tidak nyata

Adalah merupakan semua produk yang hanya dapat dirasakan dan dialami sebagai suatu pengalaman. Faktor-faktor produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan citra suatu produk yang dihasilkan oleh hotel. Sebagai contoh dalam sebuah hotel seorang tamu harus memperoleh : rasa bersahabat dan rasa hormat dari seluruh karyawannya, kondisi lingkungan yang menyenangkan, pelayanan cepat dan akurat yang kesemuanya ini harus ditunjang dengan menggunakan tehnik dan prosedur yang benar.<sup>35</sup>

3. Prinsip Syariah, Hotel Syariah, Pengelolaan, Pelayanan dan Produk

a. Prinsip Syariah

Kata syariah berasal dari kata syara'a al syai'a yang berarti "menerangkan atau menjelaskan sesuatu". Prinsip syariah yang dimaksud adalah aturan-aturan yang berdasarkan hukum Islam. Prinsip syariah dapatdiartikan sebagai perundang-undangan yang diturunkan Allah SWT melalui Rasulullah yang harus dijadikan pedoman umat manusia.

---

<sup>35</sup> Agus Sulatiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*.....h. 40

## b. Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tentram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non-muslim.<sup>36</sup>

Hotel syariah adalah hotel yang dalam rangka penyediaan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minuman serta jasa lainnya, yang bukan saja memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan (Kepmen) tetapi juga memenuhi ketentuan Allah SWT. Hotel syari'ah merupakan salah satu bisnis Islami yang harus didasarkan atas nilai-nilai syari'ah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya.

Hotel Syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi kelentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syariah.<sup>37</sup>

## c. Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah

Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif nomor 2 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah, pemerintah membagi golongan menjadi hotel syariah

---

<sup>36</sup> Abdul Warits, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)*", Skripsi, 2009

<sup>37</sup> Agus Sulatiyono, *Seri Manajemen Usaha Jasa ...*, h. 15

hilal-1 dan hotel syariah hilal-2. Hilal-1 adalah penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim. Sedangkan hotel syariah hilal-2 adalah penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim.<sup>38</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah pasal 1 menetapkan bahwa dalam peraturan menteri ini yang dimaksud dengan:

- a) Usaha Hotel adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.
- b) Syariah adalah prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan/atau telah disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia.
- c) Usaha hotel syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi kriteria Usaha Hotel Syariah sebagaimana dimaksud dalam peraturan menteri ini.

---

<sup>38</sup> Rumkeso, *House keeping Hotel Floor Section*, (Yogyakarta : Andi, 2009), h. 25



- d) Kriteria Usaha Hotel Syariah adalah rumusan kualifikasi dan/atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.
- e) Hotel Syariah Hilal-1 adalah penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim.
- f) Hotel Syariah Hilal-2 adalah penggolongan Usaha Hotel Syariah yang dinilai untuk memenuhi seluruh Kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan.
- g) Kriteria Mutlak adalah ketentuan dan persyaratan minimal tentang produk, pelayanan, dan penggolongan yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel sehingga dapat diakui sebagai Usaha Hotel Syariah dan memproduksi Sertifikat Usaha Hotel Syariah.
- h) Kriteria Tidak Mutlak adalah ketentuan dan persyaratan tentang produk, pelayanan, pengelolaan, yang dapat dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel Syariah, guna memenuhi kebutuhan tertentu wisatawan muslim.<sup>39</sup>
- i) Sertifikat Usaha Hotel Syariah adalah proses pemberian sertifikat pada usaha hotel melalui audit untuk menilai

---

<sup>39</sup>Bagyono dan Ludfi Orbani, *Dasar-Dasar House Keepin ...*, h. 10

kesesuaian produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel dengan kriteria Usaha Hotel Syariah.

- j) Sertifikat Usaha Hotel Syariah adalah bukti tertulis yang diberikan oleh DSN-MUI pada usaha hotel yang telah memenuhi penilaian kesesuaian kriteria Usaha Hotel Syariah.
- k) Majelis Ulama Indonesia, yang selanjutnya disebut MUI, adalah wadah atau majelis yang menghimpun para ulama, zuama, dan cendikiawan muslim Indonesia untuk menyatukan gerak dan langkah-langkah umat Islam Indonesia dalam mewujudkan cita-cita bersama.
- l) Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, yang selanjutnya disebut DSN-MUI adalah bagian dari struktur kelembagaan MUI yang bertindak sebagai Lemabaga Sertifikasi di bidang Usaha Pariwisata Syariah.
- m) Menteri adalah Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- n) Kementrian adalah Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah Pasal 1

Kriteria-kriteria yang harus digunakan dan dilakukan oleh hotel syariah adalah sebagai berikut:<sup>41</sup>

1) Syiar dan Tampilan

- a) Pakaian para pekerja dan karyawan adalah pakaian Islami dan menutup aurat, bukan hanya mereka yang “dipajang” di bagian depan sebagai *customer service* atau petugas reception misalnya. Namun juga semua karyawan termasuk *cleaning service* dan juru masuk yang jauh di sudut hotel. Ini menunjukkan semangat manajemen hotel dalam menjalankan syariah bagi para karyawannya.

Allah berfirman dalam Surah Al-Azhab ayat 59:

يَتَأْتِيهَا النَّبِيُّ قُلٌّ لِّأَزْوَاجِكَ وَبَنَاتِكَ وَنِسَاءِ الْمُؤْمِنِينَ يُدْنِينَ  
عَلَيْهِنَّ مِنْ جَلْبَابِهِنَّ ۚ ذَٰلِكَ أَدَّبَنِي ۚ أَن يُعَرِّفَنَ فَلَا يُؤْذِنَنَّ ۗ وَكَانَ

اللَّهُ غَفُورًا رَّحِيمًا ﴿٥٩﴾

*Artiya : “Hai Nabi, katakanlah kepada isteri-isterimu, anak-anak perempuanmu dan isteri-isteri orang mukmin: “Hendaklah mereka mengulurkan jilbabnya ke seluruh tubuh mereka. Yang demikian itu supaya mereka lebih mudah untuk dikenal, karena itu mereka tidak di ganggu. Dan Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang”.*<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup>Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah Pasal 1

<sup>42</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang : As-Syifa', 2005), h.

- b) Interior hotel dan ruangan kamar berdesain Islami, yang tidak harus selalu dikaitkan dengan budaya timur tengah. Namun bisa jadi ada gambar atau tulisan yang mengingatkan tentang sejarah Islam, kebudayaan Islam atau bahkan tokoh-tokoh Islam. Lebih bagus juga ditulis kalimat-kalimat inspiratif dan motivatif.
- c) Membudayakan salam dimana-mana secara khusus kepada para tamu. Berusaha ramah dalam setiap kesempatan, dengan niatan memasukan kebahagiaan di hati saudaranya. Senyum tulus penuh makna sedekah, bukan rutinitas yang menjemukan.
- d) Di *lobby* dan lorong-lorong hotel, jika diperlukan bisa dilantunkan tilawah pada saat-saat tertentu, atau *zikul al matsurat*, ceramah kegamaan ringan, atau setidaknya adalah nasyid dan lagu Islami yang menggugah dan menenangkan hati.

## 2) Fasilitas

- a) Kamar yang difasilitasi peralatan ibadah seperti mukena, sarung, sajadah dan juga mushaf. Tidak lupa arah kiblat ditentukan dengan jelas.
- b) Stasiun TV dan fasilitas *hot spot* diberikan filter pengaman yang baik, sehingga yang bisa diakses hanyalah stasiun yang tidak memunculkan gambar dan tayangan yang negatif.

- c) Hotel dilengkapi dengan masjid yang nyaman dan representatif. Apalagi jika sejak awal memang akan diperuntukkan kegiatan-kegiatan besar seperti seminar, diklat dan penataran yang mempunyai jadwal ibadah terelakkan. Bukan sekedar mushola kecil di pojok hotel, dan akan lebih baik jika masjid tidak terlampau masuk ke dalam sehingga bisa dimanfaatkan masyarakat sekitar.
- d) Ada fasilitas kolam renang tertutup khusus buat muslimah. Jika tidak memungkinkan dibuat penjadwalan khusus waktu berenang khusus muslimah. Namun tentu saja harus diupayakan tidak pada tempat yang benar-benar terbuka dan leluasa diakses sebagaimana layaknya kolam renang hotel secara umum.
- e) Tidak ada fasilitas, seperti *music room*, *night club*, pijat SPA yang plus-plus, dan tentu saja tidak tersedianya lagi makanan dan minuman favorit di hotel kebanyakan seperti *wine* dan *wisky*.

Allah berfirman dalam Surat Al-Maidah ayat 90:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ  
رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah

*perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan<sup>43</sup> "*

### 3) Ibadah dan Dakwah

a) Sudah disebutkan sebelumnya adanya masjid yang nyaman.

Namun tentu saja masjid ini harus dilengkapi dengan sarana lain untuk menunjang kekhusyukan dan kelengkapan ibadah. Bisa dari mulai karpet yang nyaman, pendingin ruang, mukena yang bersih dan dirawat secara teratur, dan tentu saja penyediaan mushaf dan buku-buku Islami.

b) Perlu ada bagian khusus di Hotel yang mengurus masalah kecerdasan spiritual para karyawannya. Maka perlu diadakan pengajian rutin karyawan, dan juga pelatihan-pelatihan Islami untuk menambah penghayatan akan keindahan syariah.

c) Ada bagian khusus, mungkin Takmir Masjid yang mengadakan kegiatan dakwah secara eksternal. Bukan hanya sekedar pembinaan internal bagi karyawan, namun juga kegiatan yang berskala eksternal dan bisa dinikmati masyarakat banyak. Misalnya pengajian tiap ahad pagi, kegiatan Ramadhan, Idul Adha, bahkan seminar-seminar keIslaman bagi masyarakat.<sup>44</sup>

### 4) Kebijakan dan Peraturan

a) Dimulai dari peraturan khusus kepada para tamu untuk senantiasa menjaga adab dan akhlak Islami. Dimulai dari aturan

---

<sup>43</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya...*, h. 20

<sup>44</sup> Rumkeso, *House keeping Hotel Floor Section...*, h. 48

*check in* yang harus dipastikan bahwa pasangan lain jenis harus suami istri sah, yang bisa dideteksi dengan KTP atau bukti nikah lainnya. Begitu pula larangan untuk membawa hal-hal yang mengandung unsur kemaksiatan dan pelanggaran.

b) Peraturan untuk menciptakan kenyamanan dan keamanan harus diperjelas, sehingga tidak banyak yang berlalu-lalang tanpa tujuan di sebuah hotel, terlebih lagi jika sudah sampai mengganggu kenyamanan penghuni hotel.

#### 5) Manajerial dan Keuangan

a) Jajaran manajemen hotel harus dilengkapi dengan semacam Konsultan Syariah atau Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas memberikan masukan baik diminta ataupun tidak tentang pengelolaan Hotel Syariah.

b) Seluruh modal yang didapatkan harus berasal dari pinjaman atau pembiayaan bank yang memenuhi unsur dan syarat syariah, baik dengan skema investasi *mudharabah* ataupun *murabahah*. Hal ini dilakukan untuk menghindari dana-dana yang sudah tercampur dengan riba.

c) Gaji karyawan harus senantiasa dibayar tepat pada waktunya, dengan benar-benar memberikan gaji yang layak bahkan di atas

standar lainnya jika diperlukan. Tidak lupa perlu juga ada pemotongan zakat bagi yang telah memenuhi syarat.<sup>45</sup>

Dari ‘Abdullah bin ‘Umar, Nabi SAW bersabda:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَلْبَ أَنْ يَجْفَ عَرْفُهُ

Artinya : “Berikan kepada seseorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering”. (HR. Ibnu Majah, Shahih)

- d) Manajemen Hotel harus mengalokasikan khusus dana zakat dan sedekah dari penghasilan yang didapatkan, baik untuk kepentingan dakwah maupun sosial (*corporate social responsibility*).

Allah berfirman dalam Surah Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِفَاحِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.<sup>46</sup>

<sup>45</sup> Anwar Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya., 2009), h. 89

<sup>46</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya...*, h. 10



## 7). Kebijakan dan Peraturan Hotel Syariah

- a. Dimulai dari peraturan khusus kepada para tamu untuk senantiasa menjaga adab dan akhlak Islami. Dimulai dari aturan check in yang harus dipastikan bahwa pasangan lain jenis haruslah suami istri sah, yang bisa dideteksi dengan KTP atau bukti nikah lainnya. Begitu pula larangan untuk membawa hal-hal yang mengandung unsur kemaksiatan dan pelanggaran.
- b. Peraturan untuk menciptakan kenyamanan dan keamanan harus diperjelas, sehingga tidak banyak yang berlalu-lalang tanpa tujuan di sebuah hotel, terlebih lagi jika sudah sampai mengganggu kenyamanan penghuni hotel.

## 8). Kendala-kendala Perkembangan Hotel Syariah

Walaupun saat ini perkembangan berbasis syariah sedang mengalami peningkatan yang cukup signifikan, namun perkembangan khususnya di bidang perhotelan masih kurang diminati. Hal ini dikarenakan, sebagai berikut :<sup>47</sup>

- 1) Belum adanya hukum agama yang jelas terhadap hotel syariah.
- 2) Masyarakat banyak yang beranggapan bahwasanya hotel konvensional dan hotel syariah adalah sama.
- 3) Masih kurangnya promosi yang dilakukan oleh hotel syariah.
- 4) Belum ada dukungan dari Ormas (Organisasi Masyarakat) Islam.
- 5) Kurangnya fasilitas yang dapat menarik perhatian masyarakat.

---

<sup>47</sup> Richard Komar. *Hotel Managment*, ( Jakarta: Grasindo , 2006 ) h. 118

- 6) Adanya anggapan bahwasanya hotel syariah hanya khusus untuk agama Islam.
- 7) Perlu biaya yang relatif cukup besar untuk membuat fasilitas di hotel syariah, contoh :
  - a) Kolam renang terpisah
  - b) Fitness atau gym center terpisah
  - c) Pembangunan mushola / masjid

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM HOTEL LATANSA NUANSA SYARIAH**

##### **A. Sejarah Hotel Latansa**

Ketika pertama kali dioperasikan pada awal tahun 2012, awalnya berupa rumah kos *Exlusive*, yang menawarkan paket kos harian, mingguan dan bulanan. Seiring berjalannya waktu rumah kos yang berjumlah delapan kamar ketika itu, mulai di datangi penyewa. Tetapi persentase 50% dari jumlah kamar yang ada ketika itu sering di sewa harian. Berawal dari sinilah pada pertengahan tahun 2012 muncul inisiatif *owner* untuk mendirikan hunian public berupa hotel.

Kemudian pada awal tahun 2013, tepatnya pada tanggal 1 Januari 2013 hotel ini resmi beroperasi dengan berbagai izin operasionalnya. Mempertimbangkan anggapan masyarakat bahwa hotel merupakan salah satu tempat berbuat kemaksiatan atau pula asusila, maka *owner* berkesimpulan untuk mendirikan hotel yang mengandung unsure nuansa syariah, yang kemudian hotel tersebut diberinama Hotel Latansa Nuansa Syariah. Nama Latansa berasal dari bahasa Arab yang berarti “Jangan Lupa”,<sup>48</sup> pernah mengenyam pendidikan di Pondok Pesantren Darussalam Gontor tersebut.

Nama Latansa tersebut dapat pula dipergunakan bagi para alumni pada unit-unit usaha yang dimiliki, sebagai kiprah para alumni dalam dunia wirausaha. Adapun manajemen pengelolaan hotel ini mulai disinergikan dengan nilai-nilai syariah walaupun belum sepenuhnya mencangkup seluruh

---

<sup>48</sup>Arif Kusmaja, selaku HRD, wawancara, tanggal 28 Agustus 2016

aspek perusahaan. Adapun maksud dan tujuan adalah mewujudkan dunia usaha yang berlandaskan nilai-nilai syariah dan turut serta mendukung pertumbuhan ekonomi syariah di Provinsi Bengkulu.<sup>49</sup>

## **B. Visi dan Misi Hotel Latansa**

Visi Hotel Latansa Nuansa Syariah : Menjadi pelopor hunian publik yang berlandaskan nilai-nilai syariah di Provinsi Bengkulu. Misi Hotel Latansa Nuansa Syariah :

1. Menawarkan akomodasi hunian dengan nuansa syariah.
2. Memberikan pelayanan kepada tamu dengan sopan, ramah dan ikhlas (*ikromdhuyuf*).
3. Menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi tamu dengan penuh amanah.
4. Menciptakan etos kerja yang dinamis berdasarkan prinsip jujur, ulet, dan sabar.
5. Mensinergikan aspek perusahaan dengan nilai-nilai syariah.
6. Motto Hotel Latansa Nuansa Syariah : “Meraih Berkah Dengan Syariah”

## **C. Maksud Dan Tujuan:**

Mewujudkan dunia usaha yang berlandaskan nilai-nilai syari’ah dan turut serta mendukung pertumbuhan ekonomi syari’ah di Provinsi Bengkulu.

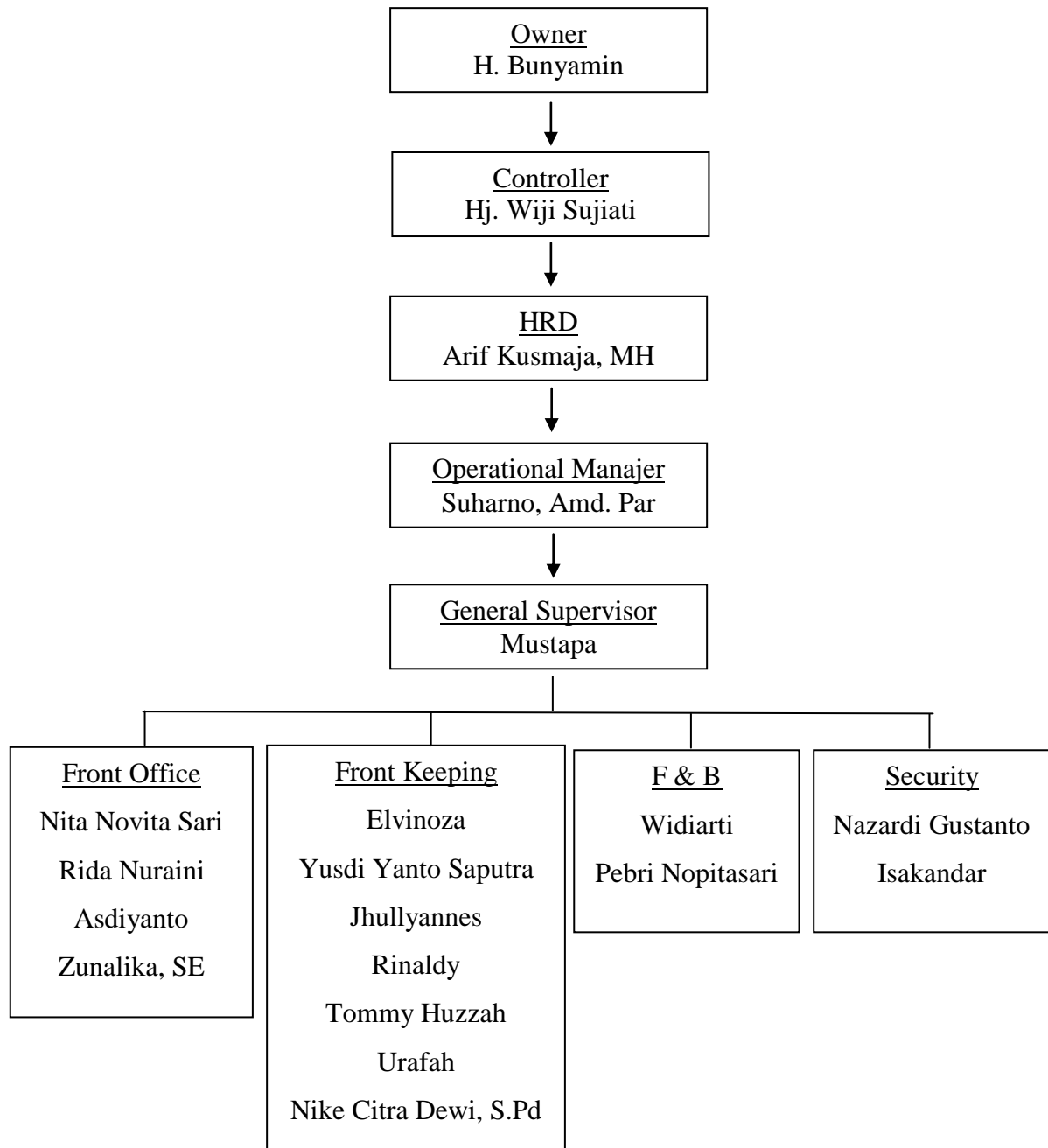
---

<sup>49</sup>Nita Novita Sari, selaku receptionis, wawancara, tanggal 28 Agustus 2016

#### D. Struktur Organisasi Hotel Latansa

Tabel 3.1

Struktur Organisasi Hotel Latansa



Sumber : Struktur Organisasi Hotel Latansa Tahun 2016

## E. Fasilitas dan Kelas Kamar Hotel Latansa Nuansa Syariah

Fasilitas yang ada di Hotel Latansa Nuansa Syariah adalah :

1. Musholla
2. Area parkir yang luas
3. *Free Hotspot*
4. *Laundry and Dry Cleaning*
5. Kamar *Full Ac*
6. TV LCD Warna
7. Telepon
8. Kamar mandi pakai *shower* air panas air dingin
9. *Free Break Fast* untuk segala tipe kamar

**Tabel 3.2**

### **Room Rate Hotel Latansa**

<b>No</b>	<b>JenisKamar</b>	<b>Harga</b>
1	<i>Deluxe Room</i>	Rp 400.000,-
2	<i>Superior Room</i>	Rp 250.000,-
3	<i>Standart Room</i>	Rp 200.000,-
4	<i>Economy Room</i>	Rp 160.000,-
5	<i>Extra Bed</i>	Rp 75.000,-

*Sumber : Brosur Room Rate Hotel Latansa Tahun 2016*

**Tabel 3.3**

**Penomoran Kamar Hotel**

Lantaike	NomorKamar												
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1
3	3	3	3	3									
	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1	2	3	4									

*Sumber : Daftar Nomor kamar Hotel Latansa Tahun 2016*

## **F. Prinsip dan Kriteria Hotel Latansa Nuansa Syariah**

Prinsip dan kriteria yang di terapkan Hotel Latansa Nuansa Syariah adalah :

1. Karyawati yang bekerja disana menggunakan pakaian tertutup dan berjilbab.
2. Untuk *shif* kerja malam di kerjakan oleh karyawan (pegawai laki-laki).
3. Setiap ada tamu yang menginap satu kamar laki-laki dan perempuan harus menunjukkan buku nikah.
4. Tamu berkunjung hanya diperbolehkan mengobrol di ruang tamu, bukan di dalam kamar tamu dan pukul 23.00 wib tamu kunjungan tidak diperkenankan lagi untuk bertamu.
5. Tidak menerima tamu *short time*, minimal 1 malam menginap.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup>Rida Nuraini, Selaku Receptionis, wawancara, tanggal 13 September 2016



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Sistem Pengelolaan Hotel Latansa Nuansa Syari'ah**

Sarana akomodasi penginapan yang biasa disebut hotel sangat diperlukan bagi kalangan masyarakat dengan kesibukan bisnis maupun pekerjaan kantoran yang menuntut mereka sebagai insan yang dinamis dapat menyelesaikan semua pekerjaan dalam waktu yang singkat. Untuk menunjang semua aktivitas maka tidak jarang seseorang dituntut untuk tidak dapat pulang ke kantor bahkan rumah untuk beristirahat.

Sebagai Satu-satunya Hotel yang secara resmi menerapkan sistem pengelolaan hotel berbasis syari'ah yang berada diprovsinsi Bengkulu mendapat sambutan yang baik oleh konsumen perhotelan terutama konsumen muslim. Terdapat perbedaan katagori hotel antara hotel konvensional dan hotel Nuansa Syari'ah maka berbeda pula sistem pengelolaannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada Hotel Latansa Nuansa Syaria'ah dapat dijelaskan mengenai sistem pengeloan hotel latansa nuasa syari'ah sebagai berikut :

##### **1. Pemasaran**

Untuk menunjang perkembangan bisnis perhotelan yang berkembang pesat, pihak hotel latansa menyadari perlunya pemasaran guna memperkenalkan produk mereka kepada masyarakat luas. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola hotel, pemasaran yang dilakukan pihak manajemen antara lain melalui media sosial seperti

facebook, melalui media cetak yaitu koran rakyat Bengkulu, dan pemasaran yang dilakukan melalui komunikasi verbal kepada calon konsumen. Secara kasat mata masyarakat calon konsumen dapat melihat langsung papan merek Hotel Latansa Nuansa Syari'ah berdiri tegak di atas bangunan hotel.<sup>51</sup>

## **2. Peraturan**

Berdasarkan wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti, hotel Latansa Nuansa Syari'ah Menerapkan beberapa peraturan yaitu :

### 1) Pendaftaran

- a) Setiap tamu lebih dahulu mengisi daftar tamu di receptionis dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Surat Izin Mengemudi (SIM) yang berlaku. Apabila ada penginap lain yang sekamar menyusul menginap, maka harus mengisi daftar tamu.
- b) Dilarang keras menginap atau menerima tamu lain jenis didalam kamar kecuali bagi yang mempunyai hubungan suami-istri/keluarga.
- c) Perubahan tanggal Check-In yang berlaku di Hotel Latansa diperhitungkan mulai jam 05.00 pagi. Waktu mendaftarkan masuk kamar (Check -In Time) melalui resevation adalah jam 01.00 siang.
- d) Satu kamar hanya dibenarkan ditempati oleh tiga orang dengan menambah satu buah extrabed.<sup>52</sup>

---

<sup>28</sup> Iskandar, security, wawancara tanggal 6 november 2016

<sup>52</sup> Arief Kusmanja, selaku HRD, wawancara tanggal 6 November 2016

## 2) Pembayaran

Dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan hotel latansa nuansa syariah mengatakan bahwa sistem pembayaran yang diterapkan bagi konsumen, antara lain :<sup>53</sup>

- a) Setiap tamu harus membayar rekening sewa kamar dimuka pembayaran dilakukan setiap hari.
- b) Jika pembayaran menjadi beban suatu perusahaan, surat jaminan resmi harus lebih dulu diserahkan dan disetujui oleh pimpinan hotel.
- c) Setiap tamu yang sudah mendaftarkan/melunasi rekening sewa kamar dan masuk ke kamar hotel tidak dapat membatalkannya dan uang sewa kamar tidak dapat dikembalikan.
- d) Waktu Check-Out adalah jam 12.00 siang. Jika tamu tidak melapor dan tidak membayar rekening perpanjangan sewa kamar berikutnya sampai batas waktu melepaskan kamar (Check-Out Time) maka pihak hotel berhak mengosongkan kamar hotel sewaktu-waktu dan menahan barang-barang perlengkapan milik tamu yang ada di kamar sebagai jaminan. Apabila dalam waktu tiga bulan tidak diselesaikan pembayarannya maka barang-barang tersebut akan dilelang, dijual, atau di serahkan ke badan sosial.
- e) Jika kamar di perpanjang masa sewanya di antara 12.00 siang sampai jam 04.00 sore diperkenankan  $\frac{1}{2}$  (setengah) harga sewa

---

<sup>53</sup> Rida Nuraini, selaku receptionis, wawancara tanggal 6 November 2016

kamar dan jika kamar diperpanjang setelah jam 04.00 sore berlaku harga sewa kamar penuh.<sup>54</sup>

3) Lain-lain

- a) Bagi tamu yang akan menukar/pindah kamar, dapat dilayani setelah menginap minimal satu hari di kamar tersebut.
- b) Pemakaian alat-alat elektronik milik tamu dikenakan biaya sebesar Rp 15.000,-per hari kecuali alat pengering rambut dan alat cukur.
- c) Setiap tamu hendaknya menitipkan barang-barang berharga/uang tunai dikotak pengaman (safety box) yang tersedia di resepsionis tanpa dipunggut biaya. Pihak hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang-barang atau uang milik tamu.
- d) Pihak hotel tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan kendaraan atau barang-barang didalam/diluar kendaraan yang diparkir di halaman hotel.
- e) Jika hendak meninggalkan kamar, pintu kamar harus di kunci begitu pula listrik dan air agar dimatikan.
- f) Setiap tamu tidak diperkenankan :
  - 1) Meminjamkan kamar kepada orang lain.
  - 2) Memisahkan/melepaskan anak kunci kamar dan gantungannya.
  - 3) Membawa binatang, buah-buahan yang berbau tajam kedalam kamar.

---

<sup>54</sup> Nita Novita Sari, Receptionsis, Wawancara tanggal 6 November 2016

- 4) Menjemur pakaian dan membuang sampah di/dan jendela kamar.
  - 5) Minum bir atau minuma keras lainnya yang memabukkan dan melakukan perjudian dalam lingkungan hotel Latansa.
- g) Setiap tamu diminta untuk membayar kerugian atas :
- a. Hilangnya kunci safety box, kunci kamar.
  - b. Hilang/pecah/rusaknya barang inventaris hotel.
  - c. Setiap tamu tidak diperkenankan membawa/memakai narkoba (*drug*) dalam lingkungan Hotel Latansa.<sup>55</sup>

### 3. Fasilitas

Setiap kamar Hotel Latansa Nuansa Syariah sudah terdapat arah kiblat yang dapat membantu konsumen ketika hendak shalat. Untuk perlengkapan alat ibadah seperti mukena, sarung, sajadah dan juga mushaf belum tersedia di kamar hotel. Namun hanya tersedia di mushola Hotel Latansa Nuansa Syariah. Hotel Latansa Nuansa Syariah sudah dilengkapi mushola yang nyaman dan bersih. Mushola dapat digunakan oleh para tamu dan pihak luar Hotel Latansa Nuansa Syariah untuk melakukan ibadah di mushola tersebut.

Adapun jumlah kamar yang terdapat di Hotel Latansa Nuansa Syariah ini adalah sebanyak 29 kamar yang mana penomoran kamar di urutan sesuai dengan lantai tempat jenis kamar.

---

<sup>55</sup> Rida Nuraini, recepsionis, Wawancara tanggal 8 November 2016

Stasiun TV dan fasilitas *free hot spot* Hotel Latansa Nuansa Syariah sudah diberikan *filter* pengaman yang baik sehingga para tamu hanya dapat menonton dan mengakses stasiun yang tidak memunculkan gambar dan tayangan yang negatif.

Fasilitas yang tidak disediakan Hotel Latansa Nuansa Syariah adalah fasilitas kolam renang *music room*, *night club*, dan pijat SPA. Hal ini dilakukan untuk mencegah hal-hal yang dilarang agama. Hotel Latansa Nuansa Syariah tidak memiliki restoran tetapi hanya sekedar rumah makan biasa yang menyediakan makanan dan minuman yang ada pada umumnya.<sup>56</sup>

Dari hasil wawancara dengan salah karyawan hotel latansa nuansa syariah mengatakan bahwa : kami selalu memberikan kepuasan bagi para konsumen karena ini merupakan kewajiban dan tuntunan untuk memajukan dan mengembangkan hotel latansa nuansa syariah agar para pengunjung selalu ramai.<sup>57</sup>

Hal senada dikatakan oleh salah satu karyawan hotel lantasa nuansa syariah dalam masalah pengunjungnya yang ingin memenuhi keinginan atau fasilitas, menurut kami cara para karyawan hotel dalam memenuhi keinginan atau fasilitas yang pengunjung inginkan dengan cara tepat, tanggap, sigap yaitu selalu datang tepat waktu jika menemukan masalah para pengujung hotel lantasa nuansa syariah.<sup>58</sup>

---

<sup>56</sup> Arief Kusmanja, selaku HRD, wawancara tanggal 6 November 2016

<sup>57</sup> Iskandar, security, wawancara, tanggal 10 November 2016

<sup>58</sup> Nita Novita Sari, resepsionis, wawancara, tanggal 10 November 2016

## B. Persepsi Konsumen Pengguna Hotel Latansa Nuasa syari'ah

Untuk lebih jelas dalam memahami Persepsi konsumen pengguna hotel latansa Nuansa Syaria'ah maka terlebih dahulu diketahui karakteristik Pengunjung hotel. Secara umum segmentasi konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang meliputi nama, alamat, usia, jenis kelamin dan pekerjaan.

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Pengunjung Periode 01-24 November 2016**

No	Nama	Alamat/Instansi	L/P	Pekerjaan
1	PT. Sahiang Perkasa	PT. Sahiang Perkasa	-	Swasta
2	PT. Sahiang Perkasa	PT. Sahiang Perkasa	-	Swasta
3	Rahmad	-	L	-
4	Nanang		L	
5	PT. Sahiang Perkasa	PT. Sahiang Perkasa	-	
6	PT. Sahiang Perkasa	PT. Sahiang Perkasa	-	
7	Rahmad		L	
8	Yuliyarman		L	
9	Syafwan	Manna (Bengkulu Selatan)	L	
10	Apriansyah		L	
11	I dewa gede putra	Kuta, bali	L	
12	I dewa gede putra	Kuta, bali	L	
13	Sasdar Marvi	Kaur	L	
14	Polda	Polda Bengkulu	L	Polri
15	Tarwijo		L	
16	Ivan Triadi		L	
17	Agus Harvinda		L	
18	Mujianto	Muko-muko	L	
19	Yohanes		L	
21	Nurhasni ardi		L	
22	Rusdi	Medan	L	
23	Sukma	Pekanbaru	P	
24	Safrizal		L	
25	Nurman		L	
26	Marta Nagola		P	
27	Dodi Pramata	Jambi	L	
28	Imanuel	Jakarta	L	
29	Ahmad Muhi Budin	Bandung	L	Swasta

30	Lutfan Amirsyah		L	
31	Yudi		L	
32	Muhammad irvan	Medan	L	

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

**a. Hasil wawancara dengan konsumen hotel latansa nuansa syariah**

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/ seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. Hotel latansa syariah di Bengkulu merupakan hotel menjadi pelopor hunian publik yang berlandaskan nilai-nilai syariah di Provinsi Bengkulu, oleh sebab itu banyak sekali pengunjung ke hotel tersebut. Seperti dikatakan oleh salah satu pengunjung : “saya sering sekali berkunjung ke hotel latansa apalagi menginap karena hotel ini sangat nyaman bagi saya, apalagi saya menyukai prinsip-prinsip yang telah diterapkan oleh hotel ini”.<sup>59</sup>

Dari wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pengunjung hotel latansa nyaman dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pihak hotel sehingga hotel ini semakin berkembang. Hotel lantasa juga menerapkan aturan khusus bagi pengunjung, seperti yang dikatakan oleh salah satu konsumen : “memang benar hotel lantasa syariah ini mempunyai aturan khusus bagi konsumen, seperti tidak boleh laki-laki dan perempuan menginap berdua tanpa hubungan suami dan istri atau menunjukkan identitas, seperti KTP dan buku nikah”.<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup> Sukma, selaku konsumen, wawancara tanggal 2 November 2016

<sup>60</sup> Safrizal, selaku konsumen, wawancara tanggal 2 November 2016



Hal senada dikatakan oleh konsumen dalam hal aturan yang diterapkan oleh hotel lantasa syariah “ya bagi kami pengunjung harus mentaati peraturan khusus yang telah ditetapkan oleh pihak hotel, karena ini untuk kepentingan bagi pengunjung”

Dalam masalah pengelolaan hotel lantasa nuansa syariah ini mulai disinergikan dengan nilai-nilai syariah walaupun belum sepenuhnya mencakup seluruh aspek perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh konsumen yang pernah mengunjungi hotel ini : “Menurut saya hotel lantasa nuansa syariah di Bengkulu ini dalam hal sistem pengelolaannya sudah cukup baik dengan nilai-nilai Islam, seperti dari karyawan hotel ini sudah memakai jilbab semua dan pelayanan sudah cukup baik”<sup>61</sup>

Dalam hal pelayanan juga dikatakan oleh salah satu konsumen: “Hotel lantasa nuansa syariah ini cukup baik dalam pelayanan, seperti cepat tanggap waktu konsumen *check -in* dan *check -out*” .<sup>62</sup>

Hotel syariah yang dimaksud disini adalah Hotel dengan Konsep syariah Islam, yaitu Hotel yang menerapkan Syariah dalam Agama Islam ke dalam operasional Hotel. Hotel Syariah dapat dikatakan sebagai Hotel yang muncul dan mengurangi image bahwa Hotel yang kebanyakan dipandang masyarakat awam sebagai tempat berkumpulnya maksiat baik itu perzinahan, narkoba, dan perbuatan negative lainnya.

Dari hasil wawancara dengan salah satu konsumen hotel mengatakan bahwa : “kehadiran hotel dengan konsep syariah ini

---

<sup>61</sup> Nurman, selaku konsumen, wawancara tanggal 6 November 2016

<sup>62</sup> Marta Nagola, selaku konsumen, wawancara tanggal 6 November 2016

mengurangi image masyarakat bahwa hotel menjadi tujuan atau tempat maksiat, karena dengan hotel konsep syariah, maka peraturan-peraturan yang dijadikan acuan untuk menjalankan operasionalnya adalah hukum syariah Islam. Jadi pada intinya hotel latansa nuansa syariah yang ada di Bengkulu ini sudah cukup baik dengan kehadirannya karena sudah menerapkan nilai-nilai Islam khusus bagi konsumen”.<sup>63</sup>

Kemudian dari hasil wawancara dengan konsumen yang lain tentang persepsi terhadap hotel syariah latansa mengatakan bahwa “ hotel latansa nuansa syariah yang ada di Bengkulu ini sudah menerapkan nilai-nilai Islam dan Hotel latansa ini juga sudah menggunakan konsep syariah menjalankan ketentuan-ketentuan sesuai dengan syariah Islam serta ketentuan yang ditetapkan oleh MUI”.<sup>64</sup>

Setiap hotel yang berbasis syariah ataupun konvensional mempunyai sistem pelayanan masing-masing, akan tetapi yang diterapkan oleh hotel latansa nuansa syariah lebih banyak syariah, oleh karena itu sistem pelayanan hotel ini banyak diminati oleh para konsumen dan konsumen merasa nyaman, aman dan tertib dengan apa yang ditetapkan oleh pihak hotel latansa nuansa syariah.<sup>65</sup>

Dari wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa para konsumen merasa nyaman dalam hal sistem pelayanan yang diterapkan, kemudian di hotel latansa nuansa syariah ini bagi para konsumen pengelolaan yang diterapkan semuanya sama, akan tetapi hotel ini dalam masalah fasilitas

---

<sup>63</sup> Dodi Pramata, selaku konsumen, wawancara tanggal 9 November 2016

<sup>64</sup> Imanuel, selaku konsumen, wawancara tanggal 9 November 2016

<sup>65</sup> Ahmad Muhi Budin, selaku konsumen, wawancara tanggal 13 November 2016

ada perbedaan seperti jenis kamar, yang terdiri dari *Deluxe Room*, *Superior Room*, *Standart Room* dan *Ekonomy Room*.<sup>66</sup>

Hotel lantasa nuansa syariah ini memberi kesempatan kepada para konsumen yang ingin menyampaikan keluhannya, seperti yang dikatakan oleh salah satu konsumen “jika saya ada keluhan dalam masalah fasilitas atau pelayanan di hotel latansa nuansa syariah ini langsung menyampaikan kepada karyawan dan langsung ditanggapi dengan baik dan cepat oleh karyawan.”<sup>67</sup>

Dari hasil wawancara keseluruhan yang dilakukan oleh peneliti tentang persepsi konsumen terhadap pengelolaan hotel latansa Nuansa Syariah bahwa sudah memenuhi kriteria perhotelan nuansa syariah baik dari segi pelayanan, penerimaan dan fasilitas-fasilitas yang lainnya.

## **b. Analisis terhadap temuan yang mendasari Konsumen dalam memilih hotel latansa nuansa syariah**

### **1. Peraturan**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada konsumen pengguna Hotel Latansa Nuansa Syari’ah diketahui bahwa semua konsumen menyadari terdapat peraturan yang sangat berbeda dengan peraturan yang ada pada hotel konvensional. Konsumen harus mematuhi peraturan yang telah diterapkan oleh pihak manajemen hotel Latansa Nuansa Syaria’ah seperti yang telah penulis jelaskan pada pembahasan tentang sistem pengelolaan hotel latansa nuansa syari’ah

---

<sup>66</sup> Lutfan Amirsyah, selaku konsumen, wawancara tanggal 13 November 2016

<sup>67</sup> Yudi, selaku konsumen, wawancara tanggal 24 November 2016

sebelumnya apabila tetap memutuskan hendak menggunakan jasa penginapan yang disediakan pihak hotel.<sup>68</sup>

Bagi calon konsumen non muslim juga diperbolehkan untuk dapat menggunakan jasa penginapan di Hotel Latansa Nuansa Syaria'ah dengan tetap mematuhi peraturan yang sama seperti tidak membawa minuman beralkohol, pasangan yang bukan muhrim, serta diharuskan memakai pakaian yang sopan.

## **2. Fasilitas dan Pelayanan**

Secara umum konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini merasa sangat terbantu dengan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak hotel yang berbasis syari'ah pertama di kota Bengkulu ini. Fasilitas utama dari hotel ini adalah kenyamanan dimana konsumen yang menginap merasa aman dari hiburan malam yang biasa di sediakan hotel-hotel konvensional lainnya seperti minuman keras yang cenderung memancing tindak kejahatan sehingga mengancam keselamatan pengunjung.<sup>69</sup>

Kenyamanan konsumen mengindikasikan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan manajemen hotel. Hal ini dapat dilihat dari kunjungan konsumen berikut :

---

<sup>68</sup> Arief Kusmaja, selaku HRD, wawancara tanggal 29 Oktober 2016

<sup>69</sup> Rida Nuraini, selaku receptionis, wawancara tanggal 29 Oktober 2016

**Tabel 4.2**  
**Pernyataan kunjungan konsumen hotel latansa nuansa syari'ah**

Frekuensi Kunjungan Konsumen (orang)				Jenis kelamin		Pengunjung (Provinsi)	
1x	2x	3x	4x	L	P	Dalam	Luar
3	13	4	5	14	11	9	16

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Berdasarkan tabel hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa konsumen Hotel Latansa Nuasa Syari'ah merupakan konsumen yang melakukan pembelian ulang fasilitas penginapan hotel. Sebanyak 16 orang Konsumen Merupakan pengunjung yang berasal dari luar provinsi Bengkulu dan lebih dari setengahnya merupakan laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang telah menginap pada hotel ini merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Dari hasil penelitian di Hotel Latansa Syariah Bengkulu bahwa sistem pengelolaan Hotel Latansa di kota Bengkulu sudah sesuai dengan kriteria perhotelan syariah. Dimana Hotel Latansa Syariah Kota Bengkulu sudah berpanutan pada Peraturan Menteri Pariwisata dan ekonomi kreatif No. 2 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan hotel syariah.
2. Berdasarkan hasil wawancara pada pengunjung Hotel Latansa Syariah kota Bengkulu ini sudah memberikan pelayanan yang baik. Konsumen juga menyatakan bahwa saat memasuki Hotel Latansa Syariah di Kota Bengkulu ini suasananya nyaman, terdapat peraturan yang sangat berbeda dengan Hotel konvensional dan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, penulis menyarankan agar Hotel Latansa Nuansa Syariah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung hotel agar selalu menggunakan jasa hotel Latansa Syariah. Dan Hotel Latansa Nuansa Syariah hendaknya mengajukan sertifikasi hotel syariah kepada DSN-MUI dengan segera menerapkan seluruh konsep hotel syariah supaya menjadi usaha hotel syariah yang sempurna dan menjadi pelopor pertama berkembangannya usaha hotel syariah di kota Bengkulu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arby, Ikhsan. *Persepsi Masyarakat Terhadap Hotel Syariah Di Bukittinggi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat: Fakultas Pariwisata. 2014
- Bagyono, Ludfi Orbani. *Dasar-Dasar House Keeping Dan Laundry Hotel*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa
- Darmito, Dwi Prastowo dan Aji Suryo. *Analisis Laporan Keuangan Hotel*. Jakarta: Penerbit Andi. 2002
- Daryanto. *Panduan Proses Pelajaran Kreatif dan Inovatif*. Jakarta: Publisser. 2009
- Dede, Norohman. *Memahami dasar-dasar Ekonomi Islam*. Jogjakarta: Teras. 2001
- Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Jakarta: Diponogoro. 2015
- Fandy, Tjiptono. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 1997
- Fandy, Tjiptono. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 1997
- Kartini, Fitri. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syari'ah Yogyakarta (Skripsi)*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: 2013
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*. Jakarta: Salemba Empat. 2000
- Miftah, Toha. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2003
- Nawawi, Hadari. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: YUGM Pers. 1991
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah pasal 1
- P dan K. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2004
- Rahmat, Jalaludin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2000

- Slameto. *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Renika Cipta. 2003
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Sugioyno. *Metode Penelitian Kualitatif (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Sunaryo. *Psikologi Untuk Keperawatan*. EGC: Jakarta. 2004
- Sutrisno, Hadi. *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Andi Ofset. 1997
- Walgito, Bimo. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Andi. 2004.
- Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi 2014
- Ruswandi. *Hotel Dengan Kaidah Syariah, Makalah*.  
<http://mentoringku.wordpress.com/2008/10/27/hotel-dengan-kaidah-syariah/>(15 Oktober 2015)
- Strauss, Anselm dan Juliet Corbin. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003
- Sulatiyono, Agus. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta. 1999
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2013



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## **PEDOMAN WAWANCARA**

Nama : Sri Ramayanti

NIM : 212 313 9126

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul : Persepsi Konsumen Terhadap Pengelolaan Hotel Syari'ah Latansa  
Kota Bengkulu

### **A. Untuk Pengelola Hotel Syariah Latansa :**

1. Apakah peraturan yang ditetapkan terhadap pengunjung sudah sesuai dengan aturan ajaran Syariah ?
2. Bagaimana pihak hotel memberikan layanan terhadap pengunjungnya ?
3. Bagaimana langkah-langkah yang ditempuh pihak hotel latansa syariah untuk menarik tamu hotel dalam menggunakan jasanya?
4. Bagaimana cara pihak hotel memenuhi keinginan atau fasilitas yang pengunjung inginkan ?
5. Bagaimana cara pihak hotel memberikan kepuasan pelayanan terhadap pengunjungnya, agar mereka betah, serta kembali menggunakan jasa hotel?
6. Bagaimana pihak hotel memberikan layanan terhadap pengujung hotel agar mereka merasa puas ?
7. Bagaimana pihak hotel menjelaskan kepada pengunjung hotel keuntungan dan keunggulan menggunakan hotel latansa syariah?
8. Bagaimana cara pihak hotel menanggapi keluhan para pengunjungnya?
9. Bagaimana cara pihak hotel menerapkan manajemen perhotelan dengan baik?

Bengkulu Oktober 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. M. Syakroni, M.Ag**  
**NIP. 19707061987031003**

**Idwal, B.MA**  
**NIP. 198307092009121005**

## **PEDOMAN WAWANCARA**

Nama : Sri Ramayanti

NIM : 212 313 9126

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul : Persepsi Konsumen Terhadap Pengelolaan Hotel Syari'ah Latansa  
Kota Bengkulu

### **B. Untuk Konsumen Hotel Latansa Syariah**

1. Apakah Bapak/Ibu pernah mengunjungi hotel latansa syariah Kota Bengkulu?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah ada semacam aturan khusus yang harus ditaati ketika menginap ?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah sistem pengelolaan hotel latansa syariah sudah sesuai dengan penerapan hotel syariah ?
4. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan hotel latansa syariah sudah sesuai dengan kaidah Islam?
5. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu tentang hotel latansa syariah ?
6. Apa persepsi Bapak/Ibu tentang hotel syariah latansa?
7. Apakah Bapak/Ibu merasa nyaman dengan sistem pelayanan hotel latansa syariah ?
8. Apakah menurut Bapak/Ibu ada perbedaan pengunjung hotel latansa syariah ?
9. Bagaimana cara Bapak/Ibu menyampaikan keluhan fasilitas atau pelayanan dari pihak hotel?

Bengkulu Oktober 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. M. Syakroni, M.Ag**  
**NIP. 19707061987031003**

**Idwal, B.MA**  
**NIP. 198307092009121005**



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

Alamat : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

**SURAT PENUNJUKAN**

Nomor : In.11/ F.IV/PP.00.9/0336 /2016

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri ( IAIN ) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Drs. M. Syakroni, M.Ag  
NIP. : 195707061987031003  
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Idwal B, MA  
NIP. : 19830709 200912 1 005  
Tugas : Pembimbing II


Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Sri Rahmayanti  
NIM : 2123139126  
JURUSAN : Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : **PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN HOTEL  
SYARIAH LATANSA KOTA BENGKULU**

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu  
Pada Tanggal : 18 Mei 2016

Dekan,

  
Dr. Asnaini, MA  
NIP. 197304121998032003

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip.



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

Alamat : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

Nomor : In.11/F.IV/PP.00.9/0910 /2016 Bengkulu, 14 Oktober 2016  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
1. Kepala Kantor Pelayanan  
Perizinan Terpadu (KP2T)  
Propinsi Bengkulu  
2. Pimpinan Hotel Latansa Kota  
Bengkulu

Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

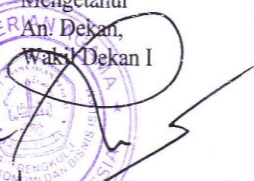
Sehubungan dengan penyelesaian Program Studi Sarjana S.1 pada Fakultas  
Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun Akademik 2015 atas nama :

Nama : Sri Rahmayanti  
NIM : 2123139126  
Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Syariah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data  
penulisan skripsi yang berjudul :**"PERSPEKTIF KONSUMEN TERHADAP  
PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH LATANSA KOTA BENGKULU "**.

Tempat penelitian : **Hotel Latansa Kota Bengkulu**

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih

Mengetahui  
Ani Dekan,  
Wakil Dekan I  
  
Drs. Nurul Hak, MA  
NIP. 196606161995031002





# HOTEL Latansa

Jl. Tribrata No. 2 Cempaka Permai (Simpang Empat POLDA) Kota Bengkulu Telp. (0736) 52549

## SURAT KETERANGAN

Nomor : 405/H-L / V/2016

Assalamu'alaikum wr,wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini, HRD Hotel Latansa Kota Bengkulu menerangkan bahwa tersebut dibawah ini:

<b>Nama</b>	<b>: Sri Ramayanti</b>
<b>No.Mahasiswa</b>	<b>: 2123139126</b>
<b>Kampus asal</b>	<b>: IAIN Bengkulu</b>
<b>Fakultas</b>	<b>: Ekonomi dan Bisnis Islam</b>
<b>Program Studi</b>	<b>: Ekonomi Syariah</b>

benar telah melaksanakan penelitian guna pengumpulan data-data dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :” Persepsi Konsumen Terhadap Pengelolaan Hotel Syariah Latansa Kota Bengkulu”.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat diperhatikan dengan seksama.

wassalamu'alaikum wr,wb.

Bengkulu, 26 November 2016,

  
Arif Kusmaja, M.H.

