

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Prospek perkembangan pariwisata halal di Indonesia saat ini telah diakui oleh dunia. Pada tahun 2022, Indonesia berhasil mendapatkan peringkat kedua sebagai Wisata Halal Terbaik di Dunia versi *Global Muslim Travel Index* mengungguli 138 peserta dari berbagai belahan dunia. Hal tersebut tentunya menjadi optimisme baru untuk sektor pariwisata setelah mengalami penurunan yang sangat tajam karena pandemi Covid-19 dua tahun yang lalu. Dalam penilaian GMTI 2022 ada empat indikator utama yang digunakan sebagai tolak ukur, yaitu kemudahan akses ke tempat tujuan wisata, komunikasi, lingkungan, dan pelayanan. Kemudahan akses yang dimaksud yaitu persyaratan visa, konektivitas udara, dan akses menuju destinasi wisata. Dari segi komunikasi hal-hal yang dinilai adalah kemampuan berbahasa dalam pelayanan di tempat tujuan. Sedangkan dari segi lingkungan akan dinilai apakah para wisatawan muslim memiliki tempat yang nyaman dan aman untuk menikmati masa inap mereka. Sementara itu, pelayanan kepada wisatawan muslim merupakan kriteria yang paling penting. Pelayanan yang dimaksud adalah fasilitas yang disediakan harus memenuhi kebutuhan para wisatawan muslim, termasuk makanan halal, penginapan halal (hotel), tempat untuk beribadah dan fasilitas

muslim lainnya.<sup>1</sup> Dari keempat tolak ukur yang dijabarkan, Indonesia telah memenuhi beberapa kriteria dalam GMTI 2022 sehingga meraih peringkat kedua. Prestasi yang diraih oleh Indonesia dalam *Global Muslim Travel Index* tahun 2022 dapat dilihat dari data berikut ini:<sup>2</sup>

**Tabel 1.1**  
**Peringkat Indonesia pada GMTI**

GMTI 2022 Rank	Change Vs 2021	Nations	GMTI 2022 Score
1	0	Malaysia	74
2	2	Indonesia	70
2	1	Saudi Arabia	70
2	0	Turkey	70
5	0	United Arab Emirates	66
6	0	Qatar	64
7	1	Iran	63
7	3	Jordan	63
9	-1	Bahrain	62
9	-2	Singapore	62
9	7	Uzbekistan	62
12	0	Brunei	61
12	0	Egypt	61
12	-2	Oman	61
12	0	Kuwait	61
12	0	Morocco	61
17	-1	Pakistan	60
17	1	Tunisia	60
19	1	Lebanon	56
19	1	Maldives	56

Sumber: Mastercard-CrescentRating GMTI 2022

<sup>1</sup> Vika Azkiya Dihni, "Destinasi Wisata Halal Terbaik di Dunia 2022, Indonesia Peringkat ke 2", dalam <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/08/destinasi-wisata-halal-terbaik-di-dunia-2022-indonesia-peringkat-ke-2> (19 November 2022)

<sup>2</sup> Mastercard-CrescentRating, "Global Muslim Travel Index 2022 Report", dalam [https://www.crescentrating.com/download/thankyou.html?file=j-EXWnF4\\_GMTI\\_2022\\_Report\\_-\\_FINAL.pdf](https://www.crescentrating.com/download/thankyou.html?file=j-EXWnF4_GMTI_2022_Report_-_FINAL.pdf)

Wisata halal merupakan penyedia produk dan layanan pariwisata yang memenuhi kebutuhan wisatawan muslim yang sesuai dengan syariat islam. Beberapa komponen yang ada dalam wisata halal adalah makanan halal, transportasi halal, hotel halal (hotel syariah), serta logistik halal. Yang menjadi prioritas dalam memenuhi kebutuhan wisatawan muslim adalah bandara dan hotel syariah. Dalam kaidah fikih bisnis perhotelan adalah bisnis yang diperbolehkan dalam Islam.<sup>3</sup> Islam memberi kebebasan untuk melakukan kegiatan muamalah atau berbisnis dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Baik itu berupa barang atau jasa, profit, dengan tetap memperhatikan batasan-batasan yang telah ditetapkan. Maka kita harus memperhatikan peraturan ataupun batasan yang tidak boleh dilanggar dalam hal muamalah. Pariwisata dan hotel tidak dijelaskan secara spesifik dalam sumber-sumber hukum Islam baik Al-Qur'an maupun hadist. Namun jika ditelaah lebih dalam ada beberapa ayat Al-Qur'an yang mengakomodasi kegiatan berwisata yang tertera dalam beberapa nash sebagai berikut:<sup>4</sup>

1. QS. An-Nisa (4): 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ

وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

<sup>3</sup> A. Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih* (Jakarta: Prenada Media, 2019), 10.

<sup>4</sup> Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapannya*, (Depok: Rajagrafindo, 2017), 12.

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.*

## 2. Hadits Memuliakan Tamu

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

Artinya: *Barangsiapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan tamunya. (HR. Muslim)<sup>5</sup>*

Hotel syariah merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman, dan lain-lain sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan teknologi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>6</sup> Dengan adanya hotel berbasis syariah, diharapkan dapat merubah persepsi masyarakat terhadap citra buruk perhotelan yang dipandang sebagai bisnis yang identik dengan pesta hura-hura, penyalahgunaan narkoba, dan stigma negatif yang lain. Keberadaan hotel syariah juga menjadi salah satu pilihan untuk meningkatkan kualitas moral dan karakter bangsa yang menjunjung tinggi nilai-nilai agama. Hotel syariah tentunya juga berbeda dengan

<sup>5</sup> Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapannya*, (Depok: Rajagrafindo, 2017), 96

<sup>6</sup> Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 17.

hotel-hotel konvensional pada umumnya, yang menjadi ciri khas hotel syariah dan membedakannya dengan hotel konvensional secara garis besar yaitu peraturan yang lebih ketat di hotel syariah, fasilitas hotel syariah yang dibatasi, makanan yang terjamin kehalalannya dan dapat dibuktikan dengan sertifikat halal, ketersediaan fasilitas untuk beribadah dan juga perbedaan interior pada hotel syariah.<sup>7</sup>

Hotel syariah pertama di Indonesia adalah PT. Sofyan Hotels Tbk. Hotel tersebut juga menjadi hotel pertama yang mendapat Sertifikat Bisnis Syariah dari Dewan Syariah Nasional MUI No 001/07/B/DSN/MUI/2003, tertanggal 26 Juli 2003/26 Jumadil Awal 1424 H yang dalam operasionalnya terikat dengan ketentuan-ketentuan Syariah Islam.<sup>8</sup> Pengelolaan bisnis hotel syariah harus disesuaikan dengan prinsip syariah. Penyesuaian yang dimaksud adalah memenuhi klasifikasi dan kualifikasi yang tertuang pada fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah.<sup>9</sup> Hotel syariah harus memiliki kriteria yang mencakup aspek produk, aspek pelayanan

---

<sup>7</sup> Saifuddin Syuhri, "Manajemen Industri Halal Pada Hotel Syariah", *Jurnal Pendidikan Media Nusantara*, Vol. 2 Nomor 2, (2021), 125-127.

<sup>8</sup> Fahrudin Ali, "Perkembangan Hotel Syariah di Indonesia; Mengonsep Pariwisata Islami", *Jurnal Karsa*. Vol.17 Nomor 2 (2018), 118.

<sup>9</sup> Dewan Syariah Nasional, "Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah" , dalam <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/peraturan/detail/11eb3f704933f6c2b731313432383236.html> (20 November 2022)

dan aspek pengelolaan. Dalam aspek produk, hotel syariah dapat menawarkan segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan, seperti barang, jasa, pengalaman, tempat, properti dan lain-lain. Untuk perencanaan pangsa pasar, hotel syariah juga harus memperhatikan produk yang ditawarkan agar mendapatkan nilai yang lebih besar dari pelanggan.

Dalam aspek pelayanan, terdapat dua komponen utama yaitu *service operations* yang tidak nampak atau tidak diketahui oleh pelanggan dan *service delivery* yang nampak atau diketahui oleh pengunjung. Dalam aspek pengelolaan, setiap bisnis atau usaha pasti memerlukan pengelolaan yang baik untuk mempertahankan kualitas produk yang dimiliki. Pada dasarnya pengelolaan merupakan pengendalian dan pemanfaatan segala sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan tertentu. Saat ini di Kabupaten Mojokerto sudah banyak didirikan penginapan ataupun hotel, menurut data dan klasifikasi hotel yang berizin Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Mojokerto ada sekitar 28 hotel dengan berbagai klasifikasi yang tersebar di Mojokerto<sup>10</sup>. Namun hanya beberapa hotel saja yang berlabel syariah.

---

<sup>10</sup> Disparpora Mojokerto dalam <https://disparpora.mojokertokab.go.id/> , (20 November 2022)

**Tabel 1.2**  
**Hotel Syariah di Mojokerto**

No	Nama Hotel	Alamat Lokasi
1	MJ Hotel Syariah	Jl. Brawijaya No.126, Wonogiri, Tunggalpager, Kec. Pungging, Kabupaten Mojokerto.
2	Reddoorz Syariah	Jl. Gajah Mada No.4A, Randu Bango, Randubango, Kec. Mojosari, Kabupaten Mojokerto
3	Airy Syariah	Jl. Mangga, Dusun Pasinan, Desa No.1, Pasiman, Jabon, Kec. Mojoanyar, Kota Mojokerto

Sumber: trivago.co.id

Dari beberapa hotel syariah yang ada, salah satu hotel yang ada di Mojokerto adalah MJ Hotel Syariah, hotel ini berlokasi di Jalan Brawijaya Nomor 126 Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur. Berdasarkan observasi penulis, MJ Hotel melabeli dirinya sebagai hotel syariah. MJ Hotel ingin menerapkan prinsip syariah dalam operasional hotelnya. Dengan tujuan untuk merubah pandangan dan pola pikir masyarakat mengenai citra buruk perhotelan, serta menciptakan ketertiban sosial.<sup>11</sup> Namun, berdasarkan observasi awal penulis dalam pengelolaannya hingga saat ini MJ Hotel Syariah masih belum mengantongi sertifikat halal dari MUI (Majelis Ulama Indonesia) padahal dalam fatwa DSN MUI mengenai pedoman pariwisata syariah, hotel syariah diharuskan memiliki sertifikat halal. Selain itu, karyawan

<sup>11</sup> Hasan "MJ Hotel, Hadir di Mojokerto Menjadi Salah Satu Hotel Syariah Terbaik" , dalam <http://jurnalmojo.com/2020/12/31/mj-hotel-hadir-di-mojokerto-menjadi-salah-satu-hotel-syariah-terbaik/> (21 November 2022)

yang bekerja di MJ Hotel Syariah juga tidak mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah. Dalam pelayanannya MJ Hotel Syariah juga belum mengacu sepenuhnya pada peraturan yang tertuang pada fatwa DSN-MUI.

MJ hotel hanya mempunyai beberapa peraturan yang harus diterapkan oleh pengunjung. Untuk menginap di MJ Hotel Syariah, syarat yang harus dipenuhi oleh pengunjung adalah tidak diperbolehkan membawa pasangan yang bukan muhrimnya, apabila membawa pasangan diwajibkan menunjukkan identitas ataupun KTP yang beralamat sama, ataupun surat nikah. Sedangkan dalam hal pelayanan, bagi karyawan peraturan yang berlaku saat melayani para pelanggan adalah bersikap ramah sopan dan santun, mengenakan pakaian yang rapi, disiplin, serta dilarang menggunakan fasilitas hotel untuk kepentingan pribadi. Selain itu MJ hotel yang dalam kategori bisnis perhotelan juga belum mendaftarkan bisnisnya ke Majelis Ulama Indonesia.

Fenomena tersebut menimbulkan kekhawatiran penulis, jika pengelola hotel belum memahami dengan benar bagaimana konsep dari bisnis hotel syariah, serta bagaimana pengelolaan dan pelayanan yang benar dalam hotel syariah, maka dikhawatirkan dalam pengelolaan dan pelayanannya hotel tersebut belum benar-benar menerapkan prinsip-prinsip syariah. Maka hal tersebut perlu ditegaskan kembali agar kata

“syariah” pada MJ Hotel Syariah bukan hanya sekedar label saja, namun benar-benar mengimplementasikan syariah islam dalam kegiatan operasionalnya. Dari latar belakang yang telah dijelaskan permasalahan yang muncul adalah kurangnya pemahaman pengelola hotel mengenai konsep hotel syariah, Berdasarkan penjelasan diatas maka kami ingin meneliti lebih lanjut yang kemudian dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Implementasi Prinsip-Prinsip Syariah Dalam Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel (Studi Pada MJ Hotel Mojokerto)”**

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

Berdasarkan latar belakang yang telah paparkan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana implementasi prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan MJ Hotel Syariah Mojokerto?
2. Bagaimana implementasi prinsip-prinsip syariah dalam pelayanan MJ Hotel Syariah Mojokerto?

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

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka berikut tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan MJ Hotel Syariah Mojokerto.
2. Untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip syariah dalam pelayanan MJ Hotel Syariah Mojokerto.

#### D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian diatas diatas, maka peneliti bisa memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang implementasi prinsip syariah dalam hotel syariah dan sebagai salah satu cara untuk mengimplementasikan teori-teori yang didapat saat perkuliahan.
  - b. Penelitian ini, diharapkan menjadi bahan masukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan memperluas kajian ilmu tentang implementasi prinsip syariah dalam hotel syariah , serta memberikan informasi untuk bahan referensi atau perbandingan bagi peneliti lainnya yang menyusun penelitian dengan tema yang serupa.
2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai wawasan, masukan dan sebagai instrumen untuk evaluasi bagi pihak pengelola MJ Hotel Syariah Mojokerto apakah dalam pengelolaan dan pelayanannya telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.