

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teori**

##### **2.1.1 Hotel Syari'ah**

Hotel syariah adalah hotel yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenteram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non-muslim.<sup>1</sup>

Hotel syari'ah merupakan salah satu bisnis islami yang harus didasarkan atas nilai-nilai syari'ah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya.

Dalam hal manajemen, beberapa hal yang menjadi prinsip-prinsip dan harus diperhatikan oleh pengelola lembaga keuangan syari'ah (termasuk hotel syari'ah) adalah<sup>2</sup>:

a. Setiap perdagangan harus didasari sikap saling ridha diantara dua pihak, sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau dizalimi.

Dengan ini, maka pihak pengelola memberikan kebebasan pada konsumen untuk memilih apa yang diinginkan.

b. Penegakan prinsip keadilan.

Adil dartikan bahwa apa yang diberikan oleh pihak pengelola

---

<sup>1</sup> Ruswandi, *loc.cit.*

<sup>2</sup> Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, hlm.24-25.

harus sesuai dengan apa yang dibayarkan. Artinya, semua hak konsumen terpenuhi.

c. Prinsip larangan riba.

d. Kasih sayang, tolong menolong dan persaudaraan universal.

Ini diartikan dengan kesediaan membantu dan melayani pada semua konsumen, artinya tidak ada diskriminasi, antara kulit hitam dan putih, antara yang beragama islam dan non islam atau lainnya.

e. Tidak melakukan usaha yang merusak mental misalnya narkoba dan pornografi.

Pihak pengelola tidak menyediakan produk/jasa dan fasilitas yang mendatangkan madharat tetapi harus yang bermanfaat bagi konsumen.

f. Perdagangan tidak boleh melalaikan diri dari ibadah (shalat dan zakat) dan mengingat Allah.

Kewajiban shalat dan zakat tidak boleh dilupakan, baik pengelola maupun konsumen.

g. Hendaklah dilakukan pencatatan yang baik.

Semua transaksi hendaknya dicatat dengan baik, agar bisa dipertanggungjawabkan nantinya.

Kemudian menurut Achmad Wiranto, seorang praktisi perhotelan, Mahasiswa Pascasarjana STIEPARI Semarang, untuk menuju hotel yang bernuansa syariah adalah dengan budaya-budaya

awal sebagai berikut:

- a. Menghidangkan makanan dan minuman yang halal.
- b. Busana karyawan yang islami, sesuatu yang mudah dan nyata untuk membedakan antara perusahaan yang berbasis syariah dan nonsyariah.
- c. Mengimbau/mengajak kepada para tamu untuk menjalankan ibadah bila saatnya tiba.
- d. Menyediakan fasilitas/sarana ibadah berupa musala yang representatif.
- e. Menjadikan peralatan ibadah berupa: sajadah, mukena, kitab suci Alquran sebagai fasilitas standar setiap kamar.
- f. *House music*, dengan menyajikan irama-irama/lagu rohani.
- g. Menyesuaikan kostum penyanyi dan lagu-lagunya dengan nuansa yang islami bila menampilkan *live music*.<sup>3</sup>

Menurut M. Ismail Yusanto dan M. Karebet Widjajakusuma sebagaimana yang dikutip oleh Johan Arifin dalam bukunya "Etika Bisnis Islami", bahwa dalam menjalankan bisnis islami (termasuk hotel syari'ah) harus senantiasa mematuhi dan berpegang teguh pada ketentuan syariat, karena dengan syari'at sebagai kendali dalam menjalankan roda bisnis paling tidak mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

- 1) Target hasil; hal ini bisa berupa keuntungan materi maupun

---

<sup>3</sup>Achmad Wiranto, *Hotel Syari'ah, Antara Harapan Dan Tantangan*, Makalah, [www.wawasandigital.com](http://www.wawasandigital.com), 15 Maret 2008.

keuntungan non materi. Paling tidak dengan syariat sebagai landasan serta pijakan dalam menjalankan pijakan bisnis, keuntungan yang diperoleh juga akan semakin banyak. Dan tentunya proses yang dijalankan sesuai dengan aturan perbisnisan.

- 2) Pertumbuhan akan terus meningkat; ini bermaksud agar bisnis yang dijalankan tidak sekedar untuk mengembalikan modal dan mencari keuntungan semata. Hal itu juga bertujuan agar kedepannya dapat mengembangkan bisnis islami tersebut lebih maju dan berkembang.
- 3) Keberlangsungan; menjalankan bisnis bukan berarti setelah mendapatkan keuntungan akan selesai. Lebih dari itu, menjalankan bisnis juga bertujuan untuk semakin meningkatkan kualitas bisnisnya agar bisnis yang dikelola akan selalu eksis.
- 4) Akan mendapatkan keberkahan dan keridhaan Allah; poin ini merupakan puncak dari dijalankannya suatu bisnis. Tanpa adanya itu, maka keuntungan baik secara materi maupun yang lain, peningkatan bisnis, eksistensi yang kian kuat tidak akan ada nilainya ketika tidak mendapat keberkahan dan ridha Allah swt.<sup>4</sup>

Keempat hal diatas merupakan tuntunan syari'ah dalam menjalankan dan mengelola sebuah bisnis islami, tidak terkecuali hotel syari'ah.

---

4 Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009 hlm.85-86.

Kemudian beberapa hal yang membedakan hotel syari'ah dengan hotel lainnya adalah:

1. Penyajian makanan menggunakan bahan-bahan halal, serta yang berguna bagi kesehatan. Hal ini sesuai dengan prinsip syari'ah sebagaimana Firman Allah :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ

الشَّيْطَانِ، إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ. (البقرة: 168)

Artinya : “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”.<sup>5</sup>(Q.S. al-Baqarah : 168).

2. Sajian minuman dihindarkan dari kandungan alkohol. Hal ini karena alkohol merupakan minuman yang memabukkan dan hukumnya haram. Sebagaimana hadits Nabi Muhammad SAW. yang berbunyi:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ قَالَ : قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، كُلُّ مُسْكِرٍ خَمْرٌ

وَكُلُّ خَمْرٍ حَرَامٌ (رواه مسلم)<sup>6</sup>

Artinya : Dari Ibnu Umar berkata: Nabi SAW bersabda: ”Setiap yang memabukkan itu khamer, dan setiap khamer itu haram”. (H.R. Muslim).

Dalam al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 219 Allah berfirman:

يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ، قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ وَإِثْمُهُمَا

---

<sup>5</sup> Mahmud Yunus, *Tafsir Qur'an Karim*, Jakarta: PT Hidakarya Agung, 1973, hlm.34.

<sup>6</sup> M. Fuad al-Baqi, *Shahih Muslim al-juz as-salis*, Indonesia: Maktabah Dahlan, hlm.1588,tt., hlm.

أَكْبَرُ مِنْ نَفْعِهِمَا... (البقرة : 219)

Artinya : “Mereka itu bertanya kepada engkau dari hal tuak (arak) dan judi. Katakanlah: Pada keduanya itu dosa besar dan beberapa manfaat bagi manusia, tetapi dosa keduanya lebih besar dari manfaatnya...” (Q.S. al-Baqarah: 219)<sup>7</sup>

3. Ketersediaan fasilitas ibadah dalam hotel, misalnya musholla/masjid dan perlengkapan ibadah di setiap kamar, misalnya mukena, sajadah dan al-Qur’an.
4. Hiasan-hiasan yang ada pada hotel mencerminkan nilai-nilai islami. Misalnya lukisan kaligrafi.
5. Peniadaan fasilitas-fasilitas yang menimbulkan maksiat, seperti bar, diskotik dan lain-lain.
6. Aturan yang selektif bagi pasangan yang menginap.

Dengan aturan itu, maka terjadi seleksi tamu di hotel. Tetapi kemudian tidak berarti harus menunjukkan surat nikah ketika mau menginap, tetapi pihak hotel membatasi tamu yang check in, yang bukan suami-istri harus terpisah kamarnya. Dan, dengan dihilangkannya fasilitas-fasilitas tadi dengan sendirinya juga terjadi seleksi pasar.<sup>8</sup>

### 2.1.2 Kualitas Pelayanan

Dalam Kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata layan adalah membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, meladeni. Sedangkan

---

<sup>7</sup> Mahmud Yunus, *Op.Cit.* hlm.46

<sup>8</sup>Hamdany, *Setelah Syari’ah, Bisnis Meningkat,* Makalah, <http://niriah.com/tips/2id820.html>, 2008.

Pelayanan adalah cara melayani.<sup>9</sup>

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994), Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988) sebagaimana yang dikutip oleh Salamaton Asakdiyah menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya. Apabila layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.<sup>10</sup>

Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.<sup>11</sup>

Standard umum kepuasan konsumen hotel adalah ketika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka bayarkan.<sup>12</sup>

Dalam konteks jasa perhotelan berarti konsumen mendapat sambutan

---

<sup>9</sup> EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*, Semarang: Difa Publisher, 2008, cet. Ke-3, hlm. 520

<sup>10</sup> Salamaton Asakdiyah, *Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Matahari Group di Daerah Istimewa Yogyakarta*, Jurnal Akuntansi-Manajemen STIE YKPN Yogyakarta Volume XVI Nomor 2, Agustus 2005, hlm.130

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> Suci Utami Wikianingtyas, *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Yogyakarta*, Jurnal Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha Volume 15 No.1, Maret-Agustus 2007, hlm.50

yang ramah ketika pertama kali datang, saat pemesanan dan penyelesaian pemakaian kamar. Disamping itu, keramahan karyawan bagian restorasi dan house keeping juga menjadi hal yang penting sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen disamping kenyamanan lingkungan hotel. Oleh karenanya, pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan perlu diupayakan secara terus-menerus.<sup>13</sup>

Kemudian menurut Irawan (2002) sebagaimana yang dikutip oleh Suci Utami Wikianingtyas menyatakan bahwa:

- a) Pelanggan yang puas akan siap membayar premium.
- b) Perusahaan yang mempunyai banyak pelanggan yang puas, biaya pemasaran seperti iklan jauh lebih efisien dan efektif.
- c) Pelanggan yang puas adalah penyebar promosi dari mulut ke mulut.
- d) Perusahaan yang memiliki banyak pelanggan, umumnya lebih efisien biaya operasinya.
- e) Pelanggan yang puas akan membeli lebih banyak.<sup>14</sup>

Ruswandi (2008) mengatakan bahwa standard pelayanan hotel syari'ah adalah keramahan, keterbukaan, jujur, kesediaan untuk membantu, sopan dan bermoral<sup>15</sup>. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen hotel, karena setiap konsumen yang datang adalah layaknya seorang tamu yang

---

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

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm.51

<sup>15</sup> Ruswandi, *loc.cit*

wajib dimuliakan, sebagaimana hadits Nabi SAW yang berbunyi:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ

وَ الْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ وَ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَ الْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ

ضَيْفَهُ.<sup>16</sup>

Artinya: *Dari Abu Hurairah berkata, Rasulullah SAW bersabda: “Barangsiapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, hendaknya memuliakan tetangganya, dan barangsiapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, hendaknya memuliakan tamunya.”* (Muttafaqun ‘Alaih)

Indikator yang terdapat dalam kualitas pelayanan, dalam penelitian ini adalah profesionalisme (keramahan, kejujuran dan profesionalitas kerja karyawan hotel pada tiap-tiap departemen yang meliputi :

- Bagian Resepsionis
- Bagian Restorasi
- Bagian House keeping

### 2.1.3 Penerapan Prinsip-prinsip Syari’ah

Penerapan adalah hal terkait dengan praktek atau pelaksanaan sedangkan prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang/ kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Muhammad Fuad Abd al-Baqi, *Shahih Muslim al-Juz al-Awwal*, Beirut; Dar al-Kutub al-Ilmiyyah, 1992,

<sup>17</sup> <http://id.wikipedia.org>

Dalam Kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata prinsip adalah dasar, asas kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir<sup>18</sup>. Sementara itu, syari'ah berasal dari akar kata *syara'a* yang secara bahasa berarti jalan menuju sumber air, ini dapat pula diartikan sebagai jalan ke arah sumber pokok kehidupan.<sup>19</sup> Sedang secara istilah syari'ah bermakna perundang-undangan yang diturunkan Allah swt melalui Rasulullah Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia baik menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman, pakaian maupun muamalah (interaksi sesama manusia dalam berbagai aspek kehidupan) guna meraih kebahagiaan di dunia dan di akhirat.<sup>20</sup>

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip syari'ah pada hotel syari'ah adalah pelaksanaan pedoman-pedoman dalam operasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai syari'ah, dalam hal ini yang terkait dengan bisnis hotel.

Hotel Syari'ah adalah bagian dari bisnis yang berprinsip syari'ah, oleh karenanya etika bisnis didalamnya harus merujuk pada prinsip-prinsip Ekonomi Islam<sup>21</sup>. Hal itu didasarkan pada satu kaidah ushul "*al-ashlu fi al-af'al al-taqayyud bi hukmi asy-syar'i*" (bahwa

---

<sup>18</sup> EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Op.Cit*, hlm. 671

<sup>19</sup> Totok Jumentoro, Samsul Munir Amin, *Kamus Ilmu Ushul Fikih*, Jakarta: Penerbit Amzah, 2005, cet. I, hlm.307.

<sup>20</sup> Suud Fuadi, *Ekonomi Syari'ah*, Makalah, tt.

<sup>21</sup> Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi Islam dan Ekonomi Islam*, Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2002, Cet.1, hlm 168

hukum asal suatu perbuatan adalah terikat dengan hukum syara': baik yang wajib, sunnah, mubah, makruh atau haram). Maka dalam melaksanakan suatu bisnis harus senantiasa tetap berpegang teguh pada ketentuan syari'at.<sup>22</sup> Islam menetapkan prinsip-prinsip perekonomian, antara lain sebagai berikut:<sup>23</sup>

- a) Islam menentukan berbagai macam kerja yang halal. Jadi, kerja yang halal saja yang dipandang sah.
- b) Kerjasama kemanusiaan yang bersifat gotong royong dalam usaha memenuhi kebutuhan harus ditegakkan.
- c) Nilai keadilan dalam kerjasama kemanusiaan ditegakkan.

Kemudian, prinsip-prinsip bisnis dalam Islam meliputi<sup>24</sup>:

a. Prinsip Kesatuan (Tauhid)

Berdasarkan prinsip ini, para pelaku bisnis syari'ah dalam menjalankan bisnisnya hendaknya tidak melakukan tiga hal; *pertama*, melakukan tindakan diskriminasi terhadap pihak lain. Dalam konteks hotel syari'ah, berarti bahwa tidak ada diskriminasi pada karyawan, juga kepada konsumen baik berdasarkan ras, warna kulit dan agama. *Kedua*, terpaksa atau dipaksa melakukan bisnis yang terlarang seperti minuman beralkohol. *Ketiga*, menimbun kekayaan atau serakah, karena pada hakikatnya kekayaan adalah milik dan amanat Allah.

---

<sup>22</sup> Johan Arifin, *Op.cit*, hlm.37.

<sup>23</sup> Ahmad Aghar Basyir, *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam dalam Berbagai Aspek Ekonomi Islam*, Yogyakarta: P3EI-FE UII Bekerjasama dengan Penerbit Tiara Wacana, 1992, hlm.13-14

<sup>24</sup> Kwat Ismanto, *Op.Cit*, hlm.27-36

b. Prinsip Kebolehan (*ibahah*)

Dengan prinsip ini berarti konsep halal dan haram pada barang/jasa yang dihasilkan dari sebuah usaha harus selalu diutamakan. Dalam hotel syari'ah, setiap apa yang diberikan dan disajikan kepada konsumen haruslah halal dan sesuai dengan syari'at Islam.

c. Prinsip Keadilan (*al-'adl*)

Keadilan memberikan pemahaman tentang perolehan atas sesuatu yang menjadi hak. dalam aplikasinya di lembaga bisnis syari'ah, keadilan mengarahkan pada transaksi yang jelas dan tidak mengandung unsur penipuan, baik dalam harga maupun jaminan produk dan jasa yang diberikan.

d. Prinsip Kehendak Bebas (*al-hurriyah*)

Dalam praktiknya di lembaga bisnis syari'ah para pelaku memiliki kebebasan untuk membuat produk dan jasa, artinya boleh melakukan inovasi terhadap produk dan jasa sepanjang tidak bertentangan dengan syari'at Islam.

e. Prinsip Pertanggungjawaban

Islam mengajarkan bahwa semua perbuatan manusia akan dimintai pertanggungjawaban di akhirat. Dalam implementasinya pada lembaga bisnis syari'ah, diterapkan tiga hal. *Pertama*, dalam menghitung margin, keuntungan, nilai upah serta hal-hal lainnya. *Kedua*, *economic return*, bagi pemberi modal harus

dihitung berdasarkan pada pengertian yang tegas bahwa besarnya tidak dapat diramalkan dengan probabilitas kesalahan nol dan tidak dapat ditetapkan terlebih dahulu (seperti sistem bunga).  
*Ketiga*, Islam melarang semua transaksi *gharar*.

f. Prinsip Kebenaran: Kebajikan dan Kejujuran

Dalam konteks bisnis, kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku yang benar, yang meliputi proses akad (transaksi), proses mencari atau memperoleh komoditas, proses pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan laba. Realisasi kebajikan adalah sikap kesukarelaan dan keramah-tamahan. Kemudian dengan kejujuran sebagai dasar bisnis akan mendapatkan kepercayaan dari pihak lain yang dapat mendorong meningkatnya transaksi dan keuntungan.

g. Prinsip Kerelaan (*ar-ridha*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa segala bentuk kegiatan ekonomi harus dilaksanakan suka rela, tanpa ada unsur paksaan antara pihak-pihak yang terlibat dengan kegiatan tersebut. Jadi pelaku bisnis syari'ah harus memegang teguh kebebasan bagi masing-masing pihak yang bertransaksi.

h. Prinsip Kemanfaatan

Prinsip kemanfaatan dalam kegiatan bisnis sangat berkaitan dengan objek transaksi bisnis. Objek tersebut tidak hanya aberlabel halal tapi juga memberikan manfaat bagi konsumen.

Kemudian secara khusus Islam juga menetapkan nilai-nilai atau etika yang harus dipatuhi dalam kegiatan bisnis. Prinsip dasar yang telah ditetapkan oleh Islam mengenai bisnis atau perdagangan dan niaga adalah tolok ukur kejujuran, kepercayaan dan ketulusan.<sup>25</sup>

Prinsip-prinsip syari'ah yang diterapkan dalam hotel syari'ah yang dijadikan indikator dalam penelitian ini adalah:

- a) Aturan selektif terhadap pasangan yang akan menginap.
- b) Fasilitas ibadah dan peniadaan fasilitas-fasilitas terlarang seperti klub malam, diskotik dan minuman beralkohol.
- c) Kewajiban menutup aurat bagi semua karyawan.<sup>26</sup>

#### **2.1.4 Minat Konsumen**

Minat merupakan kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu; gairah; keinginan. Minat adalah perhatian; kesukaan; kecenderungan hati<sup>27</sup>. Sedangkan menurut kamus Filsafat minat adalah perhatian, kesukaan (kecenderungan hati)

1. Keinginan dan perhatian yang mengandung unsur-unsur suatu dorongan untuk berbuat sesuatu (belajar)
2. Suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka dan rasa takut, kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu

---

<sup>25</sup> Neni Sri Imaniyati, *Op. Cit.*, hlm.169

<sup>26</sup> Ruswandi, *Op.Cit.*

<sup>27</sup> Andre Martin, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Millennium*, Surabaya: Karina, hlm 387

kepada suatu pilihan tertentu.<sup>28</sup>

Menurut JP. Chaplin, sebagaimana yang dikutip oleh Dyah Widyarini Interest atau minat adalah<sup>29</sup> :

1. Suatu sikap yang berlangsung terus menerus Yang memolakan perhatian seorang sehingga membuat dirinya jadi selektif terhadap objek minatnya.
2. Perasaan yang menyatakan bahwa suatu aktivitas, pekerjaan atau objek itu berharga atau berarti bagi individu.
3. Suatu keadaan motivasi atau suatu set motivasi yang menuntun tingkah laku menuju suatu arah (sasaran) tertentu.

Menurut Crow dan Crow sebagaimana yang dikutip oleh Dyah Widyarini menyatakan bahwa sikap seseorang dalam memutuskan melakukan konsumsi dipengaruhi oleh tiga komponen, yaitu:

- 1) *Cognitif Component*: Kepercayaan konsumen dan pengetahuan tentang objek.
- 2) *Affective Component*: Emosional yang merefleksikan perasaan seseorang terhadap suatu objek, apakah objek itu diinginkan atau disukai.
- 3) *Behavioral Component*: Merefleksikan kecenderungan dan perilaku aktual terhadap suatu objek, yang mana komponen ini

---

<sup>28</sup> Drs. Sudarsono, SH, *Kamus Filsafat dan Psikologi*, (Jakarta, PT. Rineka Cipta, 1993), hlm 156

<sup>29</sup> Dyah Widyarini, *Pengaruh Pengetahuan Tentang Bank Syari'ah Terhadap Minat Dosen IAIN Walisongo Semarang pada Bank Syari'ah*, Skripsi tidak dipublikasikan, Semarang: IAIN Walisongo, 2009

menunjukkan kecenderungan melakukan suatu tindakan.<sup>30</sup>

Jadi, minat konsumen hotel syari'ah adalah keinginan konsumen untuk memakai jasa yang disediakan oleh hotel syari'ah.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya terkait pengaruh pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap minat konsumen hotel syari'ah adalah:

Hasil penelitian Novianto Edi Suharno (Thesis S2 UGM:2007) dengan judul “Kualitas Pelayanan Hotel Graha Cakra Malang Jawa Timur Berdasarkan Kepuasan Konsumen” menunjukkan variabel *reability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ), *empathy* ( $X_4$ ), *tangibles* ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan pihak manajemen hotel.<sup>31</sup>

Penelitian Erika Amelia (Tesis S2 UI) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Customer Untuk Menggunakan Jasa Hotel Syari'ah: Studi Kasus Hotel Sofyan Betawi” menunjukkan bahwa faktor yang berkaitan atribut syariah Islam memiliki pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi keputusan customer untuk menggunakan jasa hotel syari'ah.<sup>32</sup>

Kemudian, dari hasil penelitian U. Lestari, Mahasiswa STEI Tazkia-

---

<sup>30</sup> *Ibid*

<sup>31</sup> Novianto Edi Suharno, *Kualitas Pelayanan Hotel Graha Cakra Malang Jawa Timur Berdasarkan Kepuasan Konsumen*, Tesis S2, Yogyakarta: UGM, 2007

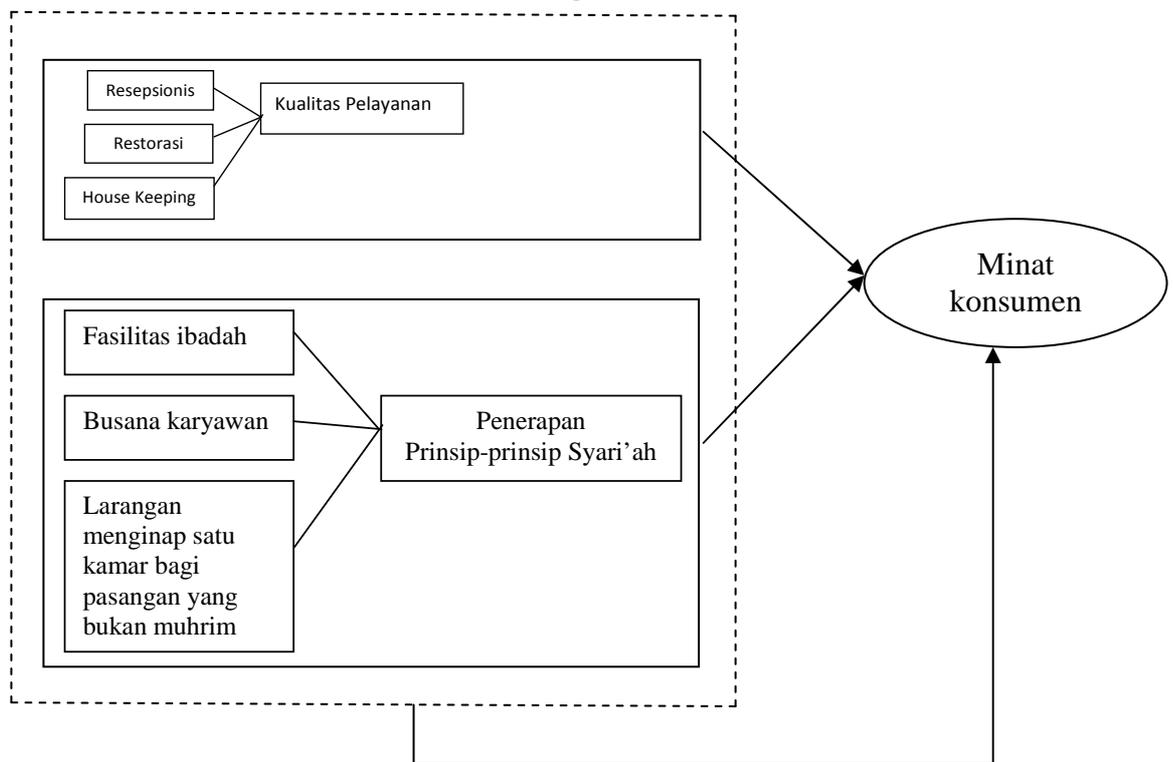
<sup>32</sup> Erika Amelia, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Customer Untuk Menggunakan Jasa Hotel Syari'ah: Studi Kasus Hotel Sofyan Betawi*, Tesis S2 dipublikasikan pada Digital Library Universitas Indonesia Jakarta.

Bogor pada Hotel Sofyan Betawi dapat disimpulkan bahwa penerapan syariat Islam pada bisnis/ usaha perhotelan tetap dapat memberikan layanan dan fasilitas yang memuaskan bagi konsumennya.<sup>33</sup>

### 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik

Sejalan dengan tujuan penelitian dan kajian teori yang sudah dibahas diatas selanjutnya akan diuraikan kerangka berfikir mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syari'ah terhadap minat konsumen untuk memakai hotel syari'ah. Kerangka pemikiran teoritik penelitian dijelaskan pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritik



Sumber : dikembangkan dari penelitian Novianto (2007), Suci (2007) , U.Lestari(2008) dan Dyah (2009).

<sup>33</sup> U. Lestari, *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Hotel Sofyan Betawi-Jakarta)*, Skripsi dipublikasikan, 2008.

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesa adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>34</sup> Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Kualitas pelayanan (Resepsionis, Restorasi, House keeping) berpengaruh positif terhadap minat konsumen.
- H2 : Penerapan prinsip-prinsip syari'ah berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
- H3 : Kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah secara simultan berpengaruh positif terhadap minat konsumen.

---

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006, hlm. 70