

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. 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.¹

Menurut Andriansan Sudarso hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya, berfungsi sebagai tempat sementara dan disediakan bagi umum, dikelola secara komersial dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya.²

Menurut Ikhsan hotel merupakan suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran. Maka dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu perusahaan yang

¹ Bagyono dan Ludfi Orbani, *Dasar-Dasar House Keeping Dan Laundry Hotel*, (Yogyakarta: Adicita Karya Nusa, 2013), h. 2

² Andriansan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), h. 54

dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu membayar dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.³

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan, maka dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan, agen perjalanan dan lain-lain, untuk mempromosikan sesuatu yang unik dari objek wisata yang ada di daerah. Jasa yang dapat ditawarkan oleh bidang perhotelan ini adalah:⁴

- a. Penyediaan/penyewaan kamar dan ruang konferensi.
- b. Menyangkut urusan keuangan, menyediakan penukaran, valuta asing, safety box untuk keamanan harta benda bawaan konsumen.
- c. Urusan makanan, menyediakan kafetaria, restoran.
- d. Bidang rekreasi, hiburan band, tempat bermain anak-anak.
- e. Bidang hiburan, amusement, band, nyanyi dan tari.
- f. Bidang olah raga, kolam renang, ruang fitness.
- g. Bidang komunikasi/bisnis: telepon, fax, foto copy.

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

³ Arfan Ikhsan, *Sistem Akuntansi Perhotelan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h. 2

⁴ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, (Bandung: ALFABETA, 1999), h. 67

a. Komponen Produk Nyata.

Komponen produk nyata adalah sesuatu yang dapat dilihat, diraba, diukur dan dihitung. Sebagai contoh: makanan dan minuman, kamar tidur dan perlengkapan lainnya adalah merupakan komponen-komponen produk nyata. Komponen produk nyata adalah sebagai berikut:

1. Lokasi

Lokasi yang dibutuhkan oleh suatu usaha pariwisata seperti hotel, suatu lokasi yang strategis dan memiliki nilai-nilai ekonomis yang tinggi, yang dimaksud adalah lokasi hotel dalam hubungan dengan Bandar Udara, Stasiun, Pusat Perbelanjaan/Bisnis.

2. Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas ataupun segala kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi. Fasilitas tersebut dapat berupa kamar, restoran, fasilitas olah raga, fasilitas hiburan, dan lain sebagainya.

b. Komponen Produk tidak Nyata/abstrak.

Komponen tidak nyata merupakan suatu 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. Faktor-faktor tidak nyata lainnya adalah hal-hal yang dapat memberikan rasa kehangatan kepada tamu sebagai manusia dan kesediaan untuk menyenangkan hati orang lain.

2. Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di front office, perlengkapan istinja' di toilet umum, sampai pada penyajian dari jenis makanan dan minuman yang tersedia di reception policy and procedure, house-rules, harus dipastikan semua memenuhi kriteria syariah.⁵

Hotel syariah merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta lain

⁵ Sofyan Riyanto, *Bisnis Syariah*, , h. 20

sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan teknologi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.⁶

Penjelasan tentang hotel syariah tidak dijelaskan secara spesifik dalam Al-Quran maupun Hadits. Akan tetapi, jika kita telaah lebih dalam terdapat beberapa ayat dalam Al-Quran yang mengakomodasi kegiatan hotel sebagaimana yang tertera dalam nash sebagai berikut:

1. Q.S. Al-Maidah ayat 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ عَيْرَ مُجَلَّى الصَّيْدِ
وَأَنْتُمْ حُرْمٌ لِّرَبِّ اللَّهِ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ - (المائدة: 1)

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (QS. Al-Maidah: 1)*⁷

Menurut Qurais Shihab ayat ini memiliki arti “Hai orang-orang beriman, penuhilah akad-akad itu.” Sesungguhnya Allah menetapkan semua apa yang dikehendaki dengan adil, dan ini semua adalah perjanjian Allah dengan kalian, termasuk dalam janji yang

⁶ Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Grava Media, 2018), h. 17

⁷ Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: Diponegoro (2015), h. 156

harus dipenuhi dalam ayat ini adalah janji yang diucapkan kepada sesama manusia. 'Uqud (bentuk jamak dari 'aqd ('janji', 'perjanjian') yang digunakan dalam ayat ini, pada dasarnya berlangsung antara dua pihak.⁸ Ayat ini bisa diartikan bahwasanya hotel syariah hadir untuk melaksanakan dan menjaga akad-akad yang telah disepakati diantara dua pihak, tidak boleh terjadi sebuah penyelewengan namun harus tetap baik dan benar sesuai dengan ajaran Islam serta kesepakatan yang ada.

2. Q.S. An-Nisa' ayat 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 – (النساء: 29)

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. (QS. An-Nisa: 29)*⁹

Ayat tersebut Allah SWT melarang mengambil harta orang lain dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka. Hotel Syariah termasuk dalam

⁸ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, (Jakarta: Lentera Hati, 2000), h. 421

⁹ Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: Diponegoro (2015), h. 122

perniagaan/bisnis dalam bidang jasa, sehingga dalam memperoleh keuntungannya tidak dengan menggunakan cara yang batil atau dilarang Allah SWT.

3. Hadist Riwayat Bukhari

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ. (رواه البخاري)

Artinya: *Barang siapa yang beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaklah dia memuliakan tamunya.* (HR. Bukhari).¹⁰

Hadits tersebut dapat diartikan bahwa semua tamu wajib disambut dan dimuliakan, baik itu laki-laki maupun perempuan, baik itu muslim maupun non muslim. Karena hal tersebut termasuk dalam memuliakan tamu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah pasal 1 menetapkan bahwa dalam peraturan menteri ini yang dimaksud dengan:¹¹

- 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.

¹⁰ Abu Abdullah al-Bukhari al-Ju'fi, Sahih al-Bukhari, (Beirut: Dar al-Kutb al-'Alamiyyah, 2003), h. 11

¹¹ Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

- 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.
- 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.

- i. Sertifikat Usaha Hotel Syariah adalah proses pemberian sertifikat pada usaha hotel melalui audit untuk menilai 26 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.

Dalam legalitas usaha hotel syariah tidak ada unsur pemaksaan, ini hanya tergantung kepada individu yang mengelola usaha syariah dan

supaya mendapat kepercayaan lebih di mata masyarakat selaku konsumen. Tetapi pihak DSN-MUI menghimbau legalitas usaha syariah dan produk-produk halal.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, dimana hal tersebut tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan.¹²

Kotler juga mendefinisikan pelayanan sebagai semua kegiatan untuk mempermudah konsumen menghubungi pihak-pihak yang tepat di perusahaan dan mendapatkan pelayanan, jawaban, dan penyelesaian masalah yang cepat dan memuaskan.¹³

Tjiptono berpendapat, pelayanan merupakan dasar bagi pemasar jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas dan kinerjalah yang dibeli oleh konsumen. Kualitas pelayanan jasa jauh lebih sukar didefinisikan, dijabarkan, dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Bila ukuran kualitas dan pengendalian kualitas telah lama dikembangkan dan diterapkan untuk barang-barang berwujud (*tangible goods*), maka untuk jasa berbagai

¹² Kotler, *Manajemen Pemasaran....*, h. 83

¹³ Ibid...., h. 8

upaya justru dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran semacam itu.¹⁴

Menurut Wyckof (dalam Lovelock), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹⁵

Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi utama pelayanan yakni sebagai berikut:¹⁶

- a. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yakni suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

¹⁴ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2014), h. 266

¹⁵ Ibid..., h. 266

¹⁶ Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktek*, (Jakarta: PT Salemba Empat, 2004), h. 182

- c. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- d. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

4. Prinsip Syariah

Hotel syariah merupakan bagian dari bisnis yang menggunakan prinsip-prinsip syariah. Syarat suatu bangunan agar berdiri kokoh adalah

tiang yang kokoh. Jika bangunan yang kokoh tersebut adalah ekonomi syariah, maka tiang penyangganya adalah sebagai berikut:¹⁷

a. Siap Menerima Risiko

Prinsip - prinsip ekonomi syariah yang dapat dijadikan pedoman oleh setiap umat muslim dalam bekerja untuk menghidupi dirinya dan keluarganya, yaitu menerima risiko yang terkait dengan pekerjaannya itu. Keuntungan dan manfaat yang diperoleh juga terkait dengan jenis pekerjaannya, karena itu tidak ada keuntungan/manfaat yang diperoleh seseorang tanpa risiko. Hal ini merupakan jiwa dan prinsip “dimana ada manfaat, disitu ada risiko” (Al Kharaj bid dhaman).

b. Tidak melakukan penimbunan

Dalam sistem ekonomi syariah, tidak seorangpun diizinkan untuk menimbun uang. Tidak boleh menyimpan uang tanpa dipergunakan. Dengan kata lain, hukum Islam tidak memperbolehkan uang kontan (cash) yang menganggur tanpa dimanfaatkan. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan sanksi bagi mereka yang menimbun uang dengan mengenakan pajak untuk uang kontan tersebut. Begitu juga dalam kegiatan ekonomi, Saud mengatakan

¹⁷ H. Zainudin Ali, *Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h. 7

bahwa ekonomi koin ekonomi terdiri atas 2 sisi, yaitu sisi jual (selling) dan sisi beli (buying).

c. Tidak Monopoli

Dalam sistem ekonomi syariah tidak diperbolehkan seseorang, baik dari perorangan maupun lembaga bisnis dapat melakukan monopoli. Islam mendorong persaingan ekonomi sebagai jiwa dari fastabiqul khairat. Depreciation, segala sesuatu di dunia ini mengalami depresiasi. Kekayaan juga terdepresiasi dengan zakat yang abadi didunia ini, hanya satu, yaitu Allah Subhanahu wata'alla. karena itu, Money is a just a means of exchange. Uang bukan merupakan alat penyimpanan nilai. Uang bukan merupakan komoditi. Komoditi mempunyai harga, tetapi uang tidak.

d. Pelarangan Interes Riba

Ada orang yang berpendapat bahwa Al-quran hanya melarang riba dalam bentuk bunga berbunga (compound interest) dan bunga yang dipraktikkan oleh bank konvensional (simple interest) bukan riba. Namun, jumhur ulama mengatakan bahwa bunga bank adalah riba.

e. Solidaritas sosial

Solidaritas sosial seorang muslim terhadap sesamanya dapat diibaratkan dalam satu tubuh. Jika satu anggota tubuh sakit, maka

seluruh tubuh akan merasakan sakit juga. Jika seorang muslim mengalami problem kemiskinan, maka tugas kaum muslimin lainnya untuk menolong orang miskin itu dengan cara membayar zakat, infak, dan shadaqah. Kekayaan adalah milik Allah. Apa pun harta yang telah Allah berikan pada manusia, merupakan amanah dari Allah. Oleh karena itu, manusia harus menjaga amanah tersebut dengan memanfaatkannya untuk menolong sesamanya.

Secara ringkas, prinsip-prinsip syariah yang diterapkan dalam oprasional hotel antara lain sebagai berikut:¹⁸

a. Fasilitas

Semua fasilitas, baik fasilitas mendasar yang harus dipunyai hotel maupun fasilitas tambahan, merupakan fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu dan tidak menyalahi syariat islam. Seperti tidak menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa yang seluruh maupun sebagian dari unsur jasa atau produk tersebut dilarang atau tidak diajurkan dalam syariah. Misalnya, adanya bar/diskotik, Perjudian. Perzinaan. Pornografi dan pornoaksi dan lain-lain.

b. Bagian penerima Tamu/ resepsionis

¹⁸ Riyanto, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2011), h. 63

Tamu yang check-in, khususnya pasangan lawan jenis, dilakukan reception seleksi tamu, dengan cara melihat identitas tamu atau KTP. Seleksi dilakukan untuk mengetahui apakah pasangan tersebut merupakan suami istri, keluarga, atau pasangan yang bukan mahram.

Untuk bisa mendapatkan dugaan yang kuat terhadap suatu sanggahan bahwa mereka bukan suami istri dengan melihat kriteria sebagai berikut:

1. Gelagat

- a) Pasangan tersebut terlihat canggung atau sangat mesra.
- b) Mengucapkan kata-kata sayang pada pasangannya.
- c) Berjauhan saat mendatangi counter front office.

2. Penampilan

- a) Pasangan wanita berpakaian seksi dengan dandanan yang berlebihan.
- b) Pasangan wanita berseragam sekolah atau mahasiswa atau berusia muda/belia.

c. Pemasaran

Hotel syariah harus terbuka bagi siapapun, baik pribadi maupun kelompok, tanpa membedakan suku, agama, ras, dan golongan. Selama aktivitas yang dilakukan di hotel tidak dilarang

oleh negara dan bukan menganjurkan kerusakan, kemungkaran, permusuhan, dan lain-lain.

d. Makanan dan Minuman

Tidak menyediakan makanan maupun minuman yang dilarang oleh syariat Islam. Dalam pembuatan makanan dan minuman, baik bahan-bahan maupun proses produksinya harus tetap menjaga kehalalnya (tidak tercampur dengan bahan-bahan yang di larang oleh syariah).

e. Dekorasi dan Ornamen

Dekorasi dan ornament disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam Islam serta tidak bertentangan dengan syariah.

f. Menyediakan Al-quran dan sajadah di setiap kamar, ada petunjuk kiblat di setiap kamar.

g. Bagi karyawan wajib menggunakan pakaian yang syari, khususnya bagi karyawan wajib menggunakan hijab.

5. Kepuasan Konsumen

Brown berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk atau jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan mengonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal

terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk atau jasa kepada orang lain dari mulut ke mulut. Sedangkan menurut Wells dan Prensky menulis, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan sikap konsumen terhadap suatu produk atau jasa sebagai hasil evaluasi konsumen setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan produk atau jasa menyenangkan hati.¹⁹

Menurut Kotler kepuasan konsumen merupakan sejauh mana suatu tingkatan produk dipersiapkan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen diartikan sebagai keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Kepuasan konsumen sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk atau jasa tersebut jauh dibawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika memenuhi harapan, konsumen akan puas. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka saat menggunakan produk atau jasa tersebut, informasi dari orang lain dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi orang lain.²⁰

¹⁹ Rina Dwiastuti, Agustina Shinta, dan Riyanti Isaskar, *Ilmu Perilaku Konsumen*, (Malang: UB Press, 2012), h. 150

²⁰ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2013), h. 181

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.²¹

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkatnya, alternatif tersebut setidaknya bekerja sebaik yang anda harapkan.²²

B. Hubungan antar Variabel

Untuk membuat perusahaan lebih unggul dari para pesaingnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi tingkat kepentingan konsumen agar tercapainya kepuasan konsumen. Menurut Kasmir, mengemukakan bahwa: “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon”. Tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan memerlukan pelayanan dari

²¹ Kotler, *Manajemen Pemasaran....*, h. 42

²² James F. Engel, *Perilaku Konsumen Jilid 2*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1995), h. 65

karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung.²³

Bisnis dengan sistem berbasis syariah adalah Serangkaian aktifitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah (kuantitas) kepemilikan hartanya (barang/jasa) termasuk profitnya, namun dibatasi dalam cara perolehan dan pendayagunaan hartanya ada aturan halal dan haram. Artinya dalam menjalankan serangkaian aktifitas bisnisnya manusia untuk meletakkan dasar-dasar agama sebagai pedoman didalamnya.²⁴

Hal itu didasarkan pada satu kaidah ushul:

الأصل في العقود والمعاملات الصحة حتى يقوم دليل على البطلان والتحريم

Artinya: *“Hukum asal dalam berbagai perjanjian dan muamalat adalah sah sampai adanya dalil yang menunjukkan kebatilan dan keharamannya.”* Maka dalam melaksanakan suatu bisnis harus senantiasa tetap berpegang teguh pada ketentuan syari’at. Dalam kegiatan operasional hotel sehari-hari meliputi pelayanan, pengadaan fasilitas, dan produk harus berdasarkan prinsip syariah, agar tercapai kepuasan konsumen.

Dengan demikian dapat di simoukan bahwa kualitas pelayanan, penerapan prinsip syariah dan kepuasan saling berhubungan, karena dalam setiap pelyanan yang di berikan hotel kepada konsumen akan berhubungan

²³ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia, 2002), h. 57

²⁴ Yusanto, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta: Gema Ismani, 2002), h. 15

dengan prinsip syariah sehingga konsumen merasakan puas atas pelayanan yang di berikan pihak hotel.