

**PROBLEMATIKA PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH
(Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto)**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

oleh :

**Ulva Hilalliyah
NIM.1617103040**

IAIN PURWOKERTO

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2021**

**PROBLEMATIKA PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH
(Studi Pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto)**

**Ulva Hilalliyah
NIM. 1617103040**

ABSTRAK

Pariwisata merupakan sebuah ikon wisata di dunia, yang mana dalam perkembangannya penerapan pariwisata disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Hal tersebut sesuai dengan masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama muslim. Penerapan prinsip syariah mencakup hal yang sangat luas salah satunya yaitu penginapan bagi wisatawan. Salah satu bentuk penginapan yang ada adalah hotel. Dalam perkembangannya hotel syariah juga memiliki aturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014. Peraturan tersebut berisikan Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah, yang mencakup Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Hotel Syariah. Dan masih cukup banyaknya hotel yang mendalilkan diri sebagai hotel berbasis syariah di Indonesia namun belum mendapat sertifikat syariah yang mana ini menjadi problematika tersendiri dalam industri perhotelan syariah. Tidak hanya itu, banyak juga yang hanya menggunakan syariah sebagai trend marketing dalam industri perhotelan. Maka dalam pengelolaannya, masih banyak problematika pada penyelenggaraan hotel syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam menghasilkan data. Subyek dalam penelitian ini yaitu Manajer Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto dan karyawan yang ada didalamnya. Sedangkan yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah Problematika Pengelolaan Hotel Syariah (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak problematika pengelolaan hotel syariah yang diterapkan dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Problematika tersebut masih ada dalam produk, pelayanan, dan pengelolaannya. Dimana hotel ini juga belum memiliki sertifikasi dari DSN-MUI yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

Kata Kunci : Problematika, Pengelolaan, Hotel Syariah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
E. Telaah Pustaka.....	12
F. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. HOSTEL.....	18
1. Pengertian Hostel.....	18
2. Jenis Kamas Hostel.....	22
3. Standar Usaha Hostel	23
B. HOTEL SYARIAH DAN DASAR HUKUM.....	24
C. PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH.....	28
1. Fasilitas Hotel Syariah.....	28
2. Pelayanan Hotel Syariah.....	30
3. Pengelolaan Hotel Syariah	35
D. PROBLEMATIKA PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH	42
1. Problematika fasilitas atau produk hotel syariah.....	44
2. Problematika pelayanan hotel syariah	47
3. Problematika pengelolaan sumber daya manusia hotel syariah	50

4. Problematika pengelolaan keuangan hotel syariah.....	53
5. Problematika pengelolaan pemasaran pada hotel syariah	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Jenis Penelitian.....	57
B. Lokasi Penelitian	57
C. Subjek dan Objek Penelitian	58
D. Metode Pengumpulan Data	58
E. Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	64
A. Gambaran Umum Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto	64
B. Pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto	75
1. Produk atau Fasilitas Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto	79
2. Pelayanan Hostel dan Wisma Karang Salam Purwokerto.....	81
3. Pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto	85
C. Problematika Pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto	94
1. Probematika Produk/Fasilitas Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.....	95
2. Problematika Pelayanan Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto	98
3. Problematika Pengelolaan Sumber Daya Manusia Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.....	102
4. Problematika pengelolaan keuangan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto	104
5. Problematika pengelolaan pemasaran Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto	104
6. Upaya Penyelesaian Problematika Pegelolaan Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah	104

BAB V PENUTUP	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	107
C. Penutup.....	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mayoritas masyarakat Indonesia yang beragama muslim menjadikan negara Indonesia menerapkan prinsip-prinsip syariat dalam berbagai aspek kehidupan salah satunya terlihat dalam perkembangan dunia ekonomi, bisnis dan pariwisata. Pariwisata pun menjadi salah satu ikon wisata dunia karena luas alam yang membentang indah serta budaya yang tak kalah menarik. Dengan itu untuk memajukan pariwisata yang terdapat di Indonesia dapat di tempuh dalam pendekatan bingkai syariat Islam. Pariwisata Syariah bukan hanya tentang wisata religi saja, seperti tempat-tempat ibadah, makam para wali, maupun peninggalan sejarah. Melainkan mencakup hal yang sangat luas dengan melibatkan banyak industri. Seperti hotel syariah, biro perjalanan wisata syariah, maupun penyedia makanan dan minuman halal.¹

Komponen Industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia salah satunya adalah usaha perhotelan. Dapat dilihat dari fungsi utama perhotelan yang dijual oleh usaha perhotelan adalah sewa kamar atau jasa penginapan. Namun, bagi para investor yang tertarik dengan usaha perhotelan, hotel bukan hanya sebagai tempat penginapan, namun hotel-hotel yang di lengkapi dengan fasilitas gedung atau ballrom untuk sarana hiburan. Maka sarana hotel bisa di manfaatkan sebagai tempat penginapan dan sarana hiburan pula.²

Di berbagai banyak daerah dapat kita temui berbagai macam hotel dari yang berbintang satu sampai berbintang lima. Bahkan hotelpun dapat di istilahkan dengan nama losmen, *homestay*, villa, *guest house*, wisma, maupun hostel. Maka dari berbagai macam nama hotel tersebut akan memiliki tarif dan

¹Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*, (Jakarta: Republika, 2012), hlm. 4.

²Meskardo Sembiring & Fikriani, *Omset Berlipat Dari Bisnis Hotel, Tur Dan Travel*, (Yogyakarta: Cemerlang Publishing, 2015), Cetakan ke-1, hlm. 71.

fasilitas yang berbeda pula.³ Esensi dari banyak dan berkembangnya pariwisata syariah merujuk pada usaha untuk menyingkirkan segala hal yang dapat membahayakan bagi manusia dan tentunya di harapkan fasilitas-fasilitas penunjang ibadah.

Indonesia sendiri sudah menerapkan suatu peraturan untuk bisnis syariah terutama hotel syariah yaitu peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif No. 2 Tahun 2014 tentang pedoman atas penyelenggaraan usaha hotel syariah. Berdasarkan peraturan menteri di atas para pengusaha hotel syariah dalam mendirikan usaha hotel syariah harus menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam aspek pengelolaan produk dan pelayanan.⁴

Selain itu, Hotel syariah memang didesain dalam rangka untuk meningkatkan kualitas moral dan karakter seseorang. Hal ini dapat dilihat dari nilai-nilai maqashid syariah (tujuan syariah), dimana tujuan syariah adalah memberikan nilai kemaslahatan bagi masyarakat luas. Selain itu, pengembangan hotel syariah dinilai sebagai penunjang pariwisata yang tidak hanya berorientasi pada komersil semata, melainkan selalu menjunjung tinggi nilai luhur agama dan adat istiadat suatu bangsa.⁵

Selain itu, banyak prinsip dan kaidah syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam pengelolaan hotel syariah, antara lain: memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifahu*); tenteram, damai dan selamat (*salam*); terbuka untuk semua kalangan, artinya universal (*kaffan lin-naas*); Rahmat bagi kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'aalamin*); jujur (*shiddiq*); dipercaya (*amanah*); konsisten (*istiqomah*); tolong menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birri wattaqwa*).⁶

Di Indonesia sendiri hotel syariah sudah menjadi tren masyarakat yang juga memunculkan kekritisian bagi pemerhati syariah atau kaum akademisi.

³Widyarini, *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Volume VIII, 2013, hlm. 1.

⁴Irfan Setia Permana W, *Penerapan Peraturan Pemerintah hotel syariah*, Jurnal TEDC, Volume 12 No. 3, September 2018, hlm. 229-230.

⁵Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah* (Jakarta: Republika, 2012), hlm. 2.

⁶Riyanto Sofyan. *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel* (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007), hlm. 103.

Pertanyaan yang sering bermunculan adalah apakah hotel syariah benar-benar melaksanakan manajemennya sesuai dengan syariah atau hanya menggunakan tren nama syariah. Karena pada kenyataannya banyak yang hanya menggunakan label syariah dan mengabaikan syarat-syarat yang ada di peraturan melalui Dewan Syariah Nasional (DSN).

Dewan Syariah Nasional (DSN) melalui fatwa DSN Majelis Ulama Indonesia No: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah telah memberikan penjelasan bahwa usaha hotel syariah adalah penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam satu bangunan yang dapat di lengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum serta hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah. Maka fatwa ini menjadi suatu acuan bagi pebisnis hotel syariah dalam proses manajemen hotel.⁷

Dalam mengelola Hotel Syariah tidaklah mudah karena produk yang dijual tidaklah berwujud. Yang berarti tidak kasat mata, yang tak bisa diraba, dirasa, didengar maupun dibaui sebelum dibeli. Setelah jasa tersebut dibeli maka konsumen melakukan penilaian, sehingga dapat diukur tingkat kepuasannya, dimana di dalamnya memerlukan fasilitas fisik. Begitu juga dengan hotel, para tamu hanya bisa menikmati istirahat (tidur) dengan nyaman karena dukungan fasilitas yang terlihat. Untuk hotel syariah para tamu tidak hanya merasa nyaman namun juga menikmati aura hotel yang bebas dari aura perzinaan, mabuk-mabukan dan bebas dari najis.⁸

Maka dari itu hal yang membedakan hotel syariah dan hotel yang lainnya adalah pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengunjung mencerminkan nilai Islami dan bernuansa religi. Contohnya seperti, tamu yang hendak menginap khususnya pria dan wanita berdua akan dimintai kartu identitas KTP suami istri, maupun buku nikah. Dan juga harus menyediakan

⁷Eko Kurniasih Pratiwi, *Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta*, Jurnal Studi Islam, Vol. XII, No. 1, 2017, hlm. 76.

⁸Widiarini, *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol VIII, No. 1, desember 2013, hlm. 3-4.

makanan yang halal serta karyawan yang berpakaian menutup aurat dan tentunya dari fasilitas di dalam hotel yang menunjang untuk beribadah.

Alquran telah mengatur tentang makan halal yaitu pada surat Al Baqarah ayat 168:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِى الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا

Artinya: Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi. (QS. Al Baqarah: 168)⁹

Pengelolaan Hotel syariah dalam pengembangannya juga harus mempunyai pengaturan keuangan islami untuk sepenuhnya menghormati prinsip keuangan syariah. Maka dari itu, hotel tersebut seharusnya tidak menggunakan pembayaran dengan kartu debit dan kredit dari bank konvensional dan harus melakukan kerjasama dengan bank-bank syariah. Dan juga harus berbeda dengan hotel yang lainnya, dimana keuangan hasil dari bisnis hotel juga digunakan untuk zakat bukan hanya sebagai keuntungan pribadi.¹⁰

Nilai-nilai yang ada dalam hotel syariah sebenarnya termasuk kedalam universalisme moral, dimana tidak hanya dianggap baik di agama islam saja, namun sudah masuk kedalam nilai komunitas kosmopolitan dunia. Dimana setiap manusia memiliki tuntutan untuk hidup berperilaku dan bertindak sebagai manusia, sehingga ia dapat dikatakan sebagai seseorang yang bermoral.¹¹

Dalam hotel syariah sebenarnya permasalahan bukan hanya sekedar menjadi tempat yang terhindar dari hal-hal yang tidak sesuai dengan norma islam, namun bisa juga masalah bisa timbul dari bagaimana manajemen yang ada di hotel tersebut sesuai atau tidak dengan syarat dan prinsip syariah,

⁹Departemen Agama RI, Al Quran dan Terjemahannya, hlm.

¹⁰Firqah Annajiyah Mansyuroh, "Peluang dan Tantangan Bisnis Hotel Syariah pada Masyarakat Kosmopolitan", jurnal Studi Ekonomi, Volume 9, Nomor 2, Desember 2018, hlm. 93-94.

¹¹Firqah Annajiyah Mansyuroh, "Peluang dan Tantangan Bisnis Hotel Syariah pada Masyarakat Kosmopolitan", jurnal Studi Ekonomi, Volume 9, Nomor 2, Desember 2018, hlm. 96.

misalkan pengucapan salam saat ada pengunjung masuk, itu juga bisa menjadi tolak ukur problematika hotel syariah.

Selain itu juga masalah akad penyewaan hotel apakah sesuai dengan prinsip syariah, kemudian masalah manajemen yang harus sesuai dengan kepentingan masyarakat luas. Untuk masalah pemasaran dan penjualan tidak boleh melakukan kecurangan dengan contoh menimbun barang agar mendapatkan untung yang lebih tinggi, dan dalam proses pembayaran harus menghilangkan adanya potensi riba. Dimana pada intinya komponen hotel yang telah ditetapkan pemerintah bersama dengan masyarakat industri perhotelan dalam pengadaan fasilitas, bentuk produk dan jasa, bentuk pelayanan, bentuk pengelolaan hotel syariah diperlukan berbagai langkah penyesuaian.¹²

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto berdiri sejak tahun 2012. Pada prinsipnya hotel dan hostel itu sama yaitu sebagai tempat untuk singgah atau menginap, namun hostel lebih menawarkan penginapan dengan biaya yang relatif rendah. Yang dimaksud dengan hostel ialah penginapan dengan ruangan yang besar untuk melayani tamu rombongan atau tamu yang menginginkan paket hemat. Hostel dan Wisma Karang Salam Indah memiliki 2 ruangan hostel yang terpisah antara pria dan wanita, di dalamnya terdapat peralatan tidur dan kamar mandi yang digunakan bergantian dalam satu ruangan yang sama.

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah merupakan penginapan yang berbasis syariah dimana lokasinya strategis yaitu berada di jalur barat Purwokerto. Dimana di daerah tersebut juga dilewati untuk berpergian ke tempat wisata yang ada di daerah barat.¹³

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah menerapkan prinsip syariah Islam kedalam manajemen pengelolaannya. Maka dari itu hotel ini harus sesuai dengan penerapan dan prinsip-prinsip syariah yang berlaku di

¹²Ahmad Fajar Riyanto, "Desain Interior Hotel Syariah", Fakultas Seni Rupa dan Desain ISI Surakarta, Volume 3, Nomor 2, Desember 2012, hlm. 34-38.

¹³Wawancara dengan Amin (Manajer) Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto pada tanggal 20 Januari 2020.

Indonesia. Kemudian juga dalam konteks praktik bisnis pada Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto ini juga mempunyai aturan-aturan yang berdasarkan pada prinsip-prinsip islam demi kesuksesan dalam bisnisnya. Prinsip tersebut yang kemudian dijabarkan kedalam bentuk aturan-aturan/*nidzam*. Peraturan sangat berperan penting dalam bisnis dan sistem ekonomi, maka dari itu harus didesain sebaik mungkin peraturan tersebut dalam bingkai dan syariat islam. Hal tersebut di dasarkan pada QS Al Jatsiyah ayat 18 :

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيحَةٍ مِّنْ لِّأَمْرٍ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya : Kemudian kami jadikan kamu di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan agama itu maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui. (QS. Al Jatsiyah: 18)¹⁴

Dalam perjalanan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto ada tahun dimana mereka mendapatkan teguran dari warga setempat karena dalam penggunaannya telah melanggar norma agama dan sosial, yang akhirnya juga terjadi penyegelan oleh satpol PP karena masalah pelanggaran ketertiban dan perizinan.¹⁵

Permasalahan dalam hotel syariah bukan hanya bentuk label “syariah” maupun sekedar klaim saja, namun harus jelas spesifikasi dan kriterianya agar tidak rancu dan hanya menjadi komoditas bisnis semata. Karena itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang problematika pengelolaan yang dilakukan pada hostel dan wisma Karang Salam Indah Purwokerto yang sudah berani memosisikan diri sebagai penyedia jasa akomodasi yang berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah atau sudah berbasis syariah.

Dengan pertimbangan tersebut maka penulis ingin meneliti lebih lanjut yang kemudian dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “**Problematika**

¹⁴Departemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemahannya, hlm.

¹⁵Umi Sulastri, “Aktivitas *Public Relations* dalam Mengangkat Citra Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto”. *Skripsi*, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, tahun 2019, hlm. 51-52.

Pengelolaan Hotel Syariah (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto)”

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran judul, maka perlu sekali adanya Penegasan Istilah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini. Adapun istilah yang di tegaskan tersebut adalah :

1. Problematika

Istilah problema atau problematika berasal dari suku kata bahasa inggris yaitu “*problematic*” yang artinya persoalan atau masalah. Sedangkan dalam bahasa indonesia problema berarti hal yang belum dapat dipecahkan dan yang menimbulkan permasalahan.¹⁶

Menurut kaum psikolog aliran Gestalt yang di catat Greeno (1978) mengartikan masalah sebagai situasi dimana terdapat kesenjangan atau ketidak-sejalaran antar representasi-representasi kognitif. Di lain pihak kaum behavioris menyatakan bahwa masalah atau yang bisa di katakan problem terjadi apabila respon yang diperlukan untuk mencapai beberapa tujuan tertentu kurang kuat dibanding respon-respon lain atau jika sejumlah respon sebenarnya diperlukan namun cenderung tidak dapat di tampilkan keseluruhannya. Sedang penganut teori pemrosesan informasi dari catatan Greeno melihat masalah sebagai suatu keadaan ketika pengetahuan tersimpan dalam memori belum siap pakai untuk digunakan dalam memecahkan masalah.

Menurut Gagne menyatakan masalah atau problem timbul jika tujuan yang telah dirumuskan belum diketahui cara mencapainya. Sedangkan menurut Newell dan Simon, banyak dikutip dari para pakar menyatakan bahwa masalah adalah suatu situasi dimana seseorang

¹⁶<http://infogurudankepalasekolah.blogspot.com/2013/04/pengertian-problematika-defisi-menurut.html> diakses pada tanggal 7 Maret 2019.

menginginkan sesuatu tetapi tidak mengetahui secara serta merta serangkain tindakan yang dapat ia lakukan untuk mencapainya.¹⁷

Dapatlah disimpulkan bahwa problematika atau masalah di dalam judul skripsi ini adalah situasi dimana terdapat ketidakselarasan dalam sebuah respon yang diperlukan dan digunakan untuk memecahkan suatu masalah. Masalah yang diambil dari skripsi ini ialah problem yang terjadi didalam pengelolaan wisma dan hostel Karang Salam Indah Purwokerto.

2. Pengelolaan

Kata pengelolaan sendiri sebenarnya sama dengan manajemen yang berarti pula pengaturan atau pengurusan.¹⁸ Pengelolaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pengelolaan berarti “penyelenggaraan”. Pengelolaan adalah penyelenggaraan atau pengurusan agar suatu yang dikelola dapat berjalan dengan lancar, efektif, dan efisien.¹⁹ Banyak pula orang yang mengatakan manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan dan pengadministrasian.

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.²⁰ G.R Terry mengatakan manajemen adalah suatu proses tertentu, yang terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling* dengan menggunakan seni dan ilmu pengetahuan untuk setiap fungsi itu dan merupakan petunjuk dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan lebih dahulu.²¹

Fungsi Manajemen menurut George R. Terry, 1958 dalam bukunya *Participles of Management*²² dibagi menjadi empat, yaitu *planning* (perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuatung* (Pelaksanaan),

¹⁷Satya Widya, *Problem Solving: Signifikasi, Pengertian, dan Ragamnya* (Bambang Suteng Sulasamono), Vol. 28, NO. 2, Desember 2012, hlm. 158.

¹⁸Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1993), hlm. 31.

¹⁹Diknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007) hlm. 412.

²⁰Muhammad Munir & Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm.

9.

²¹Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen: Dasar, pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), hlm. 2.

²²Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2011), hlm. 10.

dan *Controlling* (Pengawasan), dimana keempat fungsi tersebut disingkat menjadi POAC.

Pengertian manajemen telah banyak dibahas para ahli antara satu dengan yang lain yang saling melengkapi. Stoner yang dikutip Handoko menyatakan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, usaha-usaha anggota organisasi dan pengguna sumberdaya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Didalamnya Stoner lebih menekankan dimana manajemen dititik beratkan pada proses dan sistem. Oleh karena itu maka apabila dalam sistem dan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penganggaran, dan sistem pengawasan tidak baik, proses manajemen secara keseluruhan juga tidak lancar, sehingga proses pencapaian tujuan akan terganggu atau tidak lancar.²³

Berdasarkan definisi manajemen diatas penulis menyimpulkan secara garis besar tahap-tahap melakukan manajemen berarti mulai dari perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. Perencanaan sebagai proses dasar suatu pengelolaan dan merupakan syarat mutlak pengelolaan. Pengorganisasian adalah pelaksanaan perencanaan yang telah ditetapkan. Dan pengawasan diperlukan pengarahan yang benar. Dan dengan evaluasi dapat dijadikan monitoring dalam mempergunakan sumber-sumbernya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

Maka dalam penelitian ini manajemen pengelolaan yaitu suatu pencapaian tujuan dengan pemanfaatan sumber daya manusia, informasi, dan sistem dengan tetap memperhatikan fungsi manajemen, peran, serta keahlian yang ada dalam hostel dan wisma Karangsalam Indah Purwokerto.

3. Hotel Syariah

Hotel berasal dari bahasa Prancis yaitu *hostel* artinya “tempat penampungan untuk pendatang” atau “bangunan penyedia pondokan dan

²³Shyhabudin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta 2007, hlm. 271.

makanan untuk umum”. Dengan kata lain hotel menjadi tempat penyedia kebutuhan masyarakat sebagai tempat tinggal sementara.²⁴ Menurut Sutanto, hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang sudah ditentukan dan sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.²⁵

Menurut Agusnawar (2000:1) hotel merupakan usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi maupun keamanan dan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel.

Sedangkan, Dennis L. Foster dalam buku “*An Introduction to Travel and Tourism*” mengungkapkan dalam arti luas yang merujuk pada segala jenis penginapan, dan dalam arti sempit, hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan, dengan pelayanan makan dan minum.

Menurut Sulistyono, (2006:11) hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain, seperti fasilitas olahraga, fasilitas laundry dan lain sebagainya.²⁶

Sedangkan Syariah sendiri dapat diartikan kedalam 2 (dua) bagian utama yaitu ibadah (dalam arti khusus), yang membahas hubungan antara manusia dengan Allah, misal shalat, zakat, puasa, dan mu’amalah.. Namun, dalam hal ini aturannya lebih bersifat garis besar, misalnya munakahat, dagang, bernegara dan lain sebagainya.²⁷

²⁴Diza Malida Ayuningsih, dkk., *Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Hotel*, jurnal Manajemen, Vol. 1, No. 1, 2011, hlm. 15.

²⁵Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajem Penyelenggara Hotel*, (Jakarta: Salemba, 2005), hlm. 5.

²⁶Aulia Fadhli, “Manajemen Hotel Syariah”, (Yogyakarta: dava Media, 2018), hlm. 17-18.

²⁷Aulia Fadhli, “Manajemen Hotel Syariah”, (Yogyakarta: dava Media, 2018), hlm. 18.

Hotel Syariah adalah hotel yang menerapkan syariah Islam kedalam kegiatan operasional hotel. Kesyariahan hotel ditonjolkan oleh manajemen dengan memunculkan motto, logo, ornamen interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel, maupun seragam atau pakaian yang dikenakan para karyawan hotel. Dan juga di dalamnya harus mengaplikasikan konsep syariah dengan pemberian fasilitas disetiap kamar berupa: mukena, sajadah, Al Qur'an dan tasbeih serta adzan yang di kumandangkan disetiap waktu shalat.²⁸

Hotel syariah adalah hotel dimana operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah dan pedoman ajaran Islam, dimana di dalamnya bertujuan untuk memberikan suasana tenteram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun nonmuslim.²⁹

Hotel syariah yang dimaksud dalam penelitian skripsi di sini adalah salah satu model usaha yang di dalamnya menawarkan fasilitas yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga mampu meminimalisir adanya praktek perzinaan, minuman keras, pshykotropica, perjudian.

C. Rumusan Masalah

Fokus penelitian ini adalah bagaimana Problematika pengelolaan di Hostel dan Wisma Karang Salam Indah purwokerto. Berdasarkan fenomena tersebut maka dapat ditarik suatu rumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Apa Problematika Pengelolaan pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah yang berbasis syariah ?
2. Bagaimana upaya mengatasi problematika pengelolaan pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto ?

²⁸Widiarini, "Pengelolaan Hotel Syariah di Yoyakarta", jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol VIII, No. 1, desember 2013, hlm 2.

²⁹Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah*.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui problematika pengelolaan pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto yang berbasis syariah.
- b. Untuk mengetahui upaya mengatasi problematika pengelolaan pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang kita dapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis yaitu untuk memberikan gambaran mengenai manajemen pengelolaan yang ada dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah apakah sesuai dengan ketentuan Hotel Syariah.

b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan memperkaya bahan pustaka di IAIN Purwokerto.
- 2) Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan keilmuan baru bagi para pembaca khususnya mahasiswa MD mengenai hal yang berkaitan dengan Problematika Pengelolaan Hotel Syariah.

E. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka adalah mengemukakan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti dan hasil penguraian singkat penelitian sebelumnya guna membandingkan dan mempermudah proses penelitian.³⁰

Dalam skripsi ini, penulis akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu dan beberapa sumber yaitu skripsi yang terkait, sehingga terlihat perbedaan antara penelitian terdahulu dan sekarang.

³⁰Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1989), hlm. 9.

Pertama, skripsi dengan judul “*Implementasi Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam Di Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto*”. Disusun oleh Anjas Pratama Septiadi, Jurusan Ekonomi Syariah, IAIN Purwokerto, tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi nilai-nilai etika bisnis Islam di Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto. Kemudian penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif analistis. Penelitian ini adalah penelitian lapangan bukan penelitian kepustakaan. Dalam pengecekan data yang valid, penelitian ini menggunakan triangulasi metode. Teori yang digunakan adalah Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa produk, pelayanan, dan pengelolaan hotel sudah sesuai dengan kriteria mutlak dan kriteria hotel tidak mutlak usaha hotel syariah.³¹ Penelitian di atas lebih menekankan kepada etika suatu bisnis islam yang tentunya berbeda dengan penulis dimana penulis menggambarkan problematika dalam pengelolaan manajemen yang ada di hotel Syariah. Penelitian ini juga memiliki kesamaan dimana sama-sama meneliti Hotel Karang Salam Indah yang berbasis syariah.

Persamaan penelitian ini dengan peneliti ialah sama-sama mengulas pengelolaan hotel Syariah di Wisma dan Hostel Karang Salam Indah Purwokerto. Dimana Anjas juga melakukan penelitian implementasi nilai etika bisnis pada pengelolaan hotel tersebut.

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti adalah penulis bukan hanya mengulas pengelolaan yang sama dengan skripsi Anjas Pratama tetapi juga mengulas bagaimana problem dalam pengelolaan tersebut.

Kedua, Skripsi dengan judul “*Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di hotel Madani Syariah Yogyakarta*”. Disusun oleh Siti Rohmah, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan nilai-nilai etika bisnis islam serta kriteria hotel syariah standard nasional

³¹Anjas Pratama Septiadi, “Implementasi Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di Hostel Karangsalam Indah Purwokerto”, *skripsi*, Fakultas Ekonomi Syariah, IAIN Purwokerto, tahun 2019. Hlm. 5.

kategori hilal-1 di hotel Madani Syariah Yogyakarta. Dengan rumusan permasalahan (1) bagaimana penerapan pedoman penyelenggaraan hotel syariah di hotel Madani Syariah Yogyakarta berdasarkan kategori hilal-1. (2) Bagaimana penerapan nilai-nilai etika Bisnis Islam di Hotel Madani Syariah Yogyakarta. Dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan penelitian kualitatif, pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika bisnis islam sudah diterapkan di Hotel Madani Syariah Yogyakarta akan tetapi masih perlu di tingkatkan. Kategori hotel Syariah standard nasional kategori hilal-1 juga sudah diterapkan tetapi masih ada aspek yang belum terpenuhi.³²

Persamaan yang ada dalam skripsi di sini juga hampir sama-sama mengulas dengan skripsi yang pertama dimana yang dibahas adalah etika bisnisnya. Namun, hotel yang diteliti berbeda.

Perbedaan yang sudah pasti skripsi penulis dengan penelitian tersebut karena menekankan pada problematika pengelolaan hotel syariah dengan menerapkan studi fenomenologi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Sedangkan dalam skripsi tersebut hanya mengulas etika bisnis dalam islam yang terdapat dalam hotel Madani Syariah Yogyakarta.

Ketiga, Jurnal dengan judul "*Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah di Kota Makassar*". Disusun oleh Ismayanti dan Muslimin Kara, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, Jurnal LAA MAISYIR, Volume 4, Nomor 1, Juni 2017. Penelitian ini bertujuan untuk menuturkan pemecahan masalah yang berdasarkan data-data dan keterangan akurat mengenai pengelolaan hotel Al-Badal Syariah di kota Makassar, jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan interprentif. Pengumpulan data dan teknik wawancara, penelitian pustaka dan studi dokumentasi. Pengujian keabsahan data menggunakan uji validitas internal dengan triangulasi sumber. Hasil analisis data menunjukkan bahwa

³²Siti Rohmah, "*Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di hotel Madani Syariah Yogyakarta*", *skripsi*, fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 2014, hlm 8.

hotel Al-Badar Syariah tidak jauh beda dengan hotel konvensional, tetap buka 24 jam dan terbuka untuk semua kalangan baik muslim maupun non muslim. Yang membedakan hanya pada tamu hotel dimana pada Al-Badar Hotel Syariah tidak menerima tamu berpasangan yang bukan muhrim. Makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang tidak mengandung alkohol (makanan dan minuman haram).

Persamaan penelitian ini dengan peneliti ialah menyangkut tentang hotel syariah serta pengelolaannya. Dimana di dalamnya pengelolaan hotel syariah harus sesuai dengan ketentuan Syariah.

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti adalah pada pokok pembahasan dimana hotel Al-Badar membahas apakah hotel syariah berbeda dengan hotel konvensional, sedangkan peneliti akan membahas bagaimana permasalahan yang ada dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.

Keempat, Skripsi dengan judul “*Aktivitas Public Relations dalam Mengangkat Citra Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto*”. Disusun oleh Umi Sulastri, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Jurusan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, tahun 2019. Penelitian bertujuan untuk membahas bagaimana aktivitas *public relations* untuk mengembalikan citra Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto. Citra yang bagus adalah tujuan dari semua perusahaan, namun bisa jadi disitu akan terjadi masalah atau krisis yang akan berpengaruh pada citra perusahaan tersebut. Hostel dan Wisma Karangsalam Indah juga pernah mengalami masalah pada perizinan dan ketertiban operasional dimana mengalami penyegahan oleh Satpol PP. Maka dilakukan aktivitas *public relations* di dalamnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan Subjek *General Manager* dan *Supervisor* serta objek penelitian aktivitas *Public Relations* dalam mengangkat citra Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto. Teknik pengumpulan data menggunakan empat macam kegiatan analisa, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto membangun hubungan dengan masyarakat, organisasi, komunitas melalui pertemuan dan kegiatan-kegiatan, dan juga bekerjasama dengan situs penyedia jasa Traveloka, Tiket.com, Pegi-Pegi dengan mencantumkan nama syariah. Dan mengikuti peraturan yang ditetapkan masyarakat setempat untuk tidak menggunakan nama hotel dan memenuhi surat perizinan usaha.³³

Persamaan penelitian ini dengan peneliti dimana pernah ada suatu problem dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto, dalam skripsi Umi Sulastri ini dijelaskan bahwa terdapat problematika sehingga mengalami penyegahan oleh satpol PP.

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti peneliti akan menjabarkan problem yang terjadi di Wisma dan Hostel Karang Salam Indah yang lebih mengedepankan permasalahan-permasalahan pengelolaan yang ada dalam hostel tersebut.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penelitian dan pemahaman terhadap penelitian ini, maka secara garis besar penulis membuat sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

Bagian kesatu yaitu berupa BAB I, yang berisi Pendahuluan, Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional dan Konseptual, Rumusan masalah, Tujuan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Telaah Pustaka dan Sistematika Penelitian.

Bagian kedua dari skripsi ini yaitu berupa BAB II, dimana dalam bab ini didalamnya berisi tentang teori-teori umum mengenai Problem Pengelolaan Hotel Berbasis Syar'i, dengan rincian; teori tentang problematika pengelolaan, teori tentang hotel syariah, problematika pengelolaan hotel syariah.

³³Umi Sulastri, "Aktivitas *Public Relations* dalam Mengangkat Citra Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto". *Skripsi*, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, tahun 2019, hlm. 1.

Bagian ketiga dalam skripsi ini berupa BAB III, yang mana dalam bab tiga penelitian ini akan memaparkan mengenai metode penelitian yaitu: Jenis Penelitian, Subjek dan Objek penelitian dan Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis data.

Bagian keempat berupa BAB IV, yang mana dalam bab ini menguak laporan hasil penelitian yang dilakukan dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah yang di dalamnya berisi tentang penyajian dan analisis data.

Bagian terakhir pada skripsi ini adalah BAB V, Dalam bab lima berisi tentang Penutup yang meliputi kesimpulan, saran, dan kata pengantar.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Problematika yang terdapat pada pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto yaitu *pertama*, produk atau fasilitas yang ada pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto belum memenuhi prinsip yang sesuai dengan aturan hotel syariah. *Kedua*, pelayanan yang dilakukan oleh pihak Hostel dan Wisma Karang Salam Indah masih belum mencukupi sebagaimana dikatakan hotel syariah. karena masalahnya adalah belum ter-standarisasi pelayanan sesuai standar kaidah islam, belum terpenuhinya pelayanan berupa sarana ibadah yang baik dan benar menurut kaidah islam, kemudian belum adanya sertifikasi halal pada produk makanan dan minuman yang tersedia dalam hotel. *ketiga*, pengelolannya juga belum sesuai dengan standar syariah, yaitu problem pada belum adanya sertifikasi usaha hotel syariah, belum tegasnya resepsionis dalam penyortiran tamu, SDM yang belum memenuhi standar pelayanan hotel syariah, belum jujur dan transparan dalam mengelola pemasaran lewat aplikasi booking, dan pengelolaan keuangan yang masih mengharapkan keuntungan finansial saja.

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi problematika pada pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto yaitu dengan meminimalisir segala problematika dalam pengelolaan hotel syariah. Dan meningkatkan segala bentuk produk, pelayanan, dan juga pengelolannya agar tidak melanggar dari kaidah-kaidah atau aturan dari hotel syariah itu sendiri.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dikemudian hari baik dari pembaca maupun pengusaha hotel syariah.

1. Bagi pihak manajemen Hostel dan Wisma Karang Salam Indah agar segera mengajukan sertifikasi kepada MUI untuk mendapat sertifikat usaha hotel syariah .
2. Manajemen hotel syariah harusnya memasukkan Dewan Pengawas Syariah pada struktur organisasi perusahaan, karena Dewan Pengawas Syariah merupakan pengendali dari beberapa aspek yaitu produk, pelayanan, dan pengelolaannya.
3. Selalu mengutamakan kejujuran dalam pemasaran via aplikasi agar tidak keluar dari aturan prinsip-prinsip syariah.
4. Menjadikan komentar tamu sebagai bahan evaluasi untuk lebih baik lagi.

C. Penutup

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas rahmatNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan judul Problematika Pengelolaan Hostel Syariah (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto).

Dengan keterbatasan kemampuan penulis, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari penulisan, penyajian, maupun dari sisi yang lain. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, saran maupun kritikan yang membangun dari pembaca untuk meningkatkan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik tenaga, pikiran, maupun do'a. Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat bagi dunia pendidikan sekaligus menambah wawasan bagi penulis dan pembaca. *Aamiin*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1966. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Ayuningsih, Diza Malida dkk.. 2011. *Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Hotel*, jurnal Manajemen. Vol. 1. No. 1.
- Batubara, Suci Amelia. 2017. "Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah pada hotel transit Syariah Medan". *Skripsi*. Fakultas Agama Islam. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Daniel, Moehar. 2005. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Diknas. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fadhli, Aulia. 2018. "Manajemen Hotel Syariah". Yogyakarta: Dava Media.
- Ilahi, Muhammad Munir & Wahyu. 2009. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Koentjaraningrat. 1989. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Malayu S.P, Hasibuan. 2016. *Manajemen: Dasar, pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mansyuroh, Firqah Annajiiyah. 2018. "Peluang dan Tantangan Bisnis Hotel Syariah pada Masyarakat Kosmopolitan". jurnal Studi Ekonomi. Volume 9. Nomor 2.
- Moleong, Lexy J.. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Mulyana, Deddy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah*.
- Permana, Irfan Setia W. 2018. *Penerapan Peraturan Pemerintah hotel syariah*. *Jurnal TEDC*. Volume 12. No. 3.
- Pratiwi, Eko Kurniasih. 2017. *Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta*. *Jurnal Studi Islam*. Vol. XII. No. 1.

- Qalyubi, Shyhabudin. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Fakultas Adab Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta. Yogyakarta.
- Rendrawan, Gede dkk. 2020. Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata JMPP*, Vol 3 No 1, April 2020.
- Rohmah, Siti. 2014. “Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di hotel Madani Syariah Yogyakarta”. *Skripsi*. Fakultas Dakwah. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sembiring, Meskardo & Fikriani. 2015. *Omset Berlipat Dari Bisnis Hotel, Tur Dan Travel*. Yogyakarta: Cemerlang Publishing.
- Septiadi, Anjas Pratama. 2019. “Implementasi Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di Hostel Karangsalam Indah Purwokerto”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Syariah. IAIN Purwokerto.
- Sofyan, Riyanto. 2007. *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sofyan, Riyanto. 2012. *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*. Jakarta: Republika.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemul*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sulastri, Umi. 2019. “Aktivitas *Public Relations* dalam Mengangkat Citra Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto”. *Skripsi* Fakultas Dakwah. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Sutanto. 2005. *Hotel Proprietors Act dalam Mananejem Penyelenggara Hotel*. Jakarta: Salemba.
- Tanzeh, Ahmad. 2005. *Metode Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi da Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya &Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Wawancara dengan Amin (Manajer) Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto pada tanggal 20 Januari 2020.
- Widya, Satya. *Problem Solving: Signifikasi, Pengertian, dan Ragamnya* (Bambang Suteng Sulasamono). Vol. 28. NO. 2. Desember 2012.

Widyarini. 2013. *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Volume VIII.

