

**ANALISIS FAKTOR PREFERENSI PENGUSAHA HOTEL SYARIAH  
MENGUNAKAN LAYANAN BANK KONVENSIONAL  
DIBANDINGKAN BANK SYARIAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh :**

**Kavita Ayu Safira**

**NIM. 18.52.31.280**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID  
SURAKARTA**

**2022**

ANALISIS FAKTOR PREFERENSI PENGUSAHA HOTEL SYARIAH  
MENGUNAKAN LAYANAN BANK KONVENSIONAL DIBANDINGKAN  
BANK SYARIAH

SKRIPSI

Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Kavita Ayu Safira  
NIM. 18.52.31.280

Surakarta, 17 Oktober 2022

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Mokhamad Zainal Anwar, SHI, MSI

NIP. 19801130 201503 1 003

## **SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : KAVITA AYU SAFIRA  
NIM : 185231280  
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul “ANALISIS FAKTOR PREFERENSI PENGUSAHA HOTEL SYARIAH MENGGUNAKAN LAYANAN BANK KONVENSIONAL DIBANDINGKAN BANK SYARIAH”

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, 07 November 2022



Kavita Ayu Safira

## **SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : KAVITA AYU SAFIRA  
NIM : 185231280  
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul “ANALISIS FAKTOR PREFERENSI PENGUSAHA HOTEL SYARIAH MENGGUNAKAN LAYANAN BANK KONVENSIONAL DIBANDINGKAN BANK SYARIAH”

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan mengambil data. Apabila dikemudian hari diketahui skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 07 November 2022



Kavita Ayu Safira

Mokhamad Zainal Anwar, SHI, MSI  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi  
Sdr : Kavita Ayu Safira

Kepada Yang Terhormat  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas  
Said Surakarta di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Kavita Ayu Safira NIM: 18.52.31.280 yang berjudul:

“ANALISIS FAKTOR PREFERENSI PENGUSAHA HOTEL SYARIAH MENGGUNAKAN LAYANAN BANK KONVENSIONAL DIBANDINGKAN BANK SYARIAH”

Sudah dapat di munaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.  
Oleh karena itu kami mohon skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.  
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 17 Oktober 2022  
Dosen Pembimbing Skripsi



Mokhamad Zainal Anwar, SHI, MSI

NIP. 19801130 201503 1 003

**PENGESAHAN**

**ANALISIS FAKTOR PREFERENSI PENGUSAHA HOTEL SYARIAH  
MENGUNAKAN LAYANAN BANK KONVENSIONAL  
DIBANDINGKAN BANK SYARIAH**

Oleh:

**KAVITA AYU SAFIRA**  
**NIM. 18.52.31.280**

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah  
pada hari Senin tanggal 07 November 2022 M / 12 Rabiul Akhir 1444 H dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Taufiq Wijaya, S.H.I., M.Si  
NIP. 19721218 200901 1 010



Penguji II  
Supriyanto, M.Ud  
NIP. 19860306 201503 1 005



Penguji III  
Rahmawati Khoiriyah, M.E  
NIP. 19921127 202012 2 022



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



  
Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.  
NIP. 19720304 200112 1 004

## **MOTTO**

“Orang sukses tidak langsung menikmati masa kesuksesannya, tetapi semua orang berproses dari 0 untuk mencapai kesuksesan dan keberhasilan tersebut. Karena keberhasilan akan dicapai oleh orang-orang yang gigih, tekun, rajin, semangat dan tidak mengenal gengsi dalam berproses.”

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan kasih sayang  
Karya sederhana ini untuk:

Bapak dan Ibu saya tercinta,  
Saudara, Kerabat dan seluruh teman-temanku seperjuangan.

Yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dan kasih sayang  
Yang tulus dan tiada ternilai besarnya.  
Terimakasih ...



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS FAKTOR PREFERENSI PENGUSAHA HOTEL SYARIAH MENGGUNAKAN LAYANAN BANK KONVENSIONAL DIBANDINGKAN BANK SYARIAH”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi jenjang strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga, waktu, doa dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Mudofir, S.Ag., M.pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Usnan, M.E.I, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah
5. Rais Sani Muharrami, S.E.I, M.E.I, selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah
6. Mokhammad Zainal Anwar, SHI, MSI., selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

8. Kedua orang tua saya, terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak akan pernah aku lupakan
9. Sahabat-sahabatku ananda Fiqih Latifah, Ayu Dwi Mawarti, Khansa Azizah dan sahabat-sahabatku yang lain yang telah memberikan support, semangat, serta informasi kepada penulis sehingga pengerjaan skripsi berjalan lancar.
10. Seluruh teman-temanku Ahmad Hisyam Sungkar, Reymond M Macpal, Marlon B Cortez, Daru Anggrahadi, Rahmawati Tri Zafunni, Yosa Putra Salsabila dan saudara-saudara saya yang lain yang selalu memberikan semangat dan hiburan kepada penulis sehingga penulis tidak merasa kejenuhan dalam menyusun skripsi.
11. Teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga untuk kedepan diberikan kelancaran dalam segala urusannya. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, 2022

Kavita Ayu Safira

## **ABSTRACT**

*DSN-MUI No.108/X/2016 issued a fatwa that all sharia business operations including sharia hotels must use the services of sharia financial institutions in providing services. However, Some sharia hotels in Solo Raya use conventional bank services compared to islamic banks. The purpose of this study was to determine the factors of Islamic hotel entrepreneurs who use conventional bank services compared to Islamic banks.*

*The method used is descriptive qualitative. The source of the data is primary data, namely data obtained directly from informants related to this research, where data is obtained from interviews. The object of this research is the Arini Syariah hotel which is located in Solo Raya. The research sample is the leader or manager and staff.*

*The results of this study are to determine several factors of Islamic hotel entrepreneurs who use the services of conventional banks compared to Islamic banks, namely there are internal and external factors. Internal factors include the lack of attention from sharia hotel entrepreneurs to the DSN-MUI fatwa, lack of understanding about Islamic banks and hotel advantage. External factors include the lack of promotion of Islamic banks to hotels, the needs of hotel guests, and factors of Islamic bank servants to hotels.*

***Keywords: Preference, Sharia Hotel, Conventional Bank, Sharia Bank***

## ABSTRAK

DSN-MUI No.108/X/2016 mengeluarkan fatwa bahwa semua penyelenggaraan usaha syariah termasuk didalamnya hotel syariah harus menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dalam melakukan pelayanan. Akan tetapi, beberapa hotel syariah di solo raya diantaranya menggunakan layanan bank konvensional dibandingkan bank syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor pengusaha hotel syariah menggunakan layanan bank konvensional dibandingkan bank syariah.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data adalah data primer, yaitu data yang didapati langsung dari informan yang berkaitan dengan penelitian ini, dimana data tersebut didapatkan dari hasil wawancara. Objek penelitian ini adalah hotel arini syariah yang terletak di solo raya. Sampel penelitian adalah pimpinan atau *manager* dan staff.

Hasil dari penelitian ini adalah mengetahui beberapa faktor pengusaha hotel syariah menggunakan layanan bank konvensional dibandingkan bank syariah, yaitu terdapat faktor internal dan eksternal. Faktor internal diantaranya kurangnya perhatian pengusaha hotel syariah terhadap fatwa DSN-MUI, kurangnya pemahaman tentang bank syariah dan profit atau keuntungan hotel. Faktor eksternal diantaranya kurangnya promosi bank syariah terhadap pihak hotel, kebutuhan tamu hotel, dan faktor pelayan bank syariah terhadap hotel.

**Kata Kunci: Preferensi, Pengusaha Hotel Syariah, Bank Konvensional, Bank Syariah.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN</b> .....	iv
<b>NOTA DINAS</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	5
1.3    Batasan Masalah .....	6
1.4    Rumusan Masalah .....	6
1.5    Tujuan Penelitian.....	6
1.6    Manfaat Penelitian.....	7
1.7    Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	10
2.1    Konsep Preferensi.....	10
2.1.1    Pengertian Preferensi .....	10

2.1.2	Proses pengambilan keputusan konsumen.....	11
2.2	Konsep Perbankan Syariah.....	15
2.2.1	Pengertian Bank .....	15
2.2.2	Bank Syariah .....	15
2.2.3	Perbedaan bank syariah dengan bank konvensional .....	17
2.2.4	Fungsi utama bank syariah.....	19
2.3	Konsep Bank Konvensional .....	20
2.4	Konsep Perilaku Nasabah.....	22
2.5	Perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah dalam industri hotel syariah .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	26
3.1.1	Objek Penelitian .....	26
3.1.2	Waktu Penelitian .....	26
3.1.3	Informan Penelitian.....	27
3.2	Sumber Data .....	27
3.2.1	Sumber data primer .....	27
3.2.2	Data sekunder.....	27
3.3	Teknik pengumpulan data .....	28
3.4	Instrumen.....	29
3.5	Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>31</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian .....	31
4.1.1	Sejarah Hotel Arini Syariah .....	31
4.1.2	Sejarah Hotel Zaen Syariah.....	36

4.2	Analisis Penelitian .....	40
4.2.1	Data Hasil Wawancara.....	40
4.3	Pembahasan .....	48
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>52</b>
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	53
5.3	Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>57</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Data penggunaan bank syariah oleh hotel syariah .....	2
Tabel 2. 1 Perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional .....	18



## DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Jadwal Penelitian .....	58
Lampiran 2 Wawancara .....	59

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan bank syariah di Kota Surakarta tergolong sangat pesat, potensi bank syariah yang sangat besar dikarenakan melihat mayoritas penduduk yang berada di Kota Surakarta beragama islam. Dikutip langsung dari Pemimpin Kantor Bank Indonesia Solo mengatakan, saat ini di eks Karesidenan Surakarta ada 11 bank umum syariah, 23 unit layanan syariah, dan 153 BPR Syariah.

Beberapa bank syariah di Kota Solo yaitu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi 1, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi 2, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Solo Veteran, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Solo Pasar Klewer, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Solo Pasar Kliwon, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Solo Tendeand dan Bank Syariah Indonesia KK Solo Manahan. Keberadaan bank syariah di Kota Solo yang sangat pesat seharusnya dapat dimanfaatkan dengan sebaiknya oleh para pengusaha syariah untuk menggunakan layanan bank syariah.

Suatu usaha syariah belum utuh termasuk syariah jika masih mengikutsertakan berbagai pihak tertentu yang menerapkan konsep non-syariah. Untuk melakukan usaha tersebut sangat memberikan kemungkinan untuk suatu pengusaha perhotelan berhubungan dan bekerja sama pada bidang usaha lain. Kerja sama tersebut dapat seperti interaksi yang memberikan keuntungan satu sama lain atau menggunakan jasa atau pembayaran fee dari jasa itu sendiri.

Namun dari hasil observasi awal yang dilaksanakan peneliti, kenyataan yang ditemukan di lapangan didapati bahwa dari 8 hotel syariah di kota Surakarta ada beberapa dalam penggunaan layanan bank masih menggunakan bank konvensional.

***Tabel 1. 1 Data penggunaan bank syariah oleh hotel syariah***

No.	Hotel/Penginapan	Penggunaan Bank Syariah
1	Hotel Syariah Solo	✓
2	Hotel Ariny Syariah	X
3	Assalaam Hotel	✓
4	Multazam Syariah Hotel	✓
5	Wisma Syariah Kartika	✓
6	Horison Aziza Solo	✓
7	The Amrani Syariah Hotel	✓
8	Zaen Syariah Hotel	X

*Sumber : Hasil observasi awal penelitian*

Berdasarkan data dari hasil observasi awal diatas, ada beberapa hotel syariah yang penggunaan layanan bank masih menggunakan bank konvensional yaitu Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah. Hal ini bertentangan kebijakan yang dikeluarkan dari fatwa DSN-MUI 108 yang menetapkan mengenai petunjuk pelaksanaan pariwisata atas dasar ketentuan syariah. Dimana pada keputusan tersebut sudah diterangkan terkait hotel syariah di poin ke 7 bahwa “diwajibkan untuk perhotelan syariah menerapkan jasa Lembaga Keuangan Syariah untuk memberikan layanan”.

Studi penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya yang berhubungan pada penelitian ini yaitu, penelitian Ayoe Niken Pratiwi, Raja Sakti Putra Harahap dan penelitian yang dilaksanakan Finna Putri Barna. Studi pertama menggunakan teknik penelitian kuantitatif. Studi ini menunjukkan bahwa komitmen keagamaan dan tingkat pendidikan umat Islam memiliki pengaruh yang baik terhadap pilihan mereka untuk memanfaatkan bank syariah di Kota Surakarta. Namun, faktor-faktor seperti tingkat pendapatan Muslim, usia Muslim, dan jenis kelamin Muslim tidak mempengaruhi keputusan orang untuk menggunakan bank syariah dengan baik (Pratiwi, 2020). 2020. Penelitian kedua, yang menggunakan teknik penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian, preferensi masyarakat terhadap bank syariah di Kota Medan dapat dijelaskan dengan kuat oleh layanan, produk, dan karakteristik keagamaan (Harahap, 2020). Sedangkan penelitian Finna Putri Barna yang ketiga menggunakan metode analisis data. Unsur-unsur tersebut meliputi faktor sumber daya manusia, faktor syariah, faktor geografis, faktor sikap terhadap fatwa, pertimbangan sosial, faktor produk dan fasilitas, serta faktor merek, menurut temuan penelitian tersebut.

Sedangkan studi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan hotel syariah yaitu penelitian pertama yang dilakukan oleh N. Rahardi dan R. Wiliasih dan penelitian kedua yang dilakukan oleh Hilma Kholilah Lubis, Purnama Ramadani Silalahi, dan Khairina Tambunan. Penelitian pertama ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa ada 7 faktor yang mempengaruhi konsumen yaitu, variabel pengetahuan, proses, citra hotel, lokasi, fasilitas berpengaruh positif, dan variabel layanan pelanggan

dan religiusitas berpengaruh negatif. (Rahardi., 2020). Sedangkan penelitian kedua, menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa harga, fasilitas juga pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap pengambilan keputusan dalam memilih hotel syariah. (Lubis., 2022)

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang menyebabkan pengusaha hotel syariah memilih bank konvensional. Hal inilah yang menjadikannya sebagai pemutakhiran atau pembeda dari penelitian-penelitian sebelumnya: pada penelitian-penelitian sebelumnya, faktor-faktor yang melatarbelakangi masyarakat muslim memilih bank syariah terlebih dahulu diteliti. Bank Islam sebagai lawan dari layanan bank tradisional. Pada penelitian sebelumnya, pembahasan kedua mengenai masalah mana dari empat elemen yang paling berpengaruh terhadap preferensi konsumen hotel syariah. Namun, dalam penelitian ini, persoalannya adalah preferensi apa yang membuat pengusaha lebih memilih bank konvensional daripada syariah. Pada penelitian sebelumnya telah diteliti tiga faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen terhadap bank syariah, namun dalam penelitian ini pembahasan difokuskan pada faktor yang lebih menyukai hotel syariah dibandingkan bank konvensional.

Dalam penelitian sebelumnya yaitu apa saja preferensi konsumen dalam studi keempat dan kelima yang mengarahkan masyarakat untuk memilih hotel syariah dibandingkan hotel konvensional dan apa saja pembaruan atau pembeda dari penelitian ini adalah apa preferensi pelanggan pada pengusaha hotel syariah yang memilih bank konvensional daripada bank syariah.

Dalam studi penelitian yang dilakukan oleh H. Abdul Cholid et al. yang menjelaskan bahwasanya penawaran mutu yang diberikan perbankan konvensional serta syariah tidak memiliki perbedaan signifikan ataupun bisa termasuk sama. Maka dari itu, sebagai sebuah pertanyaan dan peneliti tertarik membahas persoalan apa saja yang mengakibatkan adanya beberapa perhotelan syariah di Kota Surakarta menetapkan perbankan konvensional dibandingkan syariah sesudah diterapkan keputusan Dewan Syariah Nasional MUI yang menerangkan mengenai pariwisata syariah serta pelayanan perbankan syariah yang sama dengan bank konvensional. Oleh karenanya, penulis akan melakukan penelitian dengan judul ini guna mendapatkan informasi dan penjelasan dari beberapa pengusaha hotel syariah yang lebih memilih menggunakan bank konvensional sebagai media pembayarannya dibandingkan bank syariah.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- 1) Adanya beberapa hotel syariah yang menggunakan layanan bank konvensional sebagai media pembayarannya dibandingkan bank syariah. Hal ini diperoleh Dari pengamatan pertama yang dilaksanakan peneliti di beberapa hotel syariah yang berada di Kota Solo Raya.
- 2) Adanya beberapa bagian yang tidak sesuai dari teori dan implementasi untuk operasional perhotelan syariah yang tidak sesuai dengan ketentuan Dewan Syariah Nasional Nomor 108 Tahun 2016.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penggunaan batasan permasalahan berguna dalam mencegah terdapat kesalahan atau kekeliruan inti pembahasan dalam penelitian sehingga tersusun dan terarah serta memberikan kemudahan untuk pokok permasalahan dan target penelitian dapat dicapai.

Dari identifikasi permasalahan yang ditulis, adapun batas-batas permasalahan pada penelitian ini memiliki faktor preferensi melalui pengusaha perhotelan syariah yang menggunakan perbankan konvensional untuk alat pembayaran tarif hotel dari pada menerapkan perbankan syariah tersebut. Adapun perhotelan syariah yang dijadikan sebagai bahan riset ini yaitu perhotelan syariah yang terdapat di Kota Surakarta.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, maka rumusan masalah dari skripsi ini adalah :

- 1) Mengapa pengusaha hotel syariah menggunakan layanan bank konvensional dibandingkan bank syariah sebagai media pembayaran hotel ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- 1) Alasan mengapa pengusaha hotel syariah memanfaatkan pelayanan perbankan konvensional dari pada syariah sebagai media pembayaran hotel.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

- 1) Adanya penelitian ini dapat memberi tambahan atau referensi bagi tiap-tiap pembaca guna mampu diterapkan untuk bahan bacaan dan sumber informasi penulisan.
- 2) Penelitian yang dihasilkan mampu dimanfaatkan dalam mendukung bahan tambahan pada sektor keilmiahan.

### b. Manfaat Praktisi

- 1) Untuk penulis, diharapkan penelitian ini mampu bermanfaat dalam meninjau berbagai faktor preferensi melalui pengusaha perhotelan syariah yang memanfaatkan perbankan konvensional dari pada perbankan syariah.
- 2) Untuk akademis, diharapkan penelitian ini mampu sebagai satu dari berbagai referensi dan menambah pengetahuan untuk aktivitas akademik  
  
Untuk bank, diharapkan penelitian ini sebagai pedoman pihak perbankan melaksanakan kerja sama dengan hotel syariah.
- 3) Untuk hotel syariah, diharapkan penelitian ini sebagai pedoman pihak pengusaha hotel syariah untuk menambah tingkat jalinan bekerja sama pada pihak Bank Syariah.



## **1.7 Sistematika Penulisan**

Pada sistematika pembahasan, peneliti menampilkan beberapa bagian bab dan isi proposal untuk memberikan kemudahan para pembaca mengetahui dan mengerti isi dalam proposal. Beberapa bagian tersebut adalah:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, menjelaskan tentang latar belakang yang berisikan tentang gambaran pembahasan melalui pengambilan judul peneliti dengan singkat untuk memberikan kemudahan para pembaca mengerti judul itu sendiri, identifikasi dan batasan permasalahan, rumusan permasalahan merupakan pengambilan masalah dari peneliti melalui isi di latar belakang yang dikaji, lalu adanya tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini, menerangkan tentang teori yang berhubungan yakni pembahasan dengan luas pada pengambilan judul dari peneliti.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini, menerangkan tentang metode penelitian yakni penggunaan metode oleh peneliti dalam menemukan kenyataan pada masalah dengan langkah perencanaan dan prosedur riset, sumber data teknik mengumpulkan data adalah peneliti menjelaskan tentang langkah mendapatkan berbagai data tersebut, instrumen dan teknik analisa data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, menguraikan mengenai gambaran umumnya penelitian secara deskriptif terbagia tas pembahasan tentang permasalahan dan tujuan penelitian

menggunakan data yang didapatkan dari literatur ataupun lapangan yang berhubungan pada preferensi pengusaha perhotelan syariah. Pengujian serta hasil analisa data dilaksanakan dalam membuat sederhana data berbentuk yang lebih mudah untuk dibacakan dan dipahami.

## **BAB V            KESIMPULAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang merupakan sebuah jawaban dari rumusan permasalahan secara ringkas dan menyeluruh beserta beberapa saran yang diinginkan menjadi referensi untuk pihak yang membutuhkan.

## **BAB VI          DAFTAR PUSTAKA**

Daftar ini berisikan tentang berbagai sumber bacaan yang dijadikan sebagai petunjuk dalam penulisan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Konsep Preferensi**

##### **2.1.1 Pengertian Preferensi**

Preferensi merupakan pilihan daya tarik ataupun tidak dari setiap orang atau konsumen pada sebuah penawaran jasa/barang produk. Abdul Rahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab mendefinisikan preferensi tersebut dengan arti sebuah keinginan dalam memberi perhatian pada seseorang dan bersikap sesuatu hal pada seseorang. Kegiatan ataupun kondisi yang dijadikan sebagai obyek atas ketertarikan itu sendiri disertai dengan kesenangan ataupun kepuasan.

Sementara itu berdasarkan Andi Mappiare penjelasan preferensi merupakan seperangkat mental yang terbagi atas kombinasi rasa, keinginan, prasangka, pandangan, atau ketakutan lainnya yang mengarah pada seseorang untuk sebuah pilihan. Sedangkan preferensi konsumen merupakan kapasitas pelanggan untuk menetapkan barang berdasarkan pada selera masing-masing serta melaksanakan ordering melalui sekumpulan barang yang disediakan untuk konsumen (Semaoen., 2011)

Hasil dari membaca kerangka teori yang telah dikembangkan oleh para ahli sebelumnya yang digunakan pada penelitian ini yaitu preferensi adalah sebuah pilihan yang mengarahkan atau kecenderungan pengusaha hotel syariah dalam memilih sebuah lembaga atau bank sebagai media pembayaran hotelnya.

### 2.1.2 Proses pengambilan keputusan konsumen

Ada beberapa definisi-definisi Pengambilan Keputusan menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan Suharman (2005), penjelasan pengambilan keputusan yang diterangkan adalah tahapan pemilihan dan penentuan beberapa hal yang mungkin terjadi dari kondisi yang tidak jelas.
- b. Berdasarkan Baron Dan Byre (2008), penjelasan pengambilan keputusan yang diterangkan adalah sebuah tahapan dari gabungan personal ataupun komunitas serta melakukan integrasi data yang terdapat dan bertujuan dalam pemilihan lebih dari satu beberapa hal yang mungkin terjadi dari tindakan.
- c. Pengambilan keputusan adalah tahapan penentuan dari beberapa alternatif pemecahan masalah yang disediakan ataupun tahapan pola pikir serta sikap yang memperoleh pilihan sikap (Macrimon & Taylor).

Penggunaan proses oleh konsumen dalam pengambilan keputusan melakukan pembelian terbagi dari 5 tahapan adalah:

- a. Pengenalan permasalahan

Tahap awal proses mengambil keputusan pembeli adalah pengenalan masalah, diaman konsumen mengetahui sebuah permasalahan ataupun keperluan yang dihadapi. Pemasar juga harus memperhatikan konsumen untuk mengetahui kebutuhan konsumen, sehingga konsumen mampu terdorong dalam melakukan pemilihan produk yang sesuai dengan kebutuhannya.

b. Pencarian informasi

Pencarian informasi merupakan tahapan untuk proses mengambil keputusan, dimana konsumen sudah menemukan lebih banyak informasi. Apabila produk yang dicari tersedia setelah mencari informasi dilakukan, memberikan kemungkinan adanya konsumen menggunakan produk tersebut.

c. Evaluasi berbagai alternatif

Tahapan ini merupakan penetapan keputusan pembeli yang ditetapkan melalui berbagai informasi yaitu merek alternatif untuk berbagai penawaran produk pada pelanggan. Pemasar harus mengetahui dan memahami proses evaluasi yang dilakukan oleh konsumen sehingga pemasar bisa merencanakan beberapa langkah dalam memberikan pengaruh keputusan pembeli.

d. Keputusan pembelian

Keputusan pembelian merupakan proses pelanggan dengan sungguh-sungguh tertarik dan melakukan pembelian dari penawaran produk padanya.

e. Perilaku pasca pembelian

Perilaku pasca pembelian merupakan sikap pelanggan sesudah membeli sebuah produk dan juga mampu mendapatkan kepuasan ataupun tidak (Dawam S., 2019).

### **2.1.3 Faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian**

Menurut teori Kotler dan Keller faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ada beberapa hal diantaranya yaitu:

a. Produk (Product)

Segala sesuatu yang dapat diajukan guna untuk mendapatkan perhatian sehingga dibeli oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen.

b. Harga (Price)

Nilai yang ditukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk yang nilainya telah disediakan untuk semua pembeli oleh penjual.

c. Promosi (Promotion)

Suatu aktivitas yang menyampaikan manfaat produk dan menarik pelanggan untuk membeli produk. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran adalah unsur-unsur yang berkaitan satu sama lain sehingga perusahaan dapat secara efektif mencapai tujuan pemasarannya dan memenuhi harapan konsumen.

d. Profitabilitas

Rasio profitabilitas adalah metrik yang mengukur kemampuan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan dari operasinya. Bisnis adalah organisasi yang beroperasi dengan tujuan menghasilkan keuntungan dengan menjual produk (barang atau jasa) kepada pelanggan. Tujuan operasional sebagian besar perusahaan adalah untuk memaksimalkan keuntungan, baik keuntungan dalam jangka pendek maupun keuntungan dalam jangka panjang. Manajemen harus meningkatkan penghargaan atau hasil bagi pemilik bisnis dan

meningkatkan kesejahteraan karyawan. Hal ini hanya dapat terjadi jika perusahaan memperoleh keuntungan dari bisnisnya.

e. Pelayanan

Manajemen mutu adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan berupa jasa dan produk yang dapat mencapai kepuasan konsumen / pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan sebagai kemampuan manajemen dalam mengelola aset bank dan dapat diandalkan, pelayanan yang ramah, jenis/variasi produk simpanan dan kredit yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

## **2.2 Konsep Perbankan Syariah**

Bank syariah merupakan perbankan yang melakukan aktivitas usaha atas dasar berbagai prinsip Islam terhadap aktivitas bank sesuai dengan ketetapan yang diputuskan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Utama., 2018: 38).

### **2.2.1 Pengertian Bank**

Berdasarkan perundang-undangan Nomor 10 bahwa penjelasan bank mengenai lembaga usaha atau badan usaha sebagai penghimpun uang atau dana melalui masyarakat berbentuk tabungan kemudian menyalurkannya kembali pada publik berbentuk pinjaman ataupun lain agar taraf kehidupan masyarakat meningkat. Kegunaan perbankan adalah sebagai pengimpunan uang serta menyalurkan uang tersebut pada publik yang dikenal dengan financial intermediary (perantara keuangan).

Berdasarkan Judisseno, pada dasarnya bank merupakan sebuah organisasi yang tercipta sebagai hasil dari perannya sebagai agen pembangunan, yaitu sebagai lembaga intermediasi yang dipercaya untuk memenuhi segala kebutuhan keuangan masyarakat. Bank di sisi lainnya berfungsi sebagai organisasi perantara yang mempromosikan pembangunan dengan memberikan opsi kredit dan memudahkan pelaku ekonomi untuk melakukan pembayaran dan penarikan selama proses transaksi.

### **2.2.2 Bank Syariah**

Sebuah bank yang beroperasi menurut prinsip syariah dikenal sebagai "Bank Syariah." Praktik perbankan Islam diatur oleh prinsip-prinsip syariah, yang



didasarkan pada fatwa yang dikeluarkan oleh organisasi dengan kekuatan untuk memutuskan berbagai hal.

Pendirian bank Islam pertama di Mesir, Islamic Rural Bank, di Kairo pada tahun 1963, menandai titik balik dalam sejarah perbankan Islam. Dubai Islamic Bank, didirikan pada tahun 1975 oleh sekelompok pengusaha Muslim dari berbagai latar belakang, adalah bank Islam pertama yang dimiliki oleh sektor swasta.

Pada tahun 1990, dorongan untuk mendirikan bank syariah di Indonesia dimulai. Majelis Ulama Indonesia menyelenggarakan “Lokakarya Bunga Bank dan Perbankan” di Bogor, Jawa Barat, pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia, yang diadakan di Jakarta pada tanggal 22-25 Agustus 1990, menjadi tempat lokakarya tersebut. capaian tersebut dikaji lebih lanjut dalam rangka membentuk kelompok kerja untuk pengembangan bank syariah di Indonesia. Upaya tim tersebut mengantarkan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada 01 November 1991, yang mulai menjalankan bisnis secara resmi pada 01 Mei 1992. (Usman., 2012: 71).

Perbankan syariah sebagai lembaga keuangan, sangat penting bagi pertumbuhan sektor riil, khususnya di sektor halal. Pertumbuhan bank syariah memberikan peluang untuk meningkatkan pangsa pasarnya. Salah satunya terkait pendanaan industri pariwisata halal. Menurut Sidharta, bank syariah mungkin bisa memberikan pilihan pembiayaan khusus bagi pelaku industri pariwisata. Mengingat meningkatnya permintaan perjalanan dan kebutuhan untuk memastikan bahwa bisnis dan operasi ekonomi masyarakat benar-benar halal, atau

disetujui oleh hukum Islam, pembiayaan sangat penting untuk industri pariwisata halal (Sidharta., 2017).

Jenis bank syariah pertama di Indonesia dikenal dengan nama Bank Umum Syariah (BUS). BUS adalah jenis bank syariah yang menawarkan layanan untuk aliran pembayaran. Sedangkan UUS berfungsi sebagai markas bagi kantor atau unit yang melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah dan merupakan unit usaha syariah yang dimiliki oleh bank umum tradisional.

### **2.2.3 Perbedaan bank syariah dengan bank konvensional**

Dalam *Ethica Institute of Islamic Finance, Handbook of Islamic Finance, 2017 Edition*. Perbedaan antara bank syariah dan konvensional mencakup 3 level yaitu:

#### **a. Level konseptual dan socio-religious**

Perbankan konvensional berpusat pada pinjaman berbasis bunga, sedangkan bank syariah atau Islam lebih mengandalkan perdagangan dan investasi daripada meminjamkan dan meminjam uang. Selain itu, tidak seperti kegiatan perbankan tradisional, perbankan syariah didasarkan pada prinsip-prinsip sosial-keagamaan yang melarang riba, transaksi spekulatif, dan jual beli utang. Sementara perbankan konvensional dapat mendanai semua jenis industri kecuali yang dilarang oleh undang-undang, pembiayaan syariah tidak mengizinkan pembiayaan untuk industri yang dilarang oleh prinsip syariah.

### b. Level model bisnis dan kerangka kerja

Berbeda dengan perbankan tradisional yang hanya melibatkan bank sebagai kreditur, perbankan syariah dibangun di atas perdagangan dan secara aktif terlibat dalam proses dan aktivitas produksi. Untuk lebih memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah, perbankan syariah memerlukan izin dari Dewan Pengawas Syariah untuk kontrak, produk, dan layanan.

### c. Level implementasi produk

Perbankan konvensional memandang uang sebagai objek transaksi, sedangkan produk perbankan syariah harus bertumpu pada aset riil, leasing, dan kolaborasi berdasarkan profit and loss sharing. Bank syariah tidak boleh membebankan bunga dan dapat mempertimbangkan pinjaman non-komersial, meskipun produk bank konvensional seringkali berbasis pinjaman.

Tabel 2. 1 Perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional

No.	Bank Syariah	No.	Bank Konvensional
1	<i>Profit dan falah oriented</i>	1	<i>Profit oriented</i>
2	Melakukan investasi-investasi yang halal saja	2	Investasi tidak mempertimbangkan halal dan haram asalkan proyek yang dibiayai menguntungkan.
3	Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli	3	Memakai perangkat bunga

	atau sewa		
4	Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa dewan pengawas syariah	4	Tidak terdapat dewan sejenis
5	Dewan Pengawas terdiri dari BI, Bapepam, Komisaris, dan DPS.	5	Dewan Pengawas terdiri dari BI, Bapepam, Komisaris.
6	Hubungan antara bank dan nasabah adalah mitra.	6	Hubungan antara bank dan nasabah adalah kreditur dan debitur.

Sumber : (Rahmawati., 2011)

#### 2.2.4 Fungsi utama bank syariah

##### a. Menghimpun dana

Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan (*akad al-wadiah*) dalam bentuk investasi dengan akad (*al-mudharabah*).

##### b. Penyaluran dana

Pemyaluran dana atau pembiayaan bank syariah terdiri dari diantaranya :

Pertama, transaksi (*Mudharabah* dan *musyarakah*). *Mudharabah* yaitu kerja sama kedua pihak bahkan lebih dimana satu dari berbagai pihak memberi

modal dan lainnya mengelola atau bekerja. Sedangkan musyarakah yaitu kerja sama kedua pihak bahkan lebih dimana seluruhnya menyertakan modal yang dijalankan untuk menjalankan suatu bisnis. Kedua, kegiatan bisnis (*ijarah*) yaitu sewa menyewa atau (*ijarah muntahiya bittamlik*) yaitu sewa beli. Ketiga, akad *murabahah*, salam dan *istishna* yaitu transaksi jual beli dalam bentuk piutang. Keempat, transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang (*qardh*). Kelima, *ijarah* untuk transaksi multijasa yaitu transaksi sewa menyewa jasa.

### c. Pelayanan jasa bank

Pelayanan jasa bank diharapkan dapat memuaskan nasabah melalui pelayanan yang cepat dan akurat. Bank syariah berusaha meningkatkan dan memperbarui teknologi informasi dan berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasa bank. Dengan pelayanan jasa yang baik, bank syariah mendapatkan perhatian lebih dari masyarakat dan bank syariah mendapat imbalan berupa *fee* yang disebut *fee based income*. (Ismail., 2011)

## 2.3 Konsep Bank Konvensional

Bank konvensional merupakan kelembagaan penghubung mendapatkan tabungan melalui konsumen dan meminjamkan dana tersebut pada konsumen (bidang perekonomian) lainnya yang memerlukan dana terhadap tabungan konsumen tersebut maka perbankan memberikan balasan bunga. Sama halnya juga dengan memberikan kredit, perbankan mematokkan bunga pada peminjam. Bank memiliki peran yang sudah dapat mencukupi keperluan seseorang, dan kegiatan bank juga bisa dijadikan untuk sarana para penduduk terkini dalam menuntun

masyarakat tersebut pada penyelenggaraan aktivitas tolong menolong dan mencegah terdapat berbagai dana yang menganggur (*idle*).

Dari masa Babilonia, Romawi, dan Yunani bahwa kegiatan bank konvensional sebenarnya sudah ada. Kegiatan tersebut pada masa itu memberikan pengaruh untuk alur usaha atau dagang. Bank tersebut awalnya memiliki batasan pertukaran dana namun seiring berjalan waktu, kegiatan tersebut mengalami perkembangan sebagai bisnis mendapatkan simpanan, penitipan, dan peminjaman dengan pemungutan bunga kredit.

Dalam UU No.7 tahun 1992 (pasal 6 UU No.7/1992) yakni :Usaha bank umum meliputi: a) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk (simpanan, giro, sertifikat deposito, deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lainnya). b) Memberikan kredit. c) Memberikan surat pengakuan hutang. d) Membeli, menjual dan menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya. e) Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah. f) Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga. g) Melakukan penempatan dana dari nasabah lainnya dalam bentuk berharga yang tidak tercatat di bursa efek. h) Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak. i) Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga. j) Mempersiapkan pemberian biaya untuk nasabah sesuai ketentuan yang menguntungkan dan ketetapan yang ditentukan pada kebijakan pemerintahan.

Berdasarkan prakteknya dalam perbankan konvensional terdapat produk-produk dalam memberikan pelayanan jasa kepada nasabah meliputi kegiatan :

- a. Menghimpun dana (*funding*), yang terdiri dari simpanan giro, simpanan tabungan dan simpanan deposito.
- b. Menyalurkan dana (*lending*), yang terdiri dari Kredit investasi, kredit modal kerja, kredit perdagangan, Kredit produktif, kredit konsumtif, kredit profesi.
- c. Memberikan jasa – jasa bank lainnya (*services*), yang terdiri dari kiriman uang, bank card, bank garansi, bank draft, kliring, letter of credit, inkaso, melayani pembayaran, cek wisata, safe deposit box, bank notes, menerima setoran, bermain di dalam pasar modal. (Samsu., 2016)

#### **2.4 Konsep Perilaku Nasabah**

Perusahaan membutuhkan suatu manajerial untuk memasarkan suatu produk dengan tujuan dalam melakukan identifikasi beberapa hal yang diperlukan dari konsumen dan langkah untuk pemenuhan terwujudkan. Hal tersebut dilaksanakan sebab dibutuhkan beberapa informasi mengenai sikap pelanggan untuk memperoleh, menggunakan, dan menghabiskan sebuah produk jasa/barang, khususnya tahapan keputusan yang melewati dan ikut terhadap sikap itu sendiri. Ketika pembuatan keputusan, seseorang pelanggan dapat menentukan sebuah produk berdasarkan pada keperluan dan keinginan. Maka dari itu, sekumpulan informasi diperlukan agar konsumen mengetahui produk tersebut dan berakhir pada keputusan pembelian.

Konsep perilaku nasabah disini adalah pengusaha hotel syariah dalam memilih atau mengambil keputusan untuk mendapatkan suatu produk dan jasa

dari suatu lembaga atau bank guna mewujudkan manajemen yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengelolaan hotel syariah.

#### **2.4.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen**

##### **a. Faktor religiusitas.**

Istilah agama dalam penelitian ini disebut dengan religiusitas, yaitu sebuah sikap yang terlihat dalam perilaku seseorang yang terinternalisasi oleh nilai – nilai atau ajaran – ajaran agama. Dalam perspektif islam, religiusitas berarti menjalankan agama islam secara menyeluruh termasuk di dalamnya perilaku nasabah dalam memilih bank sebagai tempat transaksi.

##### **b. Faktor pelayanan.**

Berdasarkan Melayu S.P Hasibuan, layanan yang baik merupakan pemberian layanan dengan ramah, tepat, cepat adil dan disertai menggunakan tindakan secara baik hingga dapat mencukupi kepuasan serta kebutuhan untuk yang mendapatkannya. Laju pertumbuhan suatu bank juga ditentukan oleh pelayanan serta kenyamanan yang diberikan pada nasabah. Pelayanan adalah standar pokok untuk keberlanjutan hidup sebuah perbankan, khususnya perbankan syariah.

##### **c. Faktor profit (bagi hasil).**

Berdasarkan Ktut Silvana, bagi hasil merupakan kesepakatan kongsi kedua pihak bahkan lebih pada sebuah aktivitas bisnis, dimana setiap pihak memiliki hak terhadap seluruh nilai untung dan tanggung jawab karena terjadinya seluruh kerugiannya. Berdasarkan aspek profit, satu dari berbagai



faktor yang memberikan pengaruh konsumen untuk kegiatan bisnis pada perbankan syariah yaitu sistem pembagian hasil yang diterapkan.

**d. Faktor Produk**

Kualitas produk mempunyai berbagai dimensi yakni, performance, reliability, feature, durability, conformance, serviceability, dan aesthetic. Mutu produk adalah pengetahuan bahwasanya penawaran produk mempunyai nilai jual yang besar dibandingkan produk pesaingnya.

**e. Faktor Fasilitas**

Fasilitas dalam hal ini dapat berupa ketersediaan Anjungan Tunai Mandiri, jaringan lancar, mobil kas, dan lain sebagainya yang diharapkan nasabah akan lebih tertarik dan konsumen akan lebih mudah dalam memperoleh nasabah. Dan keberadaan fasilitas yang ditawarkan oleh perbankan diharapkan dapat mencapai dan mewujudkan tujuan nasabah secara optimal.

#### **2.4.2 Keputusan menjadi nasabah**

Berdasarkan Schoffman dan Kanuk, keputusan pembelian adalah keputusan dengan menetapkan satu dari berbagai alternatif yang terdapat. Dari beberapa penawaran pilihan tersebut maka pelanggan mampu mendapat keputusan paling baik terhadap yang ditawarkan (Sapitri., 2019)

Keputusan pembelian berdasarkan pendapat Kotler dan Grray merupakan tahapan mengambil keputusan dimana pada saat itu pelanggan sungguh-sungguh dalam melakukan pembelian produk. Selain itu juga sebuah aktivitas perindividu

yang dengan langsung ikut serta untuk memperoleh dan menggunakan barang yang disediakan dari produsen.

## **2.5 Perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah dalam industri hotel syariah**

Bank syariah adalah perbankan dengan kegiatan operasional yang memiliki perbedaan pada perbankan konvensional. Namun, kedua bank tersebut mempunyai kesamaan khususnya pada hal teknis. Namun, ada berbagai perbedaan yang menjadi dasar dari keduanya yang berhubungan terhadap kesepakatan dan izin, pembiayaan bisnis dan sekitarnya serta corporate culture (Misbach., 2016).

Dalam konteks ekonomi islam pengelolaan dana pada bank konvensional dilakukan dalam seluruh lini bisnis menguntungkan yang berada di bawah naungan Undang – Undang. Sedangkan, bank syariah harus mengelola dana pada lini bisnis yang diizinkan oleh aturan Islam termasuk contoh didalamnya pengelolaan dana pada perusahaan hotel syariah.

Namun, dari sisi kualitas layanan bank syariah dengan bank konvensional tidak jauh berbeda. Layanan bank syariah masih berada dalam kategori baik sedangkan kualitas layanan bank konvensional berada dibawah kategori baik. Meski demikian, menurut parasuraman et al. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan bank syariah dengan kualitas layanan bank konvensional. Oleh karena itu, tidak ada perbedaan khusus dan signifikan antara bank konvensional dan bank syariah dalam pengelolaan layanan pada hotel syariah.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis ini tergolong penelitian kualitatif, penelitian ini dilakukan di lapangan dengan mengamati permasalahan yang ada di lingkungan. Melakukan perbandingan bagaimana teori dan implemementasi yang ada sekarang ini. Penelitian dilaksanakan pada beberapa perhotelan syariah yang berada di kota Surakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan sifat menampilkan fenomena dan kenyataan yang terdapat ketika riset dilakukan dengan tujuan mendapatkan jawaban rumusan permasalahan yang ditulis.

Penggunaan jenis data pada penelitian ini yaitu data primer, dimana data ini diperoleh langsung melalui informan yang berhubungan pada riset ini dan juga diperoleh melalui hasil tanya jawab (wawancara) kepada pimpinan dan staff Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah

##### **3.1.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada beberapa hotel syariah yang berada di Kota Solo Raya yaitu Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah.

##### **3.1.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2022 hingga penelitian ini selesai.

### **3.1.3 Informan Penelitian**

Pihak yang dijadikan informan pada penelitian ini yaitu pihak perhotelan syariah yang tidak menggunakan pelayanan perbankan syariah sebagai media pembayaran hotel.

## **3.2 Sumber Data**

### **3.2.1 Sumber data primer**

Data primer merupakan pengumpulan dan pengolahan data secara tersendiri dari peneliti dengan langsung serta mengumpulkan data yang diperoleh dari pengamatan dan tanya jawab (wawancara).

Pada penelitian ini pihak yang dijadikan sebagai sumber data primer yaitu *manager* ataupun staff dari Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah.

### **3.2.2 Data sekunder**

Data sekunder merupakan data diperoleh melalui sumber yang bersifat tidak langsung ataupun data telah ada atau disediakan sebelum terdapat penelitian ini. Data tersebut mampu berupa berbagai arsip dan dokumen dan informasi lainnya mampu mendorong data primer melalui riset yang dilakukan oleh penulis.

### **3.3 Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah :

#### **3.3.1 Studi Literature**

Penelitian ini dilakukan oleh penulis dengan mengumpulkan literature-literature ilmiah, jurnal, buku yang berhubungan dengan topik penulisan penelitian ini.

#### **3.3.2 Penelitian lapangan**

Penelitian didasarkan pada penelitian langsung pada hotel syariah yang ada di Kota Surakarta guna mendapatkan data secara nyata. Dalam penelitian dilapangan cara yang digunakan untuk mendapatkan data adalah sebagai berikut:

##### **a. Observasi partisipatif**

Observasi partisipatif yang dimaksudkan disini adalah partisipatif pasif. Peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. (Sugiyono., 2017). Dalam hal ini peneliti akan melakukan observasi Analisis Preferensi Pengusaha Hotel Syariah Menggunakan Layanan Bank Konvensional Dibandingkan Bank Syariah.

##### **b. Wawancara**

Wawancara dilaksanakan dengan percakapan ataupun interaksi langsung pada Pimpinan ataupun pihak yang dinilai mampu diwawancarai sehingga memberi jawaban pada pengajuan pertanyaan oleh penulis yang berhubungan pada penelitian ini. Dalam penelitian ini pihak yang akan menjadi narasumber wawancara adalah pimpinan atau *manager* dan staff di

Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah. Wawancara dilaksanakan dengan terstruktur, dan wawancara yang dilakukan guna mengumpulkan data yang sudah menyediakan instrumen riset yaitu berbagai pertanyaan tulisan. Pada kegiatan wawancara tersebut harus menyiapkan instrumen sebagai acuan dalam kegiatan tersebut, pengumpulan data dapat dilakukan dengan menerapkan instrumen tambahan yaitu perekam, gambar, dan bahan lainnya yang berperan untuk penyelesaian kelancaran wawancara.

### **3.4 Instrumen**

Penggunaan instrumen dalam sebuah penelitian bermanfaat sebagai alat bantu yang digunakan oleh peneliti yang memungkinkan dapat memperoleh data yang diharapkan. Dalam penelitian ini salah satu instrumen yang dapat membantu adalah penggunaan pedoman dalam wawancara yang disiapkan, yang dapat berupa kumpulan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan keperluan penelitian.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah :

#### **3.5.1 Penyajian data**

Melakukan reduksi data atau membuat rangkuman, melakukan pemilihan berbagai hal yang utama, berfokus terhadap beberapa hal yang sentral, mencari tema serta pola. Data yang sudah dilakukan reduksi dapat memberi gambaran

secara jelas dan memberikan kemudahan bagi peneliti dalam mengumpulkan data berikutnya.

### **3.5.2 Reduksi data**

Mereduksi data atau merangkum, memilih hal hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya.

### **3.5.3 Verifikasi**

Menurut miles dan Huberman langkah ketiga pada analisa data kualitatif yaitu menarik kesimpulan dan memverifikasi. Kesimpulan pertama yang dijelaskan memiliki sifat sementara serta dapat mengalami perubahan jika tidak didapatkan berbagai bukti yang kokoh untuk mendorong tahapan mengumpulkan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan yang dijelaskan dalam tahapan pertama, didorong dari beberap bukti yang jelas dan tetap ketika penelitian ulang di lapangan mengumpulkan data, sehingga kesimpulan yang dijelaskan adalah kesimpulan yang kredibel (Sugiyono., 2017)

Data data yang telah didapatkan dan dilihat sudah dapat melakukan penarikan sebuah kesimpulan dalam penelitian yang nantinya akan menjadi hasil dari penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Hotel Arini Syariah**

Hotel Arini terletak di jalan utama Kota Solo yang bertempat di jalan Slamet Riyadi No.361 dan lokasi hotel yang berdekatan dengan stasiun kereta Purwosari, Solo Square, Solo Grand Mall, Kampung Batik Laweyan tentunya menjadi pilihan yang tepat para tamu atau wisatawan domestik dan mancanegara untuk menginap di hotel ini dan lokasinya yang strategis memudahkan tamu hotel untuk mengunjungi pusat kuliner, pusat perbelanjaan, tempat wisata bersejarah dan menikmati keindahan Kota Solo. Hotel Arini berdiri pada tahun 1987 dan pemilik hotel ialah Ibu Hj. Tatiek Hadi. Nama Arini yang diambil dari sebuah do'a ; *“Allah Humma Arinal Haqqo-haqqo warzuqnattiba’a, wa-arinal baatila-baatila warzuqnajtinabaa”*.

Pemilik Hotel Arini Syariah menjelaskan awal mula berdirinya hotel ini hanya terdapat 9 kamar, pemilik hotel juga menjelaskan bahwa pilihan angka 9 identik dengan organisasi keagamaan terbesar Nahdlatul Ulama yang merupakan saran dari teman baik H. Hadi Mustadi yaitu KH. Khamim Jazuli (almarhum Gus Mik) yang merupakan tokoh NU kediri, Jawa Timur. Seiring dengan perkembangan hotel, saat ini tahun 2022 hotel arini syariah sudah memiliki 45 kamar. Bangunan dari Hotel Arini Syariah dirancang dengan konsep minimalis dan dengan konsep syariah atau mempunyai nuansa islami seperti yang terlihat di



dinding kanan dan kirinya terdapat banyak hiasan kaligrafi – kaligrafi yang bernuansa islami seperti asmaul husna, surat al fatihah dan lain lain. Manajemen Hotel Arini Syariah tidak menerima tamu yang bukan muhrimnya untuk menginap dalam satu kamar, dikarenakan hotel arini adalah hotel yang berkonsep syariah. Berdasarkan penjelasan dari pemilik hotel dengan fasilitas 45 kamar ini, memiliki omset usaha yang cukup lumayan besar pada setiap bulannya berkisar Rp. 250-300 juta.

Hotel Arini Syariah sering melakukan promosi-promosi untuk menarik minat tamu atau wisatawan baik domestik maupun mancanegara menginap di hotel yang terletak di pusat kota solo ini dengan memasang iklan melalui brosur-brosur dan spanduk selain itu juga demi kepentingan promosi hotel, hotel arini syariah juga melakukan kerja sama dengan beberapa situs online untuk menjual kamar-kamar hotel dikarenakan kebanyakan masyarakat cenderung mencari dan memilih penginapan di situs online karena merasa lebih praktis dan efisien. Tidak hanya promosi dalam penjualan kamar hotel saja, hotel arini syariah juga menyediakan ruang pertemuan untuk acara-acara formal seperti meeting atau seminar dan juga untuk acara informal seperti acara pesta pernikahan, acara pesta ulang tahun dan lain lain. Hotel Arini Syariah juga menyediakan fasilitas catering makanan dan minuman untuk acara acara di hotel sesuai dengan kebutuhan dan permintaan tentunya dengan pelayanan yang penuh keramahan dan kekeluargaan. Dari segi promosi, hotel arini syariah hingga saat ini ramai dikunjungi para tamu maupun wisatawan domestik maupun mancanegara dan menjadi solusi pilihan

yang tepat dalam penyediaan fasilitas penginapan dan fasilitas ruangan pertemuan yang nyaman, bersih dan terjangkau.

a. Visi Misi Hotel

Visi Hotel :

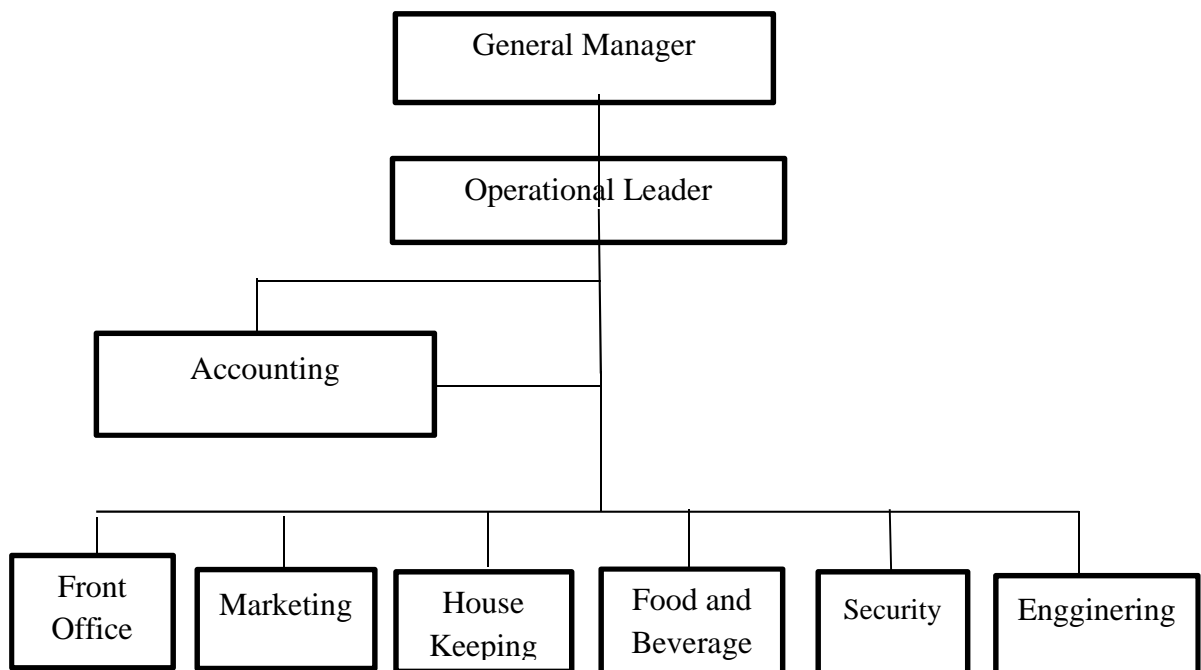
Hotel menjadi solusi pilihan terbaik para tamu dengan bernuansa syariah.

Misi Hotel :

- Memberikan pelayanan terbaik dalam menyediakan fasilitas penginapan bagi para tamu domestik maupun mancanegara.
- Memberikan fasilitas kamar yang nyaman dan terjaga kebersihannya.
- Memberikan fasilitas tersedianya ruangan pertemuan formal maupun informal.
- Memberikan pelayanan dengan penuh keramahan dalam menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa dan Sopan Santun)

b. Struktur Kepemimpinan

Grafik 4. 1 Struktur Kepemimpinan Hotel Arini



Tugas dan fungsi dari setiap struktur: a.) *General manager* bertanggung jawab mengkoordinasi, melaksanakan, merencanakan fungsi manajemen hotel yang ada pada tingkat atas. b) *Operational leader* bertugas dan bertanggung jawab untuk mengawasi jalannya operasional hotel. c) *Accounting* bertugas dan bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional pengelolaan keuangan di hotel seperti perhitungan dan pencatatan segala bentuk transaksi di hotel baik dari bank maupun luar bank. d) *Front Office* bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan meliputi: reservation, reception, information. Dalam artian tugas dari *front office* yaitu menjual atau melayani tamu dalam pemesanan kamar hotel yang sudah siap dihuni oleh tamu hotel. e) *Marketing* bertugas dan bertanggung jawab dalam melakukan strategi untuk memasarkan atau mempromosikan hotel dan menarik minat untuk mendatangkan tamu. f) *House Keeping* bertugas dan bertanggung jawab dalam menyediakan kamar hotel dan ruangan yang sudah siap pakai dan bersih. g) *Food and beverage* bertugas melayani dan menyediakan makanan dan minuman untuk tamu hotel atau meliputi food product dan food, beverage service, restaurant, bar. h) *Security* bertanggung jawab untuk menjaga dan melakukan kegiatan pengamanan di sekitar lingkungan hotel. i) *Engginingering* bertanggung jawab terhadap segala perawatan hotel seperti melakukan perbaikan-perbaikan hotel meliputi: peralatan-peralatan, bangunan hotel, komunikasi, mesin dan lain lain.

c. Fasilitas Hotel dan Biaya Kamar

a) Fasilitas Hotel

1) Fasilitas Kamar

TV, Pendingin ruangan / AC, Wi-Fi, Al-qur'an dan Sajadah, Telepon antar kamar, Air panas dan air dingin.

2) Fasilitas Hotel

45 Kamar, Ruang meeting atau ruang rapat dengan fasilitas lengkap seperti (LCD & screen white board, memopad dan pencil, standard sound system, banner and gennery, backdrop or indor), musholla, pengingat waktu adzan, restoran dan lahan parkir.

b) Biaya Kamar

- |   |             |
|---|-------------|
| 1) Deluxe Double / Twin                         | IDR 274.501 |
| 2) Superior Double / Twin                       | IDR 242.101 |
| 3) Extra Bed                                    | IDR 200.000 |
| 4) Penetapan harga belum termasuk kedalam pajak |             |

d. Pengoperasian hotel syariah

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara pengoperasian hotel syariah kepada tamu hotel adalah sebagai berikut: 1) Tamu hotel dilarang membawa atau menginap dengan pasangan yang tidak sah (bukan suami istri). 2) Saat proses registrasi di hotel arini syariah harus wajib membawa KTP dan buku nikah suami istri. 3) Tamu hotel dilarang membawa senjata tajam atau barang yang membahayakan. 4) Tamu hotel dilarang merokok di kamar hanya diperbolehkan di smooking area. 5) Tamu hotel dilarang membawa

minuman yang mengandung alkohol. 6) Penempatan tamu yang menginap di hotel arini syariah berdasarkan atas tipe kamar yang dipilih atau dipesan saat melakukan transaksi yaitu tipe kamar berpasangan, tipe kamar keluarga, maupun tipe kamar individu.

7) Demi menjaga kenyamanan tamu, pelayanan untuk para tamu yang dilakukan oleh staff hotel arini syariah yaitu memberikan pelayanan sampai pintu kamar tamu saja.

#### **4.1.2 Sejarah Hotel Zaen Syariah**

Nama Hotel Zaen Syariah diambil dari penggalan nama pemilik hotel yakni Bapak Zaenudin dan dikelola oleh Bapak Kris Hermanto selaku manager operasional hotel. Hotel ini dikelola dibawah naungan perusahaan keluarga dimana dalam pengoprasiaannya segala bentuk pelayanan, produk, dan pengelolaannya dikemas sesuai koridor islami atau konsep syariah. Hotel Zaen terletak di Jl. K.H Samanhudi No.12, Purwosari, Kec. Laweyan. Kota Surakarta, Jawa Tengah. Hotel ini mulai beroperasi sejak tahun 2013 dan memiliki jumlah kamar hotel sebanyak 30 kamar. Dimana kamar hotel dirancang dengan konsep minimalis dengan dihiasi dekorasi-dekorasi yang bernuansa islami dan dilengkapi dengan fasilitas seperti televisi layar datar, rak pakaian, cermin dan lain lain guna memberikan tingkat

kenyamanan yang optimal kepada tamu hotel dan juga adanya taman hotel yang menambah kesan sejuk dan asri jika mengunjungi hotel ini.

Letak geografis Hotel Zaen Syariah ini sangat memungkinkan para pengunjung atau tamu dari berbagai luar kota untuk menginap atau singgah di

hotel ini, pasalnya hotel ini berdekatan langsung dengan beberapa lembaga pondok pesantren terkenal di kota solo seperti, Ponpes Takmirul Islam yang berlokasi tepat di depan hotel, lalu di sebelah barat hotel berdekatan juga dengan Ponpes Al Muayyad Solo. Jadi sangat memungkinkan ketika para tamu dari berbagai luar kota yang hendak akan mengunjungi atau mengantar anak atau saudara atau kerabat yang akan belajar di ponpes dapat transit dengan menginap di Hotel Zaen Syariah dan karna keberadaan hotel ini yang letaknya sangat strategis dengan lembaga pendidikan diatas menjadikan solusi yang tepat sebagai pilihan akomodasi penginapan untuk menyiapkan kebutuhan para tamu yang datang dari berbagai kota atau daerah untuk keperluan syar'i sesuai dengan konsep hotel ini yang berlabel syariah.

Menariknya Hotel Zaen Syariah ini juga berdekatan langsung dengan destinasi wisata kota solo seperti Keraton Surakarta, Kampung Batik Laweyan, Pasar Klewer, Taman Sriwedari, Masjid Agung Surakarta dan pusat perbelanjaan berbagai kuliner dan jajanan khas kota solo menjadikan para wisatawan luar kota yang hendak berlibur di kota solo akan memilih hotel ini menjadi tempat untuk singgah atau menginap.

#### a. Visi Misi Hotel

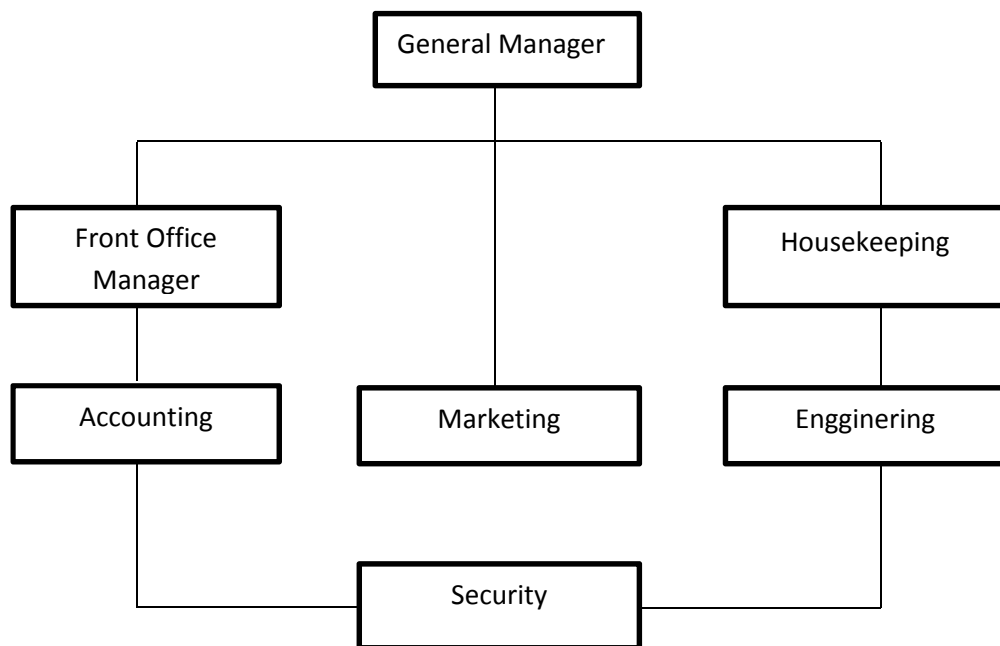
Visi Hotel:

Menjadikan hotel sebagai akomodasi penginapan terbaik bagi para wisatawan dan pelaku bisnis domestik.

Misi Hotel:

- Menyediakan fasilitas penginapan bagi tamu yang ingin melakukan bisnis atau berwisata
- Menyediakan fasilitas ruang kamar yang bersih dan harga terjangkau
- Memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu
- Mengedepankan kenyamanan bagi para tamu
- Memberikan jaminan keamanan bagi para tamu

b. Struktur Kepemimpinan Hotel Zaen Syariah



Tugas dan fungsi dari setiap struktur: a) *General manager* bertanggung jawab mengkoordinasi, melaksanakan, merencanakan fungsi manajemen hotel yang ada pada tingkat atas. b) *Front Office Manager* bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan meliputi: reservation, reception, information c.) *Housekeeping* bertugas dan bertanggung jawab dalam menyediakan kamar hotel

dan ruangan yang sudah siap pakai dan bersih. d) *Accounting* bertugas dan bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional pengelolaan keuangan di hotel seperti perhitungan dan pencatatan segala bentuk transaksi di hotel baik dari bank maupun luar bank. e) *Marketing* bertugas dan bertanggung jawab dalam melakukan strategi untuk memasarkan atau mempromosikan hotel dan menarik minat untuk mendatangkan tamu. f) *Engginering* bertanggung jawab terhadap segala perawatan hotel seperti melakukan perbaikan-perbaikan hotel meliputi: peralatan-peralatan, bangunan hotel, komunikasi, mesin dan lain lain. g) *Security* *Security* bertanggung jawab untuk menjaga dan melakukan kegiatan pengamanan di sekitar lingkungan hotel

#### c. Fasilitas Hotel dan Biaya Kamar

##### a) Fasilitas Hotel

Lahan parkir, TV layar datar, Wi-Fi, AC atau pendingin ruangan, Air panas dan air dingin, Telepon antar kamar, Al-qur'an, Sajadah, Musholla, Pengingat waktu adzan.

##### b) Biaya Kamar

1) 1 Double Bed & 1 Single Bed (lt.1)	IDR 175.000
2) 1 Double Bed & 1 Single Bed (lt.2)	IDR 225.000
3) Deluxe Double / Twin	IDR 175.000
4) Pavilion 3 Bedroom	IDR 550.000

##### d. Pengoperasian Hotel Zaen Syariah

Pengoperasian Hotel Zaen Syariah berdasarkan informasi dari hasil wawancara yang didapat adalah sebagai berikut: 1) Waktu proses registrasi wajib



memberikan KTP dan buku nikah 2) Dilarang membawa pasangan yang bukan sah suami istri 3) Dilarang membawa makanan dan minuman yang haram ke dalam hotel seperti minuman yang mengandung alkohol 4) Dilarang merokok di dalam kamar hotel hanya diperbolehkan di luar kamar atau taman hotel 5) Dilarang membawa hewan peliharaan.

## **4.2 Analisis Penelitian**

Penelitian ini diawali observasi dengan model wawancara, dimana dalam observasi tersebut peneliti menemukan fenomena yang menunjukkan bahwa beberapa pengusaha hotel syariah didapati hasil masih menggunakan layanan bank konvensional sebagai media layanan pembayaran hotel yaitu Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di hotel tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada pihak hotel apa saja faktor yang mempengaruhi pengusaha hotel syariah menggunakan layanan bank konvensional.

### **4.2.1 Data Hasil Wawancara**

Berdasarkan wawancara yang saya lakukan pada tanggal 18 Juli 2022 bersama pimpinan atau manager dan staf Hotel Arini Syariah dan wawancara bersama pimpinan atau manager Hotel Zaen Syariah penyebab Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah dalam transaksi keuangan masih menggunakan layanan bank konvensional dibandingkan bank syariah sebagai berikut:

## 1. Hotel Arini Syariah

Hotel Arini Syariah menggunakan jasa layanan bank BCA dan bank Mandiri. Adapun faktor pengusaha Hotel Arini Syariah menggunakan layanan bank konvensional sebagai berikut:

### a. Faktor Produk

Promosi penawaran pembukaan rekening atas nama hotel payroll penggajian karyawan langsung dari bank syariah untuk menjadi nasabah prioritas minimal dana perbulan sebesar 500 juta, kecuali jika tidak menjadi nasabah prioritas tidak ada target dana harus berapa sedangkan untuk menjadi nasabah prioritas bank syariah omset perbulan Hotel Arini Syariah hanya sekitar Rp. 250-300 juta. Ini menjadi salah satu faktor Hotel Arini Syariah belum menggunakan layanan bank syariah.

Oleh karenanya Hotel Arini Syariah menitipkan asset harta dari omset pemasukan para pengunjung hotel dan penyewaan aula yang dimiliki oleh hotel kepada pihak bank konvensional sebagai nasabah dalam bentuk simpanan produk deposito, dikarenakan apabila pengelola hotel membutuhkan dana tersebut dapat diambil sewaktu-waktu.

Pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Hj. Tatiek Hadi mengatakan bahwa:

*“Hasil pemasukan yang kami dapat bersumber dari pengunjung yang menginap dan penyewaan aula yang kami miliki dan omset tersebut kami kelola untuk operasional hotel dan apabila ada lebihnya kami masukkan kepada bank...”*(Wawancara dengan Ibu Hj. Tatiek Hadi, Manager Hotel Arini Syariah, 2022)

b. Profitabilitas

Omset usaha yang cukup lumayan besar pada setiap bulannya berkisar Rp. 250-300 juta menjadikan faktor profitabilitas menjadi salah satu faktor manager Hotel Arini Syariah menggunakan layanan bank konvensional sebagai media layanan pembayaran hotel dikarenakan bunga yang dibebankan kepada pihak hotel sama sekali tidak merugikan pihak hotel. Ibu Hj. Tatiek Hadi juga menyampaikan bahwa beban bunga yang diberikan pihak bank kepada pihak hotel tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keuntungan hotel. Walaupun juga seperti penggunaan fasilitas mesin EDC untuk melakukan layanan transaksi di hotel tetap mengeluarkan biaya dalam setiap kali penggunaannya dan biaya tersebut dibebankan kepada pihak hotel tidak menjadikan pengaruh yang signifikan terhadap keuntungan yang didapat karena menurut pernyataan dari manager keuntungan utama hotel adalah berdasarkan penjualan kamar hotel dan fasilitas ruangan pertemuan. Namun keuntungan dari pelayanan bank konvensional lah yang membantu kelancaran proses transaksi keuangan dikarenakan layanan bank konvensional mudah, cepat dan memuaskan bagi pihak Hotel Arini Syariah.

c. Pelayanan

Faktor pemilihan layanan bank konvensional sebagai media transaksi keuangan juga dikarenakan kebutuhan tamu hotel berdasarkan pernyataan langsung dari informan Ibu Hj. Tatiek Hadi selaku Manager Hotel Arini Syariah menyampaikan bahwa:

*“...Penggunaan layanan bank konvensional di hotel kami, salah satunya ialah dikarenakan kebanyakan dari tamu hotel sendiri yang*

*akan melakukan pembayaran kamar hotel menggunakan layanan bank konvensional dan selama ini jarang sekali ditemui para tamu yang akan melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan bank syariah” (Wawancara dengan Ibu Hj. Tatiek Hadi, Manager Hotel Arini Syariah, 2022)*

Oleh karena itu manager Hotel Arini Syariah juga menyatakan bahwa merasa berkewajiban menyediakan jasa layanan bank yang digunakan oleh para tamu dikarenakan kebanyakan para tamu menggunakan beberapa layanan bank seperti bank BCA, bank BRI dan bank Mandiri.

Pemilihan layanan bank konvensional juga dikarenakan pelayanan yang memuaskan dan prosedur yang tidak berbelit-belit, tamu hotel tidak perlu memesan dengan datang langsung ke hotel tetapi juga bisa melakukan pemesanan kamar dan membayar melalui aplikasi yang bekerja sama dengan Hotel Arini Syariah dengan melakukan pembayaran menggunakan layanan bank yang disediakan. Pemberian fasilitas mesin EDC oleh pihak bank bagi pihak hotel juga sangat membantu proses pelayanan transaksi, guna mempermudah tamu hotel yang akan melakukan pembayaran hanya perlu menyediakan saldo dan tidak perlu menyediakan uang tunai untuk melakukan pembayaran biaya kamar hotel. Pelayanan transaksi di hotel dengan menggunakan layanan bank konvensional dianggap lebih cepat dan mudah dengan tersedianya fasilitas mesin EDC tersebut ataupun dengan melakukan pemesanan kamar online lewat media aplikasi yang bekerja sama dengan Hotel Arini Syariah. Berikut sesuai dengan pernyataan langsung yang disampaikan manager hotel arini syariah bahwa:

*“Proses pemesanan kamar hotel oleh tamu berlangsung lebih cepat dan mudah dengan menggunakan layanan bank konvensional yang kami sediakan, untuk pemesanan kamar secara langsung kami sediakan mesin EDC untuk pembayaran, lalu untuk pemesanan secara online pada aplikasi dapat langsung membayar melalui internet banking” (Wawancara dengan Ibu Hj. Tatiek Hadi, Manager Hotel Arini Syariah, 2022)*

Selama melakukan pelayanan transaksi dengan menggunakan layanan bank konvensional manager hotel menyampaikan bahwa jarang sekali adanya gangguan layanan, error ataupun proses transaksi menjadi lambat. Proses transaksi dengan menggunakan layanan bank konvensional selama ini berlangsung dengan sangat cepat dan lancar. Jadi sudah bisa dibayangkan, bahwa pemilihan layanan bank konvensional oleh pengusaha hotel syariah adalah berdasarkan pelayanan yang mudah, cepat dan memuaskan serta jarang sekali adanya gangguan layanan seperti error atau proses transaksi menjadi lambat sehingga dengan pelayanan yang memuaskan tersebut kebanyakan tamu hotel menggunakan layanan bank konvensional untuk melakukan pembayaran kamar hotel.

d. Promosi

Promosi bank konvensional untuk memberikan jaminan pembiayaan dapat bersedia membantu pihak hotel apabila hotel membutuhkan biaya dan promosi yang gencar dilakukan oleh pihak bank berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari *manager* Hotel Arini Syariah Ibu Hj. Tatiek Hadi mengatakan bahwa:

*“Pihak bank mendatangi kami sekaligus menawarkan produk tabungan deposito dan pihak bank juga menawarkan jaminan pembiayaan kepada kami dan akhirnya kami menyetujui melakukan kerja sama...” (Wawancara dengan Ibu Hj. Tatiek Hadi, Manager Hotel Arini Syariah, 2022)*

Promosi dari pihak bank menjadi salah satu faktor pengusaha Hotel Arini Syariah menggunakan layanan bank konvensional dalam artian promosi juga berpengaruh penting bagi faktor pengambilan keputusan nasabah untuk menggunakan layanan bank konvensional. Serta pandangan pihak hotel kepada pihak bank syariah sesuai dengan pandangan dari Ibu Hj. Tatiek Hadi selaku manager hotel arini syariah menyampaikan bahwa:

*“Bank syariah masih sama dengan bank konvensional, dikarenakan masih ada bunga yang dibebankan kepada nasabah termasuk beban bunga yang diberikan kepada kami selaku pengusaha hotel syariah”*  
(Wawancara dengan Ibu Hj. Tatiek Hadi, Manager Hotel Arini Syariah, 2022)

Berdasarkan dari pernyataan pandangan diatas kurangnya pemahaman tentang bank syariah karena masih menyamakan bank konvensional dengan bank syariah, menjadikan kurangnya minat dan ketertarikan pengusaha hotel menggunakan layanan bank syariah dan menjadi salah satu penyebab hotel syariah menggunakan layanan bank konvensional dan belum menjadikan aturan yang dikeluarkan oleh fatwa DSN-MUI sebagai acuan dalam menjalankan bisnis hotel syariah. Kurangnya pemahaman tentang bank syariah diatas juga menurut pernyataan dari manager hotel arini syariah dikarenakan kurangnya promosi langsung dari pihak bank syariah terhadap hotel mengenai produk, layanan dan akad-akad yang ada di bank syariah. Karena tidak adanya promosi tersebut menjadi salah satu kecenderungan pihak hotel syariah belum menggunakan layanan bank syariah sebagai media layanan transaksi di Hotel Arini Syariah.

## 2. Hotel Zaen Syariah

Hotel Zaen Syariah menggunakan jasa layanan bank BCA. Adapun faktor pengusaha Hotel Zaen Syariah menggunakan layanan bank konvensional dan belum menggunakan layanan bank syariah adalah sebagai berikut:

### a. Faktor Produk

Hotel Zaen Syariah menipkan dana yang diterima dari pendapatan tamu hotel ke bank konvensional sebagai simpanan deposito, karena bilamana pengelola hotel membutuhkan dana tersebut dapat ditarik sewaktu-waktu dan faktor penawaran nasabah prioritas dari BSI payroll penggajian karyawan dari BSI dirasa belum mencapai target dana dikarenakan omset perbulan hotel hanya Rp.100-200 juta.

### b. Profitabilitas

Bunga yang dibebankan kepada pihak hotel sama sekali tidak merugikan pihak hotel dikarenakan omset usaha yang cukup lumayan besar yang didapat oleh pihak Hotel Zaen Syariah pada setiap bulannya berkisar Rp. 100-200 juta perbulan dikarenakan kesepakatan bagi hasil sudah disetujui dari awal melakukan kerja sama oleh pihak hotel dan pihak bank konvensional. Walaupun juga seperti penggunaan fasilitas mesin EDC untuk melakukan layanan transaksi di Hotel Zaen Syariah tetap mengeluarkan biaya dalam setiap kali penggunaannya dan biaya tersebut dibebankan kepada pihak hotel tidak menjadikan pengaruh yang signifikan terhadap keuntungan yang didapat oleh karena itu pihak Hotel Zaen Syariah masih menggunakan layanan bank konvensional sebagai media layanan pembayaran hotel.

c. Pelayanan

Kecenderungan hotel lebih memilih menggunakan layanan bank konvensional dikarenakan kebanyakan masyarakat terutama tamu hotel menggunakan layanan bank konvensional. Berikut pernyataan dari Bapak Tantowi Jauhari selaku Manager Operasional Hotel Zaen Syariah mengatakan bahwa:

*“Banyak orang masih awam dengan bank syariah dan belum menggunakan bank syariah, sehingga hotel menyediakan layanan bank yang banyak dipakai masyarakat pada umumnya...”* (Wawancara dengan Bapak Tantowi Jauhari, Manager Operasional Hotel Zaen Syariah, 2022)

Pelayanan-pelayanan dari bank konvensional selama ini cukup memuaskan pihak hotel dikarenakan banyak kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh bank konvensional seperti halnya penyetoran dana, pihak bank dapat menjemput langsung ke hotel atau pihak hotel dapat langsung mengantarkan ke bank tanpa proses yang berbelit-belit. Serta berdasarkan pernyataan manager selama melakukan proses transaksi menggunakan layanan bank konvensional jarang sekali terjadinya masalah atau kendala-kendala yang mengakibatkan proses transaksi menjadi terganggu, menurut penjelasan proses transaksi berlangsung dengan sangat baik dan pelayanan yang diberikan bank konvensional selama ini memuaskan pihak hotel. Pihak bank juga melakukan kunjungan kepada hotel, kunjungan yang dilakukan oleh pihak bank terhadap hotel syariah dilaksanakan minimal satu bulan satu kali dengan melakukan berbagai evaluasi-evaluasi dan mengontrol kinerja antara satu pihak dengan pihak yang lain guna meningkatkan hubungan kerja sama bisnis yang lebih baik. Berdasarkan dari pernyataan diatas menjadi salah satu penyebab lebih



memilih menggunakan layanan bank konvensional. Berikut sesuai dengan pernyataan dari Bapak Tantowi Juahari yang mengatakan bahwa,

*“Pelayanan yang diberikan bank konvensional sangat membantu dan memberikan kemudahan-kemudahan dari sisi penyetoran maupun proses transaksi serta kunjungan pihak bank untuk mengevaluasi jalannya bisnis...”* (Wawancara dengan Bapak Tantowi Juahari, Manager Hotel Zaen Syariah)

d. Promosi

Promosi bank konvensional kepada pihak Hotel Zaen Syariah sudah dilakukan sejak dari awal hotel mulai beroperasi sejak tahun 2013 lalu hotel syariah menyetujui untuk menggunakan layanan bank konvensional sebagai media layanan pembayaran hotel dan melakukan kerja sama. Kurangnya pemahaman tentang bank syariah mengenai perhitungan, produk dan layanan yang ada di bank syariah menjadikan kurangnya perhatian hotel syariah terhadap fatwa MUI yang mengharuskan menggunakan layanan syariah juga dikarenakan salah satu penyebabnya adalah kurangnya pemahaman tentang bank syariah. Oleh karena kurangnya pemahaman tentang bank syariah inilah oleh kalangan pengusaha hotel menjadi kurangnya kepatuhan dan perhatian terhadap aturan yang dikeluarkan oleh fatwa MUI no.10 sebagai acuan dalam menjalankan bisnis hotel syariah dan hingga saat ini masih menggunakan layanan bank konvensional sebagai layanan transaksi keuangannya

### **4.3 Pembahasan**

Penelitian ini mengungkapkan apa saja faktor Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah dalam pengambilan keputusan terhadap bank konvensional dan belum menggunakan bank syariah berdasarkan dari hasil penelitian dan

wawancara yang dilakukan oleh penulis ini menunjukkan hasil yang diperoleh bahwa:

Faktor Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah memilih menggunakan bank konvensional dan belum menggunakan bank syariah yaitu penawaran bank syariah kepada hotel dimana penawaran pembukaan rekening atas nama hotel promosi payroll penggajian karyawan langsung dari BSI untuk menjadi nasabah prioritas minimal dana perbulan 500 juta sedangkan omset Hotel Arini Syariah perbulan Rp.250-300 juta dan omset Hotel Zaen Syariah perbulan berkisar Rp.100-200 juta oleh karenanya pihak hotel merasa belum memenuhi target dana perbulan untuk menjadi nasabah prioritas di bank syariah. Karena Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah tergolong hotel kecil di Kota Solo, faktor tersebut menjadi salah satu alasan Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah belum menggunakan layanan bank syariah.

Hotel Arini Syariah menunjukkan data bahwa hotel menggunakan layanan bank konvensional dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan produk deposito dikarenakan apabila pengelola hotel membutuhkan dana tersebut dapat diambil sewaktu-waktu selain itu promosi yang dilakukan oleh bank konvensional yaitu Bank Mandiri dan Bank BCA dapat diterima oleh pihak manajemen hotel dikarenakan dalam promosi tersebut bank dapat bersedia membantu pihak hotel apabila hotel membutuhkan biaya dan berdasarkan omset yang didapatkan hotel perbulan berkisar Rp.250-300 juta tidak menjadikan kerugian beban bunga yang dibebankan oleh pihak bank kepada pihak hotel. Walaupun juga seperti penggunaan fasilitas mesin EDC untuk melakukan layanan transaksi di hotel tetap

mengeluarkan biaya dalam setiap kali penggunaannya dan biaya tersebut dibebankan kepada pihak hotel tidak menjadikan pengaruh yang signifikan terhadap keuntungan yang didapat. Serta Faktor pemilihan layanan bank konvensional sebagai media transaksi keuangan juga dikarenakan kebutuhan tamu hotel dimana kebanyakan tamu hotel yang melakukan pembayaran pemesanan kamar di hotel menggunakan layanan bank konvensional.

Sedangkan Hotel Zaen Syariah menunjukkan data bahwa hotel menggunakan layanan bank BCA dan dimana profitabilitas atau keuntungan yang didapat pada setiap bulannya berkisar Rp. 100-200 juta dikarenakan kesepakatan bagi hasil sudah disetujui dari awal melakukan kerja sama oleh pihak hotel dan pihak bank konvensional dan juga pernyataan bahwasannya beban bunga yang dibebankan oleh pihak bank kepada hotel tidak berpengaruh signifikan terhadap keuntungan hotel, serta pelayanan-pelayanan dari bank konvensional selama ini cukup memuaskan pihak hotel dikarenakan banyak kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh bank konvensional seperti halnya penyetoran dana, pihak bank dapat menjemput langsung ke hotel atau pihak hotel dapat langsung mengantarkan ke bank tanpa proses yang berbelit-belit serta kunjungan dari pihak bank konvensional terhadap hotel guna mengevaluasi jalannya pengelolaan bisnis agar berjalan dengan baik. Serta pemahaman tentang bank syariah dikatakan masih kurang dan dianggap masih sama dengan bank konvensional oleh pengusaha hotel. Pandangan pihak hotel yang beranggapan bank syariah masih sama dengan bank konvensional yaitu dikarenakan masih adanya bunga yang dibebankan kepada nasabah dan termasuk juga masih adanya beban bunga kepada kalangan

pengusaha. Serta faktor pandangan pihak hotel terhadap kurang menariknya penawaran dan promosi dari bank syariah menjadikan Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah menggunakan bank konvensional dan belum menggunakan bank syariah sebagai media layanan pembayaran hotel.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berikut ini merupakan kesimpulan dari penelitian ini, berikut penjelasannya adalah faktor yang menyebabkan Hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah menggunakan layanan Bank Konvensional dibandingkan Bank Syariah adalah:

1. Faktor promosi penawaran pembukaan rekening atas nama hotel menjadi nasabah prioritas payroll penggajian karyawan langsung dari bank syariah minimal dana perbulan 500 juta, sedangkan hotel Arini Syariah dan Hotel Zaen Syariah belum mencapai omset tersebut, tercatat omset Hotel Arini Syariah 200-300 juta perbulam dan omset Hotel Zaen Syariah 100-200 juta perbulan dikarenakan tergolong hotel yang kecil.
2. Faktor produk dan promosi bank konvensional yang menarik para pengusaha dapat diterima oleh pihak manajemen hotel dikarenakan dalam promosi tersebut bank dapat bersedia membantu pihak hotel apabila hotel membutuhkan biaya.
3. Beban bunga yang dibebankan oleh pihak bank konvensional tidak merugikan pihak hotel berdasarkan atas dasar bagi hasil yang telah disetujui.
4. Kebutuhan tamu hotel dimana kebanyakan tamu hotel menggunakan layanan bank konvensional untuk melakukan pembayaran di hotel.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan sebagai berikut:

- a. Populasi dalam penelitian ini terbatas hanya pada pengusaha hotel syariah di Kota Solo Raya
- b. Fokus dalam penelitian ini hanya mengambil hotel syariah yang menggunakan layanan bank konvensional dibandingkan bank syariah
- c. Penelitian ini terbatas hanya meneliti faktor preferensi pengusaha hotel syariah menggunakan layanan bank konvensional dibandingkan bank syariah berdasarkan faktor produk, profitabilitas, pelayanan dan promosi yang kemungkinan masih ada faktor faktor lain untuk dikembangkan peneliti selanjutnya.

## **5.3 Saran**

Setelah penelitian ini dilakukan saran dari penulis adalah pihak hotel syariah dapat menjadikan aturan yang dibuat oleh DSN-MUI sebagai acuan dalam pengelolaan bisnis dan diharapkan pihak bank syariah dapat melakukan promosi terhadap hotel syariah mengenai pelayanan, produk dan akad-akad agar masyarakat khususnya pengusaha hotel syariah dapat menambah pengetahuan tentang bank syariah dan tidak lagi adanya pandangan yang menyamakan bahwa bank syariah masih sama dengan bank konvensional. Dengan bertambahnya pengetahuan tentang bank syariah oleh kalangan pengusaha hotel syariah diharapkan akan dapat melakukan kerja sama di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Janitra, Muhammad Rayhan. 2017. Hotel Syariah : Konsep dan penerapan. Depok : PT Rajagrafindo Persada
- Fatwa DSN – MUI No. 108 tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah
- Harahap, RSP. <http://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/ALQASD/article/view/143/90>. “ 4Faktor – faktor yang Berpengaruh terhadap Preferensi Masyarakat pada Bank Syariah di Kota Medan”. (Senin, 2 Maret 2020, 10: 59)
- Pratiwi, AN. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/16920/MzIxMzU=/Analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-keputusan-masyarakat-muslim-untuk-menggunakan-bank-syariah-studi-kasus-di-kota-Surakarta-abstrak.pdf>.  
 “Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Muslim untuk Menggunakan Bank Syariah”. (Senin, 2 Maret 2020, 10.35)
- Rahardi, N. <http://ojs.unida.ac.id/index.php/JSEI/article/view/293>. “Analisis Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Hotel Syariah”.(Senin, 2 Maret 2020, 11 : 16)
- Dawam, Sauqi. 2019. “Persepsi, Perilaku dan Preferensi Masyarakat Santri terhadap Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pesantren Al – Wasatiyah Cipondoh Kota Tangerang)”. Skripsi tidak diterbitkan. (Jakarta : Jurusan Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Novrianti, Anggi. 2018. “Analisis Faktor – faktor yang mempengaruhi nasabah memilih tabungan wadiah yad dhamanah dibanding mudharabah muthlaqah (studi kasus BNI Syariah Bukittinggi). (skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi, 2018)
- Sapitri, Nopi Anggi. 2019. “Analisis Faktor Perilaku Konsumen Dalam Memilih Perbankan (Studi Kasus Nasabah Perbankan Syariah)”. Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Manajemen, Universitas Djuanda Bogor
- Febriana, Nina Indah. 2016. “Analisi Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”.An – Nisbah, Vol. 03, No. 01
- Samsu, La. 2016. “Bedah ulang perbankan konvensional versus perbankan syariah dalam realitas sosiologis”, Tahkim, Vol. XII, No. 1

- Net, Penginapan. <http://penginapan.net/pengertian-hotel-syariah-adalah/>. “Hotel Syariah adalah, Pengertian dan Syaratnya” (Sabtu, 21 Desember 2019, 10:18 AM)
- Okezone.com. “Ironis, Baru ada 5 Hotel Syariah di Indonesia”. <http://muslim.okezone.com/amp/2019/09/10/614/2102899/ironis-baru-ada-5-hotel-syariah-di-indonesia> .(Sabtu, 11 Juli 2020, 12.39)
- IPB,Repository.<https://repository.ipb.ac.id/jspui/bitstream/123456789/75934/1/H5mha.pdf> “Analisis Faktor - faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Mega Syariah KCP Panglima Polim)”. (Senin, 2 Maret 2020, 10.46 )
- Choliq, Abdul dan Irwan Misbach. 2016. “Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah dan Bank Konvensional (Pendekatan Model PBZ)”. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 20 No. 1.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta
- Raden Bagus Faizal Irary Sidharta, “Optimalisasi Peran Perbankan Syariah Dalam Mendukung isata Halal” *Jurnal Distribusi*, 5 (2), 2017
- Media indonesia. “Peranan UU Jaminan Produk Halala Berpotensi Kacaukan Ekonomi”,<http://m.mediaindonesia.com/read/detail/263766-penerapan-uujaminan-produk-halal-berpotensi-kacaukan-ekonomi> .(Sabtu, 11 juli 2020, 12:03)
- Sitanggang, Amena Kristiani dan Wahyu Ario Pratomo. “Analisis tingkatpemahaman masyarakat terhadap produk keuangan di deli serdang”. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* Vol. 7 No. 7
- Irawan, M. 2010. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Dan Kepuasan Pengguna Jasa Lembaga Keuangan Syariah*.
- Sofyan, Riyanto. 2011. *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman penerapan pada bisnis hotel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Wiyasga , IBM. 2011. *Akuntansi Perhotelan – Penerapan Uniform System of Accoonts Loading Industry*. Yogyakarta : C.V Andi Offset
- Bartono. 2010. *Hotel Supervision Teknik Supervisi dan Uji Kompetensi untuk Pendidikan Pariwisata*. Yogyakarta : C.V Andi Offser
- Hosen, M Nadrattuzaman dkk. 2007. *Menjawab Keraguan Umat Islam terhadap Bank Syariah*. Jakarta : Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah Publishing
- Yuswohadi. 2014. *Marketing to the middle class Muslim : kenali perubahannya, pahami perilakunya petakan strateginya*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama



Muhyadi. 2003. Teknik Pengambilan Keputusan. Vol. III. No. 2. 111 : 120

Ulum, Fahrur. 2019. Inovasi Pariwisata Syariah di Indonesia: Analisis Fatwa MUI No.108/MUI-DSN/X/2018.

# LAMPIRAN



## LAMPIRAN 2 WAWANCARA

Transkrip Wawancara Informan : Ibu Hj. Tatiek Hadi

Profesi : Manager Hotel Arini Syariah

1. Mengapa pengusaha Hotel Arini Syariah menggunakan layanan bank konvensional dibandingkan bank syariah sebagai media pembayaran hotel?

Jawaban: Hal ini sebagaimana disampaikan Manager Hotel Arini syariah, bahwa ada banyak faktor produk yang ditawarkan menarik seperti jaminan pembiayaan dan pihak hotel menyimpan omset usaha menggunakan produk deposito yang ada di bank konvensional dimana ketika hotel membutuhkan dana dapat ditarik sewaktu waktu, serta kebanyakan tamu hotel menggunakan bank konvensional untuk melakukan transaksi pembayaran kamar hotel dan jarang sekali ditemui tamu hotel yang menggunakan bank syariah.

2. Mengapa pengusaha hotel syariah belum menggunakan layanan bank syariah sebagai media pembayaran hotel ?

Jawaban: Faktor utama penyebabnya adalah promosi penawaran dari bank syariah terhadap hotel atas pembukaan rekening atas nama hotel nasabah prioritas dengan payroll penggajian karyawan langsung dari BSI minimal dana 500 juta sedangkan omset hotel perbulan 200-300 juta.

3. Bagaimana pemahaman pengusaha hotel syariah terhadap bank syariah?

Jawaban: Bank syariah masih sama dengan bank konvensional dikarenakan masih adanya beban bunga yang diberikan kepada nasabah termasuk juga beban bunga yang diberikan kepada pengusaha hotel syariah.

4. Bagaimana pemahaman pengusaha hotel syariah terhadap fatwa DSN-MUI No.108 ?

Jawaban: Hotel syariah harus menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dalam memberikan pelayanan, namun juga menyadari belum menjadikan aturan yang dikeluarkan DSN-MUI sebagai acuan dalam pengelolaan bisnis dikarenakan berbagai faktor.

5. Bagaimana tingkat keuntungan hotel syariah dengan menggunakan layanan bank konvensional sebagai transaksi keuangan hotel?

Jawaban: Keuntungan utama hotel adalah berdasarkan penjualan kamar hotel dan beban bunga yang diberikan pihak bank konvensional terhadap pihak hotel tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap keuntungan hotel dan pelayanan bank yang memuaskan pihak hotel.

6. Bagaimana pelayanan dan kinerja bank konvensional selama melakukan kerjasama dengan pihak hotel syariah?

Jawaban: Selama melakukan kerjasama dengan pihak bank konvensional pelayanan transaksi kepada tamu hotel menjadi lebih mudah, cepat dan memuaskan pihak hotel.

7. Bagaimana kemudahan yang diberikan pihak bank konvensional terhadap hotel syariah ?

Jawaban: Banyak kemudahan-kemudahan yang diberikan bank konvensional kepada pihak hotel salah satunya seperti penyetoran dana yang dapat dijemput langsung oleh pihak bank.

8. Bagaimana harapan pengusaha hotel syariah terhadap bank syariah agar dapat bisa melakukan terjalinnya hubungan kerjasama dimasa mendatang?

Jawaban: Hal ini sebagaimana disampaikan Manager Hotel Arini syariah, berharap pihak bank syariah dapat melakukan kegiatan promosi penawaran yang sesuai dan menarik kepada pihak hotel mengenai produk bank syariah.

### LAMPIRAN 3

Transkrip Wawancara

Informan : Bapak Tantowi Jauhari

Profesi : Manager Hotel Zaen Syariah

1. Mengapa pengusaha hotel syariah menggunakan layanan bank konvensional dibandingkan bank syariah sebagai media pembayaran hotel?

Jawaban: Hal ini sebagaimana disampaikan Manager Hotel Zaen Syariah, pemilihan penggunaan layanan transaksi menggunakan bank konvensional berlangsung lebih cepat dalam proses pelayanan dan prosedur tidak berbelit-belit misalnya untuk melakukan penyetoran dana pihak bank dapat menjemput dana langsung ke hotel.

2. Mengapa pengusaha hotel syariah belum menggunakan layanan bank syariah sebagai media pembayaran hotel ?

Jawaban: Menganggap masih banyak orang yang awam dengan bank syariah dan belum menggunakan bank syariah dalam melakukan transaksi sehari-hari, sehingga hotel lebih memilih menyediakan layanan bank yang banyak dipakai masyarakat pada umumnya dan promosi penawaran dari bank syariah terhadap hotel atas pembukaan rekening atas nama hotel nasabah prioritas dengan payroll penggajian karyawan langsung dari BSI minimal dana 500 juta sedangkan omset hotel perbulan 100-200 juta.

3. Bagaimana pemahaman pengusaha hotel syariah terhadap bank syariah?

Jawaban: Menganggap promosi yang ditawarkan oleh bank syariah kurang menarik minat hotek dan belum sesuai oleh pihak hotel.

4. Bagaimana pemahaman pengusaha hotel syariah terhadap fatwa DSN-MUI No.108 ?

Jawaban: Peraturan tentang usaha syariah yang diharuskan menggunakan layanan syariah, namun karena masih kurangnya pemahaman tentang bank syariah dan menganggap perhitungan bank syariah belum terbuka dan berbelit-belit oleh karena itu belum menjadikan aturan tersebut sebagai acua dalam pengelolaan bisnis.

5. Bagaimana tingkat keuntungan hotel syariah dengan menggunakan layanan bank konvensional sebagai transaksi keuangan hotel?

Jawaban: Keuntungan dari menggunakan layanan bank konvensional sebagai media untuk melakukan transaksi adalah proses transaksi berlangsung lebih cepat, mudah dan jarang sekali terjadinya gangguan layaan atau error.

6. Bagaimana pelayanan dan kinerja bank konvensional selama melakukan kerjasama dengan pihak hotel syariah?

Jawaban: Pelayanan dan kinerja bank konvensional yang sangat baik dan cukup memuaskan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit dan tidak menyulitkan saat proses melakukan transaksi.

7. Bagaimana kemudahan yang diberikan pihak bank konvensional terhadap hotel syariah ?

Jawaban: Adanya kunjungan dari pihak bank guna mengevaluasi jalannya pengelolaan bisnis meminimalisir terjadinya kendala-kendala saat proses pelayanan.



8. Bagaimana harapan pengusaha hotel syariah terhadap bank syariah agar dapat bisa melakukan terjalinnya hubungan kerjasama dimasa mendatang?

Jawaban: Sebagaimana disampaikan oleh Manager Operasional Zaen Hotel Syariah, berharap setelah adanya promosi yang menarik dan sesuai dari bank syariah dapat terjalinnya hubungan kerja sama dimasa mendatang.

**LAMPIRAN 4**

**DOKUMENTASI PENELITIAN**



## KAVITA AYU SAFIRA

## ORIGINALITY REPORT

<b>27%</b> SIMILARITY INDEX	<b>26%</b> INTERNET SOURCES	<b>8%</b> PUBLICATIONS	<b>11%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>e-campus.iainbukittinggi.ac.id</b> Internet Source	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Tabor College</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>adoc.pub</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to St. Ursula Academy High School</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>digilib.uinsby.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>www.researchgate.net</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

**Daftar Riwayat Hidup**

Nama Lengkap : Kavita Ayu Safira  
Tempat, tanggal lahir : Bondowoso, 18 April 2000  
Agama : Islam  
Alamat KTP : Bangsal-Kasemek, Bondowoso, Jawa Timur.  
Alamat Email : [kavitaayu111@gmail.com](mailto:kavitaayu111@gmail.com)  
IP terakhir : 3,54  
Riwayat Pendidikan :

SDN Pekalangan 01	2006-2012
MTSN Bondowoso 02	2012-2015
MAN Bondowoso	2015-2018
Universitas Raden Mas Said Surakarta	2018-2022