



Perbandingan antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan

Erma Dwi Astari^{1*}, Khoirun Nisak²

¹ Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, dwierma770@gmail.com

² Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, khoirunnisak@iainponorogo.ac.id

Article Info

Article history:

Received May 31, 2024

Revised June 8, 2024

Accepted June 30, 2024

Available online June 30, 2024

*Corresponding author email:
dwierma770@gmail.com

Keywords:

Accommodation, Facilities, Non-Sharia, Prices Sharia, Services.

Abstract

Lodging is a business that provides services for someone to stay or rest for a certain period. It is none other than Sharia-based accommodation; the main goal is to provide a place for guests to rest and provide services, providing facilities at prices that suit their needs. The difference is that Sharia itself includes rules about how Muslims should live, as well as implementing Sharia principles in accordance with the DSN-MUI fatwa. The research compares services, facilities, and prices in sharia and non-syariah accommodation in Pacitan Regency. Apart from that, another aim is to find out whether the accommodation is by the reviews given by visitors with services and facilities according to the price offered. Values or ratings with almost the same class can influence visitors' interest in purchasing lodging. The Sharia lodgings and non-sharia lodgings studied experienced differences in ratings with almost the same service qualifications, facilities, and prices. The method used in this research is a qualitative descriptive approach. Data collection methods use observation, interview and documentation techniques. This research indicates that Sharia accommodation and non-sharia accommodation represent two different approaches in the hotel or lodging industry. Sharia accommodation establishes its identity through Sharia principles with services that comply with Islamic law. In contrast, non-Shariah accommodation focuses on comfort and practicality without highlighting religious values and frees visitors from staying overnight.

DOI: [10.21154/niqosiya.v4i01.3329](https://doi.org/10.21154/niqosiya.v4i01.3329)

Page: 212-230

Niqosiya with CC BY license. Copyright © 2024, the author(s)

PENDAHULUAN

Industri halal di Indonesia telah muncul sebagai salah satu sektor yang paling kompetitif dan menghadirkan prospek bisnis yang menjanjikan. Secara internal, kekuatan sosial dan politik di Indonesia, yang menampung populasi Muslim terbesar di dunia, mengamanatkan penerbitan sertifikasi halal bagi produsen asing dan domestik (Santoso & Tri Cahyani, 2022). Penerbitan sertifikasi halal diawasi oleh otoritas yang ditunjuk, yaitu Badan Pengelola Jaminan Produk Halal (BPJPH). Sektor halal mengalami pertumbuhan yang pesat. Basis konsumen untuk produk halal terdiri dari sekitar 1,7 miliar individu dan memiliki nilai pasar melebihi 2,3 triliun dolar dalam skala global. Mengingat kondisi ini, sangat penting bahwa aspek ini tidak diabaikan (Sukoso, Wiryawan, Kusnadi, & Sucipto, 2020).

Indonesia, sebagai bangsa, memiliki beragam elemen budaya dan pemandangan alam yang menakjubkan yang membentang di seluruh kepulauan. Keberadaan keragaman tersebut telah memosisikan Indonesia sebagai salah satu negara berkembang yang membanggakan potensi pariwisata halal. Oleh karena itu, daya tarik saat ini terletak pada pengembangan konsep "Pariwisata Syariah" atau pariwisata berbasis Syariah, yang mencakup industri halal (Sofyan, 2012).

Berbicara tentang *Sharia Tourism* tak luput dengan adanya penginapan atau hotel syariah maupun non-syariah. Penginapan atau hotel syariah, merupakan unsur yang menjadi kebutuhan di pariwisata syariah. Pariwisata syariah ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, yang disebutkan mengenai pembangunan pariwisata yang berkelanjutan dan juga tentang kode etik pariwisata dunia yang menjunjung tinggi budaya dan nilai-nilai kearifan lokal. Nantinya, produk dan jasa wisata, objek wisata dalam pariwisata syariah adalah sama dengan produk, jasa, objek dan tujuan pariwisata pada umumnya (Sofyan, 2012).

Hotel Syariah adalah akomodasi yang memastikan bahwa dalam penyediaan, pengadaan, dan penggunaan produk serta fasilitasnya, serta dalam operasional usahanya tidak melanggar aturan syariah. Hotel ini mengimplementasikan prinsip-prinsip Islam secara menyeluruh ke dalam segala aspek operasionalnya. Dikatakan syariah karena dilihat dari moto, logo, ornamen, interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel maupun seragam atau pakaian yang dikenakan para karyawan/karyawati hotel. Hotel syariah tidak hanya sekadar menonjolkan identitas Islam, melainkan juga menawarkan fasilitas yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, dengan tujuan untuk mengurangi adanya praktik perzinaan, minuman keras, dan perjudian (Pratomo & Subakti, 2017).

Banyak prinsip dan kaidah syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel syariah sehingga terwujud nuansa dan suasana yang diinginkan, antara lain: Memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifahu*), tenang, damai, dan selamat (*salam*), terbuka untuk semua kalangan atau universal (*kaffatan lin-naas*), rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'alamin*), jujur (*siddiq*), dipercaya (*amanah*), konsisten (*istiqomah*), tolong-menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birri wat taqwa*). Selain prinsip dan kaidah syariah yang mampu diadopsi, juga terdapat kriteria hotel syariah yang harus dipenuhi. Pertama, berkaitan dengan syiar dan tampilan. Pakaian para pekerja dan karyawan adalah pakaian Islami dan menutup

aurat, bukan hanya mereka yang dipajang di bagian depan sebagai *customer service* dan *reception* misalnya. Namun juga semua karyawan termasuk *cleaning service* dan juru masak yang jauh dari sudut hotel. Ini menunjukkan semangat manajemen hotel dalam menjalankan syariah bagi para karyawannya (Damayanti, Solihin, & Suardani, 2021). Dalam QS. Al-Ahzab Ayat 59 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ قُلْ لِّأَزْوَاجِكَ وَبَنَاتِكَ وَنِسَاءِ الْمُؤْمِنِينَ يُدْنِينَ عَلَيْهِنَّ مِنْ جَلْبَابِهِنَّ ۚ ذَٰلِكَ أَدْنَىٰ أَنْ يُعْرَفْنَ
فَلَا يُؤْذَيْنَ ۚ وَكَانَ اللَّهُ غَفُورًا رَحِيمًا

Artinya: “Hai Nabi, katakanlah kepada istri-istrimu, anak-anak perempuanmu dan istri-istri orang mukmin: “Hendaklah mereka mengulurkan jilbabnya ke seluruh tubuh mereka.” Yang demikian itu supaya mereka lebih mudah untuk dikenal, karena itu mereka tidak diganggu. Dan Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang” (Depag RI, 2010).

Diperintahkan kepada perempuan atau muslimah untuk memakai pakaian yang sesuai dengan agama, yaitu dengan memakai jilbab. Kedua, berkenaan dengan interior dan kamar. Interior dan ruangan kamar berdesain Islami, yang tidak harus selalu dikaitkan dengan budaya timur tengah. Namun, bisa jadi ada gambar atau tulisan yang mengingatkan tentang sejarah islam atau bahkan tokoh-tokoh islam. Lebih bagus juga ditulis kalimat-kalimat inspiratif dan motivative. Ketiga, berkaitan dengan budaya dan kebiasaan. Membudayakan salam di mana-mana secara khusus kepada tamu. Berusaha ramah dalam setiap kesempatan, dengan niat memasukkan kebahagiaan di hati saudaranya. Senyum tulus penuh makna sedekah bukan rutinitas yang menjemukan. Keempat, fasilitas lainnya. Misalnya, di lobby dan lorong-lorong dilantunkan tilawah pada saat-saat tertentu atau dzikir, al-matsurat, ceramah keagamaan ringan atau setidaknya ada nasyid dan lagu Islami yang menggugah dan meneguhkan hati (Astari, 2024).

Hadist Tentang Memuliakan Tamu

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ

فَلْيُكْرِمْ صَيفَهُ

Artinya: “Barang siapa yang beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaklah dia memuliakan tamunya. Barang siapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia menyambung tali persahabatan; dan barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir hendaklah ia berkata baik-baik saja atau hendaklah dia diam saja” (HR. Bukhari dan Muslim)

Hadist tersebut menerangkan bahwa sebagai seorang muslim yang beriman kepada Allah SWT dan hari akhir diwajibkan untuk memuliakan setiap tamu yang akan datang dan memenuhi hak-hak tamu sesuai dengan kemampuan. Hal ini sejalan dengan konsep syariah yaitu memuliakan dan melayani tamu yang datang dan menginap dengan memberikan pelayanan yang terbaik, ramah, dan memadai sesuai dengan nilai-nilai dan etika di dalam syariat islam (Ratnasari, 2016).

Hotel berbasis Syariah telah mengalami pertumbuhan yang signifikan sebagai akibat dari meningkatnya penerimaan masyarakat terhadap prinsip-prinsip Syariah. Penyediaan layanan yang sangat baik dan rasa aman adalah salah satu manfaat yang dapat dinikmati individu, khususnya Muslim, dengan mematuhi prinsip-prinsip ini. Perlu dicatat bahwa hotel-hotel Syariah ini tidak hanya diperuntukkan bagi umat Islam, tetapi juga terbuka untuk masyarakat

umum, asalkan mereka rela mematuhi ketentuan dan peraturan hotel (Fayasqi, 2016).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jenis akomodasi yang mematuhi prinsip syariah diatur berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI (DSN-MUI) No. 108/DSN-MUI/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah (Majelis Ulama Indonesia, 2016) sebagai berikut.

1. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindak asusila
2. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi dan/atau tindak asusila.
3. Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapat sertifikat halal dari MUI.
4. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.
5. Pengelolaan dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.
6. Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.
7. Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.

Sedangkan, penginapan atau hotel non-syariah merupakan sebuah usaha yang pada intinya menyediakan layanan penginapan dan makanan minuman. Hotel sebagai suatu jenis usaha akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial (Kepmenparpostel, 1986). Pelayanan pokok usaha hotel yang harus disediakan sekurang-kurangnya harus meliputi penyediaan kamar tempat menginap, penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum, penyediaan pelayanan pencucian pakaian dan penyediaan fasilitas lainnya (Pemerintah RI, 1996).

Fungsi utama dan fungsi tradisional dari suatu hotel yaitu sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan menginap, makan dan minum, mandi, istirahat, dan lain sebagainya. Hotel juga memberikan jasa untuk menginap bagi para wisatawan nusantara (wisnus) maupun wisatawan mancanegara (wisman) yang bersifat sementara yang ditunjang dengan layanan akomodasi lainnya seperti transportasi, konsumsi, dan industri kreatif lainnya. Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus yaitu memadukan usaha dengan menjual produk nyata (*tangible product*) seperti kamar, makanan dan minuman (Sambodo, Bagyono, & Suyantoro, 2006).

Standardisasi dalam industri pariwisata merupakan upaya untuk mengembangkan fasilitas, prosedur, dan tindakan dengan cara tertentu agar kualitas layanan yang disediakan kepada pelanggan memenuhi kebutuhan wisatawan dengan baik. Namun, bagi wisatawan Muslim, kebutuhan standarisasi dalam jasa pariwisata sangat berbeda dari jenis wisatawan internasional lainnya. Kebutuhan untuk beribadah dan fasilitas ibadah yang dilakukan sehari-hari terkadang tidak dapat di akomodasi oleh industri pariwisata internasional lainnya. Aspek-

aspek seperti penyediaan makanan halal, fasilitas terpisah untuk pria dan wanita, serta sarana ibadah harian sering kali tidak sepenuhnya di akomodasi oleh standar pariwisata internasional. Contohnya, dalam industri akomodasi, beberapa hotel mengikutsertakan penilaian penyediaan minuman beralkohol sebagai salah satu kriteria standar hotel untuk menentukan klasifikasi kelas bintang, tanpa mempertimbangkan kebutuhan wisatawan Muslim (Pratomo & Subakti, 2017).

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah sebuah usaha yang berupa bangunan fisik dengan layanan penginapan, makan, minum dan lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Di samping itu sering kali disediakan sarana penunjang seperti fasilitas olahraga dan kebugaran, bisnis *centre*, kolam renang, musik, dan jenis atraksi lainnya. Layanan yang ramah mulai dari pimpinan puncak sampai dengan karyawan pelaksanaan diperlukan untuk memberikan kepuasan kepada setiap tamu. Layanan hotel bersifat dinamis dan berkembang dari waktu ke waktu khususnya mengikuti perkembangan teknologi dan inovasi, serta kebutuhan dan keinginan pelancong (Astari, 2024).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori dari Fandi Tjiptono tentang kualitas pelayanan suatu penginapan dan dapat diartikan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumen. Dengan kata lain terdapat dua faktor utama yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Chandra & Tjiptono, 2004).

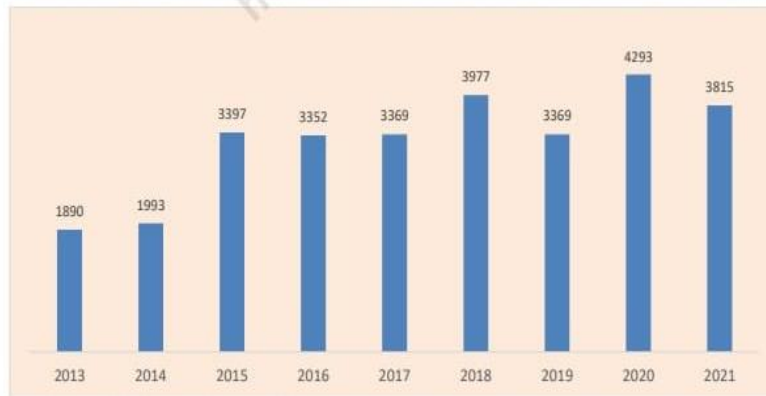
Valarie A. Zeithmal dan Mary Jo Bitner mendefinisikan kualitas layanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang dihasilkan bukan berbentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah. Zeithmal dan Mery, mengungkapkan bahwa kriteria yang digunakan konsumen dalam menilai kualitas layanan sesuai dengan sepuluh dimensi yang berpotensi tumpang tindih. Dimensi tersebut adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, kesopanan, pemahaman/pengetahuan pelanggan dan akses (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Pengertian fasilitas menurut para ahli. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelumnya suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2015). Menurut Kotler (2009), fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan menurut Darajat (2016), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Selain layanan dan fasilitas, harga juga dapat dilihat dari sudut pandang konsumen, sering kali menjadi penentu nilai ketika harga tersebut dikaitkan dengan manfaat yang dirasakan dari suatu produk atau layanan. Nilai diartikan sebagai perbandingan antara manfaat yang dirasakan dengan harga dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada tingkat harga tertentu, peningkatan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi, dampaknya adalah terciptanya kepuasan pelanggan secara maksimal (Chandra & Tjiptono, 2004).

Perkembangan penginapan atau hotel tersebut dapat dilihat dari salah satu wilayah

yaitu, sektor industri halal. Berikut gambar grafik perkembangan jumlah Usaha Akomodasi Perhotelan di Provinsi Jawa Timur.



Sumber: BPS Provinsi Jawa Timur

Gambar 1.

Perkembangan Jumlah Usaha Akomodasi Perhotelan di Provinsi Jawa Timur

Pada tahun 2020, mencerminkan dampak pandemi COVID-19 terhadap investasi di sektor perhotelan. Menurut kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Timur, Dadang Hardiwan, Kota Batu memimpin dengan 973 hotel, diikuti Pasuruan (680) dan Malang (288) ([Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, t.t.](#)). Namun, perkiraan untuk 2023 menunjukkan pemulihan sektor perhotelan di Jawa Timur setelah dicabutnya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). *Colliers International* mencatat kinerja positif di Surabaya pada 2022, dengan tingkat hunian rata-rata mencapai 70%. Ferry Salanto dari *Colliers Indonesia* memproyeksikan peningkatan lebih lanjut, terutama dengan Surabaya sebagai tuan rumah Piala Dunia U-20. Data BPS Jawa Timur menunjukkan peningkatan tajam kunjungan wisatawan mancanegara pada 2022, mencapai 53.529 kunjungan, naik 7.669% dari 2021. Tingkat penghunian kamar pada November 2022 mencapai 57,72%, meningkat 4,90 poin (yoy), dan rata-rata lama menginap tamu adalah 1,56 hari ([Widarti, 2023](#)).

Kabupaten Pacitan sendiri memiliki keindahan wisata alam yang tidak kalah dibanding kota lain. Bahkan, banyak wisatawan yang menyebut kalau deretan pantai di kabupaten yang berbatasan dengan Jawa tengah ini punya pemandangan se-indah pantai-pantai di Gunung Kidul, Yogyakarta. Keindahan pantai-pantai di Pacitan itu pun membuat kota ini banyak dikunjungi oleh para wisatawan. Tidak hanya pantai, ada pula kumpulan gua dengan pemandangan menakjubkan yang menarik untuk didatangi. Bahkan, Kota Pacitan secara khusus mendapatkan julukan sebagai Kota 1001 Gua. Julukan itu diberikan karena adanya banyak jumlah gua di kota ini. Meski mempunyai deretan tempat wisata alam yang indah, Pacitan ternyata belum memiliki fasilitas pendukung yang lengkap. Salah satu contohnya adalah ketersediaan hotel. Di kota ini, akan menjumpai hotel mewah dengan fasilitas lengkap. Sebagai gantinya, tersedia beberapa pilihan penginapan murah yang sesuai dengan kemampuan finansial wisatawan ([Traveloka, 2024](#)).

Penginapan atau hotel syariah maupun non syariah tersebut sangat memperhatikan layanan terhadap pelanggan dan menyediakan fasilitas yang memadai sehingga pelanggan

nyaman saat menginap. Selain itu, memberikan harga yang sesuai dengan penyediaan layanan dan fasilitas yang diberikan. Oleh karena itu, harga juga dapat dilihat dari sudut pandang konsumen, harga sering kali menjadi penentu nilai ketika harga tersebut dikaitkan dengan manfaat yang dirasakan dari suatu layanan (Harits & Masykuroh, 2022).

Nilai atau *rating* diartikan sebagai perbandingan antara manfaat yang dirasakan dengan harga dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada tingkat harga tertentu, peningkatan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi, dampaknya adalah terciptanya kepuasan pelanggan secara maksimal (Chandra & Tjiptono, 2004). Menurut Kotler dan Armstrong, harga merupakan sejumlah *value* (uang) yang diminta penjual kepada pembeli atas produk atau jasa yang digunakan. Dengan kata lain, harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan kepada penyedia jasa setelah mendapatkan utilitas dari produk atau jasa tersebut. Sedangkan menurut Girewal and Levy yang dikutip oleh Fandi Tjiptono, harga merupakan keseluruhan pengorbanan yang dikeluarkan oleh konsumen bertujuan untuk memperoleh produk atau jasa tertentu. Pengorbanan konsumen tersebut dapat digolongkan dalam bentuk moneter maupun non-moneter (Tjiptono, 2015).

Nilai atau *rating* yang diberikan oleh suatu produk atau jasa dalam hubungannya dengan harga tidak hanya memengaruhi persepsi konsumen, tetapi juga berperan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan. Pada dasarnya, konsumen cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan nilai maksimal dalam perbandingan dengan harganya. Adapun penilaian hotel sering kali dibentuk berdasarkan ulasan pelanggan yang umumnya menggunakan simbol bintang. Ulasan mencerminkan pandangan pelanggan mengenai layanan dan pengalaman mereka. Mutu layanan menjadi aspek utama bagi perusahaan dalam industri penginapan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kepuasan konsumen terhadap layanan, fasilitas dan harga yang disediakan oleh penginapan, yang pada gilirannya berpengaruh besar terhadap reputasi perusahaan (Fachrudin, Tarigan, & Iman, 2022).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah faktor krusial yang perlu diperhatikan. Konsumen yang merasa puas cenderung merekomendasikan hotel kepada orang lain. Kepuasan konsumen bukan hanya berdampak pada promosi hotel, tetapi juga mendorong konsumen untuk memberikan ulasan dan penilaian positif. Hal ini menciptakan lingkaran positif di mana kepuasan konsumen menjadi pendorong utama untuk mendapatkan ulasan dan penilaian yang baik (Fachrudin dkk., 2022).

Dalam penelitian ini merujuk banyak penelitian terdahulu yaitu penelitian dari Risanti, yang berisi keefisienan pelanggan dalam menginap di penginapan syariah dan non syariah, perbedaannya penelitian Risanti merujuk pada tingkat keefisienan dan menggunakan metode kuantitatif. Beberapa penelitian lain yang selaras dengan penelitian ini dilakukan oleh Muflihatul Bariroh, Riyan Pradesyah, dan Khairunnisa (Astari, 2024). Kesamaan dengan penelitian tersebut adalah pada penginapan syariah dan non-syariah, diteliti berdasarkan fakta yang banyak bermunculan di penginapan syariah, menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, dan juga membahas tentang praktik pengelolaan prinsip syariah di hotel syariah dan penerapannya terhadap fatwa DSN-MUI. Penelitian selanjutnya Rachmat Sugeng dan

Edwin Basmar, I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya, Muh. Baehaqi, Lisa Novira, Ary Kusuma Wardani, Vivi Febriyani, Ismayanti dan Syaharuddin, Agus Wahyu Triatmo, Muhammad Roqib dan Mei Candra Mahardika, Muhammad Harits dan Ely Masykuroh, Khaira Amalia Fachrudin, Dina Liviana Tarigan dan Muhammad Faidhil Iman, Widyarini, Wasiman, Frangky Slitonga dan Agung Edy Wibowo, Putu Gede dan Eka Darmaputra (Astari, 2024). Penelitian tersebut spesifik pada satu penginapan dan terfokus terhadap pengelolaan, branding hotel, penerapan prinsip syariah, kepatuhan hotel terhadap prinsip-prinsip syariah, implementasinya, karakteristik dan Standar kehalalan penginapan syariah.

Dapat disimpulkan dari penelitian terdahulu, yaitu umumnya penelitian hanya di salah satu penginapan khususnya membahas tentang penerapan prinsip-prinsip pada penginapan syariah maupun non-syariah. Dengan berbagai variabel yaitu menggunakan variabel kuantitatif maupun kualitatif, tetapi ada yang belum di bahas dalam penelitian terdahulu yaitu menjabarkan antara layanan, fasilitas dan harga yang ada di penginapan syariah maupun non-syariah. Pada penelitian terdahulu kebanyakan yang di bahas yaitu penerapan prinsip-prinsipnya. Sisi berbeda dari penelitian terdahulu dengan penulis yaitu pada fokus pembahasan dan penulis mengambil dua penginapan yang berbeda dengan tujuan salah satu menjadi pembanding antara penginapan yang umum dengan penginapan yang berbasis syariah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penggunaan metode ini dipilih karena fokus penelitian adalah perbandingan antara penginapan syariah dan non-syariah. Pendekatan fenomenologi digunakan untuk memahami informasi tentang layanan, fasilitas dan harga pada fenomena yang spesifik. Peneliti ingin memahami makna pengalaman pelanggan yang telah menginap di kedua jenis penginapan tersebut. Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan adalah data kualitatif. Bentuk data yang dikumpulkan berupa gambar, kata-kata dan bukan dalam bentuk gambar (Ahyar dkk., 2020).

Sumber data yang dapat digunakan adalah data primer, Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber pertama. Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengamatan serta wawancara dengan asisten manager dan karyawan pada penginapan syariah dan non-syariah. Dilakukan wawancara dengan dua karyawan pada penginapan syariah beserta observasi dan dua karyawan pada penginapan non-syariah beserta observasi (Sugiyono, 2013).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis fenomenologi di mana analisis data dalam penelitian dilakukan di lokasi yang dipilih untuk meneliti sesuatu yang terjadi di tempat tersebut secara langsung pada saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data pada waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sedang menganalisis hasil wawancara. Data dari lapangan harus dicatat secara rinci dan hati-hati. Langkah selanjutnya yaitu penyajian data dalam bentuk tabel, grafik dan lain-lain. Terakhir yaitu

verifikasi dan kesimpulan. Kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat sementara dan dapat berubah kecuali ditemukan bukti yang kuat dan valid untuk mendapatkan informasi valid sampai dengan tahap pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono, 2013).

Pada teknik pengecekan keabsahan data dapat dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Dalam pengecekan keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber, karena triangulasi sumber merupakan pendekatan penting dalam penelitian untuk memverifikasi kebenaran dan keandalan temuan mereka dengan menggunakan berbagai sumber informasi. Dengan menggabungkan data dari beberapa sumber, data diperoleh dari hasil wawancara empat informan agar peneliti dapat mengurangi kesalahan, serta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang suatu fenomena (Sugiyono, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Perbandingan Layanan antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan

Akomodasi merujuk pada fasilitas atau tempat yang disediakan untuk menyambut atau memberikan tempat tinggal kepada seseorang, seperti hotel, penginapan atau tempat menginap lainnya. Penginapan adalah tempat atau fasilitas yang menyediakan akomodasi untuk sementara. Sedangkan penginapan syariah adalah jenis akomodasi yang mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam dalam penyelenggaraan aspek-aspek seperti pemisahan kamar-kamar untuk pria dan wanita, menyediakan makanan halal dan mengikuti norma-norma Islam dalam operasionalnya. Pada sebuah penginapan tidak lain pasti menggunakan pelayanan yang terbaik. Pada model kualitas layanan SERVQUAL, dikembangkan pandangan yang komprehensif dalam mengukur dan meningkatkan kualitas layanan pada penginapan, baik syariah maupun non-syariah (Tjiptono, 2015). Lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas layanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) Pelayanan pada Penginapan Syariah dan Non-Syariah

Tangibles atau bukti fisik merupakan penilaian penampilan fisik pada fasilitas, peralatan yang disediakan, staf atau karyawan dan komunikasi yang diberikan (Tjiptono, 2015). Pada penampilan fisik fasilitas termasuk kebersihan, tata letak dan estetika dari tempat pelayanan, fasilitas yang rapi dan bersih dapat memberikan kesan positif kepada tamu. Dalam memberikan peralatan dilihat pada kualitas peralatan yang disediakan, peralatan yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan tamu. Untuk menaati aturan pada penginapan yaitu bersikap profesional, sopan, ramah, jujur dan amanah, khususnya untuk penginapan syariah dalam berpenampilan menggunakan baju sopan dan berkopiah untuk laki-laki. Selain itu, dalam berkomunikasi sangat berpengaruh dalam proses pelayanan kepada tamu, komunikasi yang baik yaitu yang dapat memberikan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh tamu, menyampaikan informasi secara visual, termasuk penyampaian arah kamar, brosur atau tata letak yang memudahkan tamu dalam memahami proses atau fasilitas yang disediakan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti pada dimensi pertama yaitu *Tangibles*, menyoroti peran penampilan fisik fasilitas, personal dan komunikasi visual. Pada penginapan syariah, perhatian pada aspek estetika dan nuansa syariah terlihat dalam penampilan fisik yang mengikuti aturan syariah. Pada proses pelayanan sudah memberikan pelayanan yang terbaik, mencerminkan kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Pada penampilan fisik seorang karyawan menunjukkan upaya untuk memberikan kesan formal dan profesional. Hal ini juga menciptakan citra yang baik terkait dengan kebersihan dan keteraturan sebuah penginapan. Dalam mencerminkan bahwa penginapan syariah yaitu dengan strategi penggunaan nasyid dan pengajian untuk menciptakan nuansa nyaman menunjukkan kesadaran terhadap keberagaman preferensi tamu. Hal ini juga dapat menciptakan lingkungan yang ramah dan nyaman. Dalam mengimplementasikan ke-estetikan penampilan luar hotel menunjukkan upaya untuk menciptakan lingkungan yang menarik dan nyaman. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pengalaman tamu selama menginap.

Selanjutnya untuk penginapan non-syariah, dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti fleksibilitas dalam penampilan karyawan dan desain minimalis mencerminkan pendekatan yang lebih santai. Dalam penginapan non-syariah ini untuk penampilan karyawan menyediakan seragam tetapi memberikan fleksibilitas dengan memperbolehkan memakai pakaian bebas asalkan sopan dan rapi. Mewajibkan bersikap profesionalisme dalam melayani tamu sesuai dengan aturan dan tata tertib yang berlaku. Menerima, mengantarkan dan melayani kebutuhan tamu pada saat menginap. Pada fasilitas yang disediakan berkomitmen memberikan fasilitas terbaik, lengkap sesuai kebutuhan tamu meskipun diakui tidak selengkap hotel berbintang. Memberikan penekanan pada pelayanan yang baik dengan fasilitas yang tersedia. Hotel ini menggunakan desain minimalis karena dekat dengan kota dan lokasi yang terbatas. Dalam desain interior menyatakan bahwa hotel ini mencerminkan pendekatan modern dan bersih untuk menciptakan suasana yang simpel dan efisien.

Berdasarkan data di atas, peneliti menganalisis bahwa dalam pelayanan pada penginapan syariah bukti fisik yang ada di penginapan tersebut sudah sesuai dengan prinsip hotel syariah sudah sesuai dengan ketentuan hotel tetapi kurangnya pada penampilan karyawan saat bekerja. Sedangkan pada penelitian penginapan non-syariah menunjukkan bahwa penampilan karyawan dibuat dengan fleksibel kurangnya menaati aturan yang diberikan oleh hotel.

2. Keandalan (*Reliability*) Pelayanan pada Penginapan Syariah dan Non-Syariah

Reliability atau Keandalan merupakan model *service quality* yang mana model ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat kepada pelanggannya atau tamu (Tjiptono, 2015). Hal ini berarti bahwa pelanggan mengharapkan bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh penyedia layanan, tanpa adanya ketidakpastian atau variasi yang signifikan dari waktu ke waktu. Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap

penyedia layanan dan membangun loyalitas. Sebaliknya, ketidakandalan dapat memberikan layanan yang dijanjikan dapat mengecewakan pelanggan atau tamu. Oleh karena itu, dalam konteks dimensi *reliability*, penting bagi penyedia layanan untuk memastikan bahwa proses operasional mereka dapat diandalkan dan konsisten, serta memperbaiki masalah atau ketidaksesuaian dengan cepat dan efisien ketika terjadi. Hal ini membantu memastikan bahwa pengalaman pelanggan selalu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti pada dimensi kedua yaitu *Reliability* menekankan kemampuan penginapan untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan. Penginapan syariah menunjukkan keandalan melalui penerapan aturan syariah yang konsisten. Pada penginapan syariah menunjukkan bahwa penginapan tersebut mengedepankan sopan santun, keramahan dan prinsip syariah dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Memandang tamu itu sebagai “raja” menekankan pentingnya memberikan sambutan yang baik dan ramah kepada setiap tamu. Memberikan penjelasan mengenai informasi mengenai prinsip-prinsip syariah di penginapan, jenis kamar dan harga serta penempatan kamar dan pengarahannya menuju kamar juga menjadi bagian dari upaya untuk memberikan pemahaman kepada tamu. Menyampaikan dengan jelas bahwa penginapan ini merupakan penginapan syariah memberikan informasi mengenai aturan-aturan yang harus ditaati oleh tamu. Pembatasan terhadap membawa makanan dan minuman dari luar serta batasan tamu yang diizinkan menginap (hanya tamu yang sudah menikah) menunjukkan implementasi prinsip syariah.

Sedangkan di penginapan non-syariah, memberikan pelayanan 24 jam dan fleksibilitas privasi tamu menunjukkan keandalan dalam menangani berbagai kebutuhan. Menerapkan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) sebagai bagian dari strategi untuk memberikan pelayanan yang konsisten. Menganggap tamu sebagai “raja”, menekankan pelayanan sepenuh hati untuk memastikan kepuasan tamu. Hal ini dapat mencerminkan fokus pada pengalaman tamu yang positif dan mendukung citra positif dari penginapan. Memberikan kebebasan terhadap tamu, memperbolehkan membawa makanan dan minuman dari luar, serta tidak memberlakukan batasan terkait privasi tamu.

Berdasarkan data di atas, peneliti menganalisis bahwa dalam pelayanan pada penginapan syariah tentang keandalan yang diberikan karyawan sudah baik sudah sangat membantu kebutuhan dari tamu dan tamu lebih memahami tentang aturan atau prinsip yang diberlakukan. Sedangkan penginapan non-syariah keandalan dalam memberikan pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan pada saat tamu datang dan pergi, membebaskan tamu pada barang bawaan tamu dan menjaga privasi tamu.

3. Responsif (*Responsiveness*) Pelayanan pada Penginapan Syariah dan Non-Syariah

Dimensi Responsif (*Responsiveness*) dalam model SERVQUAL mencakup kecepatan dan kemauan penyedia layanan untuk merespons dan membantu tamu. Menunjukkan seberapa cepat penyedia layanan merespons permintaan, pertanyaan atau masalah tamu (Tjiptono, 2015). Kecepatan ini dapat berkaitan dengan waktu tunggu, penyelesaian masalah atau pemberian informasi. Responsif juga mencakup kemauan penyedia

layanan untuk membantu pelanggan. Hal ini melibatkan sikap dan niat untuk memberikan bantuan yang dibutuhkan. Pelayanan yang responsif menunjukkan bahwa penyedia layanan peduli dan siap memberikan solusi atau dukungan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti pada dimensi kedua yaitu, *Responsiveness* menilai kecepatan penginapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan cepat. Menyiapkan kamar sebelum kedatangan tamu, merespons pesanan melalui media sosial dengan cepat dan memberikan pelayanan 24 jam. Karyawan penginapan syariah mengungkapkan keyakinan bahwa pelayanan cepat, dengan penekanan pada ketelitian dan keakuratan dalam melayani tamu. Proses pemesanan melalui berbagai platform seperti WhatsApp, Instagram dan telepon selular untuk memudahkan bagi tamu yang memesan. Metode pembayaran yang digunakan yaitu menggunakan debit, QRIS, BSI dan tunai. Pada penginapan syariah ini menyatakan kebijakan yang memperbolehkan tamu membayar pada saat Check-out, memberikan fleksibilitas kepada tamu.

Sedangkan, penginapan non-syariah menekankan bahwa karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dan cepat dalam menanggapi keluhan dari tamu. Hal ini menciptakan kesan bahwa penginapan siap mengatasi masalah dengan cepat dan efisien. Diberikan pernyataan bahwa karyawan sudah bekerja secara profesional dan siap menangani kendala dalam kamar dengan cepat, memberikan gambaran bahwa pihak hotel sangat responsif terhadap setiap permasalahan yang muncul. Penginapan non-syariah ini memberikan pelayanan 24 jam diberikan dengan ketentuan bahwa tamu sudah memesan kamar terlebih dahulu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan 24 jam tersedia untuk tamu yang sudah memesan serta memberikan perhatian khusus kepada mereka, mengantarkan dan membawakan barang bawaan hingga depan kamar.

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa penginapan syariah sudah memberikan respons yang baik dan cepat dalam menanggapi tamu dan kebutuhan tamu, menyediakan berbagai media pemesanan dan pembayaran agar memudahkan tamu saat bertransaksi, tidak ada keluhan dari tamu yang pernah menginap. Sedangkan penginapan non-syariah juga sudah memberikan respons yang baik dan cepat pada saat tamu mengalami kendala masalah dalam kamar ataupun saat di luar, memperhatikan kebutuhan tamu dan melayani dengan baik.

4. Jaminan (*Assurance*) Pelayanan pada Penginapan Syariah dan Non-Syariah

Assurance atau Jaminan merupakan model SERVQUAL berkaitan dengan kemampuan staf dalam menciptakan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Jaminan melibatkan keahlian dan pengetahuan staf terkait dengan produk atau layanan yang disediakan (Tjiptono, 2015). Staf yang terlatih dengan baik dan memiliki pengetahuan yang memadai dapat memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan, menjelaskan pertanyaan mereka dan memberikan panduan yang diperlukan. Dimensi ini menyoroti perilaku profesional staf dalam berinteraksi dengan tamu. Staf yang bersikap profesional menunjukkan kesungguhan dalam memberikan pelayanan, menangani situasi dengan etika yang tinggi dan menjaga standar tinggi dalam interaksi dengan tamu. Ketersediaan untuk

membantu, ramah dan menyambut tamu dengan senyuman dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan memberikan keyakinan bahwa kepada pelanggan bahwa mereka diterima dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, *Assurance* mengedepankan jaminan baik dengan cara memerikan informasi yang jelas dan yakin kepada tamu bahwa tempat yang dituju adalah penginapan syariah. Menjelaskan prinsip-prinsip syariah yang berlaku menciptakan kepercayaan dan keyakinan pada tamu tentang lingkungan yang sesuai dengan nilai-nilai islam. Memberikan informasi kepada tamu bahwa ada larangan untuk lawan jenis menginap bersama dalam satu kamar dan jika tidak meyakinkan, karyawan melakukan penolakan terhadap tamu tersebut yang tidak sesuai dengan aturan syariah. Dalam mencerminkan tanggapan terhadap situasi yang tidak umum seperti itu, penyedia layanan memintai Kartu Tanda Penduduk untuk jaminan dan untuk mengetahui identitas dari tamu dan dijadikan pegangan oleh penginapan tersebut. Memberitahukan larangan membawa makanan dan minuman beralkohol

Sedangkan penginapan non syariah, menekankan pada pengarahan tamu baru, menanyakan identitas pribadi dan mengantarkan tamu jika ingin *showing* ruangan terlebih dahulu dan mengantarkan ketika tamu sudah menyelesaikan semua administrasinya. Memintai Kartu Tanda Penduduk untuk jaminan pada saat tamu menginap dan untuk data sebuah hotel. Penginapan ini menyatakan kebebasan dan privasi tamu serta menunjukkan fleksibilitas dan inklusivitas. Karyawan sudah bekerja secara profesional dan sudah mematuhi Standar Operasional Pelayanan dengan cara memastikan tamu yang datang dari pemesanan online harus menunjukkan bukti pemesanannya. Hal ini menunjukkan tanggung jawab dan keamanan terhadap pemesanan tamu, sekaligus mencegah potensi masalah atau kekeliruan.

Berdasarkan data di atas pada penginapan syariah, jaminan ditunjukkan melalui pengetahuan dan kepatuhan terhadap aturan syariah, sedangkan di penginapan non-syariah jaminan diberikan melalui pengarahan kepada tamu dan penanganan identitas dengan pengetahuan yang baik.

5. Empati (*Empathy*) Pelayanan pada Penginapan Syariah dan Non-Syariah

Empati (*empathy*) merupakan model SERVQUAL yang menilai sejauh mana penyedia layanan dapat memahami dan merespons dengan perhatian dan perasaan. Empati memberikan kemampuan penyedia layanan untuk benar-benar memahami kebutuhan, keinginan dan ekspektasi tamu (Tjiptono, 2015). Hal ini mencakup kemampuan mendengar dengan baik. Dimensi ini menyoroti perhatian dan kepekaan penyedia layanan terhadap perasaan tamu. Dalam situasi apapun, karyawan yang empatik dapat merespons dengan empati terhadap kebahagiaan, kekhawatiran atau ketidakpuasan tamu. Empati juga mencakup respons yang ramah, peduli dan mendukung. Penyedia layanan yang empatik akan merespons dengan cara yang mengakui perasaan dan kebutuhan pelanggan, menciptakan ikatan emosional yang positif.

Berdasarkan hasil penelitian, pada penginapan syariah berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan melalui

pengetahuan, keahlian dan etika kerja. Pada penginapan syariah menekankan pentingnya persiapan kebutuhan tamu sebelum kedatangan tamu. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas pelengkap di dalam kamar seperti teh, kopi, serta menyediakan sarapan pagi yang disediakan sekitar pukul tujuh hingga delapan pagi yang mana disediakan secara prasmanan di lantai dua tepatnya di resto. Pendekatan ini mencerminkan perhatian terhadap kebutuhan tamu selama menginap. Memberikan fasilitas tambahan seperti taman yang bisa digunakan untuk bekerja maupun bersantai untuk dapat meningkatkan kualitas pengalaman tamu dan memberikan nilai tambah. Pada penginapan syariah ini menyatakan bahwa selama ini tidak ada keluhan dari pelanggan terkait pelayanan terkait pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya mereka dalam memperhatikan kebutuhan tamu dan memberikan pelayanan yang baik telah berhasil. Ketidakhadanya keluhan mencerminkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra positif penginapan syariah tersebut.

Sedangkan penginapan non-syariah, menegaskan bahwa mereka merespons keluhan tamu dengan cepat dan langsung memperbaiki masalah jika diperlukan. Respons yang cepat terhadap keluhan menunjukkan kepedulian dan kepekaan terhadap kebutuhan dan perasaan tamu, yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka. Mengacu pada penerapan standar operasional pelayanan sebagai pedoman di penginapan non-syariah ini, menunjukkan keseriusan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Hal ini dapat membantu karyawan dalam memahami dan merespons kebutuhan tamu dengan lebih efektif sehingga meningkatkan pengalaman menginap yang baik. Penyediaan sarapan pagi dan makan siang yang dilakukan secara prasmanan di resto. Persiapan ini mencerminkan perhatian terhadap kenyamanan dan kebutuhan tamu, serta upaya untuk memastikan pengalaman menginap yang menyenangkan.

Berdasarkan data di atas, penginapan syariah menunjukkan empati melalui perhatian terhadap kebutuhan tamu seperti menyediakan teh, kopi dan sarapan pagi, sedangkan di penginapan non-syariah empati tecermin dalam respons cepat terhadap keluhan tamu dan penyediaan kebutuhan sebelum kedatangan tamu. Dengan mengintegrasikan aspek-aspek ini, kedua jenis penginapan berhasil menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan, meskipun dengan pendekatan yang berbeda sesuai dengan nilai-nilai aturan tertentu yang mereka anut.

Analisis Perbandingan Fasilitas antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan

Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu, fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Tjiptono, 2014).

1. Pertimbangan/perencanaan spasial pada fasilitas yang disediakan di penginapan syariah dan non-syariah

Pertimbangan atau perencanaan spasial merupakan aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respons intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada peran penting aspek proporsi, kenyamanan, dan fasilitas dalam penginapan syariah dan non-syariah. Penginapan syariah menonjolkan kehadiran fasilitas pendukung seperti taman, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan tamu sementara tetapi juga menciptakan lingkungan yang nyaman. Kesadaran staf, seperti yang diberikan oleh karyawan di penginapan syariah menunjukkan bahwa pihak penginapan syariah dengan cermat mempertimbangkan dan menggabungkan elemen-elemen ini untuk memastikan kepuasan dan kesan baik bagi tamu.

Sedangkan, penginapan non-syariah, seperti yang dijelaskan oleh karyawan penginapan non-syariah, juga memberikan perhatian serius terhadap proporsi fasilitas yang mencukupi, memberikan kenyamanan, dan menciptakan kesan positif. Meskipun tidak menyediakan fasilitas tambahan seperti kolam renang atau taman, penginapan non-syariah tetapi tetap memastikan bahwa fasilitas yang ada memenuhi kebutuhan tamu. Berdasarkan data di atas, bahwa perencanaan dan penerapan yang cermat terhadap aspek proporsi, kenyamanan, dan fasilitas dapat secara signifikan meningkatkan respons intelektual dan emosional tamu, menghasilkan pengalaman menginap yang positif, dan menciptakan kesan baik yang berkelanjutan terhadap reputasi penginapan.

2. Perencanaan ruangan pada fasilitas yang disediakan di penginapan syariah dan non-syariah

Perencanaan ruangan adalah proses merancang tata letak, fungsi dan estetika ruang interior untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna. Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.

Interior dan arsitektur dalam penginapan syariah memiliki peran khusus dalam menciptakan pengalaman tamu yang nyaman. Fokus utama adalah pada ke-estetikan lingkungan, di mana desain ruangan dipilih untuk menciptakan suasana yang menenangkan dan menarik. Selain itu, penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan dipertimbangkan dengan cermat agar mendukung kenyamanan dan kepraktisan penggunaan. Selain aspek estetika, penginapan syariah juga menonjolkan nilai-nilai syariah melalui desainnya. Tulisan-tulisan, nasyid yang diputar, dan keberadaan tempat ibadah di dalam maupun di luar kamar menjadi bagian integral dari pengalaman menginap. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesan menyeluruh yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah kepada tamu yang menginap.

Sedangkan penginapan non-syariah mengenai desain interior dan arsitektur penginapan non-syariah mengusung pendekatan minimalis yang menekankan kepraktisan dan efisiensi ruang. Desain yang sederhana dan fungsional diimbangi dengan penataan ruangan yang luas, terutama pada restoran dan meeting room. Tipe kamar yang berbeda ditempatkan pada lantai yang berbeda untuk memberikan variasi pilihan kepada tamu.

Berdasarkan data di atas, perencanaan ruangan pada penginapan syariah dan non-

syariah memiliki dampak signifikan terhadap kenyamanan tamu. Penginapan syariah menekankan ke-estetikan lingkungan dengan menonjolkan nilai-nilai syariah melalui desain, tulisan-tulisan, nasyid, dan tempat ibadah. Di sisi lain, penginapan non-syariah menggunakan desain minimalis dengan penataan ruangan yang luas dan fungsional, serta menempatkan berbagai tipe kamar pada lantai yang berbeda. Dengan demikian, desain interior dan arsitektur yang sesuai dengan konsep penginapan masing-masing dapat memberikan kontribusi besar terhadap kenyamanan dan kesan positif tamu selama menginap.

3. Perlengkapan dan Perabot pada fasilitas yang disediakan di penginapan syariah dan non-syariah

Perlengkapan dan perabot merujuk pada barang-barang dan peralatan yang digunakan untuk melengkapi dan mendekorasi suatu ruangan. Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

Berdasarkan hasil penelitian, perencanaan ruangan pada penginapan syariah dan non-syariah mengungkap perbedaan pendekatan yang mencerminkan nilai-nilai dan konsep yang diusung oleh masing-masing jenis penginapan. Penginapan syariah menempatkan keestetikan dan suasana lingkungan sebagai prioritas utama, dengan fokus pada desain yang menciptakan kenyamanan dan keindahan. Lebih jauh, nilai-nilai syariah terintegrasi dalam elemen desain seperti tulisan-tulisan, nasyid, dan fasilitas ibadah, menghadirkan pengalaman menginap yang holistik dan sesuai dengan prinsip syariah. Adapun fasilitas di dalam kamar yaitu, kasur, bantal, guling, selimut, televisi, AC, arah kiblat, al-qur'an, *tea and coffee maker*, cangkir, sofa, tissue, hanger, sandal hotel, WI-FI, stop kontak, air mineral, pricelist kamar dan juga aturan-aturan syariah. Kamar mandi ada air panas & dingin, handuk, cermin, sabun, shampoo dan sikat gigi. Serta fasilitas umum ada mushola, meeting room & resto, coffee shop, taman dan tempat parkir.

Sedangkan, penginapan non-syariah mengusung desain minimalis yang menekankan efisiensi ruang dan kepraktisan. Penataan ruangan yang luas, penempatan tipe kamar pada lantai yang berbeda, serta adanya fasilitas khusus seperti meeting room dan resto independen, mencerminkan upaya untuk memberikan pengalaman menginap yang terorganisir dan beragam. Penting untuk dicatat bahwa keduanya memiliki fokus pada kenyamanan tamu, tetapi pendekatan mereka berbeda. Adapun fasilitas yang disediakan pada penginapan non-syariah yaitu, di dalam kamar ada kasur, bantal, guling, selimut, teh kopi, *snack*, AC, televisi, WI-FI, sandal hotel, stop kontak dan lampu tidur. Kalau kamar mandi air panas dan dingin, handuk, sabun, sampo, hanger dan kaca. Fasilitas umumnya ada Meeting Room, Resto dan Tempat Parkir.

Berdasarkan data di atas, penginapan syariah lebih menekankan pengalaman holistik yang sesuai dengan nilai-nilai tertentu, sementara penginapan non-syariah lebih menitikberatkan pada efisiensi ruang dan organisasi yang memudahkan akses bagi tamu.

Analisis Perbandingan Harga antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan.

Menurut [Kotler dan Armstrong \(2008\)](#), harga bukan hanya sejumlah uang yang ditagihkan penjual kepada pembeli, melainkan juga nilai yang mencakup aspek moneter dan non-moneter yang diperlukan untuk memperoleh suatu produk atau jasa. Nilai-nilai dan konsep yang ingin diusung oleh sebuah penginapan dalam perencanaan ruangan. Desain interior dan arsitektur yang disesuaikan dengan identitas penginapan dapat menciptakan pengalaman menginap yang lebih bermakna dan konsisten dengan ekspektasi tamu. Menurut Kotler dan Armstrong, harga merupakan sejumlah value (uang) yang ditagihkan penjual kepada pembeli atas produk atau jasa yang digunakan. Dengan kata lain, harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan kepada penyedia jasa setelah mendapatkan utilitas dari produk atau jasa tersebut ([Kotler & Armstrong, 2008](#)).

Berdasarkan hasil penelitian, penginapan syariah, penetapan harga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kebijakan tamu dalam memilih tempat menginap. Informasi dari penginapan syariah menunjukkan bahwa harga kamar disesuaikan dengan fasilitas yang disediakan, dengan perbedaan antara kelas pertama dan kedua, menekankan hubungan langsung antara nilai yang ditetapkan dan utilitas yang diperoleh tamu.

Pada sisi lain, penginapan non-syariah juga mengakui bahwa harga memiliki dampak signifikan pada keputusan tamu. Penetapan harga berdasarkan tipe kamar, seperti family room, deluxe, dan standard, mencerminkan perbedaan dalam fasilitas, ukuran kamar, dan penempatan. Dengan adanya informasi bahwa ada penyesuaian harga untuk instansi tertentu, hal ini menunjukkan bahwa harga bukan hanya bersifat absolut, tetapi juga dapat bersifat relatif tergantung pada segmen pasar yang dilayani.

Berdasarkan data di atas, bahwa analisis dari kedua penginapan menunjukkan harga memiliki peran sentral dalam memengaruhi kebijakan tamu dalam memilih tempat menginap. Perbedaan harga tecermin dari variasi fasilitas, ukuran kamar, dan penempatan yang ditawarkan oleh masing-masing penginapan. Oleh karena itu, strategi penetapan harga yang cermat dan sesuai dengan nilai yang diberikan kepada tamu dapat menjadi faktor penentu keberhasilan dalam industri penginapan.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan perbedaan signifikan antara penginapan syariah dan non syariah di Kabupaten Pacitan dalam hal layanan, fasilitas dan harga. Penginapan syariah menetapkan identitasnya melalui prinsip-prinsip syariah dengan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam, sementara penginapan non-syariah fokus pada kenyamanan dan kepraktisan serta memberikan kebebasan kepada pengunjung dalam menginap.

1. Perbandingan Layanan

Layanan yang disediakan oleh penginapan syariah dan non-syariah di Kabupaten Pacitan menunjukkan perbedaan, penginapan syariah menawarkan layanan pada pemenuhan prinsip-prinsip syariah, seperti aturan mengenai dilarangnya laki-laki dan perempuan bukan mahram menginap dalam satu kamar, penyediaan fasilitas ibadah, dan

tidak menyediakan fasilitas yang melanggar prinsip syariah. Sementara itu, penginapan non-syariah menawarkan layanan yang lebih universal dan tidak terikat oleh aturan-aturan syariah, dengan membebaskan siapa saja yang ingin menginap di penginapan tersebut.

2. Perbandingan Fasilitas

Fasilitas yang disediakan oleh kedua jenis penginapan juga menunjukkan perbedaan, di mana penginapan syariah lebih mengedepankan fasilitas yang mendukung aktivitas ibadah seperti mushola, arah kiblat, al-quran dan makanan halal. Adanya tulisan arab di dalam penginapan, aturan syariah, nasyid sebagai penanda bahwa benar-benar penginapan syariah. Penginapan non-syariah, menawarkan fasilitas lebih beragam yang tidak selalu sesuai dengan prinsip syariah dengan membebaskan tamu membawa makanan atau minuman dari luar.

3. Perbandingan Harga

Harga yang ditawarkan oleh kedua jenis penginapan hampir sama, dengan jenis layanan dan fasilitas yang disediakan. Penginapan syariah mematok harga yang sedikit lebih tinggi karena penerapan standar syariah yang ketat dan fasilitas yang lebih memadai, yang menuntut biaya tambahan untuk pemenuhan kriteria tersebut. Sementara itu, penginapan non-syariah menawarkan variasi harga yang lebih luas, tergantung pada tingkat kemewahan dan fasilitas yang ditawarkan, tetapi ada pemberian diskon untuk instansi atau pemesanan dalam jumlah banyak.

REFERENSI

- Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D. J., Hardani, S. P., MS, N. H. A., Helmina Andriani, M. S., ... Utami, E. F. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Astari, E. D. (2024). *Perbandingan antara Penginapan Syariah dan Non-Syariah di Kabupaten Pacitan* (Skripsi, IAIN Ponorogo). IAIN Ponorogo, Ponorogo. Diambil dari <http://etheses.iainponorogo.ac.id/27515/>
- Chandra, G., & Tjiptono, F. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*. Purbalingga: CV Eureka Media Aksara. Diambil dari <https://repository.penerbiteitureka.com/publications/352554/pengantar-hotel-dan-restoran>
- Daradjat, Z. (2016). *Metodik Khusus Pengajaran Agama Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Depag RI. (2010). *Al-Qur'an dan Tafsirnya* (Vol. 220). Jakarta: Lentera Abadi. Diambil dari https://pustakalajnah.kemenag.go.id/uploads/JILID_4-min.pdf
- Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, H. jatimprov. go. id/berita/2021-jumlah-hotel-berbintang-dan-akomodasi-di-jatim-sebanyak-3-851. (t.t.). *No Title*.
- Fachrudin, K. A., Tarigan, D. L., & Iman, M. F. (2022). Analisis Rating dan Harga Kamar Hotel Bintang Lima di Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 3(3), 237–252. doi: 10.35912/jakman.v3i3.1107

- Fayasqi, K. (2016). *Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Namira Syari'ah Pekalongan* (PhD Thesis). STAIN Pekalongan.
- Harits, M., & Masykuroh, E. (2022). Facility and Service Analysis Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan. *Journal of Economics, Law, and Humanities*, 1(2), 117–135.
- Kepmenparpostel. (1986). *Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi*.
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management*. Pearson Education India.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Vol. 1). Erlangga. Diambil dari https://www.academia.edu/download/43845065/pemasaran_kotler.pdf
- Majelis Ulama Indonesia. *Pedoman Pariwisata Syariah*. , (2016).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. doi: 10.1177/002224298504900403
- Pemerintah RI. (1996). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan*.
- Pratomo, A., & Subakti, A. G. (2017). Analisis Konsep Hotel Syariah Pada Hotel Sofyan Jakarta Sebagai World's Best Family Friendly Hotel. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 2(3), 354–367.
- Ratnasari, R. T. (2016). Shariah Hotel Assesment Tool: Pengembangan Model Audit Pada Hotel Syariah. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 10(3), 201–211.
- Sambodo, A., Bagyono, & Suyantoro, F. S. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, L., & Tri Cahyani, Y. (2022). Pentahelix's Collaboration in the Development of Halal Tourism for Sustainable Regional Economic Development. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 9(2), 222–237. doi: 10.19105/iqtishadia.v9i2.6822
- Sofyan, R. (2012). *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*. Jakarta: Buku Republika.
- Sugiyono, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoso, Wiryawan, A., Kusnadi, J., & Sucipto. (2020). *Ekosistem Industri Halal Indonesia* (hlm. 220). hlm. 220.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Traveloka. (2024). Hotel & Penginapan di Pusat Kota Pacitan. Diambil dari <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/area/pacitan-city-center-103328>
- Widarti, P. (2023, Januari 6). Sektor Perhotelan Jatim 2023 Diproyeksi Makin Ramai. Diambil 3 Juli 2024, dari [Bisnis.com website: https://surabaya.bisnis.com/read/20230106/532/1615654/sektor-perhotelan-jatim-2023-diproyeksi-makin-ramai](https://surabaya.bisnis.com/read/20230106/532/1615654/sektor-perhotelan-jatim-2023-diproyeksi-makin-ramai)