

## Analisis Implementasi Nilai-nilai Islam dan Islamic Marketing Mix Studi kasus di Lor Internasional Hotel Syariah Solo

Dhika Amalia Kurniawan, Rizqa Nuzul Ramadhan, Muhammad Ridlo Zarkasy

Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Universitas Darussalam Gontor Ponorogo  
Jl. Raya Siman, Mantren, Patihan Kidul, Kec. Siman, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur

### Info Artikel

Kata Kunci:  
nilai-nilai islam, Islamic marketing mix, hotel syariah solo.

ISSN (print): 1978-6387  
ISSN (online): 2623-050X

Keywords:  
Islamic values, Islamic marketing mix, solo Islamic hotels.

Korespondensi Penulis:  
Dhika Amalia Kurniawan  
Email:  
dhika.amalia@unida.gontor.ac.id



### Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Lor Internasional hotel syariah solo menerapkan nilai-nilai islam dan Islamic marketing mix. Penerapan nilai-nilai islam dan Islamic marketing mix mulai ramai diterapkan oleh pelaku bisnis muslim, karena umat muslim mulai menyadari akan pentingnya hotel yang berbasis syariah untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti pembunuhan, narkoba, transaksi gelap dan perzinahan. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, pengumpulan data dengan observasi di hotel syariah Solo, dan melakukan wawancara kepada para karyawan, konsumen, dan serta melakukan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lor internasional hotel syariah solo telah menerapkan nilai-nilai islam berupa nilai-nilai tauhid, khilafah, ibadah, dan ihsan yang telah terimplementasikan. Serta telah memenuhi Islamic marketing mix yang mencakup produk, harga, promosi, tempat, people, proses dan bukti fisik yang telah terimplementasikan, namun belum memenuhi syarat penerapan Islamic marketing mix pada Islamic price (harga) dan Islamic promotion (promosi), karena penerapan Islamic price di hotel syariah Solo masih ada harga yang kurang transparan dan penerapan Islamic promotion di hotel Syariah Solo masih ada yang menyesatkan. Oleh karena itu Lor internasional hotel syariah solo harus mempertahankan nilai-nilai islam yang telah diterapkan ini, serta memperbaiki Islamic marketing mix yang belum diterapkan dengan baik agar bertahan dalam jangka Panjang dan terus berkembang.

### Abstract

This study aims to determine whether Lor Internasional sharia hotel solo applies Islamic values and Islamic marketing mix. The application of Islamic values and the Islamic marketing mix is starting to be widely applied by Muslim business people, because Muslims are starting to realize the importance of sharia-based hotels to avoid unwanted things such as murder, drugs, illicit transactions and adultery. The approach in this research uses descriptive qualitative, data collection by observation in Islamic hotels in Solo, and conducts interviews with employees, consumers, and documentation. The results showed that Lor international hotel syariah solo has implemented Islamic values in the form of tauhid values, khilafah, worship, and ihsan that have been implemented. And has fulfilled the Islamic marketing mix which includes products, prices, promotions, places, people, processes and physical evidence that have been implemented, but it has not

---

*fulfilled the requirements for the application of the Islamic marketing mix at Islamic prices (prices) and Islamic promotions (promotions), because of the application of Islamic prices in Islamic hotels in Solo there are still prices that are not transparent and the implementation of Islamic promotions at Islamic hotels in Solo is still misleading. Therefore, Lor international hotel sharia solo must maintain the Islamic values that have been implemented, and improve the Islamic marketing mix that has not been implemented properly in order to survive in the long term and continue to develop.*

## 1. Pendahuluan

Bisnis di Indonesia telah banyak mengalami perkembangan dari bisnis yang berkonsep konvensional hingga berkembang menjadi bisnis yang berkonsep syariah. Hal ini didukung oleh banyaknya jumlah masyarakat muslim di Indonesia yang berjumlah 209.1 juta jiwa pada tahun 2010, dan diperkirakan pada tahun 2020 jumlah warga muslim Indonesia meningkat sebanyak 229.6 juta jiwa (sumber [pewforum global religious futures](http://www.globalreligiousfutures.org/religions/muslims)).[ <http://www.globalreligiousfutures.org/religions/muslims>] Masyarakat muslim saat ini memiliki kesadaran yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dengan produk-produk maupun jasa yang terjamin kehalalannya, salah satunya dengan memilih perusahaan atau organisasi yang menyediakan layanan berbasis syariah.

Jasa perhotelan merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan atau tempat beristirahat. Jasa perhotelan menyediakan fasilitas kamar tidur, makan dan minuman, tempat meeting, hingga kolam renang dan fasilitas lainnya. Menurut Sulastiyono untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel seorang konsumen harus membayar dengan tarif atau harga yang telah ditentukan,[ Agus Sulastiyono, Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi, Alfabeta, Bandung, 2006, Hal.5] lebih lanjut menurut Widyarini jasa perhotelan syariah adalah suatu jasa akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip - prinsip pedoman ajaran Islam. Secara operasionalnya, pelayanan yang diberikan di hotel syariah tentunya hampir menyerupai hotel konvensional atau non-syariah pada umumnya, namun konsep hotel

ini menyeimbangkan aspek-aspek syariat Islam yang berlaku didalam pengelolaan dan pengoperasiannya.[ Ani Sumarni dan Windi Purwanti, Makalah Bahasa Indonesia "Hotel Syariah", 2016, page.5.]

Di Indonesia jasa perhotelan syariah berjumlah 730 yang membranding jasanya berkonsep syariah. Namun yang telah memiliki dan mendapatkan sertifikat dari MUI belum semuanya, hanya 2 hotel di Jakarta dan Solo yang telah mendapatkan sertifikat syariah dari MUI (sumber [bisnis.com](https://m.bisnis.com/)).[ Sumber <https://m.bisnis.com/amp/read/20180511/12/794021/wisata-halal-makin-heboh-hotel-syariah-di-indonesia-kurang-sertifikasi>]

Tentunya banyak jasa perhotelan lainnya yang baru berdiri dan beropersai belum memenuhi standar syariah. Berdasarkan berita dari liputan6 dan tirta.id pada tahun 2019 banyak kejadian yang terjadi di hotel-hotel saat konsumen menggunakan jasa perhotelan, seperti kasus pembunuhan dalam hotel, transaksi gelap, prostitusi online, pesta narkoba dan tindakan kejahatan lainnya,[ Sumber

<https://www.liputan6.com/regional/read/4041685/polisi-ungkap-praktik-prostitusi-online-di-hotel-berbintang-balikpapan>] hal ini dapat membuat nama perhotelan menjadi buruk dimata masyarakat, maka dari itu adanya hotel yang menerapkan sistem syariat yang sesuai dengan ajaran nilai-nilai islam yang berupa kejujuran, keadilan, keterbukaan dan tanggung jawab atas keamanan perhotelan sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat, karena dengan adanya hotel bersistem syariah maka lebih terjamin dan mengurangi resiko atau hal-hal yang tidak diinginkan.

Berdirinya Hotel Lorin Syariah Solo sebagai bentuk respon terhadap peluang bisnis dalam bidang perhotelan yang berusaha

menerapkan aturan berdasarkan nilai-nilai Islam dalam operasionalnya. Hotel Lorin Syariah Solo tentu belum 100% beroperasi dengan memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh MUI dalam memberikan pelayanan berbasis syariah baik dalam nilai-nilai syariah yang diterapkannya, maupun Islamic marketing mix yang dilakukannya, seperti Kolam renang (Tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari pandangan umum), spa (Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita serta Tersedianya bahan terapi yang berlogo halal resmi), Olahraga, rekreasi dan kebugaran (Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita). [<http://mysharing.co/apa-saja-kriteria-hotel-syariah/>]

Maka dari itu hal ini menjadi menarik untuk diteliti lebih dalam, sehingga dapat menjadi evaluasi dan perbaikan dalam menjalankan bisnis hotel yang berbasis syariah. Mengingat bahwa syariah berpedoman pada Al-qur'an dan Al-hadist maka tidak dapat secara sembarangan dinamakan syariah bagi para pelaku usaha khususnya hotel Lorin syariah. Sehingga perlu dilakukan kajian lebih dalam melakukan penelitian, untuk itu penulis tertarik meneliti dengan mengangkat judul tentang "Analisis implementasi Nilai-nilai Islam dan Islamic marketing mix di Lor Internasional Hotel Syariah Solo" dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi penerapan nilai-nilai Islam yang ada di Lor Internasional Hotel Syariah Solo. Dan juga untuk mengetahui dan menganalisis Islamic marketing mix yang diterapkan oleh Lor Internasional Syariah Solo..

## **2. Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif pada penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam

dari data yang diperoleh melalui ucapan, tulisan, dan perilaku yang dapat diamati dalam pendeskripsian pada objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan implementasi Nilai-nilai Islam dan Islamic marketing mix hotel Syariah solo.

### **Objek, Subjek, dan Lokasi Penelitian**

Objek penelitian adalah variabel atau indikator pada variabel yang menjadi fokus perhatian dalam penelitian sedangkan subjek penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sample dalam penelitian untuk memperoleh data-data penelitian. Sesuai dengan judul penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah implementasi Nilai-Nilai Islam dan Islamic Marketing Mix pada Hotel Lorin Syariah Solo, sedangkan subjek penelitian adalah presiden perhotelan, general manager dan karyawan Hotel Lorin Syariah, konsumen. Adapun lokasi pada penelitian ini berada di Hotel Lorin Syariah Solo yang terletak di Jalan Adi Sucipto No. 47, Gonilan, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57175.

### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik yang dilakukan dengan cara observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi dan gabungan/triangulasi (Sugiono. 2014).

### **Teknik Analisis Data**

Proses analisis data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Dalam kenyataannya, proses analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan ketika proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data.

#### **Analisis Sebelum di Lapangan**

Analisis data sebelum di lapangan dilakukan terhadap hasil data sekunder yang ada pada perusahaan

#### **Analisis Selama di Lapangan**

Analisis data yang dilakukan selama di lapangan dilakukan saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data pada waktu tertentu. Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman selama dilapangan adalah sebagai berikut:

#### Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai merangkum data-data yang diperoleh dalam proses analisis data pada penelitian kualitatif. Peneliti akan menemukan jumlah data yang banyak ketika berada dilapangan. Dengan demikian, peneliti akan mereduksi data yang ditemukan dengan cara memilih hal-hal yang penting, dan membuang data yang tidak perlu. Hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap data yang telah ditemukan.

#### Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk tabel, grafik, dan sejenisnya yang disusun dari reduksi data sehingga strukturnya dapat difahami.

#### Conclusion Drawing

Langkah ketiga dalam analisis data pada penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang di kemukakan pada tahap awal harus didukung oleh bukti-bukti yang valid, sehingga dapat ditarik kesimpulan yang kredibel..

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Hasil

Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik purposive terhadap 8 orang narasumber yang dilakukan di Lor Internasional Hotel Syariah. Setelah melakukan pengamatan hasil wawancara dan observasi dengan konsumen beserta wakil general manager dan para kariyawan diatas, peneliti menemukan bahwa ada variable dari Nilai-nilai Islam maupun Islamic marketing mix yang belum diterapkan secara menyeluruh sesuai dengan syariat islam. Untuk mempermudah pemahaman mengenai hasil yang didapatkan dilapangan, peneliti menyajikan data dalam bentuk chart berdasarkan variable Nilai-nilai Islam dan Islamic marketing mix sebagai berikut.

- a. *Tauhid*      b. *Khilafah*      c. *Ibadah*  
d. *Tazkiyah*      e. *Ihsan*

**Tabel 1 Islamic Marketing Mix di Lor Internasional Hotel Syariah Solo**

<b>Produk</b>	<b>People</b>
a. halal dan tayyib	a. Berpakaian rapi sesuai syariat islam
b. tidak menggunakan nama Allah dalam pelabelan dan merek	b. Bertutur kata sopan dan ramah
c. berdampak baik untuk lingkungan	c. Berkata jujur tidak melebih-lebihkan
<b>Harga</b>	d. Mengingatkan pelanggan pada waktu sholat
a. sesuai dengan harga pasaran	<b>Proses</b>
b. tidak mengandung unsur riba	a. Prosedur yang memudahkan pelanggan
c. transparansi	b. Kebijakan sesuai dengan syariat islam
<b>Tempat</b>	c. Arah aktifitas yang baik
a. Mudah dijangkau	<b>Bukti fisik</b>
b. Dapat dipercaya	a. Memiliki fasilitas musholla atau masjid
<b>Promosi</b>	b. Tidak memiliki hiasan patung dan lukisan makhluk yang bernyawa
a. Tidak manipulative	c. Tempat parkir yang luas
b. Tidak ada daya Tarik seksual	
c. Tidak ada iklan yang menyesatkan	

Dari hasil temuan dilapangan yang kemudian direduksi menggunakan variable

Nilai-nilai Islam dan Islamic Marketing Mix pada tabel 1 diatas ditemukan beberapa

indikator yang belum diterapkan secara maksimal di Lor Internasional Hotel Syariah Solo. Untuk mempermudah peneliti dalam proses verifikasi data, berikut tabel 2

persentase indikator Nilai-nilai Islam dan Islamic Marketing Mix yang telah diterapkan oleh Lor Internasional Hotel Syariah Solo.

**Tabel 2. Persentase indikator Nilai-nilai Islam dan Islamic Marketing Mix**

<b>Faktor</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Nilai-nilai Islam	a. Tauhid	8	100
	b. Khilafah	8	100
	c. Ibadah	8	100
	d. Tazkiyah	8	100
	e. Ihsan	4	50
<b>Produk</b>			
	a. Halal dan tayyib	8	100
	b. Tidak menggunakan nama Allah dalam pelabelan dan merek	8	100
	c. Berdampak baik untuk lingkungan	8	100
<b>Harga</b>			
	a. Sesuai dengan harga pasaran	7	100
	b. Tidak mengandung unsur riba	8	100
	c. Transparansi	7	87
<b>Tempat</b>			
	a. Mudah dijangkau	8	100
	b. Dapat dipercaya	8	100
<b>Promosi</b>			
Islamic Marketing Mix	a. Tidak manipulative	8	100
	b. Tidak ada daya tarik seksual	8	100
	c. Tidak ada iklan yang menyesatkan	7	87
<b>People</b>			
	a. Berpakain rapi sesuai syariat islam	8	100
	b. Bertutur kata sopan dan ramah	8	100
	c. Berkata jujur tidak melebih-lebihkan	8	100
	d. mengingatkan pelanggan pada waktu sholat	8	100
<b>Proses</b>			
	a. Prosedur yang memudahkan pelanggan	8	100
	b. Kebijakan sesuai dengan syariat islam	8	100
	c. Arah aktifitas yang baik	8	100
<b>Bukti fisik</b>			
	a. Memiliki fasilitas musholla atau masjid	8	100

b. Tidak memiliki hiasan patung dan lukisan makhluk bernyawa didalam atau diluar hotel	7	100
c. Tempat parkir yang luas bagi tamu	8	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan

## Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini yaitu bagaimana nilai-nilai islam dan Islamic marketing mix pada Lor Internasional Hotel Syariah Solo diimplementasikan. Dalam hal ini akan membahas temuan dari penelitian lapangan yang berkaitan dengan Implementasi nilai-nilai islam dan Islamic marketing mix di Lor Internasional Hotel Syariah Solo.

Implementasi nilai-nilai islam di Lor Internasional Hotel Syariah Solo

### Tauhid

Tauhid adalah asas filsafat ekonomi yang menjadi orientasi dasar semua ilmu khususnya dalam dunia bisnis yang paradigmanya cukup relevan dengan nilai logic, tauhid dalam dunia bisnis mengantarkan para pelakunya untuk berkeyakinan bahwa harta benda adalah milik Allah semata. Adapun nilai tauhid dalam penelitian ini yaitu kesatuan dalam bekerja untuk mencari ridho Allah, kesatuan untuk mengerjakan sholat berjamaah, kesatuan untuk selalu berkata jujur dan baik, kesatuan dalam memelihara lingkungan sekitar dan kesatuan dalam menjaga toleransi yang tidak membeda-bedakan muslim dengan non-muslim.

Hasil dari wawancara dengan informan internal dapat disimpulkan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo sudah menerapkan Nilai Tauhid dalam menjalankan usahanya. Adapun nilai-nilai tauhid yang diterapkan di Hotel syariah Solo tersebut yaitu para pekerja dianjurkan untuk sholat dhuha dan sholat fardhu berjamaah, segala aktifitas diberhentikan ketika sudah dikumandangkan adzan, para karyawan dilatih untuk berkata jujur dan sopan serta berpakaian rapi sesuai syariat islam, lingkungan sekitar terjaga sangat bersih dipenuhi dengan pepohonan yang subur, dan tamu dari non muslim tidak

dibeda-bedakan dengan tamu muslim tetapi harus mengikuti peraturan hotel syariah solo.

Hasil tersebut juga telah dilakukan justifikasi pada informan external yang hasilnya menyatakan bahwa hotel syariah solo telah menerapkan nilai tauhid yang berupa para karyawan mengerjakan sholat berjamaah di musholla dan segala aktivitas dihentikan, suara adzan selalu dikumandangkan, lingkungan hotel bersih dan terjaga, tamu bagi non muslim diperbolehkan menggunakan jasa hotel dengan mengikuti persyaratan hotel syariah solo yang telah ditetapkan.

### Khilafah

Khilafah maknanya adalah suatu kemampuan yang kreatif dan konseptual pelaku bisnis yang berfungsi membentuk, mengubah dan mengembangkan semua potensi kehidupan alam semesta menjadi suatu yang konkret dan bermanfaat. Kemampuan bertindak pelaku bisnis tanpa paksaan dari luar, sesuai dengan parameter ciptaan Allah. Kesiediaan pelaku bisnis dalam bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan tindakanya atas dalam melakukan kegiatannya selama berbisnis. Kemampuan pelaku bisnis dalam menjaga keamanan pelanggan, kemampuan pelaku bisnis mempertanggung jawabkan kehalalan produk yang dimiliki.

Hasil dari wawancara dengan informan internal dapat disimpulkan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo sudah menerapkan Nilai khilafah dalam menjalankan usahanya. Adapun nilai-nilai khilafah yang diterapkan hotel syariah solo antara lain yaitu keamanan yang ketat di dalam hotel, bukan hanya keamanan 24 jam saja tetapi juga keamanan atas kehalalan makanan yang masuk ke dalam hotel juga sangat ketat, seperti mengaudit setiap ada makanan yang masuk, sehingga secara tidak langsung dengan adanya keamanan yang ketat 24 jam, berarti

Hotel Syariah Solo ini menerapkan nilai khilafah atau nilai tanggung jawab terhadap para tamu hotel syariah solo.

Hasil tersebut juga telah dilakukan justifikasi pada informan external yang hasilnya menyatakan bahwa hotel syariah solo telah menerapkan nilai khilafah yang mana pihak hotel syariah solo sangat bertanggung jawab atas kenyamanan dan kehalalan makanan pada hotel, bertanggung jawab atas pengembalian uang yang tidak sesuai dengan fasilitas, dan bertanggung jawab atas keamanan di hotel 24 jam.

#### Ibadah

Maknanya adalah kemampuan pelaku bisnis untuk membebaskan diri dari segala sesuatu yang terikat antara manusia dengan penciptanya seperti kekuasaan dan kekayaan. Kemampuan pelaku bisnis untuk menjadikan penghambaan manusia kepada tuhan sebagai wawasan batin sekaligus komitmen suatu moral yang berfungsi untuk memberikan arah, tujuan dan pemaknaan terhadap aktualisasi kegiatan bisnis. Kemampuan pelaku bisnis untuk menegakkan shalat berjamaah. Kemampuan pelaku bisnis untuk memberi motivasi kerja lillahi taala, dan kemampuan pelaku bisnis untuk mengarahkan karyawan kepada aktivitas yang baik.

Hasil dari wawancara dengan informan internal dapat disimpulkan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo sudah menerapkan Nilai ibadah dalam menjalankan usahanya. Adapun nilai-nilai ibadah yang diterapkan hotel syariah solo antara lain yaitu dengan diadakan nya tausyiah atau kajian mingguan, dengan tujuan memberi motivasi kepada karyawan setiap hari senin setelah shalat ashar berjamaah. Dengan adanya kegiatan yang bersifat Ibadah di Hotel Syariah Solo secara tidak langsung mengingatkan pekerjaannya bahwa segala sesuatu itu harus diniatkan dengan Ibadah, termasuk dalam hal bekerja juga salah satu bentuk Ibadah tentunya sangat berpengaruh terhadap kinerja dan

perkembangan perusahaan di Lor Internasional Syariah Solo.

Hasil tersebut juga telah dilakukan justifikasi pada informan external yang hasilnya menyatakan bahwa hotel syariah solo telah menerapkan nilai ibadah yang mana para karyawan mengikuti kajian khusus setiap hari senin, dan para karyawan juga sering bergantian untuk melaksanakan shalat dhuha.

#### Tazkiyah

Tazkiyah maknanya adalah suatu kejujuran dalam menjalankan bisnisnya untuk tidak mengambil keuntungan untuk dirinya sendiri (suap/ curang/ menimbun/ menipu). Kejujuran atas harga yang layak (tidak memanipulasi), kejujuran atas mutu barang yang dijual (tidak memalsukan suatu produk). Kemampuan pelaku bisnis untuk menciptakan keseimbangan/ moderasi dalam suatu transaksi (takaran/ timbangan) membebaskan suatu penindasan (riba, monopoli). Kesediaan pelaku bisnis untuk menerima pendapat orang lain yang lebih baik dan lebih besar, serta menghidupkan potensi dan inisiatif yang kreatif dan positif.

Hasil dari wawancara dengan informan internal dapat disimpulkan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo sudah menerapkan Nilai tazkiyah dalam menjalankan usahanya. Adapun nilai-nilai ibadah yang diterapkan hotel syariah solo yaitu melalui kedisiplinan dan pelatihan terhadap karyawan agar bertutur kata sopan dan jujur apa adanya dengan segala kelebihan dan kekurangan yang ada di hotel syariah solo. Tidak hanya sampai disitu, Hotel Syariah Solo juga menggunakan gambar-gambar yang sesuai apa adanya ketika mempromosikan hotel, dengan fasilitas dan harga sesuai dengan yang tercantum saat promosi, hotel syariah solo juga sangat menjauhi unsur-unsur riba dalam transaksi, dan hotel syariah solo sangat menerima kritik dan saran yang baik dari konsumen, dengan memberikan brosur yang berbentuk koesioner atau pendapat setelah menggunakan jasa hotel syariah solo.

Hasil tersebut juga telah dilakukan justifikasi pada informan external yang hasilnya menyatakan bahwa hotel syariah solo telah menerapkan nilai tazkiyah yang mana para karyawan rahma dan sopan, dan pihak hotel juga sangat menerima masukan atau saran dari konsumen untuk menjalankan bisnis yang berbasis syariah lebih baik lagi.

#### Ihsan

Ihsan adalah merupakan bentuk profesionalisme yang ada dalam prinsip Islam dan merupakan Sunnah kehidupan bagi Muslimin "Allah mencintai hamba yang bila melakukan aktivitas selalu memperhatikan profesionalitas" (HR. Thabrani). Ihsan artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan manfaat kepada orang lain. Kesiediaan pelaku bisnis untuk memberikan kebaikan kepada orang lain, misalnya penulisan hutang, menerima pengembalian barang yang telah dibeli, pembayaran hutang yang telah jatuh tempo. Kesiediaan pelaku bisnis dalam memberi pelatihan terhadap karyawan, dan kesiediaan pelaku bisnis untuk mengelola hotel secara profesional.

Hasil dari wawancara dengan informan internal dapat disimpulkan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo sudah menerapkan Nilai ihsan dalam menjalankan usahanya. Adapun nilai-nilai ibadah yang diterapkan hotel syariah solo yaitu Hotel Syariah Solo dalam menjalani aktivitas usahanya mengutamakan sikap profesionalisme yaitu mengutamakan kepuasan konsumen, menerima pengembalian dana ketika fasilitas tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan, memberi pelatihan lebih terhadap pekerja magang.

Hasil tersebut juga telah dilakukan justifikasi pada informan external yang hasilnya menyatakan bahwa hotel syariah solo telah menerapkan nilai tazkiyah namun ada beberapa informan external yang menyatakan bahwa ada pekerja dari anak magang yang belum ada pengalaman untuk bekerja secara profesional, seperti masih belum ada ketanggapan ketika ada tamu dan tidak langsung membersihkan meja makan. Tetapi

Hotel Syariah Solo tetap berusaha menerapkan nilai ihsan sebaik-baik mungkin dalam pengelolaannya, seperti setiap hari pekerja dari anak magang selalu dilatih dan diarahkan.

#### Implementasi Islamic marketing mix di Lor Internasional Hotel Syariah Solo

##### Product

Dalam makalah Samir Ahmad Abuznaid memaparkan bahwa bauran produk Islam meliputi kesesuaian dengan hukum syariah, tidak ada kemasan yang lemah, halal (murni dan halal), tidak menggunakan nama Allah dalam merek dan pelabelan, berdampak baik untuk lingkungan, tidak ada kebodohan pikiran, tidak ada kerusakan pada produk, nilai daya tahan, tidak berbahaya, dan pelabelan yang akurat.

Hasil dari wawancara dengan informan internal dapat disimpulkan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo sudah menerapkan Islamic product dalam menjalankan usahanya. Adapun Islamic product yang diterapkan hotel syariah solo yaitu Hotel Syariah Solo dalam memilih bahan baku untuk makanan di restoran sangat selektif dan harus bersifat aman dan halal, sebelum masuk ke dapur makanan-makanan harus diaudit terlebih dahulu biar jelas kehalalannya, adapun sisa-sisa makanan dari restaurant tidak langsung dibuang tetapi dipindahkan ke dapur pekerja agar tidak mubadzir dan baik juga untuk lingkungan. Selain itu produk jasa yang berupa kamar, meeting hall, dan restaurant juga dinamai dengan nama-nama yang islami seperti Khadijah room, alkautsar restaurant, dan alfawwaz meeting hall.

Hasil tersebut juga telah dilakukan justifikasi pada informan external yang hasilnya menyatakan bahwa hotel syariah solo telah menerapkan Islamic product yang mana produk makanan jelas kehalalannya, produk jasa menggunakan nama-nama yang bagus sesuai nama dalam islam, dan lingkungan hotel bebas dari sampah-sampah makanan.

##### Harga



Bauran harga harus sesuai dengan syariat Islam diantaranya: harga yang ditetapkan oleh pihak pengusaha/pedagang tidak menzalimi pihak pembeli, yaitu tidak dengan mengambil keuntungan di atas normal atau tingkat kewajaran, harga sesuai dengan pasaran, harga tidak mengandung unsur riba, dan harga terbuka atau transparan.

Hasil dari wawancara dengan informan internal dapat disimpulkan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo sudah menerapkan Islamic price dalam menjalankan usahanya. Hotel Syariah Solo sangat berhati-hati dalam penetapan harga agar terhindar dari gharar, thadlis dan riba, dari jawaban informan internal penelitian menyatakan Hotel Syariah Solo tidak mengambil keuntungan lebih dari 50 %, dan menentukan harga yang wajar. Hotel Syariah Solo menjual jasa perhotelan sesuai dengan fasilitas yang dimiliki oleh tiap-tiap kamar, sebelum menentukan harga Hotel Syariah Solo survey harga terlebih dahulu ke hotel-hotel yang berbintang 4 sejenisnya untuk menyamakan harga dan fasilitas yang ditawarkan.

Hasil tersebut juga telah dilakukan justifikasi pada informan external yang hasilnya menyatakan bahwa hotel syariah solo telah menerapkan Islamic price yang sesuai syariat islam, namun ada juga jawaban informan external penelitian bahwa hotel syariah solo menyatakan harga sering berubah-ubah tidak sesuai saat pemesanan lewat aplikasi.

#### Tempat

Dalam Islam, bauran tempat atau lokasi harus sesuai syariat islam, lokasi tidak merugikan lingkungan sekitar dan tidak melakukan kerusakan lingkungan sekitar. Dengan melindungi, menjaga lingkungan sekitar akan berdampak positif terhadap perusahaan, lokasi juga mudah dijangkau, dan lokasi dapat dipercaya keamanannya.

Hasil dari wawancara dengan informan internal dapat disimpulkan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo sudah

menerapkan Islamic place dalam menjalankan usahanya. Adapun Islamic place yang diterapkan Hotel Syariah Solo yaitu lokasi yang sesuai syariat islam, dari hasil jawaban informan lokasi hotel syariah solo mudah dijangkau karena terletak disamping jalan raya solo menuju bandara Adi Sucipto, selain itu keamanan pada hotel syariah solo juga sudah bagus karena dijaga 24 jam dan diarea parkir diawasi CCTV.

Hasil tersebut juga telah dilakukan justifikasi pada informan external yang hasilnya menyatakan bahwa hotel syariah solo sangat mudah ditemui karena lokasinya yang mudah dijangkau ditepi jalan raya adi sucipto, dan selain itu keamanan diarea parkir juga sangat ketat dijaga 24 jam disertai CCTV.

#### Promosi

Dalam pandangan Islam, bauran promosi harus sesuai dengan syariat Islam diantaranya: Dalam melakukan promosi tidak diperbolehkan melanggar syariah Islam, wanita tidak boleh digunakan untuk menarik atau memikat pelanggan, tidak menggunakan bahasa dan perilaku sugestif, tidak ada penggunaan unsur wanita dalam periklanan, tidak menyembunyikan fakta dan informasi, tidak manipulatif, tidak ada daya tarik seksual, tidak bersumpah atas nama Allah, tidak berlebihan atribut, tidak ada pernyataan yang salah, tidak ada iklan yang menyesatkan, tidak ada penipuan, memberi tahu kesalahan dan kekurangan produk.

Hasil dari wawancara dengan informan internal dapat disimpulkan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo sudah menerapkan Islamic promotion dalam menjalankan usahanya. Hotel Syariah Solo mempromosikan barangnya sesuai dengan barang yang sedang di promosikan, Hotel Syariah Solo mencantumkan nilai-nilai Islami didalam mempromosikan produknya, promosi yang dilakukan Hotel Syariah Solo sangat jelas tidak ada unsur manipulasi didalamnya sehingga membuat konsumen percaya, fasilitas yang ditawarkan jelas sesuai

gambar, dan promosi yang dilakukan juga tidak menggunakan wanita.

Hasil tersebut juga telah dilakukan justifikasi pada informan external yang hasilnya menyatakan hotel syariah solo telah menerapkan Islamic promotion, namun ada beberapa dari jawaban informan external menyatakan iklan yang berupa video sedikit keliru karena ada iklan yang memperlihatkan konsumen minum berdiri sedangkan menurut hadist Rasullallah tidak diperbolehkan.

#### People (orang)

Dalam Islam sumber daya memiliki beberapa kriteria yang selayaknya ditanamkan dalam diri mereka yaitu: pertama, dalam melakukan setiap kegiatannya harus selalu memegang teguh prinsip jujur dan tidak boleh curang. Kedua berpenampilan rapi sesuai dengan syariat islam, dan yang ketiga menjaga tutur kata yang sopan ramah kepada semua tamu dan karyawan.

Hasil dari wawancara dengan informan internal dapat disimpulkan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo sudah menerapkan Islamic people dalam menjalankan usahanya. Hotel Syariah Solo membimbing dan melatih para karyawan untuk berkata sopan, ramah dan jujur kepada semua tamu dan para staff, karena Hotel Syariah Solo sendiri memiliki makna yaitu S.H.S yang artinya huruf "S" SALUTATION (ASSALAMUALAIKUM) tidakan memberi salam dengan kata-kata atau tindakan yang mengekspresikan niat baik, atau sopan santun. Huruf "H" HELPFUL (SUKA MEMBANTU) tindakan memberi bantuan atau melayani dengan sepenuh hati. Huruf "S" SMILE (SENYUM) tindakan memberikan senyum adalah salah satu ibadah, tersenyum persetujuan dan tersenyum sambutan kepada tamu, atasan dan teman.

Hasil tersebut juga telah dilakukan justifikasi pada informan external yang hasilnya menyatakan hotel syariah solo telah menerapkan Islamic people, yang mana para karyawan berpenampilan tertutup sesuai dengan syariat islam, dan para karyawan juga

sangat menjaga perkataan yang ramah, sopan dan jujur.

#### Proses

Bauran proses umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas, dan hal-hal rutin dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen. Dalam bauran pemasaran Islam proses ini lebih ditekankan kepada akad yang dilaksanakan pada saat transaksi antara penjual dan pembeli atau antara produsen dan konsumen. Adapun proses yang baik dalam islam yaitu prosedur yang memudahkan pelanggan, kebijakan perusahaan yang sesuai dengan syariat islam, dan arah aktivitas perusahaan yang baik.

Hasil dari wawancara dengan informan internal dapat disimpulkan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo sudah menerapkan Islamic process dalam menjalankan usahanya. Adapun islamic process yang diterapkan Hotel Syariah Solo yaitu prosedur yang sesuai dengan syariat islam, prosedur di hotel syariah solo sangat memudahkan pelanggan untuk dapat menggunakan jasa hotel syariah solo, selain itu kebijakan dan arah aktivitas di hotel syariah solo juga sudah sesuai dengan syariat islam yang mana bagi tamu berpasangan tidak boleh menggunakan jasa hotel syariah solo apabila tidak ada bukti buku nikah yang resmi, dan arah aktivitas di hotel juga sudah jelas yang dimana para karyawan diwajibkan untuk melaksanakan sholat berjamaah dan meninggalkan seluruh aktivitas.

Hasil tersebut juga telah dilakukan justifikasi pada informan external yang hasilnya menyatakan hotel syariah solo telah menerapkan Islamic proses, yang mana aktivitas di hotel syariah solo sangat baik dengan menghentikan seluruh kegiatan ketika masuk waktu sholat, dan prosedur untuk dapat menggunakan jasa hotel syariah solo juga sangat mudah cukup memperlihatkan ktp dan buku nikah bagi tamu berpasangan.

#### Bukti fisik

bukti fisik adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apa pun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu. Bentuk fisik dari pelayanan/service termasuk semua gambaran nyata dalam pelayanan seperti brosur, blangko/kop surat, kartu bisnis, format laporan, dan perlengkapan. Dalam bauran pemasaran islam bukti fisik dalam perhotelan harus memiliki fasilitas musholla atau masjid, tidak memiliki hiasan patung atau gambar makhluk yang bernyawa, dan memiliki area parkir yang luas.

Hasil dari wawancara dengan informan internal dapat disimpulkan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo sudah menerapkan Islamic physical evidence dalam menjalankan usahanya. Adapun Islamic physical evidence yang diterapkan yaitu hotel syariah solo sudah memiliki fasilitas musholla disetiap lantai yang dilengkapi dengan mukena dan juga sarung, didalam maupun diluar hotel juga tidak ada hiasan patung maupun makhluk yang bernyawa, hiasan hotel syariah solo berupa ornament dan juga kaligrafi, selain itu hotel syariah solo juga memiliki area parkir yang luas dengan keamanan 24 jam disertai cctv.

Hasil tersebut juga telah dilakukan justifikasi pada informan external yang hasilnya menyatakan hotel syariah solo telah menerapkan Islamic physical evidence, yang mana lingkungan hotel sangat hijau dan terjaga kebersihannya sesuai dengan nuansa islami, didalam maupun diluar hotel juga tidak ada hiasan yang berupa patung maupun gambar makhluk hidup, dan area parkir hotel syariah solo sangat luas.

#### **4. Simpulan dan Saran**

##### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Hotel Syariah Solo maka penulis mengambil kesimpulan bahwa :

1. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Lor Internasional Hotel Syariah Solo telah menerapkan nilai-nilai islam yang mengacu pada nilai Tauhid (nilai kesatuan dalam bekerja mencari ridho Allah dan tidak membeda-bedakan tamu hotel baik muslim maupun non muslim), Nilai Khilafah (nilai tanggung jawab kepada pelanggan dalam bidang keamanan, kenyamanan, dan kehalalan makanan), Nilai Ibadah (nilai untuk mengingatkan karyawan dan para tamu untuk sholat berjamaah, mengikuti kajian atau motivasi mingguan), Nilai Tazkiyah (nilai kejujuran yang ditanamkan kepada karyawan untuk selalu berkata jujur, bersikap adil kesemua tamu, dan keterbukaan pihak hotel dalam menerima saran baik dari tamu), dan Nilai Ihsan (nilai profesional dalam bekerja dengan maksimal, dan sikap tanggap dalam melayani tamu. Hasil tersebut telah dilakukan justifikasi terhadap informan eksternal dengan hasil yang sama.
2. Lor Internasional Hotel Syariah Solo telah memenuhi beberapa komponen Islamic Marketing Mix antara lain: produk (yang halal dan tayyib, tidak menggunakan nama Allah dalam pelabelan, dan berdampak baik untuk lingkungan), harga (sesuai harga pasaran, tidak mengandung unsur riba, dan terbuka/transparansi), tempat/lokasi (yang mudah dijangkau konsumen, dan dapat dipercaya keamanannya), promosi (tidak manipulative, tidak ada daya Tarik seksual, dan tidak ada daya Tarik seksual), people/orang (berpakaian rapi sesuai syariat islam, bertutur kata sopan dan ramah, berkata jujur tidak melebih-lebihkan, dan mengingatkan pelanggan pada waktu sholat), proses (prosedur yang memudahkan pelanggan, kebijakan hotel yang sesuai dengan syariat islam, dan arah aktivitas hotel yang baik), dan bukti fisik (memiliki fasilitas musholla atau masjid, tidak memiliki hiasan patung maupun gambar makhluk hidup, dan

memiliki area parkir yang luas). Sedangkan yang belum memenuhi syarat Islamic marketing mix di komponen harga dan promosi, yang mana hasil tersebut merupakan hasil justifikasi dari informan eksternal..

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut:

1. Lor Internasional Hotel Syariah dalam menjalankan bisnisnya telah berdasarkan nilai-nilai islam, namun masih pada Hilal-2 sehingga perlu peningkatan dalam memenuhi syarat menuju Hilal-1 agar syariah yang dijalankan dapat memenuhi syariat islam secara utuh, dan dapat meningkatkan pelayanan konsumen dari karyawan peserta magang sesuai standard yang ditentukan oleh hotel syariah solo.
2. Lor Internasional Hotel Syariah Solo dalam menjalankan bisnisnya belum memenuhi seluruh komponen Islamic marketing mix, yang terdiri dari harga yang kurang transparan bagi konsumen, dan promosi yang masih ada unsur menyesatkan tidak sesuai syariat islam, sehingga perlu ditingkatkan atau lebih diperhatikan lagi dalam membuat iklan dan menetapkan harga di Aplikasi.

- Aziz, Abdul. 2013. Etika Bisnis Perspektif Islam: (Implementasi Etika Islami untuk Dunia Usaha). Alfabeta. Bandung.
- Alom, Mahabub. Md. Shariful Haque, 2011. Marketing an Islamic Perspective. World Journal of Social Sciences.
- Birusman Nuryadin, Muhammad. 2007. Harga dalam Perspektif Islam. Jurnal Madzahib.
- Chabib Thoha, Muhammad. 1996. Kapita Selekta Pendidikan Islam. Pustaka pelajar. Yogyakarta.
- Fayasqi, Khoirul. 2016. Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Namira Syariah Pekalongan. Skripsi diterbitkan. Pekalongan: STAINPekalongan.
- Ghani, M. Djunaidi. Fauzan Al Manshur. 2012. Metode Penelitian Kualitatif Penerbit Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.
- Hariadi, Doni. 2012. Pengaruh Produk, Harga, Promosi, dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Projector Microvision. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.
- Harahap, Dendy Ansari. 2015. Analisis Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen di Pajak USU (PAJUS) Medan, Jurnal Keuangan dan Bisnis.
- Mujiatun, Siti. Asmuni. 2013. Bisnis syariah. Perdana publishing. Medan.
- Mujib, Abdul. Muhaimain. 1993. Pemikiran Pendidikan Islam. Trigenda Karya. Bandung.

### Daftar Pustaka