

**ANALISIS LAYANAN E-TICKETING DALAM
MENINGKATKAN PENDAPATAN HOTEL SYARIAH
GRAND JAMEE MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

CUT NURUL AZIZAH

NIM. 0501162088

Program Studi

EKONOMI ISLAM



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MEDAN

MEDAN

2021

**ANALISIS LAYANAN E-TICKETING DALAM
MENINGKATKAN PENDAPATAN HOTEL SYARIAH
GRAND JAMEE MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Syarat-syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Ekonomi Islam

Oleh:

CUT NURUL AZIZAH

NIM. 0501162088



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2021

SURAT PERNYATAAN

saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Cut Nurul Azizah
Nim : 0501162088
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 02 April 1998
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : JL. Asahan Km.17 Desa Bangun, Simalungun.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul: **“ANALISIS LAYANAN E-TICKETING DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN HOTEL SYARIAH GRAND JAMEE MEDAN”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 17 Februari 2021



Cut Nurul Azizah
NIM. 0501162088

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS LAYANAN E-TICKETING DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN HOTEL SYARIAH GRAND JAMEE MEDAN**

Oleh:

Cut Nurul Azizah

NIM. 0501162088

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Program Studi S1 Ekonomi Islam

Medan, 2021

Pembimbing I



Dr. Fauzi Arif Lubis, MA
NIDN. 2024128401

Pembimbing II



Nurbaiti, M. Kom
NIDN. 0108087908

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam



Imsar, M. Si
NIDN. 20030038701

ABSTRAK

Cut Nurul Azizah, 0501162088. Analisis Layanan E-Ticketing dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan. Dibawah bimbingan Pembimbing 1 Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA dan Pembimbing II Ibu Nurbaiti M.Kom.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan *e-ticketing* dalam meningkatkan pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan sebelum dan sesudah bekerja sama dengan pihak *e-ticketing*. Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak hotel dan tamu hotel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, analisis layanan *e-ticketing* yang diperoleh oleh Hotel Syariah Grand Jamee sesudah menggunakan *e-ticketing* sebesar 26 % jika dikalkulasikan dari tahun 2014 hingga 2019. Ini menunjukkan bahwa capaian target yang diharapkan pihak hotel masih sangat rendah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa ini diakibatkan karena pihak hotel yang masih enggan untuk bekerja sama dengan beberapa pihak *travel agent* dan pada tamu hotel itu sendiri terdapat beberapa kendala diantaranya kemudahan akses karena sebagian besar tamu hotel tersebut adalah tamu yang sudah dikategorikan dewasa akhir dimana mereka kurang mengerti pengoperasian dalam memesan kamar hotel melalui *online* dan kendala selanjutnya yang ditemukan oleh penulis adalah dari segi promosi yang dilakukan oleh pihak hotel masih sangat rendah. Jadi dapat disimpulkan bahwa kontribusi yang didapat oleh pihak hotel dari penggunaan *e-ticketing* masih sangat rendah.

Kata Kunci: *E-ticketing*, Pendapatan, Hotel

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

AllahmdulillahiRabbil'alamin, Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya berupa Kesehatan serta kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat bertangkai salam senantiasa penulis limpahkan kepada junjungan besar Nabi kita Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Ekonomi (SE) di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Adapun judul skripsi ini adalah Kontribusi E-Ticketing Dalam Meningkatkan pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari yang namanya hambatan, Keluh kesah penulis serta segala masalah yang penulis jadikan semangat untuk terus melanjutkan perjuangan demi melanjutkan kesuksesan yang Bahagia dimasa mendatang. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Teristimewa kedua orangtua penulis Bapak Amiruddin Usman dan Ibu Dra. Halimatussa'diah yang selalu memberikan banyak nasihat, dukungan, doa dan perhatiannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dan dalam menyelesaikan skripsi ini penulis juga banyak mendapatkan bantuan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harapan, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Muhammad, Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Sumatera Utara
3. Bapak Imsar, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Fauzi Arif, MA selaku pembimbing skripsi I dan ibu Nurbaity, M.Kom selaku pembimbing skripsi II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. M. Ridwan, MA selaku penasehat akademik yang turut membantu penulis dalam proses perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi.
6. Seluruh staf pengajar dan pegawai di lingkungan Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara atas segala didikan dan bantuannya selama masa perkuliahan
7. Ibu Khairina Tambunan, MEI yang juga turut membantu dalam perjuangan penulis, dimana sudah saya anggap seperti orang tua saya dan juga sebagai motivator untuk saya karena telah memberikan masukan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Abang saya tercinta Muhammad Fikri, S.Kom, adik saya Intan Zhorifah dan kakak ipar saya Nazla Fitri, SE serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi, nasihat dan dukungan dalam penulisan skripsi saya.
9. Bapak/Ibu pimpinan serta seluruh staff Hotel Syariah Grand Jamee Medan atas izin dan bantuannya berupa keterangan serta data-data yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsinya.

10. Sahabat saya Mila Ayu Sundari, Sp.d. Dewi Herlina, SE. Indah Puji Lestari, SE. Rauza Alfany, SE. Riza Nurul Aulia, SE. May Indah Jelita Putri, SE, Leni Lestari Simatupang, SE. yang selalu mendukung dalam setiap langkah saya.
11. Seluruh teman seperjuangan Ekonomi Islam C Angkatan 2016 yang selalu berjuang dalam proses perkuliahan dan seluruh pihak terkait dalam penyelesaian skripsi ini. Kritik dan saran sangat diperlukan untuk membangun dan lebih lebih menyempurnakan lagi skripsi ini, terakhir penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan. Aamiin Ya Rabbal'amin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 17 Februari 2021
Penulis



Cut Nurul Azizah
NIM. 0501162088

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	iv
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Masalah	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Batasan Istilah	4
BAB II KAJIAN TEORITIS	6
A. Landasan Teoritis	6
1. Pendapatan	6
a. Pengertian Pendapatan	6
b. Pendapatan berdasarkan prespektif islam	9
c. Jenis- Jenis Pendapatan	11
d. Faktor-Faktor Pendapatan	14
2. Teori Hukum Permintaan dan Teori Hukum Penawaran	15
a. Teori Hukum Permintaan	15
b. Teori Hukum Penawaran	17
3. Hotel	19
a. Pengertian Hotel	19
b. Klasifikasi Hotel	21
c. Produk Hotel	22
4. E-Ticketing	23
a. Pengertian E-Ticketing	23
b. Keuntungan Menggunakan E-Ticketing	26
c. Kelemahan Menggunakan E-Ticketing	27

d. Manfaat Menggunakan E-Ticketing	27
e. Langkah-Langkah Pemesanan Melalui E-Ticketing	29
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka pemikiran	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Pendekatan Penelitian	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
1. Lokasi Penelitian	39
2. Waktu Penelitian	39
C. Subjek Penelitian	40
D. Objek Penelitian	40
E. Jenis dan Sumber Penelitian	40
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Hotel Syariah Grand Jamee Medan	43
1. Sejarah Singkat Hotel Syariah Grand Jamee Medan	43
a. Visi dan Misi Hotel Syariah Grand Jamee Medan	44
b. Struktur Organisasi Hotel Syariah Grand Jamee Medan	44
B. Hasil Penelitian	47
1. Gambaran Informan	47
2. Hasil Kontribusi E- Ticketing dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan	47
3. Kendala dalam Penerapan Penggunaan E-Ticketing dalam meningkatkan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan .	50
C. Pembahasan	53
1. Kontribusi E-Ticketing dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan	55

2. Analisis Kemudahan Akses dan Promosi dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Perbandingan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Grand Jamee Medan	2
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Table 3.1 Renacana dan Waktu Penelitian	38
Table 4.1 Tabel Gamabaran Informan	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	43
Gambar 4.2 Bukti Pemesanan melalui E-Ticketing	57

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini Indonesia telah memasuki revolusi digital 4.0 yang ditandai dengan kemajuan teknologi dan informasi yang memberi banyak perubahan dan pengaruh dalam berbagai aspek kehidupan. Perubahan ini memicu berkembangnya sistem teknologi informasi dan komunikasi beralih menjadi *online*. Melalui perangkat komunikasi yang terhubung dengan internet, masyarakat dapat melakukan banyak hal dengan mudah, salah satunya dalam memesan tiket secara *online* atau *e-ticketing* tanpa harus keluar rumah.

Dalam menjaga keberlangsungan kehidupan perusahaan harus melakukan beberapa inovasi agar tidak kalah saing dengan perusahaan yang sama. Salah satu perusahaan yang menerapkan sistem pemesanan *e-ticketing* yang bergerak dalam bidang pariwisata adalah Hotel Syariah Grand Jamee yang merupakan hotel berbasis Syariah yang menyuguhkan interior dengan nuansa rumahan dengan harga yang terjangkau. Dalam menerapkan pemesanan *e-ticketing* Hotel Syariah Grand Jamee bekerja sama dengan traveloka, pegi-peggi, dan oyo untuk memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan mampu meningkatkan pendapatan dari kemudahan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Meningkatkan pendapatan hotel merupakan tujuan dari setiap perusahaan pariwisata salah satunya diperoleh dari pemesanan kamar hotel dengan kemudahan akses yang dilakukan oleh Hotel Syariah Grand Jamee. Pendapatan adalah balas jasa atas penggunaan faktor produksi yang dimiliki oleh sektor rumah tangga dan sektor perusahaan yang dapat berupa gaji/upah, sewa, bunga, serta keuntungan/profit. Salah satu indikator yang mempengaruhi pendapatan hotel adalah kemudahan layanan dalam memesan kamar hotel melalui *e-ticketing*.

Berikut lampiran perbandingan pendapatan sebelum menggunakan *e-ticketing* dan sesudah menggunakan *e-ticketing* dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Perbandingan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee

No	Tahun	Pendapatan sewa kamar			Persentase Capaian Target
		Langsung	<i>E-Ticketing</i>	Target <i>E-Ticketing</i>	
1	2010	509.258.679	-	-	-
2	2011	987.362.753	-	-	-
3	2012	1.290.371.691	-	-	-
4	2013	1.544.736.707	-	-	-
5	2014	1.754.371.414	25.754.369	300.000.000	9%
6	2015	2.092.639.298	60.357.916	350.000.000	17%
7	2016	2.415.211.576	101.376.824	400.000.000	25%
8	2017	2.651.798.290	150.246.782	450.000.000	33%
9	2018	2.828.513.994	171.758.350	500.000.000	34%
10	2019	3.225.271.430	197.581.718	550.000.000	36%
Rata-rata Capaian Target					26%

sumber: Hotel Syariah Grand Jamee Medan

Berdasarkan tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa pendapatan *e- ticketing* Hotel Syariah Grand Jamee belum optimal, dimana diperoleh dari rata-rata persentase cukup baik sebesar 26%. Hal ini dapat diketahui dari segi akses pemesanan *e- ticketing* yang belum maksimal pada Hotel Syariah Grand Jamee. Indikator lain yang mempengaruhi yaitu dari segi promosi hotel, masih ada masyarakat yang belum mengetahui keberadaan tersebut yang turut mempengaruhi pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee.

Dalam upaya meningkatkan Pendapatan Hotel, kemudahan akses dalam memesan kamar Hotel perlu dilakukan perbaikan. Konsep kemudahan memberikan pengertian bahwa apabila suatu teknologi mudah digunakan, maka penggunaan cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat Davis tentang kemudahan dalam akses adalah kepercayaan seseorang dalam

menggunakan suatu sistem akan terbebas dari usaha. Intensitas penggunaan dan interaksi antar user dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan. Suatu sistem *online* yang lebih sering digunakan dapat menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan.¹Dapat diketahui bahwa kemudahan akses dalam pemesanan kamar hotel sebagai salah satu pelayanan yang diberikan pihak hotel.

Selain kemudahan akses, dalam mempromosikan produk atau jasa juga merupakan faktor yang diindikasikan mempengaruhi pendapatan, dimana dalam melakukan segi promosi pihak hotel kurang maksimal dalam mempromosikan melalui sosial media. Tujuan utama dari promosi yang dilakukan oleh perusahaan secara mendasar adalah memberikan informasi untuk menarik perhatian dan selanjutnya memberi pengaruh pada meningkatnya penjualan.

Berdasarkan latar belakang di atas menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kenyataan dengan harapan serta dukungan teori mengenai analisis layanan *e-ticketing* dalam meningkatkan pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee di Medan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *e-ticketing* dalam meningkatkan pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan?
2. Bagaimana kemudahan akses dan promosi dalam meningkatkan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee di Medan.

¹Venkatesh, V dan F.D. Davis. "A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model = Four Longitudinal Fields Studies " Management Science Vol. 46, No. 2, Februari, 2000 h.186-204.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana *E-eticketing* dalam meningkatkan pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee di Medan
2. Untuk mengetahui kemudahan akses dan promosi dalam meningkatkan pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee di Medan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam hal layanan *e-ticketing* dalam meningkatkan pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee di Medan dan sekaligus sebagai tugas akhir dalam perkuliahan di UIN fakultas FEBI

2. Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai layanan *e-ticketing* dalam meningkatkan pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan juga dapat sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya

3. Bagi Akademik

Sebagai bahan untuk menambah informasi dan sebagai referensi dalam menyusun karya ilmiah selanjutnya untuk Fakultas FEBI.

E. Batasan Istilah

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dari judul tersebut, ada beberapa istilah yang perlu penulis uraikan.

1. *E-Ticketing*

E-Ticketing adalah sistem tiket yang dijelaskan di bagian anonim layanan yang ditawarkan bersifat anonim yang dapat dibatalkan²

2. Pendapatan

Pendapatan adalah semua penerimaan baik, baik tunai ataupun bukan tunai yang merupakan hasil penjualan barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu (*income, revenue*).³

3. Hotel

Hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan dan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi, maupun keamanan selama tamu mempergunakan dan menikmati fasilitas hotel.⁴

²Joaquin Garcia-Alfaro,dkk. ''*Data Privacy Management And Autonomous Spontaneous Security*''(London New York.Verlag Berlin Heidelberg,2011) h.88.

³Ahmad Ifham Solihin, ''*Buku pintar ekonomi syariah*''(Jakarta: Kompas Gramedia Building,2010), h.621.

⁴Muhammad Rezeky, ''*Analisis Penerapan Konsep Bisnis Syariah Pada Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Grand Darussalam Syariah)*'' (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2017.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Landasan Teoritis

1. Pendapatan

a. Pengertian Pendapatan

Pendapatan merupakan tujuan utama dari pendirian suatu perusahaan. Sebagai suatu organisasi yang berorientasi *profit* maka pendapatan mempunyai peranan yang sangat besar. Pendapatan merupakan faktor penting dalam operasi suatu perusahaan, karena pendapatan akan mempengaruhi tingkat laba yang diharapkan akan menjamin kelangsungan hidup perusahaan.

Menurut Kartikahadi, dkk, penghasilan adalah kenaikan manfaat ekonomi selama satu periode akuntansi dalam bentuk pemasukan atau penambahan aset atau penurunan kewajiban yang mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal.

Pada konsep ekonomi, menurut Adam Smith penghasilan adalah jumlah yang dapat dikonsumsi tanpa harus mengakibatkan penurunan modal, termasuk modal tetap (*fixed capital*) dan modal berputar (*circulating capital*). Hicks mengatakan bahwa penghasilan adalah jumlah yang dikonsumsi oleh seseorang selama jangka waktu tertentu. Sementara itu, Henry C Simon yang memandang dari sudut penghasilan perorangan, mendefinisikan penghasilan sebagai jumlah dari nilai pasar barang dan jasa yang dikonsumsi dan perubahan nilai kekayaan yang ada pada awal dan akhir satu periode.¹

¹Mawardati, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Usahatani Pinang Kecamatan Sawan Kabupaten Aceh Utara." (Jurnal Staf Pengajar Fakultas Pertanian Universitas Malikussaleh), (Lhokseumawe, 2015) h.33.

Dalam kamus manajemen, pendapatan adalah uang yang diterima oleh perorangan, perusahaan, dan organisasi lain dalam bentuk upah, gaji, sewa, bunga, komisi, ongkos, dan laba.² Sedangkan dalam arti ekonomi pendapatan berarti balas jasa atas penggunaan faktor-faktor produksi yang dimiliki oleh sektor rumah tangga dan sektor perusahaan yang dapat berupa gaji/upah, sewa, bunga, serta keuntungan/profit. Pendapatan akan mempengaruhi banyaknya barang yang dikonsumsi, bahwa sering kali dijumpai dengan bertambahnya pendapatan, maka barang yang dikonsumsi bukan saja bertambah, tetapi juga kualitas barang tersebut akan ikut menjadi perhatian.³

Pendapatan menurut para ahli diantaranya ialah Theodurus M, Tuanakotta, Pendapatan adalah hasil dari suatu perusahaan. Pendapatan merupakan darah kehidupan dari perusahaan. Pada dasarnya pendapatan merupakan kenaikan laba, seperti laba pendapatan ialah sebuah proses arus penciptaan barang dan jasa oleh perusahaan selama kurun waktu tertentu. Pada umumnya pendapatan dapat diartikan dalam satuan uang. Pendapatan merupakan hasil yang didapat dari akibat adanya penjualan barang atau jasa.

Menurut Kusnadi, Pendapatan merupakan penambahan aktiva yang dapat mengakibatkan bertambahnya modal namun bukan dikarenakan penambahan modal dari pemilik atau bukan hutang namun melainkan melalui penjualan barang dan jasa terhadap pihak lain, sebab pendapatan tersebut bisa dikatakan sebagai kontra prestasi yang didapatkan atas jasa-jasa yang sudah diberikan kepada pihak lain.

Sedangkan menurut Ikatan Akuntansi Indonesia, Pendapatan merupakan arus masuk bruto dari suatu manfaat ekonomi yang muncul dari aktivitas normal perusahaan dalam waktu satu periode jika arus masuk mengakibatkan kenaikan ekuitas, yang tidak berasal dari kontribusi penanaman modal.

²BN. Marbun, "*Kamus Manajemen*"(Jakarta:Pustaka Sinar Harapan, 2003), h. 230.

³Soekanti, "*Faktor-faktor produksi*"(Jakarta:Salemba 3mpat,2002), h.135.

Pada awal tahun 2020, sebuah virus yang berbahaya asal Wuhan, China masuk ke Indonesia yaitu Corona Virus atau COVID-19 yang penyebarannya sangat pesat dan menyebabkan kematian yang sangat besar. Pada awal tahun 2020 pemerintah mengeluarkan peraturan bahwa setiap kegiatan yang berada diluar rumah harus dihentikan beberapa bulan kedepan yang menyebabkan seluruh dunia mengalami pandemi ditahun 2020 akibat covid 19 tersebut. Ini mengakibatkan Hampir semua omzet usaha kecil dan menengah terdampak virus corona termasuk dalam bidang pariwisata. Pengusaha dan pebisnis harus bisa mencari peluang baru untuk bertahan di tengah krisis. Bagi pengusaha pemula yang perlu dipastikan dalam bisnis, ketersediaan uang tunai. Uang ini digunakan untuk modal dan kemudian mengubah cara jual dan pemasaran untuk mendapatkan pelanggan baru. Strategi baru tersebut menjadi dasar pembeda pengusaha bisnis dari kompetitor lainnya. Modal yang telah dikumpulkan saat ini diprioritaskan untuk putaran pada tahap pertumbuhan bisnis. Bukan untuk berbelanja yang tidak penting, tetapi lebih penting untuk mengurangi pengeluaran di tengah krisis pandemi ini. Pasar jual beli online, pembayaran digital dan layanan kesehatan elektronik, dari kelas pelatihan online hingga konsultasi dengan dokter melalui internet sekaligus pemesanan tiket melalui *online*. Layanan di pasar *offline* masih terjadi penurunan yang sangat signifikan. Beberapa mini market, supermarket, dan mal tetap beroperasi dengan ketentuan khusus. Instrumen pembayaran yang digunakan di pasar *offline* adalah uang tunai, tetapi banyak juga yang menerima non-tunai menggunakan kartu kredit atau kartu debit.⁴

Maka dari itu pendapatan bagi bidang pariwisata utama perhotelan sangat menentukan berkembang tidaknya suatu hotel tersebut untuk kedepannya dan pendapatan akan meningkat dengan pihak hotel yang berinovasi menggunakan elektronik tiket.

⁴Muhammad Irwan padli Nasution (ed.), "Face Recognition Login Authentication for Digital Payment Soution at COVID-19 Pandemic" (Medan: Konferensi International tentang Teknik Komputer dan Informatika, 2020) h. 48.

b. Pendapatan berdasarkan prespektif islam

Pendapatan atau upah dapat didefinisikan dengan sejumlah uang yang dibayar oleh orang yang memberi pekerjaan kepada pekerja atas jasanya sesuai perjanjian. Islam menawarkan suatu penyelesaian yang sangat baik atas masalah upah dan menyelamatkan kepentingan kedua belah pihak, kelas pekerja dan para majikan tanpa melanggar hak-hak yang sah dari majikan seperti dijelaskan dalam Q.S alBaqarah ayat 279.

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلُمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ۚ ٢٧٩

Artinya: Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.⁵

Distribusi pendapatan merupakan suatu proses pembagian (sebagian hasil penjualan produk) kepada faktor-faktor produksi yang ikut dalam menentukan pendapatan. Prinsip utama dalam konsep distribusi menurut pandangan Islam adalah peningkatan dan pembagian bagi hasil kekayaan agar sirkulasi kekayaan dapat ditingkatkan, sehingga kekayaan yang ada dapat melimpah dengan merata dan tidak hanya beredar diantara golongan tertentu saja.

Dalam ekonomi Islam ditegakan suatu sistem yang adil dan merata dalam mendistribusikan pendapatan. Sistem ini tidak memberikan kebebasan dan hak atas milik pribadi secara individual dalam bidang produksi, tidak pula mengikat mereka dengan satu sistem pemerataan ekonomi yang seolah-olah tidak boleh memiliki kekayaan secara bebas. Islam tidak mengatur distribusi harta kekayaan termasuk

⁵Mahmud Junus, TARJAMAH AL QUR'AN AL KARIM, (Bandung, PT. Alma' Arif, 1983) h,

kepada semua masyarakat dan tidak menjadi komoditas diantara golongan orang kaya saja. Selain itu untuk mencapai pemerataan pendapatan kepada masyarakat secara obyektif, Islam menekankan perlunya membagi kekayaan kepada masyarakat melalui kewajiban membayar zakat, mengeluarkan infaq, serta adanya hukum waris dan wasiat serta hibah. Usaha yang dilakukan manusia itu baik dalam bentuk fisik maupun mental dalam rangka menghasilkan produk dalam bentuk barang maupun jasa. Hasil produk ini nilainya ditukar dengan kemampuan menambah manfaat atas barang atau jasa yang sudah ada. Seseorang yang bekerja harus mendapatkan pendapatan yang adil sesuai dengan kondisi yang wajar dalam masyarakat. Seorang pekerja tidak boleh diperas tenaganya sementara pendapatan yang diterima tidak memadai. Demikian pula seorang pekerja tidak boleh dibebani pekerjaan yang terlalu berat di luar kemampuannya.⁶

Mengingat nilai-nilai Islam merupakan faktor intern dalam rumah tangga seorang muslim, maka haruslah dipahami bahwa seluruh proses aktifitas ekonomi di dalamnya, harus dilandasi legalitas halal haram, mulai dari: produktivitas (kerja), hak kepemilikan, konsumsi (pembelanjaan), transaksi, dan investasi. Aktifitas yang terkait dengan aspek hukum tersebut kemudian menjadi landasan bagaimana seorang muslim melaksanakan proses distribusi pendapatannya. Islam tidak bisa mentolerir distribusi pendapatan yang sumbernya diambil dari yang haram. Karena cara distribusi pendapatan dalam keluarga muslim juga akan bernuansa hukum (wajib-sunnah). Distribusi pendapatan dalam konteks rumah tangga akan sangat terkait dengan istilah shadaqah. Pengertian shadaqah disini bukan berarti sedekah dalam konteks pengertian bahasa Indonesia. Karena shadaqah konteks terminologi Alquran dapat dipahami dalam dua aspek, yaitu:

- 1) *shadaqah wajibah* yang berarti bentuk-bentuk pengeluaran rumah tangga yang berkaitan dengan distribusi pendapatan berbasis kewajiban. Untuk

⁶Imsar, "Analisis Produksi dan Pendapatan Usahatani Kopi Gayo (Arabika) Kabupaten Bener Meriah. (Studi Kasus: Desa Pantan Tengah Kecamatan Permata)", Laporan Penelitian 2018 h,27

kategori ini bisa berarti kewajiban personal seseorang sebagai muslim, seperti warisan dan bisa juga berarti kewajiban seorang muslim dengan muslim lainnya, seperti *jiwar* (bantuan yang diberikan berkaitan dengan urusan bertetangga) dan *masaadah* (memberikan bantuan kepada orang lain yang mengalami musibah).

- 2) *shadaqahnafilah* (sunnah) yang berarti bentuk-bentuk pengeluaran rumah tangga yang berkaitan dengan distribusi pendapatan berbasis amal kariatif, seperti sedekah. Dari uraian diatas, dapat disimpulkan yang menjadi penekanan dalam konsep distribusi pendapatan adalah banyak hak Allah dan Rasul-Nya serta orang atau muslim lain dari setiap pendapatan seorang muslim. Hal ini juga diarahkan sebagai bentuk dari *takaful ijtima'i* (jaminan sosial) seorang muslim dengan keluarga dan dengan orang lain, sehingga menjamin terjadinya minimalisasi ketidaksetaraan pendapatan (*unequality income*) dan keadilan sosial (*social justice*).

c. Jenis- Jenis Pendapatan

Jenis-jenis pendapatan dibagi menjadi 2 diantaranya

1. Pendapatan Operasi

Pendapatan operasi dapat diperoleh dari dua sumber yaitu:

a) Penjualan Kotor

Penjualan kotor merupakan penjualan sebagaimana yang telah tercantum pada faktur atau jumlah awal pembebanan sebelum dikurangi penjualan return serta potongan penjualan.

b) Penjualan Bersih

Penjualan bersih merupakan penjualan yang didapat dari penjualan kotor serta dikurangi return penjualan dan ditambah potongan penjualan lainnya.

2. Pendapatan non operasi

a) Pendapatan Sewa

Pendapatan sewa merupakan sebuah pendapatan yang didapatkan perusahaan sebab sudah menyewakan aktovanya untuk perusahaan lain.

b) Pendapatan Bunga

Pendapatan bunga merupakan suatu pendapatan yang didapat atau diterima sebab telah meminjamkan uangnya kepada pihak lainnya.

c) Sumber Pendapatan

Pendapatan dapat dikaitkan dengan uang tapi uang belum tentu dicerminkan dengan pendapatan, sebab sumber utama pendapatan didapat dari adanya kegiatan transaksi atau penjualan produk dan jasa, dari kegiatan tersebut pendapatan diperoleh bisa untung atau rugi dengan penjualan ativa selain produk utama perusahaan.

Pendapatan suatu perusahaan diperoleh dari kegiatan utama juga memperoleh pendapatan yang berasal dari kegiatan utama juga bisa diperoleh dari kegiatan transaksi lainnya. sumber pendapatan dapat diperoleh dari 2 sumber yaitu:

1. *Operating Revenue*

Operating Revenue adalah sumber pendapatan yang diterima perusahaan yang tidak mempunyai hubungan secara langsung dengan usaha (operasi) pokok perusahaan tersebut.

2. *Non Operating Revenue*

Non Operating Revenue adalah pendapatan yang jumlahnya relatif kecil dari pada pendapatan yang berasal dari aktivitas utama perusahaan.

Perusahaan umumnya akan mengharapkan terjadinya laba yaitu jumlah rupiah pendapatan lebih besar dari jumlah biaya yang dibebankan. Laba atau rugi yang terjadi baru dibandingkan dengan pendapatan maka tampaklah jumlah rupiah laba

atau pendapatan neto. Dalam kasus perhotelan sumber pendapatan dapat diperoleh dari hasil dari penyewaan kamar. Semakin banyak kegiatan hotel dalam penyewaan kamar maka semakin banyak pula pendapatan yang diperoleh hotel tersebut. Pendapatan yang didapat dari adanya *e-ticketing* itu dapat digolongkan kepada sumber pendapatan *non operating revenue* sebab pendapatan yang dihasilkan dari adanya *e-ticketing* tersebut relatif rendah dibandingkan pendapatan yang dihasilkan dari aktivitas utama hotel yang menyewakan kamar secara langsung atau manual.

Pendapatan harus diukur dengan nilai wajar imbalan yang diterima atau yang dapat diterima. Jumlah pendapatan yang diterima dari transaksi biasanya ditentukan oleh persetujuan antara perusahaan dengan pembeli atau pemakai aktiva tersebut. Penentuan harga yang dilakukan pihak hotel dalam penyewaan kamar ditentukan dari ukuran kamar, fasilitas kamar yang disediakan pihak hotel. Jumlah tersebut sudah diukur dengan nilai wajar imbalan yang diterima atau yang dapat diterima perusahaan dikurangi jumlah diskon, umumnya berbentuk kas. Bila barang atau jasa dipertukarkan untuk barang atau jasa dengan sifat nilai yang sama maka pertukaran tidak dianggap sebagai transaksi yang mengakibatkan pendapatan. Dan bila barang dijual atau jasa diberikan untuk dipertukarkan dengan barang dan jasa yang tidak serupa maka pertukaran tersebut dapat dikatakan sebagai transaksi yang mengakibatkan pendapatan.

Pendapatan itu diperoleh suatu perusahaan dengan adanya pengakuan yang pada umumnya berdasarkan adanya konsep objektivitas yaitu jumlah rupiah tersebut dapat diukur secara cukup pasti dan ada keterlibatan pihak yang independen dalam pengukurannya. Empat kriteria mendasar yang harus dipenuhi sebelum suatu item dapat diakui adalah:

1. Definisi item dalam pertanyaan harus memenuhi definisi salah satu dari tujuh unsur laporan keuangan yaitu aktiva, kewajiban, ekuitas, pendapatan, beban, keuntungan, dan kerugian.
2. item tersebut harus memiliki atribut relevan yang dapat diukur secara andal.

3. Relevansi Informasi mengenai item tersebut mampu membuat suatu perbedaan dalam pengambilan suatu keputusan
4. Reliabilitas Informasi mengenai item tersebut dapat digambarkan secara wajar, dapat diuji, dan netral.⁷

d. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pendapatan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi volume pendapatan dalam perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Penjualan barang
2. Pemberian jasa
3. Penggunaan aset entitas oleh entitas lain yang menghasilkan bunga
4. Royalti
5. Dividen

Sedangkan menurut Boediono pendapatan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain dipengaruhi:

- 1) Jumlah faktor-faktor produksi yang dimiliki yang bersumber pada, hasil-hasil tabungan tahun ini dan warisan atau pemberian.
- 2) Harga per unit dari masing-masing faktor produksi, harga ini ditentukan oleh penawaran dan permintaan di pasar faktor produksi.
- 3) Hasil kegiatan anggota keluarga sebagai pekerjaan sampingan.

Pada hakikatnya pendapatan yang diterima oleh seseorang maupun badan usaha tentunya dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti tingkat pendidikan dan pengalaman seorang, semakin tinggi tingkat pendidikan dan pengalaman maka makin tinggi pula tingkat pendapatannya, kemudian juga tingkat pendapatan sangat dipengaruhi oleh

⁷Aris Kurniawan, *“Pengertian Pendapatan-Konsep, Jenis, Sumber, Karakteristik, Pengukuran, Kriteria, Para Ahli*, <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pendapatan/>. Diunduh pada tanggal 13 Maret 2020, Jam 23.27.

modal kerja, jam kerja, akses kredit, jumlah tenaga kerja, tanggungan keluarga, jenis barang dagangan (produk) dan faktor lainnya

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia, pendapatan dapat timbul dari transaksi dan kejadian berikut ini:

1. Penjualan barang
2. Penjualan jasa, dan
3. Penggunaan aset entitas oleh pihak lain yang menghasilkan bunga royalti dan dividen.

Dapat disimpulkan bahwa pendapatan dari kegiatan normal perusahaan biasanya diperoleh dari hasil penjualan barang ataupun jasa yang berhubungan dengan kegiatan utama perusahaan. Pendapatan yang bukan berasal dari kegiatan normal perusahaan adalah hasil diluar kegiatan utama perusahaan yang sering disebut hasil non operasi. Pendapatan non operasi biasanya dimasukkan ke dalam pendapatan lain lain, misalnya pendapatan bunga dan deviden.

2. Teori Hukum Permintaan dan Teori Hukum Penawaran

a. Teori Hukum Permintaan

Permintaan adalah jumlah barang atau jasa yang dibeli dalam berbagai situasi dan tingkat harga. Permintaan dapat juga diartikan sebagai kesanggupan dan kemampuan pembeli untuk membeli barang pada berbagai tingkat harga dan tingkat waktu tertentu. Permintaan, dapat diartikan sebagai jumlah barang yang diminta pada berbagai tingkat harga. Permintaan suatu produk juga dapat diartikan sebagai jumlah keseluruhan suatu produk tersebut yang akan dibeli oleh kelompok masyarakat atau dalam lingkungan pemasaran. Sedangkan konsep permintaan menurut Masykur Wiranto adalah sebuah data yang terhubung dengan kurva dan menghubungkan berbagai jumlah barang yang akan dibeli setiap waktu yang ditentukan pada harga-harga alternative.

Menurut Tri Kunawangsih dan Antyo, permintaan adalah berbagai jumlah barang yang diminta oleh konsumen pada berbagai tingkat harga pada periode tertentu. Teori permintaan menjelaskan hubungan antara jumlah barang yang diminta dengan harga dan patuh pada hukum permintaan.⁸ Hukum permintaan pada hakikatnya merupakan suatu hipotesis yang menyatakan: *makin rendahnya harga suatu barang maka makin banyaknya permintaan terhadap barang tersebut. Sebaliknya makin tinggi harga suatu barang maka makin rendahnya permintaan terhadap suatu barang tersebut.*⁹

Konsep permintaan merupakan hubungan antara jumlah barang yang diminta dengan harga berbagai tingkat harga. Hukum permintaan menerangkan bahwa dalam keadaan hal lain tetap apabila harga naik, maka permintaan terhadap suatu barang akan berkurang, dan sebaliknya apabila harga turun, maka permintaan terhadap suatu barang akan meningkat.

Ibnu Taimiyyah berkata bahwa permintaan suatu barang adalah hasrat terhadap sesuatu, yang digambarkan dengan istilah *raghbah fil al- syai* yang diartikan sebagai jumlah barang diminta. Secara garis besar, permintaan dalam ekonomi islam memiliki prinsip yang berbeda dengan permintaan dalam ekonomi konvensional sebab dalam ekonomi islam prinsip permintaan dalam keinginannya. Islam mengharuskan orang untuk mengkonsumsi barang yang halal lagi tayyib. Dalam islam juga orang memiliki uang banyak tidak serta merta diperbolehkan untuk membelanjakan uangnya untuk membeli apapun yang dia inginkan namun islam memiliki batasan yang harus diperhatikan seperti bahwa seorang muslim dalam membelanjakan uangnya tidak boleh berlebihan dan harus lebih mengutamakan kebaikan. Islam menganjurkan agar tidak membelanjakan hartanya dengan tujuan kemegahan, kemewahan, dan kemubaziran sehingga islam memerintahkan bagi

⁸Tri Kunawangsih pracooyo dan Antyo Pracooyo. *Aspek Dasar Ekonomi Mikro*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2006). h.29.

⁹Imsar, *Ekonomi Mikro Islam II: Permintaan, Penawaran Dan Keseimbangan Pasar (buku diktat, tidak diterbitkan)* h..17.

muslim yang hartanya sudah mencapai nisab wajib untuk menyisihkan hartanya untuk membayar zakat, ifnak dan shadaqah.¹⁰

b. Teori Hukum Penawaran

Penawaran adalah jumlah barang atau jasa yang tersedia untuk dijual pada berbagai tingkat harga dan situasi. Penawaran dapat diartikan berbagai tingkat harga dan situasi. Penawaran dapat juga diartikan sebagai kemampuan produsen dalam menyediakan permintaan masyarakat dengan berbagai tingkat harga tertentu. Keinginan para penjual dalam menawarkan barang ada berbagai tingkat harga ditentukan oleh beberapa faktor penting, yaitu:

- 1) Harga barang itu sendiri
- 2) Harga-harga barang yang lain
- 3) Biaya produksi
- 4) Tujuan perusahaan
- 5) Tingkat produksi yang digunakan

Penawaran ini juga fungsinya mengikuti hukum penawaran yaitu jika penawaran terhadap suatu barang meningkat, maka harga yang ditawarkan akan semakin tinggi dan sebaliknya. Fungsi penawaran ini biasa digunakan oleh para produsen untuk mengira banyak barang atau produk yang akan diproduksi. Harga yang tinggi memberi keuntungan yang lebih kepada penjual jadi penjual akan menawarkan lebih banyak barang harga yang tinggi juga menyebabkan penjual berpendapat barang tersebut sangat diminta oleh konsumen tetapi penawarnya kurang dipasaran kemudian hukum penawaran pula memiliki hubungan penjual akan menambahkan penawaran untuk memenuhi permintaan.

Dalam pandangan Islam, secara umum tidak banyak yang membedakan anatara teori penawaran konvensional dengan teori penawaran dalam islam hanya saja ada beberapa aspek yang membedakannya diantaranya:

¹⁰Umar Faruq, "Teori Permintaan Dalam Pandangan Ekonomi Islam dan Konvensional" Artikel, Pascasarjana UIN "Sunan Gunung Djati" (Bandung, 9 desember 2010).

- 1) Bahwa islam memandang manusia secara umum, apakah sebagai konsumen atau produsen, sebagai suatu objek yang terkait dengan nilai-nilai pokok yang didorong oleh islam dalam kehidupan perekonomian adalah kesederhanaan, tidak silau dengan gemerlapnya kenikmatan duniawi dan ekonomis.
- 2) Norma-norma islam yang selalu menemani kehidupan manusia yang halal dan haram. Produk-produk dan transaksi pertukaran barang dan jasa tunduk kepada norma tersebut.¹¹

Menurut Tri kunawangsih dan Antyo, penawaran adalah persamaan yang menunjukkan hubungan antara juah barang yang ditawarkan dengan faktor- faktor yang mempengaruhinya.¹²

Hukum penawaran pada dasarnya mengatakan bahwa: *makin tinggi harga suatu barang, semakin banyaknya jumlah barang yang ditawarkan oleh para penjual. Sebaliknya, makin rendah harga suatu barang maka semakin sedikit jumlah barang tersbut ditawarkan.*¹³

3. Hotel

a. Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikolala oleh pemiliknya, dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayana yang diterimanya tanpa adanya perjanjian khusus.¹⁴ Dalam mengacu pengertian diatas maka pemertintah mengeluarkan peraturan (SK. Menhub, RI. No. PM 10 / PW.391 / phb-77), “Hotel adalah bentuk akomodasi yang

¹¹Yulia Zufli, “Teori Penawaran Islam” Pasca Sarjana UIN Sunan Gunung Djati Bandung. *Jurnal Ilmu Akuntansi dan bisnis Syariah*. Vol I/No 02/ Juli 2019. hal.278.

¹²Tri Kunawangsih pracojo dan Antyo Pracojo. *Aspek Dasar Ekonomi Mikro*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2006). H.49.

¹³Ibid, hal 29.

¹⁴Susanto, “*Hotel Properties Act dalam Manajemen Penyelenggaraan Hotel*”, (Jakarta:Salemba Empat, 2005),h,5.

dikelola secara komersial, di sediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan serta makanan dan minuman”. Surat Keputusan Menparpostel (Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi) No KM 37/PW.304/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel. BabI, Pasal 1, Ayat (b) dalam SK (Surat Keputusan) tersebut menyatakan bahwa, “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta lainnya yang dikelola secara komersial”.¹⁵

Hotel terbagi dua prinsip baik itu secara konvensional maupun secara syariah. Hotel yang berbasis syariah berbeda dengan hotel yang berbasis konvensional. Hotel Syariah merupakan hotel yang memegang teguh prinsip syariah berdasarkan Al Quran dan Hadis dalam menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman yang berlabel halal, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Seluruh komponen kriteria persyaratan teknis operasional hotel syariah, dari mulai hal kecil seperti informasi apa yang harus tersedia, perlengkapan yang harus memadai seperti fasilitas untuk solat, makanan dan minuman yang sudah dipastikan berdasarkan syariah.

Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut:

1. Kamar Tidur atau Kamar Tamu
2. Makanan dan Minuman
3. Pelayanan – Pelayanan penunjang lain seperti: Tempat rekreasi, Fasilitas olahraga, fasilitas laundry dan sebagainya.

Suatu hotel berusaha memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik dalam

¹⁵Bambang Sujatno, “Hotel Coursety”, (Yogyakarta:Andi Yogyakarta, 2008), h.27.

produk dan jasa yang disediakan agar dapat menjadi pilihan orang-orang untuk menginap. Secara umum hotel syariah memiliki beberapa kriteria yaitu:

- 1) Fasilitas, pengadaan, penyediaan, dan penggunaan tidak bertentangan dengan syariah
- 2) Tamu yang *Check In*, adanya *receptionis policy* seleksi tamu bagi lawan jenis, ini diterangkan dalam Qs Alisira' ayat 32:

وَلَا تَقْرَبُوا الزَّوْجَىٰ إِنَّهُ كَانَ فُجُورًا وَسَاءَ سَبِيلًا ٣٢

Artinya: *"Dan janganlah kamu mendekati zina; sesungguhnya zina itu adalah suatu perbuatan yang keji. Dan suatu jalan yang buruk"*.¹⁶

- 3) Makanan dan minuman yang berlabel halal dan baik, ini dijelaskan dalam Qs Albaqarah 168:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ١٦٨

Artinya: *"Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu."*¹⁷

- 4) Interior dan dekorasi, sesuai dengan nilai-nilai keindahan dalam islam
- 5) Pemasaran terbuka untuk semua kalangan, Qs. Annisa 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ٢٩

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang*

¹⁶Mahmud Junus, TARJAMAH AL QUR'AN AL KARIM, (Bandung, PT. Alma'Arif, 1983) h,

¹⁷*Ibid*, h,

Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”¹⁸

- 6) Operasional, kebijakan, peraturan, keuangan pengelolaan SDM sesuai dengan syariah.
- 7) Struktur, adanya dewan pengurus syariah yang independen
- 8) Pelayanan, ramah, bersahabat, cepat, dan tepat.

b. Klasifikasi Hotel

Untuk memberikan informasi mengenai hotel kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standart dan fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis dan tipe hotel, maka hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut:¹⁹

1. Berdasarkan tujuan pemakaian hotel:
 - a) *Business Hotel*, yaitu hotel yang banyak digunakan oleh usahawan.
 - b) *Recreational Hotel*, yaitu hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang santai dan berekreasi.
2. Berdasarkan Lokasinya:
 - a) *City Hotel*, adalah hotel yang terletak didalam kota, dimana sebagian besar tamunya yang menginap melakukan kegiatan bisnis.
 - b) *Resort Hotel*, adalah hotel yang terletak dikawasan wisata, dimana sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan usaha.
3. Berdasarkan Jumlah Bintangnya:

Tingkatan hotel didasarkan pada jumlah bintang yang disandang dan jumlah kamar serta persyaratan lainnya.
4. Berdasarkan Faktor lamanya tamu menginap dibagi tiga, yaitu:
 - a) *Transit Hotel*, adalah tamu yang menginap dalam waktu rata-rata satu

¹⁸*Ibid*, h,

¹⁹Sugiarto, E. *Hotel Front Office Administrasion, Administrasi Kantor Depan Hotel*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2000) h. 85-91.

malam

- b) *Semi Residential Hotel*, adalah tamu yang menginao lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginao tetap pendek kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan
 - c) *Residential Hotel*, adalah tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.
5. Berdasarkan Jenis Tamu:
- a) *Family Hotel*, adalah tamu yang menginap bersama keluarganya.
 - b) *Business Hotel*, adalah tamu yang menginap para usahawan
 - c) *Tourist Hotel*, adalah tamu yang kebanyakan menginap adalah para wisatawan baik domestik maupun luar negeri.
 - d) *Cure Hotel*, adalah tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan penyakit.

c. Produk Hotel

Produk yang dihasilkan oleh hotel dapat dibedakan menjadi komponen produk nyata adalah sebagai berikut:

1. Lokasi

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

2. Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas ataupun segala kegitaannya. sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi. Fasilitas berupa kamar, restoran, masjid atau mushalla, makanan dan minuman berlabel halal serta fasilitas olahraga, fasilitas hiburan, dan sebagainya.

3. Komponen produk tidak nyata/ abstrak.

Faktor-Faktor produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan citra suatu produk yang dihasilkan oleh hotel. Faktor-faktor tidak nyata lainnya adalah hal-hal yang dapat memberikan rasa kehangatan kepada tamu sebagai manusia dan kesediaan untuk menyenangkan hati orang lain. Hal ini merupakan sesuatu produk yang hanya bisa dirasakan dan dijadikan sebagai pengalaman.

4. *E-Ticketing*

a. Pengertian *E-Ticketing*

Electronic Ticket atau yang biasa disebut *e-ticketing* merupakan suatu tiket berbentuk digital. *e-ticketing* digunakan untuk menggantikan tiket yang masih berbentuk kertas. Pada dasarnya penggunaan *e-ticketing* sama halnya dengan tiket kertas, hanya saja *e-ticketing* berbentuk digital dan tidak terlihat secara fisik, karena semua data pelanggan disimpan ke dalam sebuah database dan cara pemesanannya melalui digital tanpa harus memesan langsung ke tempat pembelian tiket.

Menurut Setiawan *e-ticketing* merupakan pendokumentasian perjalanan yang tidak menggunakan dokumen secara fisik. Pada zaman sekarang ini sudah banyak pengaplikasian tiket yang berwujud elektronik atau *e-ticketing* dibandingkan beberapa tahun yang lalu tiket masih dicetak dan dapat dilihat bentuknya.²⁰

E-ticketing itu sendiri adalah elektronik tiket yang dibersifat dapat dibatalkan atau ditanggihkan dalam pembeliannya. Dalam sistem pemesanan tiket *online* ini dapat digunakan dengan akad salam. Akad salam itu sendiri adalah akad jual beli antara penjual dan pembeli yang pembayarannya dilakukan dimuka sedangkan penyerahan barang dilakukan menyusul sesuai dengan kesepakatan. Kebolehan akad

²⁰Setiawan, E. B., ''Analisis pengaruh nilai teknologi informasi terhadap keunggulan bersaing perusahaan (studi kasus pemanfaatan *e-ticketing* terhadap loyalitas pengguna jasa kereta api'', Jurnal Sains dan Teknologi Industri tahun 2015, No 12(2), h. 204–211.

ini berdasarkan dalam al-Qur'an yang memerintahkan bertransaksi secara tunai sampai waktu tertentu dan tercatat dan ini dijelaskan dalam Qs Albaqarah ayat 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِكْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسْمَؤْ أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشُّهَدَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَبُعِلْمُكُمْ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ٢٨٢

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau Dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). jika tak ada dua orang lelaki, Maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa Maka yang seorang mengingatkannya. janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan)

keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, Maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. jika kamu lakukan (yang demikian), Maka Sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu."²¹

Ayat diatas menjelaskan bahwa jika kita melakukan transaksi hendaklah dicatat dengan adil dengan ketentuan syariat. Dan carilah saksi dan bukti agar menghilangkan rasa keraguan. Perintah ini dituangkan dalam Hadis Nabi Muhammad SAW yang artinya “Barangsiapa melakukan salaf (salam) hendaknya ia melakukan dengan takaran yang jelas dan timbangan yang jelas, untuk jangka waktu yang diketahui.”²²

b. Keuntungan Menggunakan *E-Ticketing*

Beberapa keuntungan yang didapatkan dalam penggunaan aplikasi *e- ticketing*

- 1) Proses pemesanan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.
- 2) Data yang disajikan secara Transparan dari akomodasi yang bersangkutan.
- 3) Proses pemesanan langsung dapat dilakukan melalui sistem website tersebut.
- 4) Tiket langsung dapat dicetak dan langsung digunakan.
- 5) Pembayaran dapat dilakukan memalui transfer bank sehingga memudahkan dalam proses pembayaran.
- 6) Tiket dapat dibatalkan dan dijualkan kembali kepada orang lain dengan harga pasar.

Dengan adanya beberapa keuntungan diatas, *e-ticketing* memudahkan segala

²¹*Ibid*, h,

²²Imron, Rosyadi, "Jaminan Kebendaan Berdasrkan Akd Syariah (Aspek Perikatan Produser Pembebanan dan Eksekusi) Hak Tanggungan, Jamninan Firdaus, Gadai Saham, Hipotek Kapal Laut" (Depok: Kencana)h.51.

pemesanan tiket secara *online* dimana dengan adanya pemesanan *online*, calon konsumen tidak perlu melakukan kegiatan pemesanan yang membutuhkan beberapa proses pemesanan langsung seperti datang ke hotel, mengantri dan proses lain yang juga membutuhkan waktu cukup lama.

Dalam hal ini dengan adanya perubahan sistem informasi manajemen (SIM) dapat menolong perusahaan untuk:

1. Meningkatkan efisiensi operasional 11 Investasi di dalam teknologi sistem informasi dapat menolong operasi perusahaan menjadi lebih efisien. Efisiensi operasional membuat perusahaan dapat menjalankan strategi keunggulan biaya (*low-cost leadership*). Dengan menanamkan investasi pada teknologi sistem informasi, perusahaan juga dapat menanamkan rintangan untuk memasuki industri tersebut (*barriers to entry*) dengan jalan meningkatkan besarnya investasi atau kerumitan teknologi yang diperlukan untuk memasuki persaingan pasar. Selain itu, cara lain yang dapat ditempuh adalah mengikat (*lock in*) konsumen dan pemasok dengan cara membangun hubungan baru yang lebih bernilai dengan mereka.
2. Membangun sumber-sumber informasi strategis Teknologi sistem informasi memungkinkan perusahaan untuk membangun sumber informasi strategis sehingga mendapat kesempatan dalam keuntungan strategis. Hal ini berarti memperoleh perangkat keras dan perangkat lunak, mengembangkan jaringan telekomunikasi, menyewa spesialis sistem informasi, dan melatih end users. Sistem informasi memungkinkan perusahaan untuk membuat basis informasi strategis (*strategic information base*) yang dapat menyediakan informasi untuk mendukung strategi bersaing perusahaan. Informasi ini merupakan aset yang sangat berharga dalam meningkatkan operasi yang efisien dan manajemen yang efektif dari perusahaan. Sebagai contoh, banyak usaha yang menggunakan informasi berbasis komputer tentang konsumen mereka untuk

membantu merancang kampanye pemasaran untuk menjual produk baru kepada konsumen.²³

c. Kelemahan dalam Menggunakan *E-Ticketing*

Ada keuntungan berarti ada kelemahan, Beberapa kelemahan dalam menggunakan *e-ticketing*:

- 1) Masih banyak orang yang tidak mengetahui tentang penggunaan internet.
- 2) Masih banyak orang yang tidak mengetahui tata cara dalam pemesanan tiket secara *online*.
- 3) Dan masih ada orang yang belum paham mengenai tentang *e-ticketing*.

Dengan adanya perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam dunia teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak yang besar dalam perubahan gaya hidup. Sistem perubahan ini memberikan efisiensi dan efektifitas serta memadai fasilitas sesuai keinginan konsumen.

d. Manfaat Menggunakan *E-Ticketing*

Kehidupan ekonomi saat ini, uang mempunyai peranan yang cukup penting. Di antaranya, uang merupakan standar nilai atas kegiatan ekonomi yang ada, baik konsumsi, produksi, atau refleksi atas kekayaan dan penghasilan. Uang dapat memudahkan kita dalam melakukan barter atas barang dan jasa di antara individu masyarakat. Pada mulanya kehidupan masyarakat adalah sangat simpel. Dalam artian, untuk memenuhi kebutuhannya, cukup bekerja sebagai nelayan ataupun memetik buah-buahan yang sudah terdapat dalam hutan. Dengan semakin bertambahnya populasi manusia, harus ada langkah ke depan untuk meningkatkan keadaan swasembada penuh dalam memenuhi kebutuhan hidup. Karena itu sistem pertukaran barang dan jasa sangat diperlukan guna mempermudah kebutuhan hidup.

²³Nurbaiti, Sistem informasi keuangan/ perbankan (Buku diktat, tidak diterbitkan),h. 10.

Semakin berkembangnya kehidupan ekonomi, manusia menyadari akan pentingnya kehadiran uang sebagai alat tukar. Perkembangan tersebut diiringi dengan adanya penemuan emas dan perak yang berfungsi sebagai alat tukar. Kemudian ada keinginan untuk menggunakan kertas sebagai uang.²⁴

Dalam era modern sekarang banyak cara yang dapat dilakukan dalam mempermudah urusan manusia. Sistem yang memberikan Akses cepat dan mudah menjadi pilihan banyak masyarakat dalam menyelesaikan masalah mereka. Peningkatan pengetahuan masyarakat dalam penggunaan *e-ticketing* dan peningkatan aktivitas situs website pemesanan tiket bisa didapatkan dari suatu acara yang bertanggung jawab atas penjualan tiket. Adapun manfaat dalam menggunakan *e-ticketing* tersebut yaitu:

- 1) Biaya simpanan, Mengurangi biaya yang terkait dengan pencetakan tiket dan mengurangi resiko menghilangkan tiket serta mengurangi memerlukan tiket untuk stik, amplop dan pos.
- 2) Buruh Simpanan, Mengurangi tenaga kerja yang terkait dengan percetakan.
- 3) Aman, *e-ticketing* memberikan rasa aman kepada konsumen yang memesan tiket. Dengan pengamanan menggunakan kode validasi meminimalisir kehilangan tiket dan pemalsuan tiket.
- 4) Setiap pelanggan dapat memesan dan mencetak tiket mereka sendiri. Hal ini memberikan keuntungan untuk mengambil keputusan dimenit terakhir dalam pemesanan tiket.
- 5) Informasi tambahan, *e-ticketing* menyediakan ruang untuk tambahan informasi seperti peta jalan, arah, dan lain informasi pelanggan.
- 6) Periklanan, *e-ticketing* menyediakan kemampuan unik periklanan. Sehingga dapat menarik minat konsumen dalam memesan tiket tersebut sehingga meningkatkan pendapatan.

²⁴Fauzi Arif Lubis, *Diktat Pengantar Ilmu Ekonomi 2018, (buku diktat, tidak diterbitkan).*, h19.

Sementara dalam mempertahankan standart hotel ialah tetap menjaga kualitas dan pelayanan yang disuguhkan oleh pihak hotel. *e-ticketing* memberi keuntungan kepada kedua belah pihak. bagi pihak hotel dapat menghilangkan manual tugas yang diperlukan selama proses pemesanan tiket karena pemesanan tiket dapat dilakukan selama 24 jam.

Sejalan dengan pandemi yang terjadi pada saat ini, penggunaan *e-ticketing* dianggap sangat efisien guna mengurangi kegiatan diluar rumah, Hal ini juga didukung oleh perkembangan teknologi telah membuat begitu banyak pilihan untuk melakukan transaksi keuangan. Sama halnya dengan penggunaan *e-ticketing*, *E-money* juga merupakan instrumen pembayaran non tunai yang menggunakan media elektronik, yaitu jaringan computer dan internet. Nilai uang pelanggan disimpan di media smartcard elektronik.

Dengan demikian, aspek keamanan dan kenyamanan merupakan faktor yang sangat penting dalam bertransaksi menggunakan *e-money*. Pada uang elektronik memiliki nilai yang tersimpan atau value prabayar di mana sejumlah uang disimpan di media elektronik yang dimiliki oleh seseorang. Nilai uang yang disimpan dalam bentuk saldo tersimpan pada kartu chip *e-money* akan berkurang ketika konsumen menggunakannya untuk pembayaran. Saldo dapat top up melalui berbagai pilihan saluran yang tersebar Untuk verifikasi data identitas dalam sistem komputer dilakukan dengan menggunakan kunci, kartu, kata sandi, PIN dan sebagainya. Namun, otentikasi ini memiliki kekurangan seperti mudah dilupakan (kata sandi, PIN), diretas, atau dapat diubah oleh orang yang tidak bertanggung jawab.²⁵

e. Langkah-langkah Pemesanan Melalui *E-Ticketing*

Dalam proses pemesanan *e-ticketing* terdapat beberapa langkah yang didapatkan guna mempermudah kita dalam pemesanan tiket secara online dimana pelanggan tidak perlu mengantri dalam memesan tiket.

²⁵Padli Nasution (ed)., "*face Recognition*"

Langkah-langkah ini sangat praktis. Dengan mengutamakan kemudahan langkah yang harus dilakukan ialah:

- 1) Cari hotel yang sesuai keinginan, penentuan ini biasa didasarkan pada nama hotel, lokasi hotel, rating hotel, ulasan hotel dan lain sebagainya.
- 2) Pilih hotel yang sesuai dengan keinginan dan sesuai dengan harga yang diinginkan.
- 3) kemudian lihat informasi hotel pilihan seperti, ringkasan pencarian, alamat hotel dan bintang hotel, tanggal check in yang telah dipilih, jenis kamar, maksimum jumlah tamu yang menginap dalam satu kamar, dan kebijakan promisi refund informasi, kebijakan pembatalan, dan perubahan.
- 4) kemudian pesan kamar
- 5) Isi biodata tamu yang akan menginap
- 6) Lalu melakukan pembayaran dan pilih metode pembayaran hotel
- 7) Pengiriman vocher hotel berupa sms dan email.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya dimaksud untuk melihat sejauh mana masalah yang ditulis ini telah diteliti oleh orang lain ditempat dan waktu yang berbeda- beda. Beberapa karya tulis yang dijadikan acuan penelitian dan hubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti dapat dilihat tabel dibawah ini

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
-----------	-------------	--------------	---------------	--------------	------------------

	Peneliti		Penelitian		
1	Ahmad Fauzi Paturusi (2019) ²⁶	Implementasi E-Ticketing Pada Penjualan Tiket PT. Putra maju Global Indonesia	Penelitian observasi, Wawancara ,Studi Pustaka	Proses Penerimaan Informasi tiket, jadwal keberangkatan dan pemesanan tiket dapat dilakukan dengan mudah dan cepat dengan adanya <i>e-ticketing</i> ini dan pemesanan tiket keberangkatan kapal secara online dapat mempercepat singkat waktu yang dibutuhkan karena sistem ini dibangun berbasis web yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja serta mempermudah perusahaan dalam mengelola transaksi penjualan tiket dan	Penelitian ini membahas tentang penjualan tiket kapal menggunakan <i>e-ticketing</i> . sedangkan penulis membahas tentang penjualan kamar hotel menggunakan <i>e- ticketing</i>

²⁶Ahmad Fauzi Paturisi, *Implementasi E-Ticketing Pada Penjualan Tiket PT.Putra maju Global Indonesia*, (Skripsi,Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019) h.103.

				dapat menyimpan data penjualan yang dapat diolah kembali sehingga menjadi informasi yang akan berguna bagi perusahaan	
2	Putri Wulandari (2013) ²⁷	Pengaruh Perubahan Pendapatan penjualan tiket pesawat dan kapal pelni terhadap perubahan laba perusahaan PT.Pesona Bintang Tours and Travel	Analisis Regresi Linier Berganda	PT.Pesona Bintang Tours and Travel Tanjungpinang, yang meruakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penjualan tiket kapal pelni. Tujuan dari pendapatan penjualan tiket pesawat dan tiket kapal pelni terhadap perubahan perusahaan PT.Pesona Bintang Tour & Travel Tanjungpinang dari	Penelitian ini membahas tentang penjualan tiket kapal pelni dari hasil penjualan menggunakan <i>e-ticketing</i> tersebut mendapatkan hasil yang signifikan terhadap perubahan laba. Dan penulis membahas

²⁷Putri Wulandari, *Pengaruh Perubahan Pendapatan Penjualan Tiket Pesawat dan Kapal Pelni Terhadap Perubahan Laba Perusahaan Pada PT. Pesona Bintang Tours & Travel*, (Skripsi, Ekonomi, Maritim Ali Haji, 2013).

				<p>tahun 2008 - 2012.</p> <p>Apakah secara parsial dan simultan pendapatan tiket pesawat dan kapal pelni berpengaruh terhadap perubahan laba secara signifikan atau tidak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan secara parsial pendapatan penjualan tiket pesawat berpengaruh signifikan terhadap perubahan terhadap perubahan laba, dan pendapatan penjualan tiket kapal pelni tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap perubahan laba. Secara simultan semua</p>	<p>tentang penjualan kamar hotel menggunakan <i>e-ticketing</i> dengan perubahan laba yang biasa dikatakan stagnan</p>
--	--	--	--	---	--

				variabel independen yang terdiri dari pendapatan penjualan tiket pesawat dan kapal pelni berpengaruh signifikan terhadap perubahan laba.	
3	Donni Parulian Clark Kent Lumban Toruan (2016) ²⁸	Implementasi Kebijakan PT. Kereta Api Indonesia Dalam Pelayanan Penjualan Tiket Kereta Api	Kualitatif deskriptif	Penerapan kebijakan pelayanan penjualan <i>e- ticketing</i> dibuat berdasarkan kebutuhann masyarakat sebagai pengguna jasa kereta api yang bertujuan memberikan kepuasan	Penelitian ini membahas tentang kemudahan penjualan tiket <i>e-ticketing</i> pada perusahaan kereta Api yang memeberikan kemudahan terhadap custumor dan mengurangii tingkat kecurangan

²⁸Donni Parulian Clark Kent Lumban Toruan, *Implementasi Kebijakan PT. Kereta Api Indonesia Dalam Pelayanan Penjualan Tiket Kereta Api* (Skripsi, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, 2016).

					saat pembelian tiket dan penulis membahas tentang kemudahan yang diberikan kepada pemesan kamar hotel yang mendapat ulasan kamar yang akan dipesan dari <i>e-ticketing</i> tersebut.
4	Putri Chairunnisa (2018) ²⁹	Analisis Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Pada Hotel yang Berkonsep Syariah di Kota Medan	Kualitatif Deskriptif	Penerapan etika bisnis islam pada hotel yang berkonsep syariah di kota medan menunjukkan bahwa berkonsep sesuai Al-Quran dan Assunnah.	Penelitian ini membahas tentang bahwa hotel syariah yang ada dimedan sudah menetapkan konsep yang sesuai yang

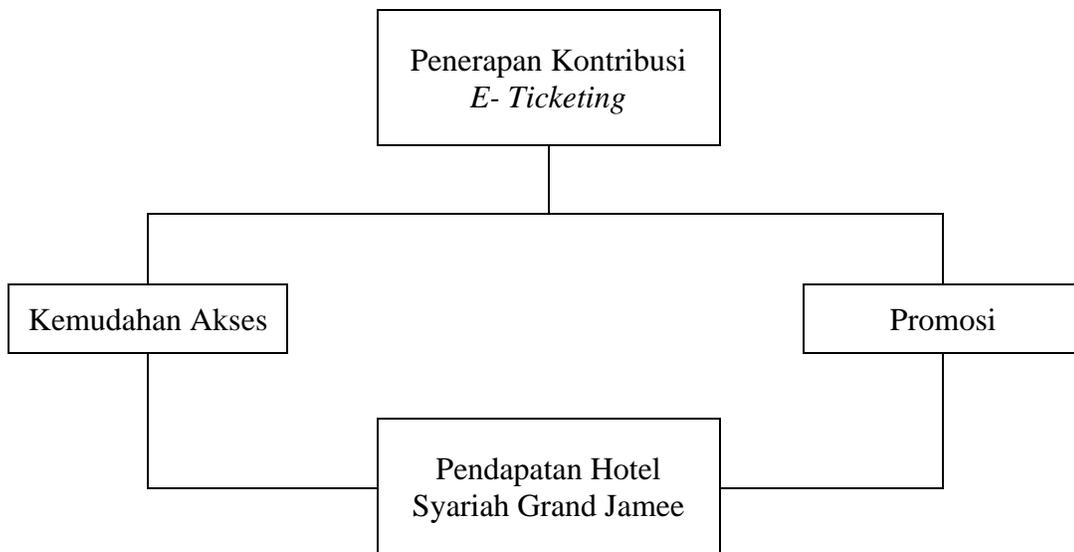
²⁹Putri Chairunnisa, *Analisis Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Pada Hotel yang Berkonsep Syariah di Kota Medan*, (Skripsi, Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018) h. 66.

				<p>Nilai-nilai tersebut: Tauhid adil, berkehendak bebas, tanggung jawab, ihsan dan dalam mengatur penyelenggaraan usaha hotel syariah berdasarkan peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif RI nomor 2 tahun 2014</p>	<p>ada di Al-Quran dan As-Sunnah dan penulis juga dengan penjualan menggunakan <i>e-ticketing</i>. membahas tentang hotel syariah yang dimedan</p>
5	Artika suniandari (2017) ³⁰	Pengaruh Penerapan E-Ticketing terhadap tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Kereta	Structural Equation Modeling	<p>Penelitian ini menemukan pengaruh positif dan signifikan dari beberapa faktor seperti Kualitas informasi, Kualitas sistem <i>e-ticketing</i> dan Kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna jasa kereta.</p>	<p>Penulis juga membahas tentang indikator yang mempengaruhi perubahan laba hotel syariah diantara lain Kemudahan akses, dan promosi produk</p>

³⁰Artika suniandari, *Pengaruh Penerapan E-Ticketing terhadap tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Kereta* (Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Vol 25 No.1 tahun 2017) h.51.

C. Kerangka Pemikiran

Hotel syariah Grand Jamee merupakan hotel syariah yang berada dimedan sebagai penyedia penginapan bagi wisatawan yang berada dimedan yang sekarang telah berkembang karena memanfaatkan dan menerapkan sistem *e-ticketing* sehingga menghasilkan kontribusi yang memiliki peluang dan tantangan yang akan dihadapi dalam meningkatkan pendapatan hotel syariah.



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka teori penelitian diatas, penelitian ini meneliti tentang penerapan kontribusi *e-ticketing* pada Hotel Syariah Grand Jamee, Pemanfaatan *e-ticketing*, penerapan kontribusi *e-ticketing*, kemudahan akses, promosi dan pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee serta kemudahan akses dan promosi untuk meningkatkan pendapatan dari Hotel Syariah Grand Jamee.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian menggunakan metode pendekatan kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.¹ Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi.² Penelitian kualitatif ini termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi sekarang.³

Salah satu jenis penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus. Penelitian ini di fokuskan pada suatu obyek tertentu yang dijadikan sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat di peroleh dari semua pihak atau semua sumber. Penelitian studi kasus di maksudkan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang masalah keadaan dan posisi suatu peristiwa yang sedang berlangsung saat ini, serta interaksi lingkungan unit social tertentu yang bersifat apa adanya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengungkapkan, menggambarkan, dan mendeskripsikan secara jelas mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan terkait adanya kontribusi *e- ticketing* yang dirasakan masyarakat.

¹Lexy J.Moeleong, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Bandung:PTRemaja Rosdakarya,2006), h.4.

²Nur Ahmadi Bi Rahmani," *Metodologi Penelitian Ekonomi*", (Medan: Febi UIN-SU Press,2016), h.4.

³Juliansyah Noor," *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan karya ilmiah* (Jakarta: Kencana,2011), h.35.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian merupakan wilayah geografis dan kronologis keberadaan Populasi penelitian. Kegiatan sampling dilakukan atas populasi yang dibatasi wilayah geografi dan kronologinya. Tempat dan waktu penelitian ditentukan untuk mengetahui batas pemberlakuan generalisasi populasi.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Syariah Grand Jamee, Medan, Sumatera Utara yang menggunakan tehnik *e-ticketing* dalam sistem pemesanan kamar hotel.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada bulan Januari 2020 sampai januari 2021 Adapun tabel waktu penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Rencana dan Waktu Penelitian

No	Uraian	Bulan												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept	Okt	Nov	Des	Jan
1	Pengajuan Judul													
2	Pra Riset													
3	Penyusunan Proposal													
4	Seminar Proposal													
5	Riset													
6	Penyusunan Skripsi													
7	Bimbingan Skripsi													
8	Sidang Monaqasah													

C. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian merupakan tamu hotel yang menggunakan *e-ticketing* dan pihak hotel.

D. Objek Penelitian

Objek Penelitian merupakan *e-ticketing* dan Hotel Syariah Grand Jamee Medan.

E. Jenis dan Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini, jenis data yang digunakan ialah:

1. Data Primer

Sumber dan jenis data primer penelitian ini diperoleh secara langsung melalui kata-kata atau tindakan subjek serta gambaran ekspresi, sikap dan pemahaman dari subjek yang ingin diteliti sebagai dasar utama melakukan interpretasi data. Untuk pengambilan data penelitian ini dilakukan dengan bantuan catatan lapangan, bantuan foto atau bila memungkinkan dengan bantuan rekaman suara (*interview* dan *observasi* mendalam oleh peneliti ditempat penelitian). Responden yang akan diwawancarai yaitu pihak hotel, tamu hotel yang menggunakan *e-ticketing*, dan masyarakat.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung seperti berbagai sumber tertulis yang memungkinkan dapat dimanfaatkan dalam penelitian ini. Diantaranya buku-buku, literatur, internet, atau jurnal ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi lembaga terkait dengan penelitian ini⁴ Dalam penelitian ini, data sekunder yang diambil berupa dokumen yang

⁴Azhari Akmal Tarigan, Dkk “*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*”, (Medan: La- Tansa Press, tahun), h.35.

berkaitan tentang data pendapatan tahun 2010 sampai tahun 2019 mengenai penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mempermudah penelitian ini, Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data ialah mengumpulkan data yang di perlukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Biasanya langkah untuk mengumpulkan data dapat menggunakan teknik: Pengamatan (*observasi*), wawancara (*interview*), studi pustaka:

1) Pengamatan Observasi (*Observasi*)

Pengamatan adalah Suatu langkah awal dimana peneliti melakukan pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Beberapa informasi yang di peroleh dari hasil observasi antara lain: ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan.⁵ hal tersebut sebagai objek pengamatan atau observasi peneliti.

2) Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Pembahasan wawancara yang akan dilakukan berkaitan mengenai rumusan masalah dalam penelitian ini yang menggunakan metode 5W+1H berfungsi untuk mendapatkan informasi yang akurat.

3) Studi pustaka

Studi pustaka yaitu mengumpulkan data dengan studi dokumentasi membaca literature, dan hasil- hasil penelitian yang dianggap relevan dengan penelitian. Studi pustaka dapat juga bermanfaat untuk menguatkan penelitian ini.

⁵*Ibid.*, h.140.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada oranglain.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, mereka mengemukakan bahwa aktivitas dalam kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan *conclusion drawing/verification*.⁶

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal hal yang pokok, memfokuskan pada hal hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak penting.

2. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sebagainya.

3. *Concluding Drawing/verivication*

Data yang diperoleh, kemudian dikategorikan, dicari tema dan polanya kemudian ditarik kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

⁶Lexy J.Moeleong, *Metodologi penelitian kualitaif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2006), h.186.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Hotel Syari'ah Grand Jamee Medan

1. Sejarah Singkat Hotel Syari'ah Grand Jamee Medan

Hotel Syariah Grand Jamee bermula berdiri berupa wisma yang merupakan bangunan tempat tinggal yang diperuntukkan khusus yang memiliki 23 kamar dan seiring berkembangnya bisnis perusahaan berganti menjadi Hotel dengan nama Hotel Syariah Grand Jamee yang didirikan oleh pengusaha asal dari Kota Bireun, Aceh, bernama Bapak Ridwan Ys.S.Sos pada tahun 2012 yang beralamat di Jalan Ring Road No.92, Sei Kambing B, Kecamatan Medan Sunggal, Medan, Sumatera Utara. Dengan izin usaha pariwisata kota Medan terdapat pada keputusan Meneteri Hukum dan Hak Asasi Mansia Republik Indonesia pada nomor AHU-52183.AH.01.01 tahun 2012.

Hotel Syariah Grand Jamee merupakan hotel dengan pelayanan yang berbasis Syariah dimana pelayanan yang diberikan berbeda dengan hotel konvensional lainnya seperti, dalam pemesanan yang lebih ketat dimana apabila dalam pemesanan kamar hotel dengan lawan jenis, maka harus menunjukkan surat keterangan menikah, kemudian perbedaan terletak pada fasilitas yang dibatasi seperti tidak adanya *club* atau *bar*, makanan yang tersedia di hotel Syariah bersertifikat dan terjamin kehalalannya, kenyamanan beribadah dan interior hotel yang berbeda dengan nuansa yang lebih islami,

Hotel Syariah Grand Jamee memiliki peringkat hotel dengan bintang 3 yang diatur dalam keputusan menteri kebudayaan dan pariwisata No: 0016/PHRI/2013, dengan luas tanah 2.488 m² dan dengan luas bangunan 6000 m² serta memiliki 100 kamar dengan 3 tipe kamar. Pertama tipe standart yang merupakan tipe kamar dengan fasilitas umum seperti tempat tidur, toilet, AC, Televisi, Telephone dan Lemari, air panas, dan peralatan mandi. Kemudian tipe kedua tipe delux merupakan tipe kamar

yang memiliki fasilitas dua tempat tidur dengan hiasan kamar, televisi, AC, Toilet, Telephone, lemari, dengan meja rias, dan sofa bersantai didalam kamar, air panas, dan peralatan mandi dan yang ketiga tipe kamar suite adalah tipe kamar yang memiliki satu tempat tidur besar dengan kualitas yang lebih nyaman, hiasan kamar, lampu tidur dan telephone, kemudian AC, televisi, toilet, air panas, lemari, sofa bersantai didalam kamar, meja rias, dan peralatan mandi dan *bath up*.

Hotel Syariah Grand Jamee juga menyuguhkan beberapa keunggulan hotel dengan memberikan penawaran harga yang lebih terjangkau dengan interior rumahan sehingga memberikan efek nyaman bagi para tamu hotel dan lokasi hotel yang dekat dengan pusat perbelanjaan dimana dapat mempermudah para tamu apabila ingin berbelanja serta lokasi yang dekat dengan loket bus dimana dapat mempermudah calon tamu yang ingin mencari hotel terdekat.

a. Visi dan Misi Hotel Syariah Grand Jamee Medan

Adapun yang menjadi visi dari Hotel Syariah Grand Jamee adalah “Mewujudkan layanan hotel yang belandaskan nilai-nilai syariah”.

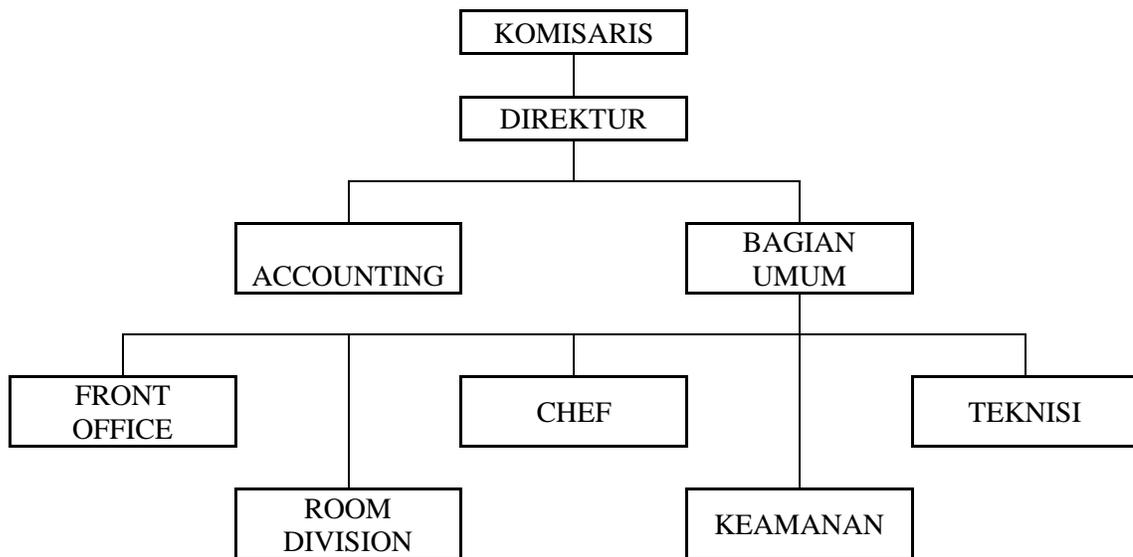
Adapun misi dari Hotel Syariah Grand Jamee Medan adalah

- 1) Memberikan layanan jasa dan produk dengan nilai Syariah
- 2) Menyuguhkan pelayanan yang ramah, sopan, santun, dan ikhlas
- 3) Menciptakan suasana yang aman dan nyaman
- 4) Menerapkan sikap jujur, sabar, sigap dan tanggap
- 5) Menyatukan aspek perusahaan dengan nilai syariah

b. Struktur Organisasi Hotel Syariah Grand Jamee Medan

Organisasi dapat diartikan sebagai suatu sistem yang saling mempengaruhi dan saling bekerja sama antar orang yang satu dengan yang lain dalam suatu kelompok untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah disepakati. Struktur organisasi dapat

diartikan sebagai suatu pola yang mengatur pelaksanaan pekerjaan dari setiap orang yang ada dalam organisasi untuk mencapai tujuan.



Gambar 4.1. Struktur Ogranisasi

1) **Komisaris**

Komisaris adalah jabatan yang memiliki tugas untuk mengawasi seluruh aktivitas yang terjadi didalam hotel terutama terkait kebijakan dalam pengolaan Hotel.

2) **Direktur**

Dalam sebuah perusahaan Direktur merupakan pihak yang memimpin suatu perusahaan untuk mencapai visi da misi bersama. Tugas dan tanggung jawab seorang direktur dalam hotel yaitu mengambil keputusan atau kebijakan selain itu juga bertanggung jawab untuk pelaksanaan dan pengelolaan hotel.

3) *Accounting*

Accounting yang memegang peranan krusial dalam hotel untuk melihat bagaimana proses perkembangan hotel dalam segi financial. Tugas dan

tanggung jawab seorang accounting yaitu membuat laporan posisi keuangan, membuat perencanaan anggaran, melakukan sistem pencatatan keuangan dan mengkoordinir serta mengawasi kegiatan keuangan dalam hotel.

4) *Bagian Umum*

Bagian umum yang bertanggung jawab atas *kinerja front office, room division, chef, security*, dan teknisi serta pembuatan laporan pengeluaran dan data tamu ke bagian *accounting*.

5) *Front Office*

Front Office merupakan hal yang sangat diperhatikan di mana kualitas dari hotel dapat dilihat dari kesan pertama yang diterima oleh calon tamu hotel di mana tugas dan tanggung jawab *front office* yaitu memberikan pelayanan dalam pemesanan kamar hotel, memberikan informasi dan bertanggung jawab melakukan pelapor penerimaan dan data tamu.

6) *Room Division*

Room Division merupakan dari *service excellent* yang diberikan hotel di mana *room division* membawahi *room boy* dan *bell boy*. *Room boy* bertugas memberikan pelayanan seperti keperluan yang dibutuhkan oleh tamu serta bertugas membersihkan kamar hotel dan *bell boy* bertugas mengangkat barang bawaan tamu serta bertugas membersihkan lorong hotel.

7) *Chef*

Chef adalah orang yang bertugas membuat resep, menentukan dan menakar bahan masakan, memasak, juga menyajikan suatu hidangan yang memiliki cita rasa yang baik dan layak, serta bertanggung jawab atas makanan yang dimasak.

8) *Security*

Security merupakan bagian yang bertugas menjaga kendaraan tamu hotel dan bertanggung jawab atas keamanan hotel.

9) Teknisi

Teknisi adalah bagian yang bertugas memperbaiki dan merawat peralatan dan perlengkapan yang rusak baik dari segi jaringan internet dan fasilitas elektronik.

B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Informan

Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap sepuluh (10) orang tamu Hotel Syariah Grand Jamee Medan maka didapatkan informan diantaranya tujuh (8) orang tamu hotel dan dua (2) orang karyawan hotel berikut informan yang didapatkan oleh peneliti.

Tabel 4.1

Tabel Gambaran Informan

No	Nama	Status	Kota Asal
1	Ade Nur Fitriana	Front Office	Medan
2	Winda	Accounting	Medan
3	Naidil Fikri	Tamu Hotel	Banda Aceh
4	Budiman Amin	Tamu Hotel	Purwakarta
5	Halimatunsakdiah	Tamu Hotel	Aceh Utara
6	Syaiful Anwar	Tamu Hotel	Tebing
7	Asril ilyas	Tamu Hotel	Lhoukseumawe
8	Ramli	Tamu Hotel	Lhoukseumawe
9	Rivai Sitompul	Tamu Hotel	Asahan
10	Fitri Apriliani	Tamu Hotel	Bireun

2. Hasil Kontribusi *E-Ticketing* dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan

Perkembangan bisnis dalam bidang pariwisata semakin berkembang dengan didukung sistem pemesanan tiket menggunakan media *internet* yang dilakukan secara *online*. Dengan adanya pemesanan tiket secara online, diharapkan dapat meningkatkan pendapatan dari Hotel Syariah Grand Jamee dimana pemesanan tiket secara *online* memberikan kemudahan bagi konsumen dalam banyak hal seperti

kemudahan pencarian informasi jadwal perjalanan dan harga tiket. Selain itu, konsumen dapat melakukan pemesanan tiket kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke hotel yang bersangkutan.

Pada hasil penelitian yang dilakukan penulis, analisis layanan yang didapat dari penggunaan *e-ticketing* belum maksimal yang berdampak pada pendapatan hotel yang dikuatkan oleh hasil wawancara dilakukan dengan ibu Ade Nur Fitriyani yang merupakan pegawai dari Hotel Syariah Grand Jamee, menyatakan bahwa:

“Semenjak diberlakukannya system pemesanan hotel menggunakan e-ticketing di Hotel Syariah Grand Jamee kontribusi yang diberikan tidak begitu meingkat terhadap pendapatan hotel, memang pada dasarnya dengan adanya e-ticketing mempermudah konsumen dalam pemesanan tiket, hanya saja pada kenyataannya pemesanan secara online masih belum memberikan dampak yang signifikan terhadap pendapatan hotel”¹

Sehubungan dengan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan yang didapat dari penggunaan system pemesanan melalui *e-ticketing* memberikan dampak yang belum maksimal terhadap pendapatan dimana dengan adanya kemudahan yang diberikan dengan memesan tiket secara online diharapkan dapat meningkatkan pendapatan, namun pada kenyataannya pemesanan dengan menggunakan *e-ticketing* belum memberikan dampak yang signifikan terhadap pendapatata hotel.

Sejalan dengan pendapat Persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini menuntut pihak perusahaan memiliki keunggulan, salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menciptakan keunggulan tersebut adalah dengan menggunakan teknik pemasaran modern dengan bantuan teknologi *internet* yaitu informasi dan komunikasi yang dianggap paling sering digunakan organisasi untuk mempromosikan

¹Ade Nur Fitriyani, *Front Office*, Wawancara di Hotel Syariah Grand Jamee Medan, tanggal 20 November 2020, jam 10.00 WIB.

dan menjual produk atau jasa layanan perusahaan serta mempermudah proses transaksi dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan.²

Seiring berjalannya penggunaan *e-ticketing* yang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dari segi pendapatan, namun pada kenyataannya terdapat beberapa kendala dalam yang mengakibatkan kontribusi dari penggunaan sistem pemesanan *e-ticketing* belum maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Fitri yang merupakan tamu hotel yang memesan secara online menyatakan

*"Saya ngerti sih pesan tiket secara online, tapi karna udah biasa datang langsung, jadi dating ajalah ke hotel"*³

Berdasarkan keterangan yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya *e-ticketing* belum memberikan pengaruh yang besar kepada konsumen, sehingga konsumen masih terbiasa dengan pemesanan langsung ke hotel. Namun bagi sebagian konsumen yang sudah menggunakan *e-ticketing* merasakan dampak yang baik karna dalam pemesanan tiket hotel dianggap lebih mudah tanpa harus datang ke hotel terlebih dahulu.

Sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap tamu hotel yang memesan kamar secara langsung bahwa bapak Naidil Fikri

*"menurut saya lebih nyaman saya memesan kamar secara online karena saya tidak perlu takut khawatir jika bukti pemesanannya hilang karna semua sudah terdaftar di aplikasi online tiketnya itu dek"*⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwasannya pemesanan tiket secara online dengan penawaran kemudahan yang diberikan sudah

²Qteishat, M.K., Alshhibli, H.H., Al-ma'aitah, M.A. 2014. *The impact of e-ticketing technique on customer satisfaction: an empirical analysis. JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management*. Vol. 11, No. 3, Sept/Dec., pp. 519-532. ISSN online: 1807-1775.

³Fitri, Tamu Hotel, Wawancara di Hotel Syariah Grand Jamee Medan, tanggal 20 November 2020, jam 10.00 WIB.

⁴Naidil Fikri, Tamu Hotel, Wawancara di Hotel Syariah Grand Jamee Medan, Tanggal 20 November 2020, Jam 12.00 WIB.

memberikan dampak bagi konsumen, namun hanya dirasakan bagi sebagian kecil dari pengunjung di Hotel Syariah Grand Jamee.

Sejalan dengan pernyataan yang diberikan Ibu Winda yang merupakan pegawai hotel bagian Accounting yang menyatakan:

“Sistem pemesanan e-ticketing sendiri diberlakukan sejak tahun 2014, dimana 5 tahun sesudah berdirinya hotel ini dengan harapan dapat meningkatkan pendapatan dengan kemudahan akses yang diberikan melalui pemesanan e-ticketing, namun pada kenyataannya belum maksimal seperti yang diharapkan”⁵

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pada kenyataannya terdapat beberapa kendala yang muncul yang mengakibatkan kontribusi dari penggunaan *e-ticketing* yang diharapkan dapat meningkatkan pendapatan menjadi tidak sesuai dengan harapan strategis dari pihak hotel. Berdasarkan wawancara yang dilakukan terdapat beberapa kendala dalam penggunaan *e-ticketing* sehingga analisis layanan yang diberikan belum maksimal seperti yang diharapkan dari pihak hotel.

3. Kendala dalam Penerapan Penggunaan *E-Ticketing* dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, terdapat beberapa kendala dalam memaksimalkan pelayanan pemesanan tiket hotel menggunakan *e-ticketing* berupa system yang dilakukan dari pihak hotel yang masih enggan untuk bekerjasama dengan banyak travel agen online, yang sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh ibu Ade Nur Fitriyani yang menyatakan:

“Sampai saat ini dari Hotel Syariah Grand Jamee sendiri masih bekerjasama dengan beberapa online travel agent saja, seperti Traveloka, Pegi-peg, Oyo dari pimpinan sendiri memang masih membatasi untuk berkerjasama dengan beberapa travel agen yang lain”.

⁵Winda, *Accounting*, Wawancara di Hotel Syariah Grand Jamee Medan, tanggal 20 November 2020, Jam 14.00 WIB.

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa salah satu yang menjadi faktor tidak maksimalnya kontribusi *e-tikceting* dalam meningkatkan pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee adalah dari segi pihak hotel yang masih enggan untuk bekerjasama dengan *online travel agent* lainnya dikarenakan beberapa perjanjian antara pihak hotel dengan *online travel agent* yang tidak sesuai dengan harapan dari Hotel Syariah Grand Jamee.

Dari segi kemudahan akses yang diharapkan dapat mempermudah para konsumen pada kenyataannya masih banyak konsumen yang merasa kesulitan dalam menggunakan pemesanan *online* melalui *e-ticketing*. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara sebanyak 10 orang konsumen yang menginap di Hotel Syariah Grand Jamee terdapat beberapa orang yang merasakan kesulitan dalam penggunaan *e-ticketing* dan beberapa orang lainnya merasakan kenyamanan dengan kemudahan akses pemesanan tiket secara *online*. Berdasarkan hasil wawancara salah satu konsumen Hotel Syariah Grand Jamee, Ibu Asri Ilyas yang memesan kamar hotel secara langsung

“Saya kesulitan jika ingin memesan melalui e-ticketing, karna saya kurang paham memesan dengan menggunakan online karna saya sudah sering kesini juga jadi saya lebih nyaman jika datang langsung ke hotel”⁶

Berdasarkan keterangan yang diberikan konsumen dapat disimpulkan bahwa tidak semua konsumen hotel merasakan kemudahan dengan adanya *e-ticketing* yang diharapkan dapat mempermudah dalam pemesanan kamar hotel.

Ini juga dikemukakan oleh bapak ramli tam hotel yang menginap dihotel dengan memesan kamar secara lansung mengatakakan bahwa

“dek bapak ini uda tua gak ngerti bapak kalau pesan lewat online itu lagian ini hotelkan deket dari jalan deket dari loket bus yang bapak naiki jadi lebih mudah datang dan pesan kamar langsung”⁷

⁶Fitri Apriliani, wawancara di Hotel Syariah Grand Jamee Medan, pada tanggal 20 november 2020, Jam 16.00 WIB.

Berdasarkan hal tersebut sekitar 70% konsumen dari hotel syariah grand jamee merupakan konsumen dengan kategori usia masa dewasa akhir sampai dengan usia masa lansia awal kendala lain yang juga ditemukan penulis yakni dari segi promosi yang masih sangat rendah, sampai dengan saat ini promosi yang dilakukan dari pihak hotel yang dapat dilakukan secara *online* melalui *online travel agent* dimana Menurut ibu halimah

*“saya tahu hotel ini dari teman saya yang pernah menginap dihotel ini, kalau dari online saya juga pernah sekilas dari facebook”*⁸

Berdasarkan wawancara dengan tamu hotel diatas sampai saat ini dari pihak hotel hanya melakukan promosi melalui media online seperti facebook yang juga dalam penggunaannya masih sangat rendah, serta strategi promosi lain yang dilakukan yakni promosi dari mulut ke mulut dimana promosi ini dianggap kurang maksimal.

Begitu pula dengan bapak rivai yang menuturkan “keputusan saya memilih hotel ini karena iklan yang dipasang mereka yang didepan hotel ini dengan memeberi tahu harga kamar permalam kalau *dionline* saya belum pernah lihat promosi nya”⁹

Dan kemudian kendala yang lain adalah promosi yang belum dijalankan dengan maksimal. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan bapak Budiman yang merupakan tamu hotel,

⁷Ramli, Wawancara, di Hotel Syariah Grand Jamee Medan, pada tanggal 21 November 2020, Jam 11.00 WIB.

⁸Halimah, Wawancara, di Hotel Syariah Grand Jamee Medan, pada tanggal 21 November 2020, Jam 12.00 WIB.

⁹Rivai, Wawancara, di Hotel Syariah Grand Jamee Medan, pada tanggal 21 November 2020, Jam 14.00 WIB.

“Saya udah sering nginap disini dan saya malah tidak tahu kalau disini bisa memesan online, jadi saya kalo kesini selalu pesan langsung ke hotel, dan kalaupun saya tahu bisa pesan dari online, mending saya pesan online saja biar lebih mudah”¹⁰

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasannya promosi yang dilakukan pihak hotel masih sangat minim, dimana masih banyak konsumen atau para calon konsumen yang belum mendapatkan informasi bahwasannya pemesanan hotel Syariah Grand Jamee dapat melalui pemesanan *online* berupa *e-ticketing*.

C. Pembahasan

1. Analisis Layanan *E-Ticketing* dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan

E-Ticketing merupakan elektronik tiket dimana pembelian tiket dilakukan secara online yang bersifat dapat dibatalkan dan ditangguhkan. Dalam sistem pembelian *e-ticketing* tersebut menggunakan akad salam. Akad salam ialah akad jual beli yang pembayarannya dilakukan dimuka sedangkan penyerahan barang dilakukan setelahnya atau sesuai dengan yang disepakati. Ini dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 282. Ayat ini menjelaskan bahwa setiap terjadinya transaksi antara penjual dan pembeli maka harus disertakan oleh barang bukti dan disertakan oleh beberapa orang saksi agar tidak terjadinya keraguan antara penjual dan pembeli.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ
وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan

¹⁰Budiman, Wawancara di Hotel Syariah Grand Jamee Medan, pada tanggal 21 November 2020, Jam 15.00 WIB.

hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya...

Jika dilihat dari ayat diatas bahwa dalam melakukan muamalah tidak secara langsung maka dilakukannya pencatatan baik tertulis maupun *online*. Berkaitan dengan *e-ticketing* memang benar bahwa terdapat bukti yang dapat mengurangi rasa keraguan dalam memesan tiket tersebut. *e-ticketing* memudahkan dalam melakukan pembelian tiket hotel.

Akad merupakan hubungan ijab dan Kabul dengan syarat menetapkan akibat hukum dengan objek perikatan. Akad ini merumuskan bahwa harus terdapat kedua belah pihak yang berakat dan adanya objek yang diakad kan. Syarat- syarat dalam melakukan suatu akad salam adalah terdapat:

Pertama, pembeli dan penjual yang akan berakat deengan kerelaan dari kedua belah pihak dan tidak ingkar janji, kemudian DSN menetapkan bahwa aturan yang terdapat dalam jual beli salam diantara lain:

- 1) Pembayaran harus dilakukan pada waktu yang telah disepakati.
- 2) Ketentuan barang harus dapat diakui sebagai hutang
- 3) Jika barang yang disepakati tidak tersedia atau terjadi cacat maka pihak pembeli memiliki pilihan antara lain membatalkan dan meminta kembali uangnya dan dapat menunggu sampai barang yang diinginkan tersedia.¹¹

Kedua, terdapat barang yang akan diakadkan. Barang tersebut harus diketahui manfaat dan kegunaannya dan tidak boleh menukar barang dengan barang lain melaikan sejenis dan yang ketiga adalah sighat atau ijab qabul.

Adapun yang terjadi dilapangan yang dilakukan oleh pihak hotel dan pembeli *e-ticketing* telah memenuhi ketentuan sesuai syarat dan rukun akad sesuai dengan islam.

¹¹DSN MUI NO: 5/ DSN- MUI/IV/2000, Jual Beli Salam.

Menurut peneliti dari hasil yang didapat dari lapangan mengenai sistem pemesanan secara *online* ialah dilakukan sesuai yang sudah diterapkan jika menggunakan sistem tersebut. Dari 8 informan yang diwaawacarai sebagian tamu hotel mereka mengaku bahwa lebih mudah jika pemesanan kamar hotel dilakukan secara langsung namun ada juga tamu hotel yang menggunakan *e-ticketing* tersebut dengan mengikuti perkembangan zaman dewasa ini. Dari data diatas maka dapat diketahui jika pendapatan hotel mengalami kenaikan yang stagnan karena adanya tamu yang melakukan pemesanan secara langsung dan sebagian besar tamu yang menginap dihotel tersebut adalah orang yang sudah berumur dewasa akhir dan tidak begitu paham mengenai sistem *online* tersebut.

2. Analisis Kemudahan Akses dan Promosi dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan

Kemudahan akses merupakan suatu sikap dimana seseorang dipercaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan besbas dari usaha dimana dianggap lebih fleksibel dan mudah dipahami, tidak rumit, mudah dipelajari dan mudah dalam pengopersiannya (*compatible*). Dalam penggunaan *e-ticketing* dimana dapat mempermudah konsumen dalam pemesanan kamar hotel, juga akan dapat mengurangi resiko bagi konsumen apabila pada hari pemesanan kamar hotel sudah penuh. Hal ini terjadi karena informasi yang diberikan dari penggunaan *e-ticketing* dianggap cukup lengkap dibandingkan jika memesan kamar hotel secara langsung ke hotel.

Menurut Nurrahmanto, konsep kemudahaan akses menunjukkan tingkat dimana seorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi yang dalam hal ini adalah minat menggunakan *e-ticketing* adalah mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras dari pemakainya untuk dapat menggunakannya. Apabila sistem informasi mudah digunakan, maka pengguna akan cenderung untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Dengan kata lain, sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya,

akan tetapi penggunaan sistem justru mempermudah seseorang dalam melakukan aktivitasnya dimana seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau manual.

Menurut Sebyang, kemudahan akses merupakan suatu keyakinan tentang pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka ia tidak akan menggunakannya.

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan akses merupakan suatu sikap dimana seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan akses *e-ticketing* didefinisikan sebagai suatu keyakinan dimana seseorang berfikir bahwa penggunaan layanan *e-ticketing* dapat dengan mudah untuk dipelajari, dipelajari dan digunakan. Dalam penelitian ini, kemudahan akses bagi konsumen dipercaya bahwa pemesanan menggunakan *e-ticketing* akan memberikan waktu yang lebih efisien dan akan berkelanjutan dimasa yang akan datang.

Apabila konsumen beranggapan *e-ticketing* mudah dipelajari, maka layanan tersebut mudah untuk digunakan dan akan sering digunakan oleh konsumen. Apabila para konsumen beranggapan bahwa *e-ticketing* mudah dipahami, simple dan mudah cara pengoperasiannya, maka layanan tersebut mudah untuk dijalankan dan tidak membutuhkan banyak usaha.

Sebaliknya, jika para nasabah beranggapan bahwa *e-ticketing* tidak mudah untuk dipelajari, tidak simple, terlalu rumit dan susah dalam pengoperasiannya, maka layanan *e-ticketing* tersebut tidak menimbulkan rasa minat bagi para konsumen untuk menggunakannya. Jika para konsumen beranggapan penggunaan layanan *e-ticketing* tidak membutuhkan banyak usaha dan ketika menggunakan layanan tersebut mereka merasa bahwa pekerjaan yang diinginkan akan lebih mudah, maka *e-ticketing* akan sering digunakan.

Selanjutnya dalam upaya meningkatkan pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee, salah satu faktor yang turut memberikan kontribusi dalam meningkatkan pendapatan adalah promosi merupakan unsur penting yang digunakan untuk memberitahukan, membujuk dan mengingatkan tentang produk perusahaan.

Menurut Tjiptono, promosi merupakan elemen bauran pemasaran yang berfokus pada usaha menginformasikan, membujuk dan mengingatkan Kembali konsumen akan merek dan produk perusahaan. Setiap perusahaan yang melakukan kegiatan promosi tentu tujuan utamanya adalah untuk mencari laba. Menurut Tjiptono pada umumnya kegiatan promosi harus menadarkan kepada tujuan sebagai berikut:

1. Menginformasikan

Kegiatan promosi yang bertujuan untuk berusaha menginformasikan konsumen akan merek atau produk tertentu baik itu produk maupun merek baru atau produk dan merek yang sudah lama tetapi belum luas terdengar oleh konsumen.

2. Membujuk

Kegiatan promosi yang bersifat membujuk dan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian atas produk yang ditawarkan. Perusahaan lebih mengutamakan penciptaan kesan positif kepada konsumen agar promosi dapat berpengaruh terhadap perilaku pembeli dalam waktu yang lama.

3. Mengingat

Kegiatan promosi yang bersifat mengingat ini dilakukan untuk mempertahankan merek produk di hati masyarakat, dan mempertahankan pembeli yang akan melakukan transaksi pembelian terus menerus.

Penulis juga berpendapat bahwa dilihat dari teori yang disampaikan Tjiptono tentang kategori promosi seperti menginformasikan, membujuk dan mengingat, maka pelaksanaan promosi dari Hotel Syariah Grand Jamee dengan kemudahan pemesanan kamar hotel menggunakan *e-ticketing* belum dikategorikan promosi yang

maksimal. Dimana promosi yang dilakukan hanya menggunakan social media seperti facebook dan melalui media cetak seperti baliho. Padahal apabila promosi yang dilakukan maksimal, harapan akan meningkatnya pendapatan hotel Syariah Grand Jamee. Sedangkan apabila promosi yang dilakukan dengan maksimal, seperti menginformasikan bahwa pemesanan kamar hotel bisa melalui *e-ticketing* dimana dengan adanya informasi tersebut dapat mempermudah konsumen dalam memesan kamar hotel tanpa perlu usaha yang cukup keras.

BUKTI PEMBELIAN (RECEIPT)
 Nomor : #1682071406749177255
 Tanggal : 31 Okt 2020, 19:44 (Sabtu)

DATA PEMESAN

Nama : Nabil Fikri
 Email : Nabil.Fikri@gmail.com :
 No. Kontak : +9813283054504

DETAIL PEMBAYARAN

P.O. NUMBER : 657072436
 PEMBELIAN MELALUI : Bank Transfer

DETAIL TRANSAKSI : Lunas

TAMU

Media Media

DETAIL HOTEL

Hotel Syariah Grand Jamee
 Alamat : Jl. Arteri Ring Road B, Cagak Hitam No.92, Sei Sikumbang B,
 Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20132
 Check-in: 01-11-2020
 Durasi: 1 malam

No.	Jenis Barang	Deskripsi	Jml.	Harga satuan Rp	Total Rp
1	Akomodasi	Hotel Syariah Grand Jamee Standard - 2 tamu	1	217.000	217.000
TOTAL					217.000
KODE UNIK					0
JUMLAH PEMBAYARAN					217.000

Gambar 4.2 Bukti Pemesanan melalui E-Ticketing

Serta dengan adanya pemesanan melalui *e-ticketing*, selain mendapatkan kemudahan juga mendapatkan keuntungan seperti diskon yang diberikan dari pihak hotel dan *travel agent* yang bekerjasama. Namun terdapat masalah yang antara pihak hotel dan salah satu *travel agent* yang bekerjasama dimana factor tersebut mengakibatkan pihak hotel juga belum maksimal dalam mempromosikan bahwasannya hotel tersebut sudah bisa diakses melalui pemesanan *e-ticketing*.

Sejalan dengan Hukum Permintaan dan Penawaran yang menjelaskan hubungan antara harga dan jumlah yang ditawarkan Namun fenomena yang terjadi pada hotel Syariah grand Jamee justru terjadi sebaliknya, dimana Ketika harga yang ditawarkan lebih rendah namun permintaan atas pemesanan hotel Syariah grand jamee tidak meningkat. hal ini disebabkan karena kemudahan akses dalam penggunaan *e-ticketing* yang belum dirasakan oleh konsumen yang mana konsumen dari hotel Syariah grand jamee itu sendiri merupakan konsumen dari kalangan dewasa yang mengaku kesulitan dalam penggunaan akses pemesanan kamar hotel melalui *e-ticketing* serta dari segi promosi yang belum maksimal sehingga informasi yang diterima tentang kemudahan hotel dalam megakses pemesanan ticket dapat menggunakan media online tidak dierima oleh masyarakat luas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai analisis layanan *e-ticketing* dalam meningkatkan pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee Medan kepada pihak hotel dan tamu hotel maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan yang didapat dalam penggunaan *e-ticketing* di hotel tersebut belum berjalan dengan maksimal sesuai yang diharapkan oleh pihak hotel. Hal ini dikarenakan pihak hotel yang masih enggan melakukan kerjasama dengan beberapa *travel agent* lainnya yang dengan Kerjasama tersebut dapat menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan pendapatan hotel.
2. Faktor lain juga dikarenakan kemudahan akses yang diharapkan dapat mempermudah konsumen nyatanya belum dirasakan secara keseluruhan dari konsumen yang menginap. Hal ini dikarenakan konsumen dari Hotel Syariah Grand Jamee sebagian besar merupakan konsumen dengan kategori dewasa akhir sampai dengan lansia awal dengan kisaran usia 36 tahun sampai dengan usia 55 tahun dimana diusia tersebut para konsumen mengalami kesulitan dalam mengakses pemesanan hotel melalui *online*. Serta dari segi promosi yang dilakukan pihak Hotel Syariah Grand Jamee sendiri masih sangat rendah baik dari segi promosi di sosial media tentang adanya pelayanan pemesanan menggunakan media *online* dan promosi dari mulut ke mulut (*mouth of mouth*) dimana promosi juga merupakan bagian penting yang harus dilakukan guna meningkatkan pendapatan dari Hotel Syariah Grand Jamee Medan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat peneliti berikan dalam Kontribusi *E-Ticketing* dalam meningkatkan Pendapatan Hotel Syariah Grand Jamee adalah sebagai berikut:

1. Hotel Syariah Grand Jamee sebaiknya melakukan Kerjasama dengan beberapa *travel agent* lainnya dimana dengan adanya Kerjasama dengan *travel agent* lainnya dapat mempermudah baik dari konsumen dan calon konsumen dalam pemesanan tiket hotel dengan perjanjian yang sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat serta mengimplementasikan dengan maksimal.
2. Hotel Syariah Grand Jamee sebaiknya melakukan perbaikan dari segi promosi yang merupakan factor yang memiliki peluang yang besar apabila dari segi promosi dapat dilakukan dengan maksimal, semisal memaksimalkan promosi baik dari media *online* dan media elektronik dengan menginformasikan pemesanan kamar hotel juga dapat dilakukan melalui *online travel agent* dimana promosi tersebut dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan pendapatan hotel melalui *e-ticketing*.
3. Sehubungan dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis, penelitian ini masih terdapat kelemahan-kelemahan. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih banyak sumber-sumber maupun referensi terkait dengan pendapatan dalam penggunaan *e-ticketing* agar hasil penelitian dan dalam proses pengambilan dan pengumpulan serta segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmadi Bi Rahmani, Nur.” *Metodologi Penelitian Ekonomi*”, Medan: Febi UIN-SU Press, 2016
- Amijaya, Rizky Gilang. “*Pengaruh Presepsi Teknologi, Kemudahan Resiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi kasus pada Nasabah Bank BCA)* Skripsi, Universitas Diponegoro, 2010
- Alma, Buchari, “*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*”, Bandung: Alfabeta, 2013
- Akmal Tarigan, Azhari Dkk “*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*”, (Medan: La-Tansa Press, tahun)
- BN. Marbun, “*Kamus Manajemen*” Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003
- Arif Fauzi Lubis, *Diktat Pengantar Ilmu Ekonomi 2018, (buku diktat, tidak diterbitkan)*
- Ifham Solihin, “*Buku pintar ekonomi syariah*” Jakarta: Kompas Gramedia Building, 2010
- Imsar, Muhammad, “*Ekonomi Mikro Islam II: Permintaan, Penawaran Dan Keseimbangan Pasar* “(buku diktat, tidak diterbitkan)
- Joaquin Garcia-Alfaro, dkk. “*Data Privacy Management And Autonomous Spontaneous Security*” London New York. Verlag Berlin Heidelberg, 2011
- J. Lexy Moeleong, *Metodologi peneltian kualitaif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006
- Juliansyah Noor, “*Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan karya ilmiah* Jakarta: Kencana, 2011
- Kunawangsih pracoyo, Tri dan Antyo Pracoyo. “*Aspek Dasar Ekonomi Mikro*”, Jakarta: PT. Grasindo, 2006
- Kunawangsih pracoyo, Tri dan Antyo Pracoyo. *Aspek Dasar Ekonomi Mikro*, Jakarta :PT. Grasindo, 2006

- Nurbaiti, *Sistem informasi keuangan/ perbankan (Buku diktat, tidak diterbitkan)*
- Rezeky, M. “*Analisis Penerapan Konsep Bisnis Syariah Pada Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Grand Darussalam Syariah)*” Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2017
- Rosyadi, Imron. “*Jaminan Kebendaan Berdasarkan Akd Syariah (Aspek Perikatan Produser Pembebanan dan Eksekusi) Hak Tanggungan, Jaminan Firdaus, Gada Saham, Hipotek Kapal Laut*” (Depok: Kencana)
- Soekanti, “*Faktor-faktor produksi*” Jakarta: Salemba Empat, 2002
- Susanto, “*Hotel Properties Act dalam Manajemen Penyelenggaraan Hotel*”, Jakarta: Salemba Empat, 2005
- Sujatno, Bambang “*Hotel Coursety*”, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2008
- Sugiarto, E. *Hotel Front Office Administrasion*,
- Tjiptono, Fandi. “*Strategi Pemasaran*” Yogyakarta: Andy Offset, edisi 2, 2010

SKRIPSI

- Ahmad Fauzi Paturisi, *Implementasi E-Ticketing Pada Penjualan Tiket PT. Putramaju Global Indonesia*, Skripsi, Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019
- Putri Wulandari, *Pengaruh Perubahan Pendapatan Penjualan Tiket Pesawat dan Kapal Pelni Terhadap Perubahan Laba Perusahaan Pada PT. Pesona Bintang Tours & Travel*, Skripsi, Ekonomi, Maritim Ali Haji, 2013
- Donni Parulian Clark Kent Lumban Toruan, *Implementasi Kebijakan PT. Kereta Api Indonesia Dalam Pelayanan Penjualan Tiket Kereta Api*, Skripsi, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, 2016
- Putri Chairunnisa, *Analisis Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Pada Hotel yang Berkonsep Syariah di Kota Medan*, Skripsi, Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018.

JURNAL

- Artika suniandari, *Pengaruh Penerapan E-Ticketing terhadap tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Kereta* Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Vol 25 No.1 tahun 2017
- Imsar, "Analisis Produksi dan Pendapatan Usahatani Kopi Gayo (Arabika) Kabupaten Bener Meriah. (Studi Kasus: Desa Pantan Tengah Kecamatan Permata)", Laporan Penelitian 2018 h,27
- Setiawan, E. B, "Analisis pengaruh nilai teknologi informasi terhadap keunggulan bersaing perusahaan (studi kasus pemanfaatan e-ticketing terhadap loyalitas pengguna jasa kereta api'., Jurnal Sains dan Teknologi Industri, No 12(2)
- Venkatesh, V dan F.D. Davis. "A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model = Four Longitudinal Fields Studies " Management Science Vol. 46, No. 2, Februari, 2000
- Kurniawan, Aris "Pengertian Pendapatan-Konsep, Jenis, Sumber, Karakteristik, Pengukuran, Kriteria Para Ahli <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pendapatan/>. Diunduh pada tanggal 13 Maret 2020, Jam 23.27
- Muhammad Irwan padli Nasution (ed.), "Face Recognition Login Authentication for Digital Payment Soution at COVID-19 Pandemic" (Medan: Konferensi International tentang Teknik Komputer dan Informatika, 2020)

LAMPIRAN**FOTO**









DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA DENGAN KARYAWAN HOTEL

1. Bagaimana kontribusi yang diberikan dari penggunaan *e-ticketing* oleh pihak hotel kak?
2. Sejak kapan sistem penggunaan e-ticketing diberlakukan kak?
3. Apakah sejak menggunakan e-ticketing pendapatan hotel sudah maksimal kak?
4. Berapa online travel agent yang sudah bekerja sama dengan pihak hotel kak?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA DENGAN TAMU HOTEL

1. Apakah bapak/ibu memesan kamar hotel melalui online?
2. Apakah ada kesulitan dalam memesan kamar melalui online?
3. Bagaimana bapak bisa mengetahui tentang hotel ini?
4. Apa yang menjadi keputusan bapak/ibu menginap di hotel ini?

CURICULUM VITAE

Nama : Cut Nurul Azizah
Nim : 0501162088
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 02 April 1998
Jurusan/Prodi : S1 Ekonomi Islam
Alamat : Jl. Asahan Km.17 Desa Bangun 17, Simalungun
Status : Belum Menikah
No. Hp : 087778845833
Alamat E-mail : cutnurula3@gmail.com
Anak ke : 2 dari 3 saudara

Nama Orang Tua

Ayah : Amirudiin Usman

Ibu : Dra. Halimatussa'diah

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD Impres 095559 berijazah tahun 2010
2. Tamatan MTS Negeri Siantar berijazah tahun 2013
3. Tamatan MAN Negeri P.Siantar ber ijazah 2016

ORGANISASI

1. HMJ Ekonomi Islam 2017/2020