

***FACILITY AND SERVICE ANALYSIS* HOTEL ASIA JAYA
SYARIAH SARANGAN DALAM KEPATUHAN PRINSIP-
PRINSIP SYARIAH**

TESIS



Oleh:

**MUHAMMAD HARITS
NIM 501200014**

**PROGRAM MAGISTER PRODI EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PONOROGO
2022**

ABSTRAK

Facility and service hotel merupakan bagian penting yang harus ada dalam hotel syariah yang harus memperhatikan dengan baik *facility and service* hotel untuk menunjang keberhasilan dari hotel. Penelitian ini meliputi tiga pembahasan masalah yang meliputi: *Pertama*, *facility* hotel syariah. *Kedua*, *service* hotel. *Ketiga*, kendala hotel dalam kepatuhan prinsip-prinsip syariah. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, lokasi penelitian ini di Hotel Syariah Sarangan. Sedangkan analisa data menggunakan metode analisis deskriptif dengan pisau analisis ekonomi syariah yaitu enam prinsip dasar syariah dalam bisnis perhotelan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yaitu prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip etika, prinsip kegiatan usaha, prinsip batasan hubungan, dan prinsip tata letak. Pola pikir yang digunakan dalam analisis adalah induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan stakeholder hotel, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah dari segi Fasilitas di Hotel Asia Jaya Syariah secara keseluruhan sesuai dengan syariat Islam dalam bisnis perhotelan, mulai dari prinsip hiburan, prinsip konsumsi, prinsip etika, dan prinsip tata letak. Namun, hotel ini kurang maksimal dalam menerapkan prinsip batasan hubungan antara lain: (a) Tidak tersedia fasilitas himbauan tertulis di area front office bagi tamu muslim agar berbusana rapi dan tertutup; (b) Tidak tersedia pemisah antara tamu laki-laki dan perempuan di musolla; (c) Tidak tersedianya arah kiblat disetiap kamar hotel. Sedangkan dari *service* hotel, secara keseluruhan sudah baik dalam menerapkan keenam prinsip syariah tersebut, hanya saja terdapat kekurangan dalam menerapkan prinsip konsumsi di restoran sebab tidak adanya pengawasan terhadap cara penyembelihan daging yang dibeli. Begitu pula kurangnya hotel dalam menerapkan prinsip etika di lobby yaitu karyawan hotel tidak memberi salam kepada tamu yang tidak datang ke meja *front office*,

masih ada karyawan laki-laki yang memakai kalung, serta pihak front office tidak menyediakan kain potong atau semacamnya untuk tamu non muslimah yang berbusana sangat terbuka, Berkaitan dengan kualitas layanan tercapainya Responsivess (ketanggapan) dalam pelayanan offline yang cukup bagus sesuai dengan keinginan konsumen. Berdasarkan fasilitas yang dimiliki, dapat diketahui bahwa Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan belum memenuhi aturan Nomor 3, 6 dan 7 dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Syariah karena belum memiliki sertifikat halal yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama, belum memiliki panduan prosedur pelayanan hotel dan juga belum menggunakan jasa lembaga keuangan syariah. Kendala yang dialami Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan dalam kepatuhan prinsip-prinsip syariah terdiri dari kendala internal seperti kurangnya dukungan dari dinas pariwisata dan kendala eksternal diantaranya seperti adanya *image* negatif terhadap bisnis perhotelan yang telah terbangun selama ini ditengah-tengah masyarakat seperti bahwa hotel digunakan untuk tempat bermaksiat.



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melalui pengkajian dan telaah mendalam dalam proses bimbingan intensif terhadap tesis yang ditulis oleh **Muhammad Harits**, NIM 501200014 dengan judul “*Facility and Service Analysis Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan Dalam Kepatuhan Prinsip-prinsip Syariah*”, maka tesis ini dipandang layak diajukan dalam agenda ujian tesis pada sidang *Majelis Munaqashah* Tesis.

Ponorogo, 11 Mei 2022
Pembimbing,



Dr. Hj. Ely Masykuroh, S.E., M.S.I.
NIP 197202111999032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PASCASARJANA

Terakreditasi B Sesuai SK BAN-PT Nomor: 2619/SK/BAN-PT/AK-SURV/PT/XI/2016
Alamat: Jln. Pramuka 156 Ponorogo 63471 Telp. (0352)481277 Fax. (0352) 461893
Website: www.iainponorogo.ac.id Email: pascasarjana@iainponorogo.ac.id

KEPUTUSAN DEWAN PENGUJI

Tesis yang ditulis oleh **Muhammad Harits, NIM 501200014**, Program Magister Prodi Ekonomi Syariah menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul: **“Facility and Service Analysis Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan Dalam Kepatuhan Prinsip-prinsip Syariah”**, telah dilakukan ujian tesis dalam sidang Majelis Munâqashah Tesis Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada hari selasa, tanggal **24 mei 2022** dan dinyatakan **LULUS**.

Dewan Penguji

No	Nama Penguji	Tandatangan	Tanggal
1	Dr. Iza Hanifuddin, Ph.D. NIP 196906241998031002 Ketua Sidang		24 Mei 2022
2	Dr. Aji Damanuri, M.E.I. NIP 197506022002121003 Penguji Utama		24 Mei 2022
3	Dr. Ely Masykuroh, M.S.I. NIP 197202111999032003 Anggota Penguji		24 Mei 2022

Ponorogo, 24 Mei 2022
Direktur Pascasarjana,

Dr. Miftahul Huda, M.Ag
NIP 197605172002121002

iv

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Harits
NIM : 50120014
Fakultas : Pasca Sarjana
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah
Judul Skripsi/Tesis : ***FACILITY AND SERVICE ANALYSIS HOTEL ASIA JAYA SYARIAH SARANGAN DALAM KEPATUHAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH***

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 11 Juni 2022

Penulis,



Muhammad Harits

NIM 501200014

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya, **Muhammad Harits**, NIM 501200014, Program Magister Prodi Ekonomi Syariah menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul: *“Facility and Service Analysis Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan Dalam Kepatuhan Prinsip-prinsip Syariah”* ini merupakan hasil karya mandiri yang diusahakan dari kerja-kerja ilmiah saya sendiri kecuali beberapa kutipan dan ringkasan yang saya rujuk di mana tiap-tiap satuan dan catatannya telah saya nyatakan dan jelaskan sumber rujukannya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti lain tentang adanya plagiasi, saya bersedia mempertanggungjawabkannya secara akademik dan secara hukum.

Magetan, 28 April 2022

Pembuat Pernyataan,



Muhammad Harits
NIM 501200014

BAB I

PENDAULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mendengar nama Indonesia, tidak jarang penduduk dunia mengenalnya sebagai negara dengan kekayaan budaya dan sumber daya alam yang beragam. Negara yang terdiri dari pulau-pulau dan kondisi alam yang berbeda-beda, memicu para penduduknya untuk bertahan hidup dengan caranya sendiri hingga menghasilkan ragam budaya khas tersendiri di masing-masing pulau. Keunikan Indonesia tersebut menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara yang menjadi destinasi wisata para wisatawan nusantara maupun mancanegara.

Dengan demikian, tidaklah mengherankan penyelenggara negara memusatkan prioritas nasional untuk mengembangkan industri pariwisata Indonesia. Hal ini karena memang pariwisata Indonesia merupakan salah satu sektor yang memiliki potensi besar untuk mendukung roda perekonomian negara. Daya tarik dari wisatawan mancanegara (wisman) maupun wisatawan nusantara (wisnus) menjadi kekuatan dalam usaha pengembangan tersebut. Keseriusan pemerintah pada

sektor pariwisata ini diawali oleh Menteri Pariwisata periode lalu yaitu Arief Yahya, yang menjelaskan dalam Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) Kepariwisataan ke II tahun 2016, pemerintah menetapkan 14 program prioritas nasional untuk program pembangunan tahun 2017, dimana pembangunan pariwisata berada pada 3 urutan teratas dengan pagu indikatif RKP sebesar Rp 7,9 triliun, naik 46,3% dari tahun 2016 yaitu Rp 5,4 triliun.¹ Dalam RPJM 2015-2019, target wisatawan berkunjung berjumlah 20 juta wisman dan 275 juta wisnus. Untuk mencapai target 17 juta wisman, Kementerian Pariwisata menggelar kembali Rakornas Kepariwisataan ke III tahun 2017 pada 26 sampai 27 September. Dilanjutkan dengan Rakornas Kepariwisataan ke IV pada 12 Desember 2017 dengan tema Visit Wonderful Indonesia (VIWI) 2018 yang berfokus pada penjualan wisata tahun 2018. Dalam Rakornas VIWI 2018 ini dibahas mengenai Calendar of Event Wonderful Indonesia (CoE WI) 2018, dimana terdapat 100 even wisata yang akan diselenggarakan di

¹ Kementerian Pariwisata, “Siaran Pers Rakornas Kepariwisataan ke-II “Sinergi Pusat dan Daerah Menuju 12 Juta Wisman dan 260 Juta Wisnus Tahun 2016””, <http://www.kemepar.go.id/asp/detil.asp?id=3150>, diakses pada 5 Maret 2021.

seluruh provinsi Indonesia mulai dari Aceh hingga Papua. Menurut Arief Yahya, ini tahun pertama Indonesia punya kalender wisata yang serius.²

Arief Yahya juga berpendapat bahwa pariwisata adalah kunci pembangunan, kesejahteraan, dan kebahagiaan, sebab dipercaya sektor ini dapat dijadikan leading pembangunan yang mampu menggerakkan perekonomian bangsa.³ Menteri Pariwisata tersebut juga melihat dari hasil riset World Bank, sektor ini adalah pemberi kontribusi yang paling mudah untuk devisa dan PDB (Produk Domestik Bruto) negara. Hal ini karena investasi di sektor ini dapat mendorong 170% dari PDB hanya dengan US\$ 1 juta. Sebab, sektor ini mampu menggerakkan usaha kecil menengah seperti kuliner, cenderamata, transportasi dan lainnya.

Wakil Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), Sudrajat, menerangkan jika dulu yang

²Muhammad Irzal Adiakurnia, "Strategi Kemenpar Tuntaskan Target Kunjungan 17 Juta Wisman Tahun 2018", <https://travel.kompas.com/read/2017/12/12/160000927/ini-strategi-kemenpar-tuntaskan-target-kunjungan-17-wisman-tahun-2018>, diakses pada 5 Maret 2021.

³Arief Khumaedy, "Tahun 2017 Kita Genjot Sektor Pariwisata", <http://setkab.go.id/tahun-2017-kita-genjot-sektor-pariwisata/>, diakses pada 5 Maret 2021.

menjadi primadona pembangunan nasional adalah sektor migas karena menghasilkan banyak tenaga kerja, maka sekarang pariwisata yang mengalahkannya. “Pariwisata lah yang saat ini menjadi hal yang sangat diperuntungkan karena bisa mendatangkan devisa, lapangan kerja yang luas, dan saat ini menjadi leader”, ujarnya.⁴

Prospek wisata syariah ini juga diperkuat dengan adanya laporan dari The Economist Intelligence Unit dalam judul The Sharia-Conscious Consumer-Driving Demand pada Maret 2012, yang menyatakan “melupakan pasar konsumen syariah sungguh berbahaya. Soalnya lebih dari separuh penduduk muslim dunia saat ini berusia 25 tahun dan jumlahnya mencapai 11 persen populasi dunia. Mereka adalah pasar yang agresif”. Pew Research Center di Amerika serikat juga mencatat dalam kurun waktu 2010 sampai 2020 jumlah penduduk muslim dunia mencapai 1,57 miliar orang atau 23 persen dari populasi dunia dan diprediksi jumlah itu akan mencapai 2,2 miliar orang atau 26,4 persen populasi dunia

⁴ Disfiyant Glienmourinsie, “Pariwisata Bersiap Geser Sektor Migas JadiPrimadonaDevisa”,<https://ekbis.sindonews.com/read/1230245/34/pariwisata-bersiap-geser-sektor-migas-jadi-primadona-devisa-1502700826>, diakses pada 5 Maret 2021.

pada 2030 mendatang, yang separuh diantaranya berusia 25 tahun.⁵ Laporan lainnya datang dari Master Card dan Crescent Rating tahun 2018 mengenai Global Muslim Travel Index (GMTI) 2018 bahwa pasar wisata muslim akan terus tumbuh pesat dengan prediksi pencapaian US\$ 220 miliar pada tahun 2020 dan mencapai US\$ 300 miliar pada tahun 2026. Jumlah total wisatawan muslim diperkirakan naik 131 juta dari pencapaian 121 juta pada tahun 2016 dan akan terus naik hingga 156 juta wisatawan tahun 2020, mewakili 10 persen dari segmen wisata secara keseluruhan.⁶ GMTI 2018 menempatkan Indonesia pada peringkat kedua dari seluruh destinasi total 130 negara OIC (Organisasi Kerjasama Islam) maupun non-OIC.

Indonesia menunjukkan keseriusannya dalam mengembangkan wisata syariah dengan peningkatannya selama tiga tahun berturut-turut, yang mana pada tahun

⁵ Pouilly Gunharie, "MasterCard-Crescentrating Global Muslim Travel Index (GMTI) 2018", <http://pressrelease.id/release/mastercard-crescentrating-global-muslim-travel-index-gmti-2018>, diakses pada 2 Mei 2021.

⁶ Agus Yulianto, "Indonesia Naik ke Peringkat II GMTI 2018", <http://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/islam-nusantara/18/04/11/p70nvl396-indonesia-naik-ke-peringkat-ii-gmti-2018>, diakses pada 2 Mei 2021.

sebelumnya Indonesia berada pada posisi ketiga, posisi keempat tahun 2016, dan posisi keenam tahun 2015. GMTI adalah standarisasi untuk mengukur kualitas dan kuantitas wisata syariah global yang menjadi acuan Indonesia dalam pengembangannya. Meski Malaysia masih menjadi juara bertahan di posisi pertama GMTI berturut-turut, Menteri Pariwisata Arief Yahya tetap optimis mengatakan “Kita akan mengalahkan Malaysia pada GMTI 2019 nanti, Indonesia akan ada di peringkat pertama”.¹³ Harapan Arif Yahya tersebut terwujud. Pada tahun 2019 Indonesia berada di peringkat pertama di GMTI 2019 mengungguli 130 destinasi dari seluruh dunia sebagai destinasi wisata halal terbaik dunia, mengalahkan Malaysia (di peringkat dua) yang sebelumnya menjadi juara bertahan.⁷

Definisi pariwisata syariah sendiri, bukan hanya tertuju pada wisata religi, namun lebih luas yaitu model wisata yang semua komponennya didasarkan pada nilai-nilai syariah Islam. Hotelnya syariah, restorannya syariah, destinasinya juga sesuai syariah, misalnya wisata alam, wisata budaya (meski tidak

⁷ Rayful Mudassir, “Indonesia Destinasi Wisata Halal Terbaik Dunia 2019”, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190409/12/909833/indonesia-destinasi-wisata-halal-terbaik-dunia-2019>, diakses pada 5 Maret 2020.

harus budaya Islam) yang dibingkai dengan nilai-nilai Islam. Konsumennya pun bukan cuma orang Islam, tapi juga orang-orang non muslim yang ingin menikmati kearifan lokal seperti yang selalu dianjurkan World Tourism Organization.⁸

Yang menjadi cikal bakal perkembangan pariwisata syariah Indonesia salah satunya adalah lahirnya Hotel Syariah pertama di Indonesia yaitu Hotel Sofyan. Wacana untuk mengelola hotel secara syariah telah digemakan Hotel Sofyan pada 1992 yang kemudian wacana ini diungkap dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tahun 1994. Penerapan hotel syariah tersebut dilakukan secara bertahap agar tidak menimbulkan keresahan yang mungkin disebabkan kurangnya sosialisasi dengan konsumen. Setelah melewati proses secara alami dalam perubahan paradigma dan filosofi perusahaan tersebut, akhirnya pada tahun 1998, perusahaan melakukan perubahan dan konsolidasi internal dengan mereposisi manajemen bisnis hotel berbasis konvensional menjadi manajemen hotel yang berbasis syariah Islam.⁹

⁸ Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah...*, 33.

⁹ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak...*, 85.

Di tengah maraknya wisata syariah, pelaku industri pariwisata tak mau melewatkan peluang emas ini. Maka lahirlah hotel-hotel di nusantara yang juga menerapkan prinsip syariah Islam. Keseriusan pemerintah untuk melibatkan diri dalam mengoptimalkan pariwisata syariah di Indonesia diwujudkan dengan terbentuknya standarisasi untuk hotel syariah yakni Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah yang mulai berlaku sejak tanggal 17 Januari 2014. Namun karena beberapa sebab peraturan tersebut dicabut di tahun 2016 dan untuk sementara diganti dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor 108 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.¹⁰

Usaha Hotel Syariah adalah “penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan, dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip

¹⁰ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan* (Depok: Rajawali Pers, 2017), ix.

syariah”.¹¹ Pada dasarnya usaha perhotelan dalam naungan Kode Etik Kepariwisata Dunia maupun dalam peraturan pemerintah Indonesia secara normatif sesuai dengan nilai syariah. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa hotel merupakan sebuah usaha netral yang bisa menjadi usaha halal ataupun usaha haram atau syubhat, bergantung dengan arah yang dituju oleh pengusaha hotel dan hal-hal yang dilakukan tamu. Dengan kata lain, keharaman dan kesyubhatannya sangat tergantung pada produk, fasilitas, dan pelayanan yang disediakan penggunaannya.¹² Hal ini juga sejalan dengan komposisi penilaian klasifikasi bintang hotel dalam Keputusan Menteri Budaya dan Pariwisata Nomor KM.3/HK.001/MKP.02 tanggal 27 Februari 2002 yang menitikberatkan pada kualitas pelayanan, yang sebelum dikeluarkannya keputusan tersebut pemerintah mengacu penilaian pada ketersediaan fasilitas sarana dan prasana fisik yang banyak.¹³

¹¹ Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia, Fatwa Dewan Syariah-Majelis Ulama Indonesia Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah, 2016, 5.

¹²Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak...*, 61-62.

¹³ *Ibid.*, 62.

Dalam kaitannya dengan perekonomian yang berdasarkan syariah, produk dan pelayanan hotel syariah harus benar-benar mempertimbangkan prinsip-prinsip sesuai dengan syariah. Di antara prinsip-prinsip dasar syariah yang diterapkan dalam usaha perhotelan berdasarkan pemikiran Janitra meliputi prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip kegiatan usaha, prinsip etika, prinsip batasan hubungan, dan prinsip tata letak.¹⁴

Tempat wisata Sarangan termasuk destinasi pariwisata yang banyak dinikmati oleh para pengunjung dari berbagai penjuru dan berasal dari ragam suku maupun agama, sehingga di Sarangan Magetan ini terdapat berbagai macam tempat wisata yang ditawarkan salah satunya hotel syariah yang semakin dinikmati oleh berbagai pengunjung.

Salah satu pelayanan yang termasyhur dalam hotel berkonsep syariah adalah adanya layanan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan. Hal inilah yang menjadi identitas tersendiri bagi hotel syariah, mengingat paradigma masyarakat mengenai hotel yang keberadaannya dijadikan hal-hal negatif seperti perzinahan, mabuk-mabukan, perselingkuhan, dan

¹⁴ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan* ..., 50.

sebagainya. Tersedianya hotel syariah ini diyakini oleh masyarakat sebagai usaha meminimalisir adanya praktik asusila yang sedang marak. Selain itu menurut Sofyan, dalam Muthoifin,¹⁵ hotel syariah didesain dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter seseorang. Adanya nilai-nilai syariah di balik hotel syariah ini dapat menjadi penunjang pariwisata syariah yang tidak hanya berorientasi pada komersil dan keuntungan pihak tertentu semata, melainkan sebagai ladang bisnis yang menjunjung tinggi nilai luhur agama sehingga memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas.

Peminat pengunjung wisata sarangan cukup tinggi sehingga berpengaruh terhadap pemilihan tempat menginap dengan banyak pilihan antara hotel konvensional dan hotel syariah, para pengunjung cenderung berminat terhadap hotel berbasis syariah, maka dengan adanya hal ini hotel Asia Jaya Syariah hadir untuk memenuhi kebutuhan hunian ketika berkunjung ke Sarangan sehingga fasilitas dan pelayanan Hotel

¹⁵ Muthoifin, "Fenomena Maraknya Hotel Syariah; Studi Efektifitas, Eksistensi, dan Kesyariahan Hotel Syariah di Surakarta", University Research Colloquium, ISSN 2407-9189, (2015), 94.

Asia Syariah Sarangan harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan nama yang sudah diterapkan.

Fasilitas dan pelayanan Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan ini terdapat beberapa kendala diantaranya belum mencapai prinsip-prinsip syariah hal ini dikarenakan kurangnya dukungan dari dinas pariwisata setempat serta kesadaran sumber daya manusia yang menangani hotel Asia Jaya Syariah ini, sebagai contoh fasilitas tentang pemenuhan fasilitas ibadah tidak terdapat arah kiblat disetiap kamar hotel dan pelayanan secara online yang kurang responsive dan beberapa karyawan laki-laki memakai kalung ketika bekerja.

Hal inilah yang menuntun peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Facility and Service Analysis Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan Dalam Kepatuhan Prinsip-prinsip Syariah”*** sebagai obyek penelitian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang akan dikaji dalam tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis *facility* Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan dalam kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah?
2. Bagaimana analisis *service* Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan dalam kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah?
3. Bagaimana analisis kendala-kendala Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan dalam kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penulisan tugas akhir ini, berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan atas penelitian yang dilakukan adalah menemukan pemecahan atas permasalahan yang diuraikan diatas yaitu:

1. Untuk menganalisis bagaimana *facility* Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan dalam kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah
2. Untuk menganalisis bagaimana *service* Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan dalam kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah

3. Untuk menganalisis kendala Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan dalam kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah.

D. Manfaat Penelitian

Peneliti merumuskan manfaat penelitian ini terkait dengan manfaat secara teoritis dan manfaat praktis yang terinci sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi akademisi terkait dengan bidang perekonomian Islam khususnya fasilitas dan pelayanan pada perhotelan syariah dalam perspektif ilmu Ekonomi Syariah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan hasilnya dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti pribadi melalui praktik lapangan mengenai fasilitas dan pelayanan yang tersedia di hotel syariah

khususnya Hotel Syariah Sarangan serta kaitannya dengan ilmu Ekonomi Syariah.

b. Bagi Hotel Syariah Sarangan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan masukan bagi Hotel Syariah Sarangan dalam melakukan inovasi fasilitas ataupun pelayanan baru dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip dasar syariah sehingga visi dan misi perekonomian syariah dari hotel yang diterapkan secara syariah ini dapat diwujudkan dan dirasakan secara nyata dan maksimal.

c. Bagi Tamu atau Pelanggan Hotel Syariah Sarangan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi motivasi dan pertimbangan bagi pelanggan hotel untuk memilih hotel syariah sebagai pilihan untuk menginap atau melakukan kegiatan lain di hotel karena hotel yang menerapkan syariat Islam terjamin keamanan dan kenyamanannya serta berorientasi pada kemaslahatan.

d. Bagi Praktisi Perhotelan

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberi wawasan, informasi, dan masukan bagi praktisi bisnis

yang ingin melakukan pendalaman dan pengembangan di bidang perhotelan syariah atau pariwisata syariah.

E. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu atau kajian pustaka sangat diperlukan untuk menghindari duplikasi penelitian, serta untuk membedakan dengan penelitian terdahulu. Persoalan mengenai sistem pembayaran jasa pengairan sawah banyak diteliti oleh peneliti terdahulu. Penulis menemukan beberapa penelitian yang relevan dengan apa yang menjadi fokus penelitian. Ada beberapa penelitian yang menggunakan teori yang sama dengan penelitian ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Syarifuddin dengan judul “Analisis Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya”. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa Hotel Syariah Wali Songo Surabaya, baik dari sisi produk, pelayanan, dan pengelolaannya, tergolong Hotel Syariah sesuai dengan kriteria Usaha Hotel Syariah yang ditentukan oleh Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2

Tahun 2014.¹⁶ Namun dalam pelaksanaan prinsip-prinsip syariah pada produk, pelayanan, dan pengelolaannya dinilai masih belum terlaksana dengan baik. Kekurangan tersebut antara lain kurang memperhatikan produk hotel yang digunakan oleh karyawan dan belum memiliki Standar Operasional Perusahaan (SOP) untuk menjaga standar kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan hotel.

Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah variabel penelitian yaitu produk dan pelayanan pada hotel syariah. Akan tetapi perbedaannya, penelitian Syarifuddin juga melibatkan aspek pengelolaan hotel syariah dengan tujuan menilai kesesuaian praktik tiga aspek hotel syariah tersebut dengan standar syariah yang ditetapkan pemerintah dengan metode kualitatif. Sedangkan penulis menganalisis produk dan pelayanan yang tersedia di hotel syariah dalam perspektif ilmu Ekonomi Syariah dengan tujuan menilai kesesuaian produk dan pelayanan yang tersedia di hotel dengan prinsip-prinsip syariah dalam bisnis perhotelan.

¹⁶ Syarifuddin, “Analisis Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya” (Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015).

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Siti Mudrika dengan judul “Implementasi Manajemen Syariah pada Tata Kelola Hotel Asia Jaya Syariah Surabaya”. Penelitian ini membahas tentang manajemen tata kelola Hotel Asia Jaya Syariah Surabaya dan penerapan manajemen sesuai syariah pada tata kelolanya. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dalam segi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan, Hotel Asia Jaya Syariah telah menerapkan manajemen berbasis syariah. Di antaranya adalah melakukan pengawasan terhadap pemasukan dan pengeluaran dana dengan melibatkan bank syariah dalam hal penyimpanan dana, serta pembayaran zakat.¹⁷

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti Hotel Syariah. Namun perbedaannya Mudrika menilai tentang penerapan manajemen syariah pada tata kelola hotel tersebut, sedangkan penulis meneliti aspek produk dan pelayanan hotel dan menganalisisnya dengan prinsip-prinsip syariah dalam bisnis perhotelan.

¹⁷ Siti Mudrika, “Implementasi Manajemen Syariah pada Tata Kelola Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya” (Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2016).

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Hidayatul Istiqomah dengan judul “Analisis Budaya Organisasi pada Sofyan Inn Asia Jaya Hotel Syariah Surabaya”. Penelitian ini membahas mengenai budaya organisasi di Hotel Asia Jaya dengan metode analisis kualitatif dan teknik analisis grounded theory. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa visi dan misi organisasi Hotel Asia Jaya berkonsep syariah. Penerapannya tergambar dari setiap kegiatan dan aktivitas karyawan yang ditambahkan dengan nilai spiritual, misalnya pada interior yang didesain dengan kaligrafi, penyediaan mukenah, al Quran, penunjuk arah kiblat, kran untuk berwudhu pada setiap kamar, keramahan karyawan dengan menerapkan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) dalam penyambutan tamu, serta membangun sistem koordinasi dengan saling bekerja sama antar karyawan dengan memberikan produk knowledge multitask job di setiap departemen.¹⁸

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti Hotel Syariah. Akan tetapi perbedaannya adalah Istiqomah meneliti hotel dengan tujuan mengetahui budaya organisasi

¹⁸ Hidayatul Istiqomah, “Analisis Budaya Organisasi pada Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syariah Surabaya” (Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2017).

yang ada di hotel, sedangkan penulis akan menganalisis produk dan pelayanan yang tersedia di hotel syariah dan kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip dasar syariah dalam bisnis perhotelan.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Eka Murdiana dengan judul “Mekanisme Kerja Salon Syariah ditinjau Menurut Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam”.¹⁹ Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang membahas tentang mekanisme kerja salon syariah ditinjau menurut prinsip-prinsip Ekonomi Islam yang dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah bahwa mekanisme kerja salon syariah hanya mengkhususkan pelanggan wanita saja, baik muslimah maupun non muslimah. Dalam pelayanannya, salon syariah mengutamakan kenyamanan dan kepuasan pelanggannya. Menurut tinjauan Ekonomi Islam, salon tersebut sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip Ekonomi Islam karena bahan-bahan digunakan belum sepenuhnya halal. Sedangkan kendala salon dalam melaksanakan prinsip-prinsip Ekonomi Islam adalah tempat usaha yang kurang tertutup, bahan-bahan halal untuk obat-obatan di salon susah dicari, serta banyaknya

¹⁹ Eka Murdiana, “Mekanisme Kerja Salon Syariah ditinjau Menurut Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam” (Skripsi—Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya, 2018).

pelanggan yang meminta perawatan yang tidak diperbolehkan dalam Islam. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan prinsip syariah dalam bisnis sebagai teknik analisisnya. Akan tetapi bedanya Murdiana mengangkat variabel mekanisme kerja dan salon syariah sebagai obyek penelitian, sedangkan penelitian ini mengangkat produk dan pelayanan dan hotel syariah sebagai obyek penelitian.

F. Definisi Operasional

Definisi Operasional memuat beberapa penjelasan tentang pengertian yang bersifat operasional, yaitu memuat masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian yang kemudian didefinisikan secara jelas dan mengandung spesifikasi mengenai variabel yang digunakan didalam penelitian ini. Beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Facility*: Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi.²⁰ Yang menjadi maksud fasilitas

²⁰ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 701.

dalam penelitian ini adalah sarana yang ada pada hotel syariah khususnya Hotel Syariah Sarangan Magetan, meliputi berbagai macam fasilitas fisik oleh manajemen hotel untuk para tamu atau pelanggan hotel tersebut seperti toilet umum, kamar tidur tamu, kamar mandi tamu, dapur, restoran, bar, ruang karyawan, ruang ibadah, serta fasilitas-fasilitas fisik lainnya.

2. Service: Pelayanan adalah cara melayani,²¹ dalam artian semua kegiatan ekonomi yang tidak dapat diraba²² yang tersedia pada Hotel Syariah Sarangan meliputi pelayanan pada kantor depan, pelayanan tata graha, pelayanan makan dan minum, serta pelayanan bar.
3. Prinsip-prinsip syariah: Dalam penelitian ini ilmu Ekonomi Syariah yang dimaksud adalah prinsip-prinsip dasar syariah yang diterapkan dalam bisnis perhotelan berdasar pada pemikiran Muhammad Rayhan Janitra, meliputi prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip kegiatan usaha, prinsip etika, prinsip batasan hubungan, dan prinsip tata letak. Penggunaan pemikiran Janitra ini

²¹ Ibid., 504.

²² Christopher Pass et al., Kamus Lengkap Ekonomi; Edisi Kedua (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2015), 599.

sebab dihapusnya Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 sebagai standarisasi hotel syariah, sementara penggantinya yaitu Fatwa Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia Nomor 108 Tahun 2016 hanya menyebutkan poin-poin hotel syariah secara umum. Pemikiran Janitra mengulas standar hotel syariah lebih rinci dalam praktiknya dengan enam dasar prinsip di atas.

G. Metode Penelitian

1. Penekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis yang bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.²³ Penelitian kualitatif digunakan untuk

²³ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif R&D) (Bandung: Alfabeta, 2010), 14.

memahami dan menggali lebih dalam mengenai *facility and service* di hotel syariah Sarangan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah deskriptif. Dengan tujuan membuat deskripsi secara valid mengenai fakta-fakta tentang *facility and service* di hotel syariah Sarangan dalam perspektif ekonomi syariah. Pendekatan kualitatif dimaksud untuk memberi data secara valid mengenai permasalahan dan menganalisis data yang diperoleh untuk kemudian menjawab permasalahan.

2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan penulis yaitu di hotel Asia Jaya Syariah Sarangan Kelurahan Sarangan Kecamatan Sarangan Kabupaten Magetan.

3. Data yang dikumpulkan

Untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah, peneliti mengumpulkan data-data yang dibutuhkan sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu data mengenai produk hotel yang meliputi fisik (fasilitas) dan non fisik

(pelayanan) yang tersedia di Hotel Syariah Sarangan, yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah literasi yang terkait dengan produk dan pelayanan di hotel serta konsep syariah dalam berbisnis sebagai pendukung data primer yaitu penelitian terdahulu yang relevan, statistik pariwisata dan perhotelan, serta literasi mengenai prinsip-prinsip dasar syariah dalam bisnis perhotelan, meliputi prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip kegiatan usaha, prinsip etika, prinsip batasan hubungan, dan prinsip tata letak.

4. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yang menjadi sumber utama data penelitian ini diperoleh mengenai fasilitas dan pelayanan hotel yaitu para stakeholder Hotel Syariah Sarangan, seperti General Manager, Room Devisiion Manager, Food and Beverage Manager, Chief Accounting, General Cashier, dan sebagainya.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yang menjadi sumber secara tidak langsung data penelitian ini diperoleh yaitu melalui literasi atau

buku-buku yang berkenaan dengan produk dan pelayanan hotel syariah serta mengenai prinsip-prinsip syariah dalam bisnis perhotelan, seperti: 1) Riyanto Sofyan, Bisnis Syariah, Mengapa Tidak?; Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel 2) Riyanto Sofyan, Prospek Bisnis Pariwisata Syariah 3) Agus Sambodo dan Bagyono, Dasar-dasar Kantor Depan Hotel 4) Sri Larasati, Excellent Hotel Operation 5) Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan 6) Dan lain-lain.

Sedangkan untuk sumber data mengenai peraturan pemerintah mengenai hotel syariah, adalah sebagai berikut:

- 1) Peraturan atau regulasi hotel syariah di Indonesia yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.
- 2) Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah yang memaparkan tiga kriteria mutlak penyelenggaraan usaha hotel syariah yaitu produk, pelayanan, dan pengelolaan.

- 3) Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor 108 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif, Catherine Marshall dan Gretchen, dalam Prastowo,²⁴ berpendapat bahwa metode-metode utama yang digunakan adalah pengamatan partisipatif, wawancara mendalam, dan penelitian dokumen. Berdasar pada pendapat di atas, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

6. Teknik Pengolahan Data

Dalam mengolah data penelitian ini, peneliti memakai teknik Miles & Huberman yang terdiri dari beberapa tahap, yaitu:²⁵

- a. Pengumpulan Data, dalam tahap ini peneliti mengumpulkan data-data penelitian yang dibutuhkan untuk diolah, baik dari sumber primer maupun sekunder melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

²⁴ Andi Prastowo, Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 20.

²⁵ Haris Herdiansyah, Metodologi Penelitian Kualitatif..., 164.

- b. Reduksi Data, dalam tahap ini peneliti melakukan penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang telah diperoleh di lapangan ke dalam bentuk tulisan secara sederhana dan terfokus untuk mempermudah analisis lebih lanjut.
- c. Penyajian Data, dalam tahap ini peneliti mengolah data setengah jadi yang telah direduksi dengan cara menyajikannya dalam bentuk deskripsi atau teks naratif dari informasi yang telah tersusun.
- d. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi, dalam tahap ini peneliti menggali makna dari data-data yang terkumpul dari lapangan agar diperoleh sebuah kesimpulan kemudian memverifikasi kesimpulan tersebut agar tepat dan sesuai.

7. Teknik Analisis Data

Karena data penelitian ini diperoleh dari lapangan, maka untuk menganalisis data, peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan pisau analisis Ekonomi Syariah yaitu prinsip-prinsip dasar syariah dalam bisnis perhotelan meliputi prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip kegiatan usaha, prinsip etika, prinsip batasan hubungan, dan prinsip tata letak. Teknik ini akan menghasilkan data secara deskriptif

dengan membuat deskripsi atau gambaran obyek yang diteliti secara sistematis, faktual, dan akurat serta alamiah sesuai dengan fakta. Dalam teknik analisis ini, pola pikir yang digunakan adalah pola pikir induktif, artinya analisis data dimulai dari data-data faktual yang bersifat khusus kemudian membentuknya ke arah pernyataan atau kesimpulan yang bersifat umum.

8. Pengecekan Keabsahan Data

Derajat kepercayaan keabsahan data (kredebilitas data) dapat di adakan pengecekan dengan teknik yaitu pengamatan ketekunan dan triangulasi.

a. Ketekunan atau kejegan pengamatan

Ketekunan pengamatan yang dimaksud adalah menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari. Ketekunan pengamatan dilaksanakan peneliti dengan cara: a) mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol yang ada hubungannya dengan fasilitas dan pelayanan Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan. b) menelaahnya secara rinci sampai pada suatu titik jenuh, sehingga pada pemeriksaan tahap awal tampak salah

satu atau seluruh faktor yang ditelaah sudah dipahami dengan cara biasa.

b. Triangulasi

Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang klain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Ada tiga macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan: sumber, teknik, dan waktu. Dalam penelitian ini digunakan teknik triangulasi dengan sumber yang artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh malalui sumber dan teknik yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai peneliti dengan jalan: a) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, b) membandingkan apa yang dikatakan orang yang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, c) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu, d) membandingkan keadaan-keadaan seseorang dengan berbagai pendapat dari narasumber, e) membandingkan hasil wawancara dengan isi sesuatu dokumen yang berkaitan.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan merupakan usaha penulis dalam menyusun kerangka penelitian secara terarah dan mudah dipahami, sehingga dengan kerangka penelitian yang terarah dapat mencapai tujuan-tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Untuk memudahkan dalam penulisan maka pembahasan dalam laporan penelitian ini, penulis mengelompokkan menjadi lima bab, yang masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang berkaitan, sistematika dalam penelitian ini, adalah:

Bab pertama, pendahuluan. Bab ini berfungsi sebagai gambaran umum untuk memberi pola pemikiran bagi keseluruhan tesis, meliputi latar belakang masalah yang memaparkan tentang kegelisahan peneliti. Fokus penelitian, sebagai Batasan masalah yang akan diteliti. Rumusan masalah yang berupa pertanyaan yang akan menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Tujuan penelitian merupakan tujuan dari pemecahan masalah. Manfaat penelitian, dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk penulis dan pembaca. Terakhir sistematika pembahasan memaparkan gambaran dari seluruh isi tesis ini.

Bab kedua, merupakan landasan teori tentang perhotelan, perhotelan syariah, regulasi pemerintah tentang penyelenggaraan hotel syariah, serta prinsip-prinsip dasar syariah dalam bisnis perhotelan.

Bab ketiga, merupakan bab deskripsi data penelitian terkait gambaran umum hotel syariah sarangan fasilitas dan analisis ditinjau dari prinsip-prinsip syariah, yang diperoleh setelah melakukan wawancara dan observasi lapangan.

Bab keempat, adalah bab analisis pelayanan yang tersedia di hotel asia jaya syariah sarangan serta analisis menurut prinsip-prinsip syariah.

Bab lima, memaparkan kendala yang dihadapi hotel asia jaya syariah sarangan dalam menerpakan prinsip-prinsip syariah.

Bab enam, merupakan tahanan akhir dari penelitian ini yang berisi kesimpulan sebagai jawaban dari pokok permasalahan dan catatan kritis penulis terhadap hasil penelitian.

BAB II

PRINSIP-PRINSIP SYARIAH DALAM BISNIS PERHOTELAN

A. Perhotelan dalam Pengertian Umum

1. Pengertian, Fungsi, dan Peranan Hotel

Perhotelan merupakan usaha yang kemajuannya menyertai sektor pariwisata²⁶ karena perannya sebagai usaha yang memudahkan pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam bidang akomodasi dan restoran. Dalam hal ini, Lawson dalam Larasati, mendefinisikan hotel sebagai “sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran”.²⁷

Seiring dengan perkembangan kebutuhan dan teknologi, definisi hotel mengalami perubahan yaitu sebagai suatu badan usaha yang bergerak di dibidang jasa dan dikelola secara komersial yang mana para tamu mendapatkan pelayanan

²⁶ Agus Sambodo dan Bagyono, Dasar-dasar Kantor Depan Hotel (Yogyakarta: ANDI, 2006), 1.

²⁷ Sri Larasati, Excellent Hotel Operation (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), 6.

penginapan, makanan, minuman, serta fasilitas lainnya.²⁸ Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa perhotelan bukan hanya terbatas pada tempat menginap (kamar tidur) dan restoran saja melainkan juga menyediakan fasilitas-fasilitas lain seperti tempat rekreasi, bar, fasilitas olahraga, dan fasilitas lain yang dibutuhkan tamu. Dari perkembangan definisi hotel yang diungkapkan tersebut, dapat ditarik unsur-unsur pokok dalam memahami pengertian hotel:²⁹

- a. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi;
- b. Hotel menyediakan pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya;
- c. Hotel diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang menginap di hotel tersebut maupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang tersedia di hotel tersebut.

²⁸ Agustinus Darsono, *Kantor Depan Hotel (Front Office)* (Jakarta: Grasins, 2015), 1.

²⁹ Sri Larasati, *Excellent Hotel Operation* (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), 5.

Sebagai acuan dalam perhotelan Indonesia, maka Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Menparekraf) RI Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel memberikan definisi bahwa “usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.³⁰ Sedangkan pengertian hotel dibuat melalui Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (SK. Menhub) No. PM 10/PW.391/Phb-77 bahwa “hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum”, serta melalui Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi (SK. Menparpostel) No. KM 37/PW.340/MPPT-86 yaitu “hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan,

³⁰ Ibid., 7.

makanan, minuman serta lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial”.³¹

Hotel sebagaimana definisi yang telah dipaparkan di atas memiliki fungsi sebagai sarana pemenuhan kebutuhan tamu, baik untuk menginap sementara, melangsungkan upacara dan acara lainnya dengan didukung oleh fasilitas-fasilitas yang memadai sesuai kebutuhan tamu. Sedangkan peranan hotel dalam pembangunan negara yaitu sebagai berikut:³²

- a. Meningkatkan industri rakyat;
- b. Menciptakan lapangan kerja;
- c. Tempat untuk pendidikan dan pelatihan;
- d. Meningkatkan pendapatan negara, daerah, dan masyarakat;
- e. Meningkatkan hubungan antar negara.

³¹ Bambang Sujatno, *Hotel Courtesy: The Secret of 5 Star Hotel Courtesy* (Yogyakarta: ANDI, 2008), 27.

³² Sri Larasati, *Excellent Hotel Operation* (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), 7.

2. Pengelompokan Hotel

Untuk memudahkan tamu dalam memilih hotel, hotel dapat dikelompokkan sebagai berikut:³³

a. Menurut standar hotel

- 1) Hotel Internasional, hotel yang pengelolaannya berstandar internasional;
- 2) Hotel Nasional, hotel yang pengelolaannya berstandar nasional;
- 3) Hotel Semi Internasional, hotel yang pengelolaannya perpaduan antara standar internasional dan nasional.

b. Menurut operasional

- 1) *Around The Year Hotel*, hotel yang beroperasi sepanjang tahun;
- 2) *Seasonal Hotel*, hotel yang beroperasi berdasarkan musim-musim tertentu.

c. Menurut lokasi

- 1) *City Hotel*, hotel yang berlokasi di perkotaan (bisa sebagai transit hotel);

³³ Ibid., 8-9.

- 2) *Residential Hotel*, hotel yang berlokasi di pinggiran dekat kota besar jauh dari keramaian tetapi mudah dijangkau;
 - 3) *Resort Hotel*, hotel yang berlokasi di daerah wisata, di daerah pegunungan (*Mountain Hotel*), daerah pantai (*Beach Hotel*), daerah danau (*Lake Hotel*), daerah puncak bukit (*Hill Hotel*), daerah kawasan hutan lindung (*Forest Hotel*);
 - 4) *Highway Hotel*, hotel yang berlokasi di jalur jalan dua kota besar;
 - 5) *Airport Hotel*, hotel yang berlokasi di area atau sekitar bandara.
- d. Menurut ukuran dan jumlah kamar
- 1) *Big Size Hotel*, hotel yang memiliki kamar 300 atau lebih;
 - 2) *Medium Size Hotel*, hotel yang memiliki kamar antara 100-299;
 - 3) *Small Hotel*, hotel yang memiliki kamar di bawah 100;
- e. Menurut jenis tamu
- 1) *Family Hotel*, hotel yang dirancang untuk tamu keluarga;
 - 2) *Business Hotel*, hotel yang dirancang untuk para usahawan;

- 3) *Transient Hotel*, hotel yang dirancang untuk tamu yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan;
 - 4) *Cure Hotel*, hotel yang dirancang untuk tamu yang menginginkan pemulihan kesehatan;
 - 5) *Convention Hotel*, hotel yang dirancang untuk keperluan penyelenggaraan konvensi;
 - 6) *Recreational Hotel*,³⁴ hotel yang dirancang untuk keperluan bersantai atau rekreasi.
- f. Menurut tarif hotel
- 1) *Economy Hotel*, hotel dengan tarif murah;
 - 2) *First Class Hotel*, hotel dengan tarif sedang;
 - 3) *De luxe Hotel*, hotel dengan tarif mahal;
- g. Menurut sistem pelayanan kamar
- 1) *European Plan Hotel*, hotel dengan tarif yang merupakan harga kamar saja, makan dan minum diperhitungkan sendiri;

³⁴ Endar Sugiarto, *Hotel Front Office Administration (Administrasi Kantor Depan Hotel)* (Jakarta: Gramedia Utama, 2000), 85.

- 2) *American Plan Hotel*, hotel dengan tarif yang sudah termasuk sewa kamar, makan dan minum, yang dalam perkembangannya dikenal dengan:
- a) *Modified American Plan Hotel*, tarif termasuk sewa kamar, breakfast, dan lunch/dinner;
 - b) *Full American Plan Hotel*, tarif termasuk sewa kamar, breakfast, lunch, dan dinner;
 - c) *Continental Plan Hotel*, tarif hotel termasuk sewa kamar dan continental breakfast;
 - d) *Bermuda Plan Hotel*, tarif hotel termasuk sewa kamar dan American breakfast.
- h. Menurut star system
- 1) Hotel berbintang satu (dengan lambang *), hotel dengan jumlah kamar minimal 15 kamar dan tersedia restoran dan bar;
 - 2) Hotel berbintang dua (dengan lambang **), hotel dengan jumlah kamar minimal 20 kamar, memiliki minimal satu suite room, dan tersedia restoran dan bar;

- 3) Hotel berbintang tiga (dengan lambang ***), hotel dengan jumlah kamar minimal 30 kamar, memiliki minimal dua suite room, dan tersedia restoran dan bar;
- 4) Hotel berbintang empat (dengan lambang ****), hotel dengan jumlah kamar minimal 50 kamar, memiliki minimal tiga suite room, dan tersedia restoran dan bar setiap 50 kamar;
- 5) Hotel berbintang lima (dengan lambang *****), hotel dengan jumlah kamar minimal 100 kamar, memiliki minimal empat suite room, dan tersedia restoran dan bar setiap 100 kamar di antaranya special restaurant. Hotel berbintang lima mempunyai tingkatan Palm, Bronze, dan Diamond;
3. Fasilitas dan Pelayanan Hotel Produk hotel memiliki lima komponen yaitu lokasi, fasilitas, pelayanan, citra, dan harga. Howar P Jones dalam Larasati, menjelaskan yang dimaksud dengan produk hotel adalah “kualitas seluruh pengalaman seseorang, sejak ia memesan sampai ia membayar di kasir”. Aman Resort International

berpendapat bahwa produk hotel adalah Guest Experience, tetapi pada dasarnya produk hotel meliputi:³⁵

- a. **Tangible Product (Produk Fisik)** Produk fisik ini lebih menekankan pada penyediaan sarana dan prasarana pendukung yang meliputi komponen fasilitas hotel seperti kamar tidur, restoran, bar, kolam renang, coffee shop, binatu/laundry dan lain sebagainya. Sugiarto menempatkan komponen lokasi sebagai bagian dari produk fisik hotel, karena dalam usaha pariwisata, hotel yang dibutuhkan tamu adalah hotel yang strategis dan memiliki nilai ekonomis yang tinggi seperti lokasi hotel yang dekat dengan Pusat Perbelanjaan, Bandara, atau Stasiun;³⁶
- b. **Intangible Product (Produk non Fisik)** Produk non fisik ini lebih menekankan pada penyelenggaraan pelayanan jasa yang dilakukan para petugas atau pegawai hotel kepada tamu yang meliputi layanan makanan dan

³⁵ Sri Larasati, *Excellent Hotel Operation* (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), 6-7.

³⁶ Endar Sugiarto, *Hotel Front Office Administration* (Administrasi Kantor Depan Hotel) (Jakarta: Gramedia Utama, 2000), 98.

minuman, layanan kebersihan kamar, layanan kantor depan, dan lain sebagainya. Dari klasifikasi di atas dapat disimpulkan bahwa produk hotel terdiri dari:

- a. Kamar, meliputi:³⁷
 - 1) Single Room, terdapat satu tempat tidur untuk satu tamu;
 - 2) Twin Room, dua tempat tidur untuk dua tamu;
 - 3) Double Room, satu tempat tidur besar untuk dua tamu;
 - 4) Triple Room, double bed atau twin bed ditambah extra bed untuk tiga tamu;
 - 5) Junior Suite Room, satu kamar besar terdiri dari ruang tidur dan ruang tamu;
 - 6) President Suite Room, tiga kamar besar: kamar tidur, kamar tamu, kamar makan (kamar rapat), dan dapur kecil.
- b. Makanan dan minuman, meliputi:
 - 1) Restoran dan Bar, Café;
 - 2) Room Services;

³⁷ Agustinus Darsono, Kantor Depan Hotel (Front Office) (Jakarta: Grasinsco, 1995), 4-5.

3) Catering.

- c. *Minor Operating Department*, meliputi: Olahraga, *Fitness Center, Offices, Business Center, Laundry, Hotel Transfer*, dan lain-lain.

B. Prinsip-Prinsip Dasar Syariah dalam Perhotelan

1. Prinsip Konsumsi

Dalam hal konsumsi Islam menekankan pada penjagaan diri (*hifdhu al-nafs*) yaitu mengonsumsi makanan atau minuman yang dengannya manusia bisa melangsungkan hidup serta menghindari kehancuran dan kerusakan tubuh akibat kelaparan atau kehausan. Sesuai dengan tujuan akhir dari konsumsi tersebut (menjaga diri), Islam melarang berlebihan dalam konsumsi yang bisa mendatangkan bahaya serta hanya membolehkan mengonsumsi makanan yang baik dan mengharamkan sesuatu yang najis dan mendatangkan bahaya. dan menghalalkan bagi mereka segala yang baik dan mengharamkan bagi mereka segala yang buruk.³⁸ Umumnya

³⁸ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan* (Depok: Rajawali Press, 2017), 51-53.

konsumsi di dalam bisnis perhotelan meliputi makanan, minuman, obat, dan kosmetika. Berikut ini penjelasan mengenai jenis-jenis makanan, minuman, obat, dan kosmetika yang dibolehkan dan yang tidak dibolehkan dalam Islam.

a. Makanan³⁹

Di antara makanan yang dikonsumsi adalah tumbuhan dan hewan. Pada dasarnya, semua makanan hukumnya halal kecuali terdapat penyebab diharamkannya makanan tersebut. Penyebab-penyebab yang membuat makanan menjadi haram yaitu:

- 1) Makanan yang membahayakan tubuh dan akal, seperti ikan beracun atau tanaman beracun;⁴⁰
- 2) Makanan yang bersifat memabukkan, merusak, dan membuat candu, seperti ganja atau opium;
- 3) Makanan yang najis atau terkena najis, seperti darah, bangkai, atau mentega yang tercampur bangkai tikus;
- 4) Makanan berupa kotoran yang keluar dari makhluk hidup karena dapat merusak tubuh manusia, seperti

³⁹ Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan..., 54-61.

⁴⁰ Ibid., 63.

ludah, lendir, keringat, air mani, serta yang keluar dari dua jalan (lubang).

Di sini dapat disimpulkan bahwa segala jenis tumbuhan halal dikonsumsi kecuali mengandung salah satu kriteria di atas. Sedangkan untuk hewan, yang halal untuk dimakan di antaranya:

- 1) Hewan yang hidup di air, terutama ikan;
- 2) Hewan ternak, seperti sapi, domba, dan unta;
- 3) Hewan yang tidak bertaring, seperti rusa;
- 4) Kelinci dan belalang.

Yang termasuk hewan yang haram dikonsumsi, yaitu:

- 1) Katak, Rasulullah Saw. melarang membunuh katak;
- 2) Bangkai, darah dan daging babi;
- 3) Hewan yang disembelih tanpa memenuhi syarat sembelihan, yaitu disembelih dengan menyebut nama Allah (basmalah), menghadap kiblat, dan niat;
- 4) Hewan yang disembelih tanpa memerhatikan tata cara penyembelihan yang benar dalam Islam, yaitu memakai alat pemotong tajam yang dapat memotong urat-urat leher, menyembelih harus memutuskan sepasang urat

leher, saluran makanan, dan kerongkongan, serta harus dilakukan sekaligus tanpa ada jeda;

- 5) Hewan yang mati tanpa disembelih, seperti mati ditanduk, mati dipukul, mati jatuh dari tempat tinggi, mati dimangsa binatang buas;
- 6) Hewan buas, yaitu yang memiliki taring untuk berburu mangsanya;
- 7) Hewan pemakan kotoran.

b. Minuman⁴¹

Seperti halnya makanan, segala jenis minuman hukum asalnya adalah halal kecuali ada dalil yang mengharamkan.⁴² Minuman yang diharamkan adalah yang bersifat memabukkan dan menutup akal. Jenis minuman tersebut dapat terbagi menjadi dua, yaitu khamr (perasan anggur) dan minuman selain khamr yang memabukkan seperti minuman yang diolah dari kismis, kurma, madu, ataupun dari biji-bijian seperti kopi

⁴¹ Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan..., 70-71.

⁴² Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan..., 62-64.

dan gandum, baik banyak maupun sedikit, mentah maupun sudah dimasak. Selain diharamkannya mengonsumsi khamr, haram hukumnya memiliki maupun memperoleh khamr dengan cara apa pun itu, baik itu jual beli, hadiah, dan sebagainya, serta haram mencampurkan makanan atau minuman dengan khamr.

c. Obat-obatan dan Kosmetika⁴³

Tidak berbeda dengan makanan, obat-obatan dan kosmetika pada dasarnya adalah halal kecuali ada dalil yang melarangnya. Maka, bahan-bahan yang digunakan dalam pembuatan dan kosmetika tidak boleh memakai bahan-bahan yang diharamkan oleh nash seperti khamr, zat babi dan turunannya, serta zat yang berbahaya bagi tubuh manusia.

Penerapan prinsip-prinsip konsumsi di atas ke dalam hotel syariah, melahirkan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Hotel syariah tidak boleh menjual atau menyediakan produk-produk yang haram dikonsumsi, baik di restoran, dapur, bar ataupun lounge;

⁴³ Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan..., 65.

- 2) Dilarang menjual minuman beralkohol baik di restoran, bar, atau tempat lainnya yang termasuk kawasan hotel;
- 3) Memperhatikan kualitas dan kesegaran makanan;
- 4) Bagian dapur hotel harus memastikan makanan yang berbahan daging hewan harus disembelih dengan cara yang sesuai dengan syariat;
- 5) Obat-obatan dan kosmetika yang digunakan dalam fasilitas spa haruslah berbahan dasar halal dan tidak mengandung unsur-unsur yang diharamkan nash atau hematnya menggunakan bahan-bahan yang berlabel halal saja;
- 6) Sangat dianjurkan bagi hotel untuk mendaftarkan restorannya untuk mendapatkan sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia.

2. Prinsip Hiburan

Dalam perhotelan syariah, prinsip ini berkaitan dengan bagaimana hotel syariah menyediakan fasilitas dan kegiatan hiburan berupa bar, karaoke, atau televisi yang ada di kamar-kamar, serta berkaitan pada bagaimana hotel syariah

menyediakan hiasan-hiasan berupa lukisan, ornamen, dan sebagainya.

a. Fasilitas dan Kegiatan Hiburan⁴⁴

Hiburan dalam Islam adalah mubah. Namun ia bisa bergeser menjadi makruh maupun haram, bergantung pada tingkat kemadharatan (kerusakan) yang ditimbulkannya dan dalil yang menyertainya. Hiburan yang hukumnya mustahab (sunnah) adalah permainan yang melatih fisik dan kemampuan berperan, seperti memanah, menombak, berkuda, berenang, dan sebagainya. Hiburan yang makruh adalah hiburan yang melibatkan hewan seperti perlombaan menggunakan burung merpati, serta yang melalaikan dari ibadah sunnah seperti salat tahajjud, doa, dan sebagainya. Sedangkan ketentuan hiburan yang diperbolehkan Islam untuk diterapkan pada hotel syariah memiliki syarat sebagai berikut:

- 1) Tidak mengandung unsur hinaan terhadap ciptaan Allah;

⁴⁴ Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan..., 66-67.

- 2) Tidak mendatangkan bahaya yang berakibat buruk bagi manusia atau hewan, seperti jenis permainan mengadu hewan;
- 3) Tidak melalaikan seseorang dari ibadah dan kepentingan yang wajib;
- 4) Tidak boleh membuat seseorang mengeluarkan sumpah palsu atau berbuat perkara yang haram seperti membuka aurat;
- 5) Tidak mengandung unsur menzalimi pihak lain (qimar), yaitu pertukaran harta dari masing-masing pihak atau salah satu pihak yang kalah;
- 6) Dalam penyediaan live music, nyanyian tidak boleh disertai perbuatan haram seperti minum khamr atau menampilkan aurat wanita;
- 7) Nyanyian tidak berisi syair yang bertentangan dengan akidah dan melanggar etika kesopanan Islam seperti lagu kerohanian agama selain Islam, lagu asmara, lagu rintihan cinta yang membangkitkan birahi, kotor, dan porno;

- 8) Menghapus aktivitas hiburan prostitusi dan aktivitas hiburan yang ada di club malam, diskotik, atau minibar;
- 9) Hiburan yang disediakan di tiap kamar berupa televisi, diperhatikan agar tidak mengandung unsur pornografi atau hal-hal yang membangkitkan syahwat;
- 10) Dalam fasilitas karaoke, tamu diperingatkan tentang waktu-waktu salat dan membatasi penggunaan saat jam malam.

b. Hiasan

Hiasan dalam perhotelan dapat berbentuk barang, lukisan, ukiran, patung, dan sebagainya yang disediakan untuk memperindah tampilan dan suasana hotel agar para tamu merasa terhibur dan nyaman.⁴⁵ Berikut adalah syarat-syarat hiasan yang diperbolehkan Islam dalam bisnis perhotelan:

- 1) Gambar hewan dan manusia rata, tidak membentuk patung atau memiliki bayangan, serta tidak beranggotakan tubuh yang lengkap;

⁴⁵ Ibid.,75-81.

- 2) Gambar yang mengandung keindahan seperti pemandangan, gunung, laut, dan sebagainya;
- 3) Gambar tidak ditujukan untuk berhalal.

3. Prinsip Kegiatan Usaha

a. Akad Ijarah dalam Usaha Sewa⁴⁶

Hotel sebagai kegiatan usaha penyewaan tempat tinggal menerapkan akad ijarah. Ijarah adalah akad atas manfaat disertai dengan imbalan. Akad ijarah ini memiliki empat rukun yang harus dilibatkan dalam transaksi, yaitu dua pelaku akad, sighthah (serah terima), manfaat, dan upah. Adapun beberapa syarat mengenai rukun tersebut, yaitu:

- 1) Para pelaku akad harus mencapai usia baligh, berakal, dan tidak dilarang membelanjakan hartanya;
- 2) Sighthah harus menggunakan lafal yang jelas dan terang maksudnya;
- 3) Sighthah boleh berupa tindakan atas sesuatu yang diridhai secara jelas oleh para pihak dan diketahui maksudnya

⁴⁶ Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan..., 84-88.

walau tanpa ucapan, atau tindakan yang diakui menurut kebiasaan masyarakat, seperti pemesanan kamar hotel melalui internet (online);

- 4) Manfaat dari objek sewa harus sesuatu yang bernilai, baik secara syara' maupun kebiasaan umum;
- 5) Manfaat harus dijelaskan agar diketahui jenis, ukuran, dan sifatnya;
- 6) Manfaat objek sewa harus diperoleh si penyewa;
- 7) Upah harus berupa sesuatu yang suci, maka haram menjadikan babi, anjing, kulit bangkai sebagai upah;
- 8) Upah harus dapat diserahkan dan diketahui kedua pihak, maka tidak sah upah dalam bentuk burung di langit, ikan di air, dan lain sebagainya.

Walaupun begitu, dalam bisnis perhotelan, nyatanya tidak hanya melibatkan akad ijarah dan rahn dalam penyewaan kamar-kamar, melainkan juga akad mudarabah dalam pembagian keuntungan hotel, serta akad musharakah dalam penentuan saham pengelolaan dan kepemilikan hotel. Berikut adalah ketentuan-ketentuan penerapan akad-akad tersebut ke dalam bisnis perhotelan:

- 1) Bagi seseorang yang menyewa tempat tinggal, diperbolehkan atasnya khiyar 'aib apabila ditemukan cacat pada tempat tinggal yang disewa tersebut sehingga bisa membawa bahaya pada si penyewa seperti terjadi kebocoran, pintu rusak, tidak ada air, dan lain sebagainya;
- 2) Diperbolehkan khiyar ru'yah bagi si penyewa jika terdapat sesuatu yang dijanjikan pada saat akad, namun saat dilihat tidak sesuai dengan yang diinformasikan pihak pemilik kepada si penyewa;
- 3) Penggunaan tempat tinggal yang disewakan boleh digunakan sesuai kehendak si penyewa dengan syarat tidak melebihi batas yang diakui secara adah atau kearifan umum sebagaimana penyewaan toko untuk berjualan, gedung untuk perkantoran atau pabrik, maka tempat tinggal tidak boleh digunakan untuk hal-hal haram seperti menjual khamr, prostitusi, ataupun yang membahayakan si penyewa;
- 4) Diperbolehkan pihak hotel untuk meminta sejumlah uang kepada tamu saat melakukan check in untuk didepositkan secara tunai ataupun menggunakan credit card sebagai

jaminan (rahn) bahwa si penyewa sanggup membayar sewa atau ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat kelalaian si penyewa.

b. Keuangan yang Bersih dari Unsur Hara

Dalam aktivitas usahanya, hotel syariah melakukan interaksi dengan berbagai institusi keuangan seperti perbankan, asuransi, leasing, dan lain-lain. Hotel juga melakukan investasi ke berbagai sektor yang diyakini dapat mendatangkan keuntungan tambahan. Untuk itu, hotel syariah harus memerhatikan sektor keuangannya agar terhindar dari hal-hal yang dilarang Islam yang bisa muncul dari interaksi-interaksi tersebut seperti riba, gharar, dan maysir.⁴⁷

Dalam keuangan Indonesia, riba mayoritas ditemukan dalam praktik bunga dari pendapatan pembiayaan dalam bentuk pinjaman atau hutang. Bunga adalah penambahan dalam pertukaran satu atau dua barang ekuivalen yang homogen, yang tidak diimbangi dengan return. Ekonomi Islam berprinsip pada al-ghunmu bi al-ghurmi atau al-kharaj bi al-daman dengan pemahaman bahwa untuk mendapatkan laba

⁴⁷ Ibid., 88-95.

dari suatu kegiatan ekonomi harus diimbangi dengan biaya ekonomi, yaitu risiko yang ditanggung demi laba yang didapat. Sebagai alternatif dari pembiayaan yang berbasis bunga, ekonomi Islam menyediakan dua alternatif, yaitu qard'ul hasan (bentuk pinjaman tanpa bunga, laba, maupun rugi), dan pembiayaan berisiko.⁴⁸

Ketentuan-ketentuan yang harus diperhatikan agar terhindar dari hal-hal haram tersebut, antara lain:

- 1) Menjauhkan usahanya dari berbagai macam kemungkinan interaksi dengan sektor yang mempraktikkan riba, yaitu penambahan pendapatan tanpa diimbangi risiko;
- 2) Tidak melakukan transaksi yang mengandung unsur-unsur maysir (perjudian):
 - a) Hasil yang diperoleh dari transaksi tersebut tidak menentu atau ditentukan kemudian;
 - b) Transaksi melibatkan harta kedua belah pihak atau lebih
 - c) Terjadi risiko yang cukup besar bagi salah satu pihak yang terlibat transaksi;

⁴⁸ M. Fahim Khan dan Suherman Rosyidi, *Esai-Esai Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 85.

- d) Keuntungan yang diperoleh sebagian pihak merupakan kerugian bagi pihak lain yang terlibat (taruhan).
- 3) Undian yang diperbolehkan hanya undian yang murni untuk menentukan satu orang yang memperoleh hak dari sejumlah orang yang juga berhak, seperti undian berhadiah untuk para pelanggan tanpa syarat tertentu saat promosi;
 - 4) Mempertanggungjawabkan keuangannya secara standar dan transparan, salah satunya dengan bentuk laporan keuangan sesuai dengan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) nomor 101 tentang Penyajian Laporan Keuangan Syariah yang diterbitkan oleh Dewan Standar Akuntansi Keuangan, Ikatan Akuntan Indonesia;
 - 5) Diharuskan berinteraksi dengan institusi syariah apabila ingin melakukan interaksi dengan institusi keuangan, seperti perbankan syariah dalam hal penggajian karyawan dan urusan lainnya atau asuransi syariah dalam hal asuransi karyawan;
 - 6) Pendapatan yang berasal dari transaksi darurat dengan institusi konvensional, seperti jasa giro atau bunga bank, ditetapkan sebagai pendapatan non halal;

- 7) Pendapatan non halal dialokasikan kepada dana kebajikan;
 - 8) Kegiatan investasi hotel haruslah dilakukan di sektor-sektor yang syariah, baik sektor riil maupun sektor keuangan;
- c. Zakat Perdagangan dan Investasi Gedung

Islam mewajibkan zakat bagi para pemilik uang dan kekayaan yang muslim, merdeka, baligh, berakal, dan memiliki hak milik penuh atas kekayaan itu. Kekayaan yang dimaksud bisa berupa kekayaan yang diinvestasikan maupun yang diperoleh dari perdagangan. Seseorang yang memiliki zakat perdagangan, masanya sudah berlaku setahun, dan nilainya sudah sampai satu nishab pada akhir tahun itu, maka ia wajib mengeluarkan zakatnya sebesar 2,5% dihitung dari modal dan keuntungan, bukan dari keuntungan saja.⁴⁹

Adapun zakat penghasilan, Majelis Ulama Indonesia mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap pendapatan yang diperoleh dari cara halal, baik diterima secara rutin maupun tidak rutin. Maka pendapatan seseorang dalam pekerjaannya di hotel syariah harus

⁴⁹ Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan..., 96-98.

dikeluarkan zakatnya apabila telah mencapai nishab zakatnya selama satu tahun yaitu senilai 85 gram emas.

Sedangkan kewajiban zakat hasil investasi adalah kekayaan yang wajib zakat atas materinya, dikenakan bukan karena diperdagangkan tetapi karena mengalami pertumbuhan yang memberikan penghasilan dan lapangan usaha kepada pemiliknya, baik dengan menyewakan materi itu maupun menjual produksinya. Hal ini berbeda dengan kekayaan yang dimanfaatkan untuk perdagangan yaitu adanya perpindahan materi kekayaan dari tangan ke tangan, sedangkan investasi materinya tetap dan keuntungannya berjalan terus. Contohnya seperti penyewaan rumah, bangunan, alat-alat perhubungan, dan sebagainya. Berdasarkan metode qiyas, zakat hasil investasi ini dianalogikan dengan zakat pemilik tanah yang digunakan untuk bertanam oleh petani, yaitu 5% atau 10%. Sedangkan untuk kekayaan yang disewakan berupa kekayaan bergerak seperti kendaraan, maka zakatnya 2,5%.

Dapat disimpulkan ketentuan hotel syariah mengenai zakat ini yaitu:

- 1) Kewajiban zakat penghasilan bagi yang menerima pendapatan dari pekerjaannya di hotel syariah apabila mencapai nishab zakatnya selama setahun yaitu senilai 85 gram emas, sebesar 2,5% ;
- 2) Kewajiban zakat investasi bagi pihak hotel, yaitu sebesar 2,5% untuk kekayaan bergerak dan 5% atau 10% untuk kekayaan tak bergerak;
- 3) Tidak ada dualisme zakat atau pengenaan dua zakat atas suatu barang dalam satu waktu (zakat perdagangan dan zakat investasi).

d. Merekrut Pekerja Non Muslim

Bisnis perhotelan adalah bagian dari mu'amalat, dan Islam tidak pernah melarang mu'amalat dengan orang non muslim termasuk merekrut pekerja atau karyawan non muslim. Hal ini telah dilakukan oleh Rasulullah Saw. dan Abu Bakar yang menyewa seorang ahli penunjuk jalan yang memeluk agama orang-orang kafir Quraisy. Maka dari itu, yang perlu

diperhatikan dalam merekrut pekerja dalam bisnis perhotelan adalah:⁵⁰

- 1) Pekerja yang direkrut harus layak dan pantas dengan bidang pekerjaan yang menjadi kemampuannya;
- 2) Harus disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan, apakah yang dibutuhkan untuk pekerjaan itu adalah pekerja muslim atau non muslim;
- 3) Boleh merekrut pekerja non muslim jika pekerja tersebut memang ahli di bidang pekerjaan yang dibutuhkan;
- 4) Lebih mengutamakan perekrutan pekerja muslim dan menjadi mayoritas dari pekerja non muslim, sebagai bentuk pertolongan sesama muslim dengan memberi kesempatan untuk mendapat pekerjaan.

4. Prinsip Etika

Islam mengajarkan etika seseorang terhadap dirinya sendiri dan etika terhadap orang lain, berupa penggunaan ucapan, tindakan, dan akhlak terpuji. Cakupan etika dalam Islam sangat

⁵⁰ Ibid., 99-101.

luas, namun di sini hanya dibahas mengenai etika yang berkaitan dengan bisnis hotel syariah saja.

a. Etika Berpakaian

Dalam Islam, secara umum hukum pakaian ada lima, yaitu:

- 1) Farḍu, yaitu pakaian yang menutup aurat dan melindungi diri dari panas dan dingin;
- 2) Mustahab, yaitu pakaian yang terdapat unsur hiasan di dalamnya dan dikenakan untuk menunjukkan sebuah nikmat dari Allah;
- 3) Mandub, yaitu pakaian yang dikenakan dengan tujuan berhias, terutama di hari-hari besar seperti hari jum'at, hari raya Ied, dan saat berkumpul dengan masyarakat, dengan catatan tidak disertai dengan kesombongan;
- 4) Makruh, yaitu pakaian yang kemungkinan jika dikenakan akan menimbulkan rasa sombong;
- 5) Haram, yaitu pakaian yang dikenakan sengaja untuk menyombongkan diri.⁵¹

⁵¹ Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan..., 106-112.

Etika berpakaian ini bukan hanya diperuntukkan kepada staf hotel saja, melainkan juga para tamu hotel, yaitu menurut ketentuan sebagai berikut:

- 1) Pakaian wanita harus menutup seluruh tubuh kecuali wajah dan telapak tangan;
- 2) Pakaian pria harus menutup auratnya, yakni antara pusar dan kedua lututnya;
- 3) Pria dan wanita tidak boleh mengenakan pakaian tipis (transparan) yang menampakkan aurat, dan pakaian ketat yang membentuk lekuk-lekuk tubuh;
- 4) Wanita tidak boleh berpakaian yang menyerupai pria, seperti pemakaian celana, training, kemeja (blouse), dan sebagainya tanpa memakai jilbab yang lebar di kepalanya;
- 5) Pria tidak boleh berpakaian yang menyerupai wanita;
- 6) Pria tidak boleh berpakaian dari bahan sutra dan mengenakan perhiasan dari emas;
- 7) Bagi staf non muslimah yang bekerja di divisi yang tidak mengharuskannya tampil di depan tamu seperti

Front Office, maka diperbolehkan tidak memakai hijab/jilbab;

- 8) Bagi staf non muslimah yang bekerja di divisi yang berhubungan langsung dengan tamu, maka diharuskan mengikuti pakaian staf muslimah lainnya;
- 9) Untuk tamu non muslimah yang mengenakan pakaian yang sangat terbuka auratnya seperti rok mini, tank top, atau yang menampilkan dadanya, dianjurkan bagi pihak hotel untuk meminjamkan semacam kain potong untuk menutup aurat tersebut.

b. Etika Pemasaran

Pemasaran berkaitan erat dengan produk yang akan dipasarkan (obyek pemasaran). Produk hotel yang menjadi obyek pemasaran terbagi menjadi dua jenis menurut akadnya, yaitu penyewaan kamar beserta fasilitasnya (spa, kolam renang, gym) dan penjualan makanan dan minuman. Pada prinsipnya, Islam mengedepankan etika kejujuran dan melarang unsur penipuan dan gharar (ketidakjelasan) dalam

memasarkan produk. Berikut adalah ketentuan etika dalam pemasaran hotel syariah:⁵²

- 1) Kegiatan pemasaran produk penyewaan kamar dan fasilitasnya harus sesuai dengan fakta mengenai kamar tersebut termasuk perinciannya (berapa luasnya, jumlah kasur di tiap kamar, batas waktu penggunaan, serta informasi lainnya yang disampaikan kepada masyarakat);
- 2) Diberlakukan khiyar 'aib ataupun khiyar ru'yah bagi tamu apabila terdapat ketidaksesuaian antara fakta dan informasi yang dijanjikan pihak pemasaran hotel;
- 3) Dilarang memasarkan produk makanan dan minuman dengan berbagai media seperti brosur, papan reklame, ataupun media massa yang tidak sesuai gambar dan informasinya dengan faktanya, baik itu porsinya, warnanya, maupun bahan-bahan yang digunakan;
- 4) Konten, model, serta desain yang ada dalam materi promosi/pemasaran yang dibuat harus bersih dari hal-hal yang melanggar syariah, seperti unsur pornografi, kekerasan, dan rekayasa.

⁵² Ibid.,112-114.

c. Etika Secara Umum bagi Staf Hotel

Syariah secara umum mengatur etika bagaimana seseorang memuliakan tamunya. Dalam perhotelan, pihak hotel adalah sebagai tuan rumah haruslah semaksimal mungkin menyediakan berbagai macam fasilitas dalam rangka memuliakan para tamunya, baik fasilitas berwujud seperti kamar mandi, mushalla, maupun fasilitas tak berwujud seperti salam, ramah tamah dan sebagainya. Berikut adalah etika staf hotel dalam memuliakan tamu.⁵³

- 1) Dianjurkan bagi staf hotel untuk memulai menebarkan salam kepada seluruh tamu maupun selain tamu yang berada di kawasan hotel;
- 2) Apabila ada event yang digelar di hotel, pihak hotel menyediakan kursi yang sesuai dengan jumlah tamu agar semua tamu bisa makan dan minum dengan duduk dan nyaman;
- 3) Staf hotel yang ingin masuk ke dalam kamar tamu untuk suatu urusan seperti membersihkan makanan ataupun mengantarkan pakaian, diharuskan mengetuk pintu,

⁵³ Ibid., 114-120.

mengucapkan salam, dan meminta izin kepada penghuni kamar;

- 4) Staf hotel yang meminta izin untuk masuk ke dalam kamar tamu hendaknya tidak menghadap ke depan pintu, melainkan dari sudut kanan atau kiri pintu;
- 5) Menyediakan fasilitas dan layanan lebih yang dapat menunjang kenyamanan para tamu dalam beribadah, seperti:
 - a) Imam untuk salat lima waktu atau tarawih di mushalla/masjid (jika lokasi hotel jauh dari masjid atau masjid terdekat tidak mampu menampung jamaah seluruh tamu hotel);
 - b) Program shalat tahajjud bersama;
 - c) Jadwal salat lima waktu, daftar masjid dan restoran halal terdekat;
 - d) Peralatan salat seperti sarung, peci, dan mukena;
 - e) Sajadah, al Quran, dan penunjuk arah kiblat di setiap kamar;
 - f) Informasi kegiatan yang dimiliki hotel seperti penyediaan paket meeting yang bernuansa Islami,

program tausiyah, program dzikir untuk tamu dan staf hotel, program pembacaan al Quran, kelas manasik haji, paket wisata syariah, dan sebagainya;

- g) Paket penyewaan fasilitas seminar atau meeting yang bernuansa Islami dengan suguhan kurma, kismis, atau air zam-zam;
- h) Tempat salat yang terpisah antara tamu laki-laki dan perempuan;
- i) Menyalakan bacaan al Quran di waktu-waktu tertentu dan adzan saat datang waktu salat.

5. Prinsip Batasan Hubungan

Kegiatan usaha yang terjadi di hotel sangat memungkinkan bagi pria dan wanita untuk melakukan interaksi, baik saat menggunakan fasilitas hotel maupun di waktu ibadah, makan, dan minum. Dalam interaksi antara pria dan wanita, Islam membatasi dalam hal memandang dan menyentuh lawan jenis. Melihat aurat dan menyentuh lawan jenis yang bukan muhrimnya, disepakati haram hukumnya. Untuk mengaplikasikan prinsip tersebut, berikut adalah ketentuan-

ketentuan yang harus diperhatikan dalam kegiatan usaha perhotelan:⁵⁴

- a. Memisahkan fasilitas hotel yang bersifat mengharuskan untuk membuka aurat seperti kolam renang, spa, gym, dan fasilitas sejenisnya, baik dengan cara pemisahan ruangan/tata letak maupun aturan jadwal pemakaian yang berbeda antara pria dan wanita;
- b. Staf yang bekerja melayani di fasilitas hotel yang bersifat privasi tersebut, seperti terapis untuk spa, harus disesuaikan dengan gender tamu;
- c. Memberi himbauan kepada tamu yang datang ke hotel agar memakai pakaian rapi dan tertutup, seperti memasang papan pemberitahuan atau plang tentang himbauan tersebut;
- d. Memberi sekat penutup di tempat berwudhu untuk memisahkan antara pria dan wanita ;
- e. Melakukan screening process di bagian front office untuk memastikan pasangan tamu yang bukan muhrim atau bukan

⁵⁴ Ibid.,125-128.

suami istri tidak memesan dan menginap di kamar yang sama, bahkan di lantai yang sama;

- f. Pemisahan ruangan fasilitas hotel yang sifatnya umum dan tamu tidak terbuka auratnya seperti restoran, meeting room, lounge, dan sejenisnya, bukanlah hal yang mendesak;
- g. Dianjurkan bagi pihak hotel menghadirkan suasana Islami di fasilitas-fasilitas umum di mana para tamu bercampur tersebut, seperti memperdengarkan bacaan al Quran atau menyediakan kawasan khusus wanita (lantai atau meja khusus wanita).

6. Prinsip Tata Letak

Yang dimaksud dengan tata letak adalah bagaimana penempatan posisi kamar bagi tamu muslim dan bagaimana posisi toilet yang ada di hotel syariah. Ketentuan tata letak dalam perhotelan yang sesuai dengan Islam adalah sebagai berikut:

- a. Posisi kloset di dalam toilet tidak boleh menghadap atau membelakangi kiblat;

- b. Jika kloset terlanjur dibangun menghadap atau membelakangi kiblat, maka hal ini dapat dimaklumi, namun kriteria di poin (a) lebih utama;
- c. Kamar mandi di kamar tamu, dianjurkan untuk menyediakan fasilitas sesuai kebutuhan tamu muslim seperti bidet atau tempat duduk yang berfungsi untuk membersihkan daerah tertentu setelah membuang hajat kecil, dan menyediakan kran air di kamar mandi tamu untuk kemudahan tamu dalam berwudhu.⁵⁵

C. Gambaran Umum Fatwa DSN-MUI Nomor: 108/DSN-MUI/X/2016

1. Alasan mengeluarkan Fatwa tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Syariah
 - a. Bahwa saat ini sektor pariwisata berbasis syariah mulai berkembang di dunia termasuk Indonesia, sehingga memerlukan pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah;

⁵⁵ Ibid., 128-130.

- b. Bahwa ketentuan hukum mengenai pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah belum diatur dalam fatwa DSN-MUI. Atas dasar ini DSN-MUI perlu menetapkan fatwa tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah.
2. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Syariah
 - a. Ketentuan Terkait Hotel Syariah

Mengingat Hotel Syariah merupakan hotel yang harus mengindahkan nilai-nilai Islami yang diatur dalam peraturan Dewan Syariah Nasional selaku Regulator Hotel Syariah yang memberikan aturan sebagai berikut:

 - 1) Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila.
 - 2) Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi dan/atau tindak asusila.

- 3) Makanan dan minuman yang disediakan oleh hotel syariah wajib telah mendapatkan sertifikat halal dari MUI (namun pada Tahun 2019, yang menerbitkan sertifikat halal sudah tidak lagi MUI akan tetapi KEMENAG (Kementerian Agama) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang jaminan produk halal, menjelaskan bahwa sertifikat halal bukan lagi di keluarkan oleh MUI, akan tetapi sudah di pindah menjadi kewenangan Kementerian Agama.
- 4) Menyediakan Fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, tempat fasilitas bersuci.
- 5) Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.
- 6) Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.

- 7) Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.⁵⁶

D. Hotel Syariah

1. Pengertian Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel yang penyediaan, pengadaan, dan penggunaan produk, dan fasilitas serta dalam operasionalnya tidak melanggar aturan syariah.⁵⁷ Sedangkan dalam ranah bisnis Indonesia, usaha hotel syariah merupakan penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah.⁵⁸

⁵⁶ Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.

⁵⁷ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?; Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), 64.

⁵⁸ Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia, *Fatwa Dewan Syariah-Majelis Ulama Indonesia Nomor 108/DSN-MUI/X/2016*

2. Standarisasi Hotel Syariah

Sofyan mengungkapkan bahwa rambu-rambu usaha dalam syariah secara ringkas sebagai berikut:⁵⁹

- a. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyewakan sesuatu yang diharamkan Islam;
- b. Tidak ada kezaliman, kemudharatan, kemungkaran, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan, serta ta'awun dalam dosa;
- c. Tidak ada unsur ribawi, kecurangan, kebohongan, maysir, dan manipulasi;
- d. Komitmen terhadap akad yang dilakukan usaha hotel yang berbasis syariah harus mengikuti rambu-rambu tersebut. Maka dari itu hotel syariah memiliki kriteria sebagai berikut:⁶⁰

tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah, 2016, 5.

⁵⁹ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?...*, 129.

⁶⁰ *Ibid.*, 129-130.

No	Komponen	Keterangan
1.	Fasilitas	Pengadaan, penyediaan, dan penggunaan tidak bertentangan dengan syariah
2.	Tamu yang Check In	Adanya receptionist policy seleksi tamu bagi pasangan lawan jenis
3.	Makanan dan Minuman	Halal lagi baik
4.	Interior dan Dekorasi	Sesuai dengan nilai-nilai dalam Islam
5.	Pemasaran	Terbuka bagi semua kalangan
6.	Operasional	Kebijakan, peraturan, keuangan, pengelolaan SDM sesuai dengan syariah
7.	Struktur	Adanya Dewan Pengawas Syariah yang independen
8.	Nuansa Pelayanan	Islami

E. Kualitas Layanan

1. Pengertian

Kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan, oleh

karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.⁶¹

Menurut Kotler & Keller mengenai pengertian pelayanan adalah semua tindakan yang dilakukan oleh salah satu pihak yang dapat diberikan kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.⁶²

Merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

2. Dimensi kualitas layanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberi

⁶¹ Margaretha, Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi, (Jakarta: Penerbit Mandar Maju, 2001), 64.

⁶² Kotler, P., & Keller, K. L., Manajemen Pemasaran 1, (Jakarta: Erlangga, 2008), 58.

kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :⁶³

- a. Tangible (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
- b. Realibility (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. Responsivess (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
- d. Assurance (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. Emphaty (empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

⁶³ Juliaty, Z dan Rezky, Ubbayan, Kualitas Pelayanan dalam Implementasi Teoridan Aplikasi.(Jakarta: Penerbit Mandar Maju, 2009), 60.

3. Manfaat kualitas layanan

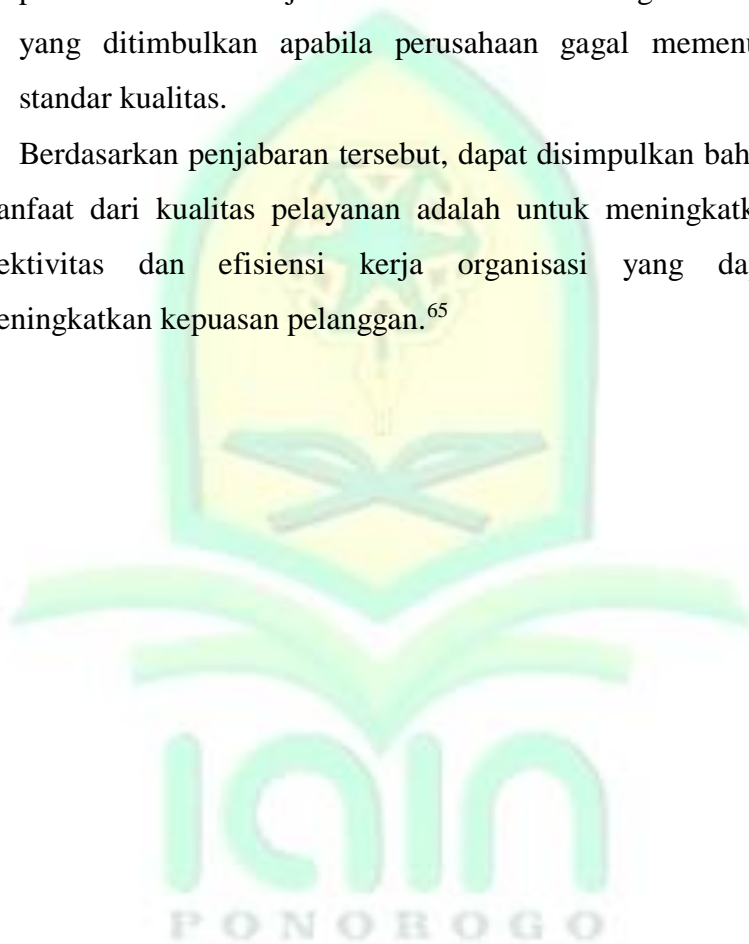
Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dirasakan semakin penting karena masyarakat semakin kritis terhadap layanan jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:⁶⁴

- a. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- b. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.

⁶⁴ Kartasmita, MJ, Pemasaran Jasa: Implementasi Bisnis Layanan. (Yogyakarta: Penerbit Liberty, 2000), 10.

- c. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.⁶⁵



⁶⁵ Kotler, Philips, Pemasaran Jasa: Teori, Praktek dan Aplikasi. Terjemahan (Jakarta: Purwoko Penerbit Erlangga, 2004), 53.

BAB III

ANALISIS FASILITAS HOTEL ASIA JAYA SYARIAH SARANGAN

A. Gambaran Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan

1. Sejarah Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan

Keberadaan Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan berawal dari Hotel Asia Jaya yang sudah terlebih dulu ada sebelum menjadi hotel syariah. Permintaan pasar terhadap Hotel Syariah Sarangan yang semakin meningkat di luar kapasitas yang tersedia di Hotel Syariah Sarangan, membuat pemilik hotel berkeinginan membangun hotel baru tepat di depan bangunan Hotel Syariah Sarangan guna memenuhi permintaan pasar tersebut.

Selain itu hotel ini berdiri di kawasan wisata telaga sarangan. Hal tersebut memengaruhi penamaan tempat di dalam hotel yang diambil dari nama tempat tersebut, salah satunya adalah Sarangan Conventional Hall, ruang pertemuan hotel dengan kapasitas 200 orang.⁶⁶

⁶⁶ Dokumen Hotel Syariah Sarangan.

2. Visi dan Misi Hotel

a. Visi⁶⁷

Menjadi Hotel Pilihan Utama di Magetan dan khususnya di Sarangan dengan berlandaskan syari'ah.

b. Misi⁶⁸

Memberikan nilai yang lebih bagi tamu, dengan menyajikan produk yang bermutu di sertai pelayanan professional yang ramah dalam mewujudkan Hotel Syari'ah sebagai citra Asia Hotel Sarangan.

3. Tata Tertib Tamu Hotel

- a. Setiap tamu yang check in harus mengisi Registrasi Card di Front Desk, dengan menyerahkan identitas yang masih berlaku.
- b. Tamu tidak diperkenankan membawa pasangan kecuali muhrimnya.
- c. Tidak diperkenankan meminjamkan kamarnya kepada orang lain.
- d. Hotel tidak bertanggungjawab atas hilangnya

⁶⁷ Ibid.

⁶⁸ Ibid.

barang berharga milik tamu. Hotel menyediakan fasilitas Safe Deposit Box di Front Office tanpa dipungut biaya.

- d. Jika menerima tamu di kamar diharapkan tidak mengganggu kenyamanan tamu di kamar lain.
- e. Dilarang membawa binatang peliharaan di dalam kamar.
- f. Tidak diperkenankan mempergunakan alat/aliran listrik, kecuali hair dryer, charger, dan alat cukur.
- g. Dilarang merokok di dalam kamar.
- h. Kerusakan barang-barang milik hotel yang disebabkan oleh kelalaian tamu akan dibebankan biaya penggantinya ke tamu yang bersangkutan.
- i. Tidak diperkenankan bermain judi, minum-minuman keras, dan menggunakan obat-obatan terlarang.
- j. Untuk setiap pembatalan kamar, tamu dikenakan biaya administrasi sebesar 25% dari harga sewa kamar.
- k. Check Out Time jam 12.00 WIB, apabila lewat dari waktu tersebut akan dikenakan charge sesuai dengan peraturan hotel. Jika tamu tidak menginformasikan mengenai perpanjangan kamar, maka pihak hotel berhak mengosongkan kamar dan men-check out-kannya.

- l. Bagi tamu yang menginap, diwajibkan memberikan deposit minimal pembayaran untuk 1 (satu) malam.
- m. Bagi tamu yang akan keluar area hotel, kunci harus ditiptkan di Front Office.
- n. Dilarang menurunkan spring bed dalam kamar. Apabila menurunkan bed akan dikenakan charge senilai harga sewa extra.

4. Pricelist Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan⁶⁹

NO. ROOM	NO ROOM NEW	TYPE BED	JENIS ROOM	JML BED	KAPASITAS	LANTAI	HARGA
10	103	DOUBLE BED	SUPERIOR	1	2 Orang	1	Rp. 400.000
11	105	DOUBLE BED	SUPERIOR	1	2 Orang	1	Rp. 400.000
12	106	TWIN BED	SUPERIOR	2	2-4 Orang	1	Rp. 450.000
14	107	TWIN BED	SUPERIOR	2	2-4 Orang	1	Rp. 450.000
15	108	DOUBLE BED	SUPERIOR	1	2 Orang	2	Rp. 400.000
16	109	DOUBLE BED	SUPERIOR	1	2 Orang	2	Rp. 400.000
17	110	DOUBLE BED	SUPERIOR	1	2 Orang	2	Rp. 400.000
18	111	DOUBLE BED	SUPERIOR	1	2 Orang	2	Rp. 400.000
19	112	DOUBLE BED	SUPERIOR	1	2 Orang	2	Rp. 400.000
20	114	DOUBLE BED	SUPERIOR	1	2 Orang	2	Rp. 400.000
21A	308	DOUBLE BED	VILLA	1	2 Orang	2	Rp. 900.000
21B	309	DOUBLE BED	VILLA	1	2 Orang	2	Rp. 900.000
21C	310	DOUBLE BED	VILLA	1	2 Orang	2	Rp. 900.000
22A	305	DOUBLE BED	VILLA	1	2 Orang	2	Rp. 300.000
22B	306	DOUBLE BED	VILLA	1	4 Orang	2	Rp. 600.000
22C	307	DOUBLE BED	VILLA	2	4 Orang	2	Rp. 600.000
23A	303	TWIN BED	HOLLYWOOD	2	4 Orang	2	Rp. 750.000
23B	302	TWIN BED	HOLLYWOOD	2	4 Orang	2	Rp. 750.000
24	301	DOUBLE BED	DELUXE	2	2 Orang	2	Rp. 550.000
26	311	TWIN BED	DELUXE	1	2-4 Orang	2	Rp. 550.000
27	312	TWIN BED	DELUXE	2	3-4 Orang	2	Rp. 550.000
28	315	DOUBLE BED	SUPERIOR	2	2 Orang	2	Rp. 350.000

⁶⁹ Dokumentasi Hotel Asia Jaya Syariah

29	316	TWIN BED	DELUXE	1	2-4 Orang	2	Rp. 550.000
30	317	TWIN BED	FAMILY	2	2-4 Orang	2	Rp. 750.000
31	318	TWIN BED	FAMILY	2	4 Orang	2	Rp. 750.000
32	319	TWIN BED	FAMILY	2	4 Orang	2	Rp. 750.000
33	320	TWIN BED	FAMILY	2	4 Orang	2	Rp. 750.000
34	321	TWIN BED	HOLLYWOOD	2	4 Orang	2	Rp. 750.000
35	322	TWIN BED	HOLLYWOOD	2	4 Orang	2	Rp. 750.000
5	201	DOUBLE BED	SUPERIOR	1	2 Orang	2	Rp. 300.000
6	202	DOUBLE BED	DELUXE	1	2 Orang	2	Rp. 350.000
7	203	TWIN BED	HOLLYWOOD	2	4 Orang	2	Rp. 450.000
8	101	TWIN BED	HOLLYWOOD	2	4 Orang	2	Rp. 450.000
9	102	DOUBLE BED	DELUXE	1	2 Orang	1	Rp. 300.000

Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan mempunyai 35 kamar dengan beberapa tipe kamar diantaranya adalah 2 villa dengan masing-masing villa mempunyai 3 kamar, 4 family room, 7 hollywood room, 6 deluxe room, dan 12 superior room.

B. Fasilitas Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan

Produk dalam bisnis perhotelan bergerak dalam bidang jasa sehingga memiliki definisi berbeda dengan bisnis barang pada umumnya. Produk hotel yakni kualitas seluruh pengalaman seseorang sejak ia memesan sampai ia membayar. Untuk itu produk yang diambil datanya dalam penelitian ini meliputi produk fisik (*facility*) dan produk non fisik (*service*). Produk Hotel Syariah Sarangan, yang merupakan data yang dikumpulkan peneliti ini, antara lain:

a. *Lobby*

Awal kali peneliti memasuki *lobby*, yang berlokasi di lantai satu hotel, tampak ornamen interior di *lobby* juga memakai ornamen bebatuan khas Timur Tengah. *Lobby* juga dilengkapi dengan kipas angin, kursi dan meja tunggu, Rooftop, dan WiFi untuk semua tamu.⁷⁰ Seperti yang dikatakan Bapak Tito Arifin selaku General Manager Hotel Syariah Sarangan, “Di *Lobby* itu fasilitasnya ada Rooftop (balcony), yaa kursi sama meja buat ruang tunggu itu aja”.⁷¹ Dan yang dikatakan Bapak Ivan selaku General Administration sekaligus HRD dan Accounting Hotel Syariah Sarangan:

“Untuk tamu santai-santai disediakan kursi meja. WiFi itu juga fasilitas untuk semua tamu yang masuk ke hotel. Baik tamu dari luar maupun tamu yang menginap. Tamu dari luar biasanya untuk makan di restoran, kadang untuk mengunjungi temannya yang menginap di sini. Mereka kalau tanya WiFi ya kita sediakan. Kategori free untuk WiFi, ga kena charge.”⁷²

⁷⁰ Hasil Observasi Peneliti 25 Maret 2022 pukul 12.46 WIB.

⁷¹ Tito Arifin, Wawancara, Rooftop Hotel Syariah Sarangan, 25 Maret 2022.

⁷² Ivan, Wawancara, Kantor Administrasi Hotel Syariah Sarangan, 25 Maret 2022.

Lobby memiliki dua fungsi, sebagai ruang tunggu dan ruang makan tamu (restoran). Untuk itu, di lobby tersedia kebutuhan makan tamu seperti piring, wastafel, dan handsoap. Piring dan wastafel bukan fasilitas bebas untuk semua tamu, melainkan hanya untuk para tamu yang menginap yang ingin makan pagi. Sedangkan tamu dari luar tidak boleh memakai fasilitas makan tersebut, di samping ada larangan para tamu membawa makanan dari luar hotel.

“Lobby itu sudah termasuk restoran. Untuk makan minumnya tamu di situ juga. Gitu aja. Ada hand wash di sana disediakan. Kalau piring di sana itu bukan fasilitas bebas untuk tamu, itu untuk makan pagi aja. Kalau tamu dari luar membawa makanan terus pinjem piring ya ga boleh. Karena aturannya sendiri tamu dilarang membawa makanan dari luar.

Rooftop yang disediakan merupakan tempat di mana para tamu ingin makan dengan suasana luar atau sambil merokok. Hal itu dikarenakan hotel melarang tamu merokok di restoran yang ruangnya tertutup, dengan adanya larangan tertulis di pintu restoran. Di lobby juga terdapat outlet kecil⁷³ milik seseorang di luar hotel yang bekerja sama dan bagi hasil

⁷³ Hasil Observasi Peneliti 25 Maret 2022 pukul 12.51 WIB.

dengan hotel. Outlet tersebut menjual dagangan lain seperti jilbab, songkok, henna, dan sebagainya.

“Ada juga outlet kecil ya itu kerja sama dengan luar bukan punya hotel. Istilahnya fee sharing lah gitu.”⁷⁴

b. Front Office/Kantor Depan

Di Front Office disediakan Safe Deposit Box yaitu kotak penyimpanan barang-barang berharga milik tamu. Fasilitas kotak ini tanpa dipungut biaya. Oleh sebab itu jika ada barang berharga tamu yang hilang, hotel tidak bertanggung jawab karena hal tersebut sudah tertera secara tertulis pada tata tertib tamu yang ditempel di setiap kamar.

c. Toilet Umum

Ketika peneliti memasuki area toilet umum, terdapat dua toilet yang terpisah; laki-laki dan perempuan. Di dalam toilet perempuan terdapat wastafel yang dilengkapi cermin dan handsoap. Terdapat dua ruang toilet tertutup dengan pintu untuk perempuan, satu dengan kloset duduk dan satu lagi dengan kloset jongkok. Semua posisi kloset tidak menghadap

⁷⁴ Tito Arifin, Wawancara, Rooftop Hotel Syariah Sarangan, 25 Maret 2022.

ataupun membelakangi kiblat. Masing-masing ruang disediakan kran dan ember untuk bersuci. Begitu pula dengan toilet laki-laki. Posisi kloset di toilet pria juga tidak menghadap maupun membelakangi kiblat.⁷⁵

d. Kamar Tidur Tamu

Hotel Syariah Sarangan memiliki kamar dengan jumlah total 35 kamar yang dibagi ke dalam empat tipe yaitu Villa, Family, Superior, Deluxe, dan Hollywood dengan harga sebagai berikut:⁷⁶ a) Villa : Rp. 900.000,- (termasuk breakfast untuk 2 orang) b) Family : Rp. 750.000,- c) Superior : Rp. 400.000,- s/d Rp. 450.000,- (termasuk breakfast untuk 2 orang) d) Deluxe : Rp. 300.000,- s/d Rp. 550.000,- (termasuk breakfast untuk 2 orang) e) Hollywood : Rp. 400.000,- s/d Rp. 750.000,- (termasuk breakfast untuk 2 orang)

Fasilitas yang tersedia di masing-masing kamar meliputi bed, lemari, cermin, hanger, TV kabel, AC, WiFi, air mineral, kursi, meja, kamar mandi, toilet, daftar menu makanan dan

⁷⁵ Hasil Observasi Peneliti 25 Maret 2022 pukul 14.21 WIB.

⁷⁶ Dokumen Hotel Syariah Sarangan.

minuman, tanda larangan merokok, tata tertib tertulis, dan telepon yang terhubung dengan layanan Resepsionis, House Keeping, dan Restoran. Kamar tamu juga dilengkapi dengan peralatan ibadah tamu muslim seperti slipper, sajadah, al Quran, dan penunjuk arah kiblat. Di bagian kamar mandi juga tersedia bath tub, shower, kloset, wastafel, cermin, tisu, sabun, sikat gigi, pasta gigi, sampo, handuk, dan tempat sampah. Khusus di kamar tipe Deluxe dan Executive disediakan kopi gratis, kulkas mini, dan televisi model flat. Dan ada tambahan living room lengkap dengan sofa, yang hanya tersedia di kamar tipe Executive.⁷⁷ “Di sini itu ada tiga puluh lima kamar jumlah semuanya dengan empat tipe. Ada tipe Villa, Family, tipe Superior, Deluxe, yang satu lagi Executive atau Suite. Fasilitasnya rata-rata di tiap kamar disediakan kamar mandi, air mineral, lemari, hanger, sajadah, lalu sliper, televisi. Tapi khusus yang Deluxe ada kopi gratis di tiap kamar, kulkas mini, dan televisinya flat. Kalau di tipe lain kan televisi tabung. Khusus yang Hollywood itu disediakan living room.”⁷⁸

⁷⁷ Hasil Observasi Peneliti 25 Maret 2022 pukul 13.00 WIB.

⁷⁸Ivan, Wawancara, Kantor Administrasi Hotel Syariah Sarangan, 25 Maret 2022.

“Fasilitas yang free of charge ada air mineral, sabun, sampo, handuk, sliper. Kalau hotel budget, semuanya nyewa. Tapi kalau di sini free. Kalau kamar tipe Deluxe sama Suite, disediakan kopi free di setiap kamar. Ada living room juga tersedia cuma di tipe kamar Excecutive aja. Ada mini bar di dalam kamar, tapi ga disediakan apa-apa di dalem, cuman buat penyimpanan aja. Bar itu aslinya konotatifnya itu ya minuman keras hee. Jadi maksudnya kulkas kecil ya mini bar itu.”⁷⁹

Selain TV kabel yang juga menyediakan saluran internasional, fasilitas hiburan lain juga tersedia dalam bentuk interior kamar. Hiasan dinding yang terpajang di setiap kamar dan koridor meliputi hiasan kaligrafi, dan pemandangan alam. Tidak ada ornamen, hiasan, ataupun gambar-gambar yang mengarah pada pornografi atau lukisan makhluk bernyawa.⁸⁰ Sebagaimana yang diungkap Bapak Tito, “Hiburan di dalam kamar hanya televisi. Pake parabola, jadi bisa akses ke chanel Arab Saudi. Itu dari segi Islaminya. Untuk interior ga banyak

⁷⁹ Tito Arifin, Wawancara, Rooftop Hotel Syariah Sarangan, 25 Maret 2022.

⁸⁰ Hasil Observasi Peneliti 25 Maret 2022 pukul 13.00 WIB.

panjang lukisan di dinding, yang pasti ga ada pajangan atau fasilitas hiburan yang mengarah pada yang haram-haram”.⁸¹

e. Restoran

Restoran Hotel Syariah Sarangan memiliki beberapa ruang yang disesuaikan dengan kebutuhan tamu, yaitu ruang utama, ruang lesehan, ruang khusus merokok, dan ruang Coffee Shop. Di pintu restoran terdapat rambu larangan merokok. Namun hotel menyediakan tamu yang ingin makan sambil merokok yaitu di lobby dan Rooftop karena ruangnya yang terbuka. Di lobby tersedia rak peralatan makan dan wastafel yang dilengkapi handsoap karena di sini biasanya digunakan tamu untuk makan pagi. Di Rooftop terdapat larangan tertulis bagi tamu membawa makanan dari luar hotel.

Di ruang utama terdapat kursi dan meja makan, AC, WiFi, dan Televisi. Ornamen dan lukisan di dalam ruang utama ini tidak mengarah pada pornografi atau semacamnya. Namun, ada satu lukisan makhluk bernyawa yaitu seorang ibu dan anak

⁸¹ Ivan, Wawancara, Kantor Administrasi Hotel Syariah Sarangan, 25 Maret 2022.

yang tampak dari samping. Meskipun dilukis dengan anggota tubuh lengkap, namun lukisan ibu dan anak itu terlihat sketsa yang tidak begitu jelas detailnya. Di ruang lesehan terdapat petak-petak dengan dataran yang agak tinggi dan hamparan karpet, dan diberi sekat tiap petaknya.

Di ruang lesehan disediakan AC, WiFi, ornamen Islami, lukisan kaligrafi. Sedangkan Coffee Shop terletak di atas ruang lesehan. Di Coffee Shop juga terdapat kursi dan meja makan tapi dengan model yang agak santai daripada meja dan kursi di ruang utama. Di ruang ini juga tersedia AC dan WiFi. Tidak ada lukisan. Hanya ornamen Islami yang menghiasi dinding.⁸²

“Fasilitasnya WiFi ya semua ruangan ada WiFi dan ada ruang restoran khusus dilarang merokok, kalau mau merokok bisa pindah ke meja sama kursi di balcony. Karena kan balcony itu di luar. Jadi aman ga pengap. Ga mengganggu tamu lain yang makan. Kalau yang ruangan tertutup ga ada jendelanya dikasi larangan merokok. Di Lobby itu juga dirangkap dengan restoran. Jadi di Lobby itu disediakan piring, kran sama handsoap juga buat tamu yang makan pagi. Kalau ada tamu misalkan pingin makan sambil lesehan, ada ruang khusus

⁸² Hasil Observasi Peneliti 25 Maret 2022 pukul 14.26 WIB.

lesehan. Terus ada lagi Coffee Shop yang pingin ngopi santai, itu ada menu-menu kopi dan Arabian Food.”⁸³

Menu yang disediakan restoran ini bermacam-macam, mulai dari Indonesian Food, Chinese-Moslem Food, dan yang paling spesial adalah Arabian Food. Tamu dapat memesan Ala Carte maupun paket. Semua makanan dan minuman di dalam menu yang tersedia adalah halal dan tidak mengandung alkohol.⁸⁴

Di bulan Ramadan, hotel menyediakan jatah ta’jil atau makan sahur gratis. Jatah tersebut merupakan peralihan dari jatah makan pagi tamu yang memang sepaket dengan sewa kamar. Ada kalanya hotel jatah makan pagi itu dialihkan ke ta’jil, ada kalanya juga dialihkan ke makan sahur. Pengalihan jatah makan pagi ini tidak dialihkan ke ta’jil dan makan sahur sekaligus, melainkan salah satu dari keduanya, tergantung kebijakan dari Head of Department. Biasanya di akhir bulan puasa, hotel mengadakan buka puasa bersama gratis dengan para tamu dan karyawan. Selain itu, restoran juga menyediakan

⁸³ Tito Arifin, Wawancara, Rooftop Hotel Syariah Sarangan, 25 Maret 2022.

⁸⁴ Dokumen Hotel Syariah Sarangan.

menu paket ramadan dengan free es teh setiap pembelian paketnya.⁸⁵

“Iya. Untuk ta’jil dan makan sahur gratisnya selang seling. Kemarin gratis ta’jil, sekang gratis makan sahur. Jadi begini, kalau pesan kamar kan itu sudah termasuk makan pagi. Setiap tamu menginap dapat jatah makan pagi. Di bulan puasa, jatah makan pagi dialihkan ke ta’jil atau makan sahur. Tergantung keputusan setelah meeting Head Of Departement, mau diganti ta’jil atau makan sahur. Tapi nanti pas akhir bulan puasa ada buka puasa bersama dengan para karyawan dan semua tamu yang menginap di sini.”⁸⁶

f. Ruang Ibadah

Letak musolla dekat dengan toilet umum. Oleh karena itu tamu yang memiliki keperluan ke toilet dapat menggunakan toilet umum. Musolla hanya menyediakan dua buah kran untuk berwudu tanpa pemisah antara tamu laki-laki dan perempuan. Hal ini disebabkan luas tanah musolla yang kurang memadai. Luas ruangan musolla kurang lebih 2 x 4 meter. Hal ini juga yang menyebabkan di dalam musolla tidak ada sekat antara tempat solat laki-laki dan perempuan. Lantai musolla dilapisi

⁸⁵ Ibid.

⁸⁶Ivan, Wawancara, Kantor Administrasi Hotel Syariah Sarangan, 29 Maret 2022.

full karpet sebagai sajadah. Di musolla disediakan kipas angin, al Quran, mukena, sarung, dan peci. Di dinding musolla tidak banyak hiasan, hanya dua buah hiasan kaligrafi di tepi dinding tempat imam.⁸⁷

g. Fasilitas dan Kegiatan Hiburan

Secara keseluruhan, fasilitas hiburan seperti ornamen dan hiasan dinding di dalam hotel ini berupa ornamen nuansa Timur Tengah, foto-foto masjid, kaligrafi, dan lukisan pemandangan.

h. *Room Meeting*

Ketika memasuki room meeting, fasilitas yang tersedia meliputi panggung, kursi 200 buah, AC, WiFi, meja terima tamu, dan sound system. Tidak ada hiasan di dinding, hanya wallpaper berornamen Islami.⁸⁸

C. Analisis Fasilitas Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan dalam Kepatuhan Prinsip-prinsip Syariah

1. *Lobby*

⁸⁷ Hasil Observasi Peneliti 29 Maret 2022 pukul 14.20 WIB.

⁸⁸ Hasil Observasi Peneliti 29 Maret 2022 pukul 14.23 WIB.

Dari segi prinsip hiburan, *lobby* dihiasi dengan foto-foto suasana nabi-nabi zaman dahulu. Ornamen dan dekorasi interior di *lobby* juga memakai ornamen bebatuan khas Timur Tengah. Tidak ada hiasan berbentuk lukisan atau patung makhluk hidup, yang berbau pornografi, ataupun hiasan yang ditujukan untuk berhala. Hal ini jelas hiburan dalam bentuk hiasan di dalam *lobby* sesuai dengan prinsip hiburan dalam syariat. *Lobby* juga menyediakan Rooftop yang juga berfungsi sebagai restoran, yang dilengkapi meja dan kursi makan, bagi tamu yang ingin makan dengan pemandangan outdoor. Selain itu Rooftop ini juga sebagai tempat khusus bagi tamu yang ingin merokok, karena semua ruangan di dalam hotel yang tertutup adalah tempat terlarang bagi tamu untuk merokok. Berdasarkan fakta di atas, itu artinya dari segi konsumsi *lobby* Hotel Syariah Sarangan sesuai dengan prinsip konsumsi dalam Islam. Hal ini karena hotel menyediakan tempat khusus bagi tamu yang ingin merokok mengingat banyaknya tamu laki-laki penggemar rokok. Rooftop inilah satu-satunya tempat terbuka yang disediakan sebab tamu dilarang merokok di seluruh ruang hotel.

2. *Front Office*/Kantor Depan

Dari segi prinsip batasan hubungan, di *Front Office* tidak tersedia himbauan tertulis bagi tamu muslim yang datang agar berbusana rapi dan tertutup karena hotel tidak mempunyai ketentuan khusus mengenai busana yang dipakai tamu jika berada di kawasan hotel. Hal ini dikarenakan pihak hotel beranggapan bahwa yang datang ke hotel adalah mereka yang sudah mengetahui jati diri hotel sebagai hotel yang berprinsip syariah, sehingga mereka dengan sendirinya akan merasa risih berpakaian terbuka. Faktanya, ketika peneliti melakukan observasi, peneliti melihat tamu yang tidak benar-benar menutup aurat, seperti seorang bapak bercelana pendek di atas lutut dan seorang ibu berdaster yang tidak menutup sempurna bagian betisnya. Dengan demikian, hotel kurang memerhatikan suasana yang bebas dari pandangan aurat lawan jenis bagi tamu yang berada di kawasan *Front Office*. Itu artinya hotel belum maksimal memenuhi prinsip batasan hubungan dalam Islam di *Front Office*.

3. Toilet Umum

Dari segi prinsip batasan hubungan, toilet umum hotel ini memiliki dua ruangan terpisah oleh dinding; toilet laki-laki dan toilet perempuan. Masing-masing toilet memiliki dua ruang tertutup dengan dinding dan pintu untuk keperluan buang air. Ruang tersebut dilengkapi kloset duduk di satu ruang dan kloset jongkok di ruang yang lain. Hal ini sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam, yaitu memisahkan toilet laki-laki dan perempuan agar tamu terjaga pandangannya dari aurat tamu lain. Namun lain halnya dengan urinoar pada toilet laki-laki. Di toilet umum juga tersedia wastafel dengan cermin, handsoap, dan masing-masing ruang untuk kebutuhan buang air disediakan kran dan ember. Hal ini juga sesuai dengan prinsip tata letak dalam Islam yaitu memberi kemudahan bagi tamu untuk bersuci.

4. Kamar Tidur Tamu

Hotel Syariah Sarangan memiliki 35 kamar yang dibagi ke dalam empat tipe yaitu Villa, family, Superior, Deluxe, dan Hollywood. Di masing-masing kamar terdapat tanda larangan

merokok. Hal ini sesuai dengan prinsip konsumsi dalam Islam yaitu melarang tamu mengkonsumsi sesuatu yang bisa merusak tubuh. Khusus di kamar tipe Deluxe dan Executive, disediakan kopi gratis, kulkas mini atau mini bar. Kulkas mini ini juga tidak tersedia makanan atau minuman yang haram untuk dikonsumsi karena pada dasarnya kulkas mini ini disediakan hanya sebagai tempat penyimpanan makanan tamu. Selain itu, hotel juga menerapkan prinsip konsumsi yang sesuai dengan Islam sebab hotel memasang tanda larangan merokok di setiap kamar. Dari segi prinsip etika, kamar tamu juga dilengkapi slipper, sajadah, al Quran, dan penunjuk arah kiblat. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan beribadah bagi tamu dengan menyediakan keperluan beribadah. Hanya saja hotel tidak menyediakan jadwal salat lima waktu. Dari segi prinsip hiburan, interior kamar tamu dan dinding koridor dihiasi dengan hiasan kaligrafi, dan pemandangan alam. Interior di lift, tempat naik-turun tamu menuju kamar yang disewa, juga dihiasi dengan foto interior Masjid Nabawi full di bagian dinding. Hal ini sesuai dengan prinsip hiburan dalam Islam yaitu tidak ada

hiasan yang mengandung unsur hinaan terhadap ciptaan Allah, tidak ada gambar hewan atau manusia yang memiliki bayangan atau membentuk patung, tidak ada gambar yang mengarah pada pornografi, serta tidak ada gambar yang ditujukan untuk berhala. Selain itu terdapat hiburan Televisi kabel yang menyediakan saluran internasional agar tamu bisa mengakses saluran Televisi Arab Saudi.

5. Kamar Mandi Tamu

Kamar mandi tamu terletak di dalam kamar tidur tamu dengan pembatas tembok dan pintu. Antara bath tub dan kloset disekat dengan tabir. Kloset yang tersedia di kamar mandi tamu adalah kloset duduk. Hal ini sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam yaitu mengupayakan agar tamu terjaga dari pandangan aurat orang lain ketika melakukan keperluan di kamar mandi. Di bagian kamar mandi tersedia bath tub, shower, kloset, wastafel, cermin, tisu, sabun, sikat gigi, pasta gigi, sampo, handuk, dan tempat sampah. Posisi kloset juga tidak menghadap kiblat maupun membelakangi kiblat. Hal ini sesuai dengan prinsip tata letak dalam Islam mengenai posisi

toilet yang tidak boleh menghadap atau membelakangi kiblat, serta menyediakan peralatan bersuci untuk tamu.

6. Restoran

Dari segi prinsip konsumsi, restoran hotel hanya menyediakan menu-menu halal, di antaranya Indonesian Food, Chinese-Moslem Food, dan Arabian Food. Semua makanan dan minuman tidak mengandung alkohol. Di restoran juga terdapat tanda larangan merokok. Hal ini sesuai dengan prinsip konsumsi dalam Islam yaitu tidak menyediakan menu makanan atau minuman yang diharamkan. Dari segi prinsip etika, hotel mengalihkan jatah makan pagi yang sepaket dengan sewa kamar menjadi jatah ta'jil atau makan sahur pada bulan Ramadan. Pengalihan jatah makan pagi ini tidak dialihkan ke ta'jil dan makan sahur sekaligus, melainkan salah satu dari keduanya, tergantung kebijakan dari Head of Department. Biasanya di akhir bulan puasa, hotel mengadakan buka puasa bersama gratis dengan para tamu dan karyawan. Selain itu,

restoran juga menyediakan menu paket ramadan dengan free es teh setiap pembelian paketnya. Hal ini berarti hotel sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan bagi tamu untuk menunaikan ibadah puasa. Dari segi prinsip hiburan, semua hiasan dinding yang memenuhi interior restoran berupa lukisan alam, kaligrafi, dan ornamen Islami. Hanya saja terdapat satu lukisan makhluk bernyawa yang menggambar seorang ibu dan anak yang tampak dari samping. Meskipun dilukis dengan anggota tubuh yang lengkap, namun lukisan ibu dan anak tersebut berbentuk sketsa yang tidak begitu jelas detailnya. Dengan ini hiasan dalam restoran sesuai dengan prinsip hiburan dalam Islam.

7. Ruang Karyawan

Fasilitas yang tersedia di ruang karyawan hanya loker untuk tempat menyimpan barang-barang bawaan karyawan. Dulu ada ruang khusus untuk ganti pakaian. Tapi sekarang tempat itu dibongkar untuk renovasi kamar. Jadi hanya tersedia loker saja. Untuk keperluan ganti pakaian dan buang air, karyawan memakai toilet umum. Oleh karena tempat yang

kurang memadai itu, ruang ibadah bagi karyawan digabung dengan ruang ibadah tamu yang dilengkapi perlengkapan ibadah.

Toilet yang disediakan untuk karyawan (digabung dengan toilet tamu) juga sesuai dengan prinsip batasan hubungan yaitu tempat yang terpisah dan terjaga dari pandangan terhadap aurat tamu lain, serta sesuai dengan prinsip tata letak dalam Islam yaitu posisi kloset yang tidak menghadap atau membelakangi kiblat dan menyediakan peralatan bersuci.

8. Ruang Ibadah

Dari segi prinsip etika, di musolla hotel disediakan kipas angin, al Quran, mukena, sarung, peci, dan sajadah yang sudah dihamparkan di seluruh permukaan lantai. Di luar musolla juga terdapat dua kran untuk berwudu. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan bagi tamu untuk beribadah. Dari segi prinsip batasan hubungan, musolla hanya menyediakan dua buah kran untuk berwudu tanpa pemisah antara tamu laki-laki dan perempuan. Hal ini disebabkan luas tanah musolla yang kurang memadai. Namun bagi tamu

perempuan, toilet umum bisa jadi solusi kekurangan tempat wudu ini sebab letak toilet umum berdekatan dengan musolla. Luas ruangan musolla kurang lebih 2 x 4 meter. Hal ini juga yang menyebabkan di dalam musolla tidak ada sekat antara tempat solat laki-laki dan perempuan. Dengan ini, artinya ruang ibadah kurang sesuai dengan prinsip batasan hubungan terkendala oleh terbatasnya luas tanah musolla.

9. Fasilitas dan Kegiatan Hiburan

Secara keseluruhan, fasilitas hiburan seperti ornamen dan hiasan dinding di dalam hotel ini berupa ornamen nuansa Timur Tengah, foto-foto masjid, kaligrafi, dan lukisan pemandangan. Hal ini fasilitas yang berbentuk hiasan di hotel sesuai dengan prinsip hiburan dalam Islam yaitu tidak ada unsur hinaan terhadap ciptaan Allah, tidak mengandung unsur pornografi, tidak ada gambar makhluk bernyawa maupun patung, serta tidak ada hiasan untuk berhala.

10. Room Meeting

Dari segi prinsip hiburan, room meeting sudah sesuai

dengan prinsip hiburan dalam Islam yaitu tiada hiasan gambar selain wallpaper dinding yang berornamen Islam.

D. Implementasi dalam Hal Fasilitas Fatwa DSN-MUI tentang Pedoman Penyelegaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syari'ah

Sebagaimana sudah dipaparkan sebelumnya, penerapan ketentuan fatwa DSN-MUI No 108/DSN-MUI/X/2016 tentang hotel syari'ah dalam hal pelayanan adalah:

- a. Hotel syari'ah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila, Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan berkonsep islami dengan tujuan untuk memberikan kemudahan fasilitas menginap bagi keluarga, umat Islam dan masyarakat lainnya dengan pelayanan yang halal.
- b. Hotel syari'ah tidak boleh menyediakan fasilitas yang mengarah kepada kemusyrikan, maksiat, pornografi, dan/atau tindakan asusila Di Hotel Asia Jaya Syariah

Sarangan. tidak menyediakan fasilitas yang mengarah kepada kemusyrikan, maksiat, pornografi, dan/atau tindakan asusila.

- c. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci. Fasilitas mushalla yang digunakan pengunjung untuk beribadah disertai peralatan dan fasilitas untuk bersuci.





BAB IV

ANALISIS PELAYANAN HOTEL ASIA JAYA SYARIAH SARANGAN

A. Pelayanan Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan

1. Lobby

Ada beberapa karyawan hotel di lobby yang sedang merencanakan pengaturan ulang meja dan kursi di lobby. Para karyawan menebar senyum kepada peneliti yang sedang duduk di salah satu kursi lobby. Mereka juga bersikap sopan tidak mengusir peneliti meskipun mereka menata kursi dan meja. Namun dari pengamatan peneliti, tidak ada karyawan yang menyapa peneliti dengan “al-salamu ‘alaykum” atau pun jika bertemu dengan karyawan lain.⁸⁹

Di lobby terdapat hiburan untuk tamu yang sedang menunggu berupa bacaan ayat al Quran yang disetel di waktu-waktu tertentu.⁹⁰ Seperti yang diungkapkan Bapak Ivan, “... kita mendengarkan qiroat al Quran juga”.⁹¹

⁸⁹ Hasil Observasi Peneliti 29 Maret 2022 pukul 12.53 WIB

⁹⁰ Ibid.

⁹¹ Ivan, Wawancara, Kantor Administrasi Hotel Syariah Sarangan, 29 Maret 2022.

a. Front Office/Kantor Depan

1) Screening Process

Peneliti telah melihat seorang tamu laki-laki yang sedang memesan kamar di bagian Kantor Depan. Karyawan yang bertugas, mengucapkan salam kepada tamu dengan “assalamu‘alaykum, selamat siang”.⁹² Salam Islami tersebut merupakan greeting yang ditonjolkan pihak hotel sebagai identitas hotel yang berkonsep syariah, seperti yang diungkapkan Bapak Tito, “Pelayanan yang utama kita itu greeting ya yang jelas. Kita greeting kepada tamu dengan greeting ‘assalamualaikum’ yang jelas yang kita tonjolkan itu. Kalo ada tamu masuk Hotel Syariah Sarangan greetingnya ‘assalamualaikum, selamat pagi’ itu greeting kita yang ditonjolkan di reception.”⁹³ Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Ivan, “... greeting ke semua tamu dengan ucapan ‘Assalamualaikum’, kan sudah menunjukkan bahwa hotel ini

⁹² Hasil Observasi Peneliti 29 Maret 2022 pukul 12.39 WIB

⁹³ Tito Arifin, Wawancara, Rooftop Hotel Syariah Sarangan, 29 Maret 2022.

hotel muslim. Greeting by phone maupun greeting direct ke tamu langsung”.⁹⁴

Selain salam, hotel juga melakukan screening bagi tamu berpasangan sebagai identitas bahwa hotel tersebut adalah syariah. Ada beberapa cara yang dilakukan oleh Hotel Syariah Sarangan dalam screening process ini. Di antaranya dengan adanya larangan membawa tamu bukan mahram (baik secara tertulis di setiap kamar maupun secara lisan ketika tamu melakukan reservasi kamar), memperingatkan tamu jika tampak mencurigakan, serta menanyakan kartu identitas diri seperti KTP atau surat nikah.

“Kita ada tata tertib khusus untuk tamu yang ditulis di tiap kamar: dilarang keras membawa tamu yang bukan muhrim. Tata tertib tamu ini kita jelaskan ketika tamu ingin pesen kamar... pas waktu check in. Jadi biar tamu paham kalo di sini itu yang paling ditonjolkan adalah prinsip syariahnya. Untuk nyaring tamu itu pasangan suami istri atau bukan ya di front office biasanya kita melihat gelagatnya tamu. Kalau gelagatnya mencurigakan ya kita peringatkan. Tapi mayoritas tamu yang datang ke sini rata-rata tamu-tamu yang bersuami istri. Ya saya tidak suudzon, ya ga tau kan kadang-kadang pinter tamu eh pinter malingnya sama

⁹⁴ Ivan, Wawancara, Kantor Administrasi Hotel Syariah Sarangan, 29 Maret 2022.

penjaganya, kadang-kadang kan seperti itu. Nah, kalau kita kan kecolongan ya itu ndak ero gitu. Tamu itu datangnya kadang bisa jadi ndak bareng, bisa jadi ngambil kamar dua. Kita kan husnudzon aja gitu ga usah suudzon. Yang namanya wong niat yang jelek gitu ada aja caranya. Tapi ya kita tetap waspada kalau tamunya datang bareng-bareng bawa pasangan. Tapi kalau pas sendiri, kan kita cuman mendata orang itu sendiri. Tapi kalau memang nanti tiba-tiba bawa non muhrim ya kita tegur lah, seperti itu. Kita usahakan kita tegur ‘mohon maaf Pak, tidak boleh membawa yang bukan pasangannya’ atau dengan kata-kata yang lebih halus kayak ‘bisa pinjam surat nikahnya?’ bisa. Itu cara untuk menghindari hal-hal seperti itu lho ya. Biasanya kalau tamunya datang rombongan laki perempuan orang tiga pesen satu kamar, ya kita bisa katakan teman bisnis, hehe masak orang kencan? Kan ga mungkin kan. Misalkan tiga orang, lakinya dua perempuannya satu, tapi tetep di bawah kontrol kita.”⁹⁵

“Menanyakan pasangan muhrim dengan cara KTP bisa, disesuaikan alamatnya sama atau ga. Atau bisa dilihat dari sikap kan beda. Kalau tamu yang berlangganan bolak-balik ke sini, ga pake KTP. Kalau kita masih tanyakan KTP ga enak dengan tamunya. Karena kan sudah tau dan akrab dengan orangnya, dan sudah seperti rumahnya sendiri. Pasti ada tamu yang model seperti itu. Jadi hanya untuk data pertama aja yang pake KTP. Kalau satu minggu ke sini

⁹⁵ Tito Arifin, Wawancara, Rooftop Hotel Syariah Sarangan, 29 Maret 2022.

lagi, satu bulan ke sini lagi, ga perlu KTP. Kan datanya sudah ada.”⁹⁶

Dari ungkapan Bapak Tito di atas screening bagi tamu berpasangan ini sebagai usaha pihak hotel untuk mencegah terjadinya tindakan negatif atau asusila oleh tamu berpasangan yang bukan mahram menginap. Bila pun pihak hotel kecolongan oleh tamu berpasangan yang bukan mahram, pihak hotel menegur secara halus dengan cara menanyakan identitas lebih teliti. Apabila tamu ketahuan melanggar, maka tamu dikenakan charge/denda yang nantinya uang tersebut dialokasikan untuk kebutuhan sosial yang tidak berhubungan dengan hotel, misalnya disumbangkan untuk pembuatan jalan dan sebagainya.

“Kalau pun ketahuan melanggar membawa pasangan yang bukan muhrim untuk tujuan negatif, kita berlakukan charge ya. Jadi uangnya nanti disumbangkan ke... apa ya... kayak pembuatan jalan... pokoknya ga di-anu... apa... ga dipake kita. Jadi uangnya itu ndak dimasukkan di hotel. Jadi

⁹⁶ Tito Arifin, Wawancara, Rooftop Hotel Syariah Sarangan, 29 Maret 2022.

uangnya itu disumbangkan di pembuatan jalan atau apa-apa yang ga diambil hotel.”⁹⁷

Untuk tamu di bawah umur yang tidak memiliki KTP seperti anak-anak sekolah yang ingin menginap, pihak hotel menolak. Lagi pula pihak hotel selama ini hanya pernah memiliki tamu anak-anak sekolah secara rombongan yang diwakilkan Tour Leader saat check in. Jadi hotel tidak pernah memiliki tamu anak di bawah umur yang menginap secara individu dan membawa pasangan.

“Kita jarang menemui tamu anak sekolah. Ga mungkin bisa dibilang begitu. Kalau ada kita tolak ‘ngapain dia ngein?’ kan begitu. Kemungkinan kecil lah. Kalau anak sekolahnya bukan non muslim bisa jadi teman kencan seperti itu ya tapi di sini ga ada yang seperti itu. Kalau untuk tamu dari anak-anak sekolah yang ada biasanya rombongan dan diwakilkan Tour Leadernya saat check-in. Mungkin itu aja. Selama saya kerja di sini bertahun-tahun ga pernah ngalamin ada arek SMA check in bawa pasangannya, ga, ga pernah.”⁹⁸

⁹⁷ Ivan, Wawancara, Kantor Administrasi Hotel Syariah Sarangan, 29 Maret 2022.

⁹⁸ Ibid.

B. Analisis Pelayanan Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan

1. Lobby

Dari segi prinsip etika, ada beberapa karyawan hotel di lobby yang sedang merencanakan pengaturan ulang meja dan kursi di lobby. Para karyawan menebar senyum kepada peneliti yang sedang duduk di salah satu kursi lobby. Mereka juga bersikap sopan tidak mengusir peneliti meskipun mereka menata kursi dan meja. Namun dari pengamatan peneliti, tidak ada karyawan yang menyapa peneliti dengan “assalamu ‘alaykum” ataupun jika bertemu dengan karyawan lain. Hal ini tidak sesuai dengan prinsip etika dalam Islam bagi karyawan hotel syariah. Pada prinsipnya seluruh karyawan harus menebarkan salam kepada seluruh tamu maupun selain tamu yang ada di kawasan hotel, baik yang dikenal maupun yang tidak.⁹⁹

Dari segi prinsip batasan hubungan, di lobby terdapat pelayanan hiburan untuk tamu yang sedang menunggu berupa bacaan ayat al Quran yang disetel di waktu-waktu tertentu. Hal

⁹⁹ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan* (Depok: Rajawali Press, 2017), 115.

ini sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam yaitu menghadirkan suasana Islami dengan bacaan al Quran yang disetel di lobby sebagai tempat umum, di mana tamu laki-laki dan tamu perempuan bercampur tanpa adanya pemisah. Upaya tersebut untuk mencegah hal-hal lain yang bisa membangkitkan syahwat akibat bercampurnya tamu laki-laki dan perempuan tersebut.¹⁰⁰

2. Front Office/Kantor

Depan Dari segi prinsip batasan hubungan, hotel melakukan pelayanan screening bagi tamu berpasangan sebagai identitas bahwa hotel tersebut adalah syariah. Di antara cara dalam screening process ini adalah larangan membawa tamu bukan mahram (baik secara tertulis di tata tertib setiap kamar maupun secara lisan ketika tamu memesan kamar di Front Office), memperingatkan tamu berpasangan yang mencurigakan, menegur tamu berpasangan yang bukan mahram secara halus, dan menanyakan identitas perkawinan seperti KTP atau surat nikah.

¹⁰⁰ Ibid., 128.

Selain itu hotel juga menerapkan hukuman atas pelanggaran terhadap larangan membawa tamu yang bukan mahram tersebut, yaitu membebankan charge/denda. Namun denda ini nantinya dialokasikan untuk kebutuhan sosial yang tidak berhubungan dengan hotel, misalnya disumbangkan untuk pembuatan jalan dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam yaitu melarang adanya tamu berpasangan yang bukan mahram menginap dalam satu kamar.

Dari segi prinsip etika, peneliti melihat karyawan yang bertugas di Front Office mengucapkan salam kepada tamu laki-laki yang datang dengan “assalamu ‘alaykum, selamat siang”. Salam Islami tersebut merupakan greeting yang ditonjolkan pihak hotel sebagai identitas hotel yang berkonsep syariah. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam bagi karyawan hotel syariah bahwa setiap karyawan harus memulai dengan menebarkan salam kepada seluruh tamu maupun yang selain tamu.

Selain itu, hotel ini kerap kali menerima tamu non muslimah dari dalam maupun luar negeri. Beberapa dari mereka yang non muslimah ada yang berpakaian sangat

terbuka tanpa lengan seperti singlet dan rok mini. Hal ini dikarenakan pihak hotel menganggap busana tamu non muslimah adalah hak privasi dan hak beragama tamu. Jadi, pihak hotel tidak berhak menegur tamu tersebut. Hotel berkonsep syariah bukan berarti hanya untuk tamu muslim, sehingga pihak hotel lebih mengedepankan hak beragama tamu termasuk cara berbusana dalam agamanya. Sejalan dengan ini, hotel yang terkenal dengan hotel syariah ini, begitu juga lokasinya yang terletak di kawasan wisata religi, tamu-tamu non muslimah mayoritasnya mengetahui hotel ini sebagai hotel syariah dan dengan otomatis mereka akan menyesuaikan busana mereka dengan label syariah dari hotel ini. Dengan demikian, ini masih sejalan dengan prinsip etika berpakaian dalam Islam dengan menghargai hak beragama tamu yaitu hak berbusana sesuai agamanya. Namun pihak Front Office tidak menyediakan pinjaman kain potong bagi tamu non muslimah berbusana sangat terbuka yang ingin menyesuaikan busananya dengan label syariah dari hotel ini. Dalam kasus ini, hotel kurang sesuai dengan prinsip etika berpakaian dalam Islam.

Dalam melayani tamu, tidak ada seragam khusus untuk karyawan Front Office, kecuali hari rabu dan kamis di mana

karyawan harus berbusana batik dan bawahan hitam. Pihak hotel membuat ketentuan bahwa busana karyawan harus berbusana muslim, yaitu rapi, menutup aurat, tidak ketat, dan penutup kepala (jilbab) dan rok panjang bagi karyawan perempuan. Hal ini sesuai dengan prinsip etika berpakaian dalam Islam yaitu busana karyawan menutup aurat, tidak transparan, tidak membentuk lekuk tubuh, dan tidak menyerupai pakaian lawan jenis.

Di era teknologi yang berkembang pesat seperti saat ini, dengan dunia internet dan gadget, Kantor Depan hotel tetap memberikan layanan informasi yang sering dibutuhkan tamu, seperti informasi alamat jalan, pusat perbelanjaan, tempat-tempat bersejarah, pelabuhan, bandara, serta hal-hal yang berkaitan dengan itu. Itu artinya Front Office juga melayani tamu yang meminta informasi mengenai jadwal salat lima waktu, masjid terdekat, restoran halal terdekat, atau hal lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan ibadah tamu. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan bagi tamu dalam beribadah. Namun hal tersebut belum maksimal karena Front Office tidak mengingatkan tamu akan

waktu-waktu salat dengan menyalakan kumandang adzan yang dulu pernah diberlakukan hotel.

Dari segi prinsip kegiatan usaha, layanan reservasi kamar dilakukan secara langsung di hotel, melalui email, telepon, faximile, serta online. Sedangkan pembayaran bisa dilakukan dengan cara langsung (via cash), via credit card, via banking, via transfer, via voucher, atau via online. Reservasi secara online dilakukan hotel dengan bekerja sama dengan Online Travel Agent/OTA, di antaranya Traveloka, Tiket.com, Indonesia.com, Go Indonesia, dan sebagainya. Pembayaran melalui Online Travel Agent dilakukan oleh pihak tamu kepada OTA, lalu OTA tersebut membayar ke pihak hotel via transfer. Sebagai bisnis di bidang jasa atau sewa, hotel menggunakan akad ijarah saat tamu melakukan reservasi kamar. Adapun rukun dan syarat ijarah yang harus dipenuhi, yaitu:

- a. Pelaku akad mencapai usia baligh Beberapa cara pemesanan kamar yang dijelaskan di atas, mengharuskan tamu mengisi identitas sesuai kartu identitasnya. Maka, yang bisa memesan kamar hanya orang-orang yang sudah memiliki kartu identitas diri, yaitu mereka yang mencapai usia baligh.

- b. Sighah harus jelas, baik berupa lafal atau adat (kebiasaan masyarakat) Reservasi kamar yang dilakukan secara langsung di Front Office merupakan bentuk sighah (ijab qabul) secara lisan. Sedangkan reservasi yang dilakukan melalui media internet atau online merupakan sighah dalam bentuk tindakan yang diakui menurut kebiasaan masyarakat yang telah diketahui maksud dan tujuan meskipun tanpa ucapan.
- c. Manfaat objek sewa harus sesuatu yang bernilai syara' atau kebiasaan Sebagai hotel syariah, objek sewa yaitu kamar tamu di hotel ini jelas tidak memiliki manfaat lain selain sebagai tempat menginap. Ketika tamu memesan kamar, pihak Front Office selalu menjelaskan tata tertib tamu di kamar yang melarang tamu untuk melakukan Tindakan-tindakan negatif yang bertentangan dengan syariat. Tata tertib ini juga ditempel di setiap kamar.
- d. Manfaat harus jelas jenis, ukuran, dan sifatnya Pihak hotel telah menyediakan daftar harga untuk setiap kamar dengan empat tipe berbeda dan menjelaskan fasilitas-fasilitas yang terdapat di dalamnya.

- e. Manfaat objek sewa diperoleh oleh penyewa, bukan pemberi sewa Kamar yang telah disewa tamu hotel ini diserahkan haknya kepada tamu sepenuhnya. Karyawan hotel tidak ikut mengambil hak sewa kamar yang diberikan kepada tamu yang menginap.
- f. Upah berupa sesuatu yang suci Alat tukar dalam transaksi reservasi kamar di hotel ini berupa uang.
- g. Upah diketahui kedua belah pihak dan dapat diserahkan. Transaksi dalam reservasi kamar hotel ini dilakukan baik secara cash maupun via transfer seperti via credit card, via voucher, dan via banking. Upah uang ini dapat diketahui dengan jelas oleh pihak Front Office dan pihak tamu. Dan tamu tidak akan mendapatkan kamar sebelum melunasi pembayaran minimal untuk satu malam.

Berdasarkan penjelasan di atas, akad ijarah dalam reservasi kamar di hotel ini sesuai dengan prinsip kegiatan usaha yaitu terpenuhinya rukun dan syarat ijarah.

Tamu yang memesan kamar harus menyerahkan uang deposit (down payment) sebesar minimal pembayaran sewa untuk satu malam. Jika tamu membayar deposit untuk satu malam, lalu ingin menambah hari inap, maka tamu harus

membayar deposit lagi malam hari sebelum penambahan hari inap. Hal ini dilakukan hotel sebagai jaminan sehingga mencegah terjadinya kerugian karena kemungkinan tamu yang tidak membayar penuh atas kamar yang sudah disewa ketika check out. Hal ini sesuai dengan prinsip kegiatan usaha dalam Islam yaitu menggunakan rahn (jaminan) untuk mengantisipasi terjadinya kerugian yang disebabkan kelalaian tamu.

Sebelum tamu memesan kamar, hotel melayani tamu yang ingin melakukan showing room yaitu melihat keadaan kamar yang akan disewa. Ini berlaku untuk semua orang, baik yang berniat memesan kamar atau yang hanya melihat saja. Selain itu showing room ini juga sebagai strategi marketing hotel untuk menarik minat tamu. Hal ini sesuai dengan prinsip kegiatan usaha dalam Islam yaitu memperbolehkan tamu untuk melakukan khiyar ru'yah dan khiyar 'aib bila kemungkinan ada kerusakan atau cacat pada kamar, atau keadaan kamar tidak sesuai dengan yang diinformasikan pihak hotel.

Tamu boleh memanfaatkan kamar yang disewa sesuai kehendak mereka. Namun, bersamaan dengan itu tamu harus mematuhi tata tertib tamu yang tertera di setiap kamar hotel. Apabila Kantor Depan telah melakukan upaya pencegahan

penyalahgunaan kamar, namun masih terjadi pelanggaran tata tertib tersebut seperti kemalingan, perkelahian, tindak asusila, atau narkoba, hotel menindaklanjuti dengan bantuan Security. Selain itu usaha pencegahan lainnya adalah dengan memberlakukan pemeriksaan kamar yang memakai sign pintu “Don’t Disturb” lebih dari 24 jam. Jika pintu tidak dibuka, maka pintu akan dibuka secara paksa. Hal ini sesuai dengan prinsip kegiatan usaha dalam Islam yaitu penggunaan tempat tinggal yang disewakan digunakan sesuai kehendak penyewa dengan tidak melebihi batas yang diakui kebiasaan masyarakat dan tidak untuk hal-hal haram.

3. Toilet Umum

Dari segi prinsip etika, terdapat pelayanan kebersihan di toilet umum oleh Public Area/PA. Public Area adalah karyawan yang bertugas menjaga kebersihan di luar area kamar hotel termasuk toilet umum. Busana untuk PA sama sebagaimana karyawan kebersihan di kantor-kantor pada umumnya, kecuali hari rabu dan kamis, PA harus berbusana batik dan celana hitam. Pihak hotel membuat ketentuan bahwa busana karyawan harus berbusana muslim, yaitu rapi, menutup

aurat, dan tidak ketat. Hal ini sesuai dengan prinsip etika berpakaian dalam Islam yaitu busana karyawan menutup aurat, tidak transparan, tidak membentuk lekuk tubuh, dan tidak menyerupai pakaian lawan jenis.

Dari segi prinsip batasan hubungan, PA di hotel ini tidak ada yang bergender perempuan. Oleh karena itu pembersihan toilet umum tidak bisa menyesuaikan dengan gender PA. Dalam artian toilet perempuan dibersihkan oleh PA laki-laki. Namun hotel ini mengambil tindakan agar PA tidak membersihkan ruang toilet perempuan kecuali jika tidak ada tamu di dalamnya. Hal ini sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam yaitu menjaga pandangan dari lawan jenis.

4. Kamar Tidur Tamu

Dari segi prinsip etika, kamar tidur tamu memiliki pelayanan pembenahan kamar gratis setiap hari. Karyawan yang bertugas atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu dinamakan Room Boy (laki-laki) dan Room Maid (perempuan). Busana untuk Room Boy dan Room Maid bebas dengan ketentuan harus busana muslim, rapi, menutup aurat,

tidak ketat, dan penutup kepala (jilbab) dan rok panjang bagi Room Maid. Khusus hari rabu dan kamis karyawan harus berbusana batik dan bawahan hitam. Hal ini sesuai dengan prinsip etika berpakaian dalam Islam yaitu busana karyawan menutup aurat, tidak transparan, tidak membentuk lekuk tubuh, dan tidak menyerupai pakaian lawan jenis.

Pelaksanaan pembersihan kamar ini tergantung tamu yang memasang sign di pintu kamar bagian luar. Setiap kamar disediakan sign pintu dengan tulisan “don’t disturb” yang artinya tamu tidak mau diganggu, dan “make up room” yang artinya tamu ingin kamarnya dibenah. Apabila Room Boy ingin membenah kamar, Room Boy terlebih dahulu harus mengetuk pintu dengan greeting “assalamualaikum. Room Boy”. Jika ada jawaban dari tamu, Room Boy menawarkan kepada tamu untuk dibersihkan kamarnya. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu karyawan mengetuk pintu kamar, mengucapkan salam kepada penghuni kamar, lalu meminta izin kepada penghuni tersebut untuk melakukan pembersihan kamar.

Dari segi prinsip batasan hubungan, baik Room Boy maupun Room Maid memiliki job description yang sama.

Kamar yang akan dibenah dibagi secara acak kepada karyawan yang tersedia. Satu orang Room Boy atau Room Maid mendapatkan tugas membenah kamar sejumlah total kamar yang dihuni setelah dibagi dengan banyaknya Room Boy dan Room Maid pada hari itu. Berdasarkan prinsip Islam, seharusnya pembenahan kamar tamu dilayani oleh karyawan yang sesuai dengan gender tamu. Namun tidak ada pembagian tugas yang disesuaikan dengan gender tamu yang menghuni kamar, tamu laki-laki atau perempuan. Hal ini karena rata-rata pembenahan dilakukan ketika tamu keluar kamar. Kalaupun tamu berada di dalam kamar ketika dibenah, pintu harus dalam keadaan terbuka. Jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan antara karyawan dan tamu yang berbeda gender, pihak hotel akan melibatkan Security sebagai tindak lanjut. Dan kejadian yang tidak diinginkan tersebut sangat jarang terjadi. Maka, hal ini masih bisa dikatakan sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam karena adanya upaya agar pembenahan kamar dilakukan saat tamu tidak berada di dalam kamar.

5. Restoran

Dari segi prinsip konsumsi, restoran ini hanya melayani pemesanan makanan dan minuman halal dan tanpa alkohol. Bahan-bahan masakan yang digunakan juga tidak bercampur dengan alkohol atau bahan-bahan haram lainnya. Hal ini sesuai dengan prinsip konsumsi dalam Islam yaitu tidak melayani penjualan makanan dan minuman haram atau beralkohol. Daging yang disediakan meliputi seafood, daging ayam, sapi, dan paling dominannya adalah daging kambing. Bagian dapur tidak menyembelih daging sendiri, melainkan membeli di pasar. Hal ini dikatakan kurang sesuai dengan prinsip konsumsi dalam Islam karena dapur hotel kurang memerhatikan apakah daging yang dijadikan bahan masakan disembelih sesuai syariat atau tidak.

6. Ruang Karyawan

Oleh karena tempat yang kurang memadai, ruang ibadah bagi karyawan digabung dengan ruang ibadah tamu yang dilengkapi perlengkapan ibadah seperti al Quran, sajadah, mukena, dan peci. Meskipun begitu hal ini cukup sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan bagi karyawan untuk beribadah.

7. Ruang Ibadah

Dari segi prinsip etika, hotel menyediakan program salat berjamaah di musolla. Imam yang memimpin salat berjamaah di musolla dilakukan bergiliran antar karyawan hotel. Selain itu diadakan program khataman Quran menjelang bulan puasa. Banyak kegiatan penunjang ibadah yang diadakan hotel, namun kegiatan tersebut perlahan hilang seiring dengan menipisnya jumlah karyawan. Di antara kegiatan tersebut adalah pengajian rutin untuk karyawan dan ISLAH (Ikatan Silaturahmi Antar Hotel). ISLAH diadakan sebulan sekali dan lokasinya ditentukan secara bergilir antar hotel yang mengikuti ISLAH tersebut. Hal ini cukup sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan tamu dalam beribadah.

8. Kegiatan Hiburan

Dari segi prinsip hiburan, hotel tidak menyediakan musik apapun, termasuk tidak pernah mengundang penyanyi dalam acara live music. Yang disediakan hotel hanyalah bacaan al Quran yang diperdengarkan di Lobby dan Front Office. Meskipun tidak ada hiburan lain seperti dalam bentuk

permainan atau perlombaan, namun hotel tetap memiliki ketentuan bahwa tidak ada perlombaan ataupun permainan yang mengandung judi. Ini juga ditegaskan di dalam tata tertib tamu yang melarang adanya perjudian. Dalam pelaksanaan kegiatan hiburan tersebut tetap dalam busana yang Islami. Hal ini sesuai dengan prinsip hiburan dalam Islam.

9. Room Meeting

Dari segi prinsip etika, room meeting menyediakan kursi 200 buah untuk berbagai acara. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu menyiapkan kursi untuk tamu agar tamu bisa makan dan minum dengan duduk dan nyaman. room meeting melayani penyewaan untuk berbagai kegiatan, di antaranya seminar, pernikahan, wisuda, ataupun kegiatan meeting. Untuk kegiatan meeting, hotel menyediakan meeting package yang sepaket dengan menginap dan makan siang atau makan malam. Hotel juga melayani permintaan client di luar yang disediakan hotel, termasuk suguhan kurna, kismis, maupun air zam-zam. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memudahkan tamu untuk menciptakan kegiatan meeting yang bernuansa Islami. Prinsip etika ini juga tercermin

dari adanya melaksanakan kegiatan bernuansa Islami di meeting room oleh pihak hotel, yaitu buka puasa bersama dan santunan anak yatim meskipun waktu pelaksanaan tidak menentu.

Berkaitan dengan kualitas layanan tercapainya Responsivess (ketanggapan) dalam pelayanan offline yang cukup bagus sesuai dengan keinginan konsumen, hal ini berbeda dengan pada saat online yang membutuhkan waktu lama untuk mengetahui jawaban pertanyaan konsumen.

C. Implementasi dalam Hal Pelayanan Fatwa DSN-MUI tentang Pedoman Penyelegaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syari'ah

Dewan Syariah Nasional (DSN) melalui Fatwa DSN Majelis Ulama Indonesia No: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syari'ah telah memberikan penjelasan bahwa usaha hotel syari'ah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh

keuntungan yang dijalankan sesuai dengan prinsip syari'ah.¹⁰¹ Dengan demikian, fatwa ini merupakan acuan bagi hotel syari'ah dalam proses manajemen hotel, termasuk Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan.

Secara operasionalnya, pelayanan yang diberikan di hotel syari'ah tentunya hampir menyerupai hotel konvensional/non-syari'ah pada umumnya. Namun konsep hotel ini menyeimbangkan aspek-aspek spiritual Islam.

Pelayanan yang segera dan cepat sangat diutamakan di Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan seperti dalam pemesanan kamar hotel, reservasi hotel, maupun komplain tamu menginap. Jika ada komplain dari tamu akan ditanggapi dengan cepat dan selalu menerima kritikan atau masukan dari tamu karena kenyamanan tamu adalah hal yang paling utama. Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan akan selalu memperbaiki diri demi kualitas pelayanan yang baik untuk para tamu.

Pelayanan yang ramah, sikap yang sopan, profesional serta mencerminkan sikap keislaman diterapkan di Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan. Selain itu, pelayanan dan penawaran pihak Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan juga memberikan informasi

¹⁰¹ Fatwa DSN-MUI No 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syari'ah

dan penawaran tentang promo harga menginap di Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan.

Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan tidak memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan. Mereka hanya menekankan fasilitas dan pelayanan yang akan memuaskan tamu. Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan hanya akan menjelaskan peraturan yang telah dibuat untuk para tamu. Oleh sebab itu, Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan belum sesuai dengan Fatwa DSN-MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016.



BAB V

KENDALA HOTEL ASIA JAYA SYARIAH SARANGAN DALAM KEPATUHAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH

A. Kepatuhan Prinsip-prinsip Syariah

Kata kepatuhan berasal dari kata patuh mendapat imbuhan ke-an yang memiliki makna sifat patuh dan ketaatan, taat terhadap perintah dan aturan.¹⁰² Sedangkan kepatuhan syariah (sharia compliance) adalah konsekuensi Lembaga Bisnis Syariah terhadap penggunaan pedoman-pedoman yang secara legal formal disepakati sebagai pedoman syariah.¹⁰³ Salah satunya ialah Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI), di samping kepatuhan yang bersifat umum, maka kepatuhan syariah disini meliputi juga dalam hal operasioanalnya. kepatuhan syariah secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN)

¹⁰² Typoonline, KBBi online (<http://typooonline.com>, 2022)

¹⁰³ Ahmad Ifham, Ini Lho Bank Syariah! Cara Mudah Mempelajari Bank Syariah (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), 3.

karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam Lembaga Bisnis Syariah.¹⁰⁴

Kepatuhan syariah dalam operasional lembaga bisnis syariah meliputi produk, sistem, dan identitas perusahaan. Budaya perusahaan yang meliputi pakaian, dekorasi, dan *image* perusahaan merupakan salah satu aspek kepatuhan syariah dalam lembaga syariah yang bertujuan untuk menciptakan suatu moralitas dan spiritualitas kolektif yang apabila di gabungkan dengan produksi barang dan jasa, maka dapat menopang kemajuan dan pertumbuhan jalan hidup yang islami. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan menyebutkan kata Hotel yang diartikan sebagai usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata. Adapun pengertian hotel menurut Agus Sulistiyono adalah “ hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang

¹⁰⁴ Ardian Sutedi, Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009)., 145.

melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya”.¹⁰⁵

Beberapa poin yang harus diperhatikan dalam bisnis perhotelan agar sesuai dengan prinsip syariah di antaranya:

- a. Pasangan yang bukan mahram, hal mendasar paling utama adalah screening proses para tamu yang datang ke hotel. Dengan mengidentifikasi para tamu yang datang berpasangan apakah suami istri atau bukan.
- b. Makanan dan minuman non halal, seperti khamar atau minuman keras dan daging babi. Aspek restoran sebagai salah satu akomodasi pariwisata, haruslah bersertifikat halal dari MUI sebagai bentuk perlindungan konsumen, serta konsukuensinya atas syariahnya suatu hotel. Kegiatan yang menjurus kepada khalwat, seperti yang sering terjadi di kolam renang, Spa, pusat kebugaran, dan berbagai fasilitas umum lainnya yang berpotensi mempertemukan para tamu hotel baik laki-laki maupun perempuan.
- c. Aspek sosial lingkungan serta suasana yang islami juga merupakan hal yang harus diperhatikan, sebagai wujud perbedaan yang ditonjolkan dibandingkan dengan hotel

¹⁰⁵ Agus Sulastiyono, Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel, 2010 Alfabeta, Bandung, 5.

yang dikelola secara konvensional, serta kehadiran Dewan Pengawas Syariah yang ditunjuk oleh DSN-MUI yang bertugas mengawasi dan memastikan jalannya prinsip syariah dalam aktivitas hotel syariah.

Pengelolaan pada perhotelan secara syariah, secara spesifik dijelaskan dalam standar hotel syariah dari DSN-MUI, sebagai regulasi dan pedoman perhotelan syariah. Terdapat tiga aspek yang tercantum dalam peraturan tersebut, yaitu aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.

Fatwa DSN MUI No.108 Tahun 2016 menjelaskan bahwa hotel syariah harus terhindar dari kemusyrikan, kemaksiatan, kemafsadatan, tabdzir/israf dan kemungkaran maka pihak hotel harus memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang sesuai dengan syariah untuk menjamin kenyamanan pelayanan hotel sesuai dengan prinsip syariah dan menerapkan prinsip-prinsip syariah terhadap produk, pelayanan, dan pengelolaan. Konsekuensi logis dari pemasaran syariah, maka penawaran hotel tidak bisa lepas dari penerapan jasa. Untuk bisa memberikan pelayanan dengan baik harus mengetahui beberapa hal yang akan dilakukan, karena hotel syariah, memiliki perbedaan yang sangat spesifik dengan hotel konvensional,

sehingga manajemen harus mengikuti aturan kesyariahan, agar para tamu merasa puas.

Kabupaten Magetan telah didukung oleh hotel syariah, bank syariah, pegadaian syariah sebagai Kultur budaya khas Muslim dalam menunjang pengembangan potensi wisata halal. Berbagai kegiatan keagamaan khususnya Islam, telah dilakukan oleh hotel baik yang berbasis syariah maupun konvensional, seperti hotel yang menawarkan sistem paket untuk acara pertemuan, meliputi penyediaan kamar, makan, minum, ruang rapat, coffe break, dan lain-lain. Selain itu, pada momentum Bulan Ramadhan, banyak hotel melakukan kegiatan pembagian takjil, pembagian kotakkan untuk buka puasa maupun sahur, pembagian bingkisan sembako bagi kaum duafa, bakti sosial, dan berbagai kegiatan lainnya. Selain potensi sebagaimana disebutkan di atas, pengembangan hotel berbasis syariah di Kabupaten Magetan ternyata juga masih menemui sejumlah kendala. Beberapa kendala tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Masih terdapat anggapan di masyarakat bahwa tidak ada perbedaan antara hotel konvensional dan hotel syariah.

2. Promosi yang dilakukan oleh hotel syariah masih minim dan kurang optimal.
3. Ormas (organisasi masyarakat) Islam yang masih sedikit dukungannya.
4. Fasilitas hotel yang kurang menarik untuk masyarakat pada umumnya.
5. Masih terdapat anggapan di masyarakat bahwa hotel syariah dikhususkan untuk pengunjung beragama islam saja.

B. Kendala Internal

Kendala internal diantaranya seperti belum adanya sertifikat halal pada produk makanan, minuman dan sertifikat hotel syariah yang dikeluarkan oleh DSN-MUI yang menjadi bukti legal-formal.

1. Tidak adanya sertifikat halal dari Dewan Nasional Syari'ah Majelis Ulama Indonesia yang menjadi bukti legal-formal sebagai hotel syari'ah.
2. Standar Kualifikasi dan Kompetensi Karyawan yang masih rendah (SKNI). Sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan.

C. Kendala Eksternal

Kendala eksternal diantaranya seperti adanya *image* negatif terhadap bisnis perhotelan yang telah terbangun selama ini ditengah-tengah masyarakat seperti bahwa hotel digunakan untuk tempat bermaksiat danperkembangan serta dinamika dalam dunia bisnis menuntut pelaku bisnis untuk senantiasa berkompetisi, yang terkadang dapat menjadikan mereka lupa diri sehingga menerjang aturan-aturan, etika dan moral yang berlaku dalam masyarakat.

1. Masyarakat yang plural dan pandangan miring masyarakat terhadap sebuah hotel sebagai tempat yang menyediakan layanan jasa penginapan.
2. Perkembangan dan dinamika dalam dunia bisnis menuntut pelaku bisnis untuk senantiasa berkompetisi, yang terkadang dapat menjadikan mereka lupa diri sehingga menerjang aturan-aturan, etika dan moral yang berlaku dalam masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah tahap analisis mengenai fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Hotel Syariah Sarangan terhadap keenam prinsip syariah dalam bisnis perhotelan yang diambil dari pemikiran Janitra, peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas di Hotel Asia Jaya Syariah secara keseluruhan sesuai dengan syariat Islam dalam bisnis perhotelan, mulai dari prinsip hiburan, prinsip konsumsi, prinsip etika, dan prinsip tata letak. Namun, hotel ini kurang maksimal dalam menerapkan prinsip batasan hubungan antara lain: (a) Tidak tersedia fasilitas himbauan tertulis di area front office bagi tamu muslim agar berbusana rapi dan tertutup; (b) Tidak tersedia pemisah antara tamu laki-laki dan perempuan di musolla; (c) Tidak tersedianya arah kiblat disetiap kamar hotel.
2. Pelayanan di Hotel Asia Jaya Syariah secara keseluruhan sesuai dengan syariat Islam dalam bisnis perhotelan, mulai

dari prinsip hiburan, prinsip batasan hubungan, prinsip kegiatan usaha, dan prinsip tata letak. Namun, hotel ini kurang maksimal dalam menerapkan prinsip konsumsi di restoran sebab tidak adanya pengawasan terhadap cara penyembelihan daging yang dibeli. Penerapan prinsip etika juga kurang maksimal di lobby karena pengucapan salam Islami tidak diucapkan untuk tamu yang tidak datang ke front office dan di front office tidak menyediakan pinjaman kain potong atau semacamnya untuk tamu non muslimah yang berbusana sangat terbuka. Berkaitan dengan kualitas layanan tercapainya Responsivess (ketanggapan) dalam pelayanan offline yang cukup bagus sesuai dengan keinginan konsumen.

3. Kendala yang dialami Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan dalam kepatuhan prinsip-prinsip syariah terdiri dari kendala internal seperti kurangnya dukungan dari dinas pariwisata dan kendala eksternal diantaranya seperti adanya *image* negatif terhadap bisnis perhotelan yang telah terbangun selama ini ditengah-tengah masyarakat seperti bahwa hotel digunakan untuk tempat bermaksiat dan perkembangan

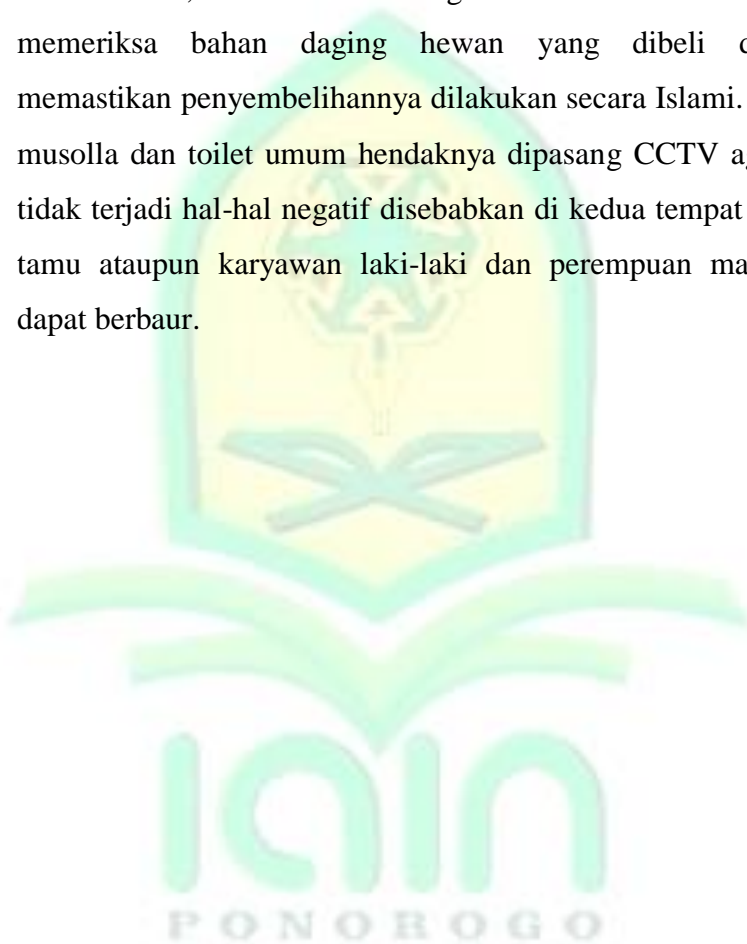
serta dinamika dalam dunia bisnis menuntut pelaku bisnis untuk senantiasa berkompetisi, yang terkadang dapat menjadikan mereka lupa diri sehingga menerjang aturan-aturan, etika dan moral yang berlaku dalam masyarakat.

B. Saran

Setelah penelitian yang dilakukan, berikut ini adalah saran dari peneliti untuk pihak hotel sebagai masukan dalam mengembangkan fasilitas dan pelayanan hotel:

1. Dalam menciptakan suasana Islami di kawasan hotel, pihak hotel perlu meningkatkan kesadaran atas batasan hubungan antara laki-laki dan perempuan yaitu dengan memberi himbauan bagi tamu muslim dalam berbusana baik berbentuk tulisan maupun lisan demi kenyamanan tamu lain sehingga tamu dapat terjaga pandangannya dari pandangan aurat lawan jenis di kawasan hotel. Selain itu pihak hotel juga perlu menyediakan kain dan semacamnya untukantisipasi adanya tamu non muslimah yang ingin menyesuaikan busananya karena berbusana terlalu terbuka.

2. Pihak hotel juga perlu melakukan pengawasan di restoran, toilet umum, dan musolla. Bagian restoran hendaknya memeriksa bahan daging hewan yang dibeli dan memastikan penyembelihannya dilakukan secara Islami. Di musolla dan toilet umum hendaknya dipasang CCTV agar tidak terjadi hal-hal negatif disebabkan di kedua tempat ini tamu ataupun karyawan laki-laki dan perempuan masih dapat berbaur.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Achmud, Yayu Agustini Rahayu. “Fokus Wishnutama jadi Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif”, dalam <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4093442/fokus-wishnutama-jadi-menteri-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif>, diakses pada 5 Maret 2022. Adiakurnia,
- Muhammad Irzal. “Strategi Kemenpar Tuntaskan Target Kunjungan 17 Juta Wisman Tahun 2018”, dalam <https://travel.kompas.com/read/2017/12/12/160000927/in-i-strategi-kemenpar-tuntaskan-target-kunjungan-17-wisman-tahun-2018>, diakses pada 5 Maret 2022.
- Antariksa, Yodhia. “Peringkat 10 Besar Penyumbang Devisa DollarkeIndonesia”, dalam <http://strategimanajemen.net/2017/10/23/ranking-10-besar-penyumbang-devisa-dollar-ke-indonesia/>, diakses pada 5 Maret 2022.
- Ayuni, Sofaria. dkk. Laporan Perekonomian 2016. Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2016.
- Chandra, Ardan Adhi. “Tiga Tahun Jokowi-JK, Pariwisata Sumbang Devisa Terbesar Kedua”, dalam <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d->

3687715/tiga-tahun-jokowi-jk-pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-kedua, diakses pada 5 Maret 2022.

Darsono, Agustinus. Kantor Depan Hotel. Jakarta: Grasino, 1995.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka, 1989. Dewan Syariah Nasional, Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor 108/DSN-MUI/X/2016, 2016.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. “Masih Terbuka Lebar, Prospek Hotel Syariah di Jatim”, dalam <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/37719>, diakses pada 5 Maret 2022.

Gunharie, Pouly. “MasterCard-Crescentrating Global Muslim Travel Index (GMTI) 2018”, dalam <http://pressrelease.id/release/mastercard/crescentrating-global-muslim-travel-index-gmti-2018>, diakses pada 5 Maret 2022.

Herdiansyah, Haris. Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika, 2012.

- Istiqomah, Hidayatul. “Analisis Budaya Organisasi pada Sofyan Inn Asia Jaya Hotel Syariah Surabaya”. Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2017.
- Janitra, Muhammad Rayhan. Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Kadir, Abdul. dkk. Laporan Akhir Kajian Pengembangan Wisata Syariah. Jakarta: t.p., 2015.
- Kementerian Pariwisata. “Siaran Pers Rakornas Kepariwisata ke-II “Sinergi Pusat dan Daerah Menuju 12 Juta Wisman dan 260 Juta Wisnus Tahun 2016”, dalam <http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?id=3150>, diakses pada 5 Maret 2022.
- Khan, M. Fahim dan Suherman Rosyidi. Esai-Esai Ekonomi Islam. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Khumaedy, Arief. “Tahun 2017 Kita Genjot Sektor Pariwisata”, dalam <http://setkab.go.id/tahun-2017-kita-genjot-sektor-pariwisata/>, diakses pada 5 Maret 2022.
- Larasati, Sri. Excellent Hotel Operation. Yogyakarta: Ekuilibria, 2016.

- Maulana. “Sistem Pelayanan Hotel yang Berbasis Syari’ah ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)”. Skripsi—Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013.
- Mudassir, Rayful. “Indonesia Destinasi Wisata Halal Terbaik Dunia 2019”, dalam <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190409/12/909833/indonesia-destinasi-wisata-halal-terbaik-dunia-2019>, diakses pada 5 Maret 2022.
- Mudrika, Siti. “Implementasi Manajemen Syariah pada Tata Kelola Hotel Asia Jaya Syariah Surabaya”. Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2016.
- Murdiana, Eka. “Mekanisme Kerja Salon Syariah ditinjau Menurut Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam”. Skripsi—Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya, 2018.
- Muthoifin. “Fenomena Maraknya Hotel Syariah; Studi Efektifitas, Eksistensi, dan Kesyariahan Hotel Syariah di Surakarta”, University Research Colloquium, ISSN 2407-9189, 2015.

Nugraha, Purna Ivan. “Asia Jaya Jadi Pionir Hotel Berkonsep Syariah di Surabaya”, dalam <http://www.kabarbisnis.com/read/2842158/grand-kalimas-jadi-pionir-hotel-berkonsep-syariah-di-surabaya>, diakses pada 5 Maret 2022.

Pass, Christopher. dkk. Kamus Lengkap Ekonomi; Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Erlangga, 1994. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Prastowo,

Andi. Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011. Rostanti, Qommarria. “Ada Potensi Wisata Syariah di Jembatan Suramadu”, dalam <http://gayahidup.republika.co.id/berita/gayahidup/wisata-halal/17/07/31/otyiw5425-ada-potensi-wisata-syariah-di-jembatan-suramadu>, diakses pada 5 Maret 2022.

Sambodo, Agus dan Bagyono. Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: ANDI, 2006.

- Sofyan, Riyanto. *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?: Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- , Prospek Bisnis Pariwisata Syariah. Jakarta: Republika, 2012. Sugiarto, Endar. *Hotel Front Office Administration (Administrasi Kantor Depan)*. Jakarta: Gramedia Utama, 2000.
- Sujatno, Bambang. *Hotel Courtesy: The Secret of 5 Star Hotel Courtesy*. Yogyakarta: ANDI, 2008. Surabaya Family. “Potensi Wisata Halal Jawa Timur”, dalam <https://surabayafamily.com/potensi-wisata-halal-jawa-timur/>, diakses pada 3 Mei 2018. Susanto, Vendi Yhulia. “Sepanjang 2019, Devisa Sektor Pariwisata Mencapai Rp 280Triliun”, dalam <https://www.kontan.co.id/news/sepanj-ang-2019-devisa-sektor-pariwisata-mencapai-rp-280-triliun?page=all>, diakses pada 5 Maret 2022.
- Syarifuddin. “Analisis Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya”. Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015.

Yulianto, Agus. “Indonesia Naik ke Peringkat II GMTI 2018”, dalam <http://www.republika.co.id/berita/duniaislam/islanusantara/18/04/11/p70nvl396-indonesia-naik-ke-peringkatii-gmti-2018>, diakses pada 5 Maret 2022

