

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Sistem Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan sebagaimana dikutip oleh M. Nur Rianto bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹ Pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:²

- a. *Care service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalnya hotel yang produk utamanya adalah memberikan pelayanan jasa berupa sarana penginapan bagi pengunjung yang membutuhkan.
- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahannya

¹ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 211-212

² *Ibid.*, hal. 213

adalah adanya pelayanan kebutuhan makan, minum dan kebutuhan pribadi lainnya yang ada di hotel syariah bagi para pengunjung hotel.

- c. *Supporting service*, merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas asuransi kecelakaan, kesehatan, dan lain-lain.

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya. Sedangkan kebutuhan adalah kondisi seseorang untuk memiliki sesuatu yang tidak dipunyai, dan sesuatu itu adalah wajib bagi dirinya. Adapun keinginan dapat diartikan sebagai suatu kondisi seseorang yang merasakan kekurangan terhadap sesuatu yang lazim bagi dirinya.

Memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan tamu yang sedang menginap di hotel, maka ada beberapa petunjuk yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengidentifikasi kebutuhan dasar manusia yang lazim, seperti:³

- a. Kebutuhan untuk disambut baik
- b. Kebutuhan pelayanan yang tepat waktu
- c. Kebutuhan untuk merasa nyaman
- d. Kebutuhan akan pelayanan yang rapi
- e. Kebutuhan untuk dimengerti

³ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal.31-32

- f. Kebutuhan untuk mendapat pertolongan
- g. Kebutuhan untuk merasa penting
- h. Kebutuhan untuk dihargai
- i. Kebutuhan untuk diakui atau diingat
- j. Kebutuhan akan respek

Petunjuk tentang kebutuhan dasar manusia tersebut dapat dilaksanakan atau dioperasionalkan, maka petunjuk-petunjuk itu harus dicantumkan di dalam manual pekerjaan setiap bagian yang digunakan sebagai standar pelayanan kepada tamu-tamu hotel. Ukuran-ukuran standar, yang disusun berdasarkan pada kebutuhan-kebutuhan tamu tadi, selanjutnya dijadikan dasar untuk menetapkan besarnya biaya dan laba yang diinginkan oleh hotel. Standar yang sudah menyatu dengan biaya dan laba tersebut biasanya dirancang untuk:⁴

- a. Memenuhi kebutuhan tamu. Harapan tamu adalah sesuatu (barang dan/atau jasa pelayanan) yang diminta/dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu. Umumnya barang dan/atau jasa pelayanan yang diminta atau diinginkan itu dikaitkan dengan nilai barang dan/atau jasa yang sama, yang pernah diterima sebelumnya. Apabila barang dan/atau jasa pelayanan yang sama akan didasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya tadi, dan ini adalah serapan tamu terhadap jenis barang dan/atau jasa pelayanan yang akan diterima. Apabila ternyata barang dan/atau jasa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan cerapannya

⁴ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel...*, hal.31-33

(misalnya yang diterima berada di bawah cerapan tamu), maka dapat dikatakan barang dan/atau jasa pelayanan tersebut tidak memuaskan. Dengan demikian dapat dinyatakan, bahwa kepuasan yang merupakan harapan tamu, adalah tingkat kesesuaian antara barang dan/atau jasa pelayanan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh tamu didasarkan pada pengetahuan dan pengalaman-pengalamannya.

- b. Barang dan/atau jasa pelayanan, bila memungkinkan dapat diberikan melampaui harapan tamu. Hal ini berarti, tamu memperoleh sesuatu yang melebihi nilai yang diharapkannya dari harga yang mereka bayar. Jadi, yang harus dapat dihindarkan adalah, jangan sampai kebutuhan dan keinginan tamu berada di bawah dari apa yang mereka harapkan.

Kotler pun mengatakan sebagaimana yang dikutip oleh Boediono bahwa perilaku konsumen dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi, selain itu ada beberapa karakteristik pelayanan yang terdiri dari:⁵

- a. *Intangibility* (tidak berwujud), yaitu dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar dan dicium sebelum ada transaksi. Artinya pembeli tidak dapat mengetahui secara pasti hasil sebuah pelayanan sebelum pelayanan tersebut dikonsumsi.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), maksudnya dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat

⁵ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hal. 11

dipisah. Oleh karena itu, konsumen turut serta berpartisipasi menghasilkan jasa layanan dengan adanya kehadiran konsumen, maka pemberi pelayanan akan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antar penyedia dan pembeli.

- c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam selalu mengalami perubahan sehingga tidak selalu sama kualitasnya, tetapi bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta disediakan.
- d. *Perishability* (cepat hilang dan tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2. Kesenjangan Dalam Kualitas Pelayanan

Mengukur kesenjangan kualitas yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan oleh tamu dengan kenyataan yang diterima, merupakan suatu proses umpan balik dari tamu yang berlangsung secara rutin. Berikut ini dapat dilihat beberapa kesenjangan yang terjadi dalam kualitas pelayanan yaitu:⁶

- a. Kesenjangan 1 ditimbulkan karena ketidaksesuaian antara cerapan yang dibuat oleh manajemen tentang harapan-harapan konsumen, dan cerapan tamu terhadap barang dan/atau jasa pelayanan yang akan diterima. Hal seperti ini kemungkinan dapat disebabkan oleh

⁶ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel...*, hal. 35-36

kekurangmampuan manajemen untuk memahami tamu melalui suatu cerapan tentang bagaimana sebenarnya tamu akan merumuskan harapan-harapannya yang didasrakan atas beberapa sumber, seperti: advertensi, pengalaman tamu yang diperoleh dari perusahaan lain yang merupakan pesaingnya, kebutuhan-kebutuhan pribadi, dan komunikasi tamu dengan rekan-rekannya. Strategi untuk mengantisipasi kesenjangan tersebut dapat dilakukan dengan cara meningkatkan riset pasar, mengembangkan komunikasi yang lebih baik antara manajemen dengan para karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu serta mengurangi adanya jarak antara tingkatan tertentu dengan tamu.

- b. Kesenjangan 2 terjadi karena ketidakmampuan manajemen dalam merumuskan tingkat sasaran kualitas pelayanan untuk memenuhi cerapan harapan tamu, dan ketidakmampuannya untuk menerjemahkan ke dalam spesifikasi pekerjaan guna merealisasikan tingkat sasaran kualitas pelayanan tersebut. Oleh sebab itu, jenis kesenjangan 2 ini dapat ditanggulangi dengan merumuskan kembali secara tepat tujuan dan standarisasi tugas-tugas dalam menyampaikan atau memberikan pelayanan kepada tamu.
- c. Kesenjangan 3 disebabkan oleh ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan kepada tamu dengan spesifikasi pelayanan yang telah ditentukan oleh manajemen. Ada beberapa faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian tersebut seperti: kurangnya team work, penyeleksian

karyawan tidak menggunakan prinsip-prinsip seleksi yang baik, kurangnya pelatihan karyawan, dan desain pekerjaan yang tidak tepat.

- d. Kesenjangan 4 adalah perbedaan antara pelayanan yang dijanjikan oleh manajemen, dengan yang diterima oleh tamu. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh informasi internal dan eksternal. Komunikasi eksternal dapat terjadi dalam bentuk janji-janji yang berlebihan. Misalnya melalui iklan, advertensi, dan sebagainya, dan yang berbentuk internal dapat terjadi kurang tersedianya informasi untuk berhubungan dengan para karyawan.
- e. Kesenjangan 5 adalah kesenjangan yang terjadi karena akumulasi dari kesenjangan-kesenjangan yang lain (1 sampai 4), yaitu berakhir pada terjadinya ketidaksesuaian antara harapan tamu, dengan kenyataan yang diterima oleh tamu. Suatu tindakan yang bermaksud untuk memenuhi harapan-harapan tamu, pada dasarnya hanyalah suatu upaya untuk menghindarkan ketidakpuasan tamu. Tamu mungkin tidak merasa bahwa mereka tidak bahagia, tetapi kemungkinan mereka juga tidak merekombinasikan barang dan/atau jasa pelayanan yang mereka terima itu sebagai sesuatu yang istimewa. Apabila kualitas produk pelayanan tidak berada di atas standar, maka tamu tidak akan merasakan kesenangannya secara khusus. Bagaimana pun juga, bila pelayanan tertentu secara konsisten melampaui harapan tamu, maka hal tersebut bukanlah semata-mata hanya menghindarkan ketidakpuasan tamu, tetapi akan dirasakan lebih dari itu.

Model pelayanan Hotel didasarkan pada konsep yang dibuat oleh Ewout Th. Cassee dan Ruud Reuland, sebagaimana dikutip oleh Agus Sulastiyono dijelaskan bahwa: jasa pelayanan bidang Hotel berkaitan dengan penyediaan kamar-kamar, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya untuk para tamu yang tidak hanya menghendaki kebersihan kamar atau kelezatan makanannya saja, tetapi juga gaya dan cara pelayanan, kenyamanan dan keamanan, sehingga dapat memberikan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik dan kebutuhan-kebutuhan social psikologis, serta tujuan-tujuan yang dikehendakinya. Sebagai contoh, seorang tamu yang menginap di hotel tidak hanya membutuhkan kamar saja untuk memenuhi kebutuhan fisiknya, akan tetapi di dalam kamar tersebut tamu harus mendapatkan rasa aman atau disebut dengan privasi tamu.⁷

Berkaitan dengan model pelayanan hotel, terdapat tiga elemen saling berkaitan yang merupakan suatu proses. Ketiga elemen tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:⁸

- a. *Provider (PR)*, ialah orang atau orang-orang yang menyediakan pelayanan (pada bagian hotel dapat diambil contoh *Room boy/maid, Houseman, Supervisor*) yang mana mereka mempunyai hubungan dengan para tamu baik secara langsung ataupun tidak langsung. Situasi kerja mereka dipengaruhi oleh: *pertama*, sistem, prosedur atau

⁷ *Ibid.*, hal. 37-38

⁸ *Ibid.*,

instruksi kerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. *Kedua*, oleh perilaku, sikap dan norma-norma yang melekat pada diri individu masing-masing serta situasi lingkungan.

- b. *Receiver (re)*, ialah orang atau orang-orang yang menerima pelayanan, dan dalam kaitan ini adalah para tamu hotel dengan berbagai pengalaman, ide dan kultur yang berbeda-beda.
- c. *Transfer (tr)*, adalah suatu keadaan yang tercipta oleh suatu interaksi antara kedua elemen sebelumnya.

Pada elemen pertama *Provider (PR)* mempunyai tiga unsur yang merupakan satu kesatuan. Ketiga unsur tersebut masing-masing adalah:⁹

- a. Produk (*Product*), adalah produk yang dihasilkan oleh bagian hotel, seperti kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan dan keamanan kamar-kamar tamu.
- b. Perilaku dan sikap (*Behavior*), adalah perilaku dan sikap dari pemberi pelayanan yang mempunyai tanggung jawab untuk mendistribusikan produk kepada para tamu.
- c. Suasana lingkungan (*Environment*) tempat bekerja.

Ketiga unsur yang merupakan satu kesatuan itu, adalah merupakan unsur-unsur dalam *Hospitality Industry*.

⁹ *Ibid.*, hal. 38

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons sebagaimana dikutip oleh Agus Sulastiyono dijelaskan bahwa tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya, yaitu:¹⁰

- a. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- b. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- c. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopansantunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
- d. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *empathy* ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
- e. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu: penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

¹⁰ *Ibid.*, hal. 33

Meningkatkan standar pelayanan berarti juga meningkatkan kualitas pelayanan, untuk meningkatkan standar pelayanan lebih dari apa yang diinginkan oleh tamu dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu:¹¹

- a. Meningkatkan standar pelayanan dengan meningkatkan atau menambah komponen-komponen produk-produk nyata yang berarti juga akan meningkatkan biaya.
- b. Meningkatkan komponen-komponen produk tidak nyata, yang dapat dikatakan tanpa adanya penambahan biaya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melalui peningkatan sopan santun, sifat penuh perhatian dan bersahabat, memberikan sesuatu yang berkenaan dengan meningkatkan harga diri ataupun status tamu, mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan atau keluhan-keluhan tamu dengan cepat, menawarkan sesuatu untuk dikerjakan dan sebagainya.

Memunculkan semangat *integritas* di dalam pelayanan sebagai berikut:¹²

- a. Amanah, penanaman sifat amanah sangat penting bagi seluruh elemen staf hotel, karena kepercayaan konsumen yang menginap perlu dijaga sebagai tanggung jawab kita sebagai pihak hotel yang menyediakan jasa penginapan. Dengan menjaga amanah tentunya

¹¹ *Ibid.*, hal. 39

¹² Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007), hal. 103

kepercayaan dan kepuasan konsumen akan meningkat terhadap pelayanan hotel syariah. Seperti dikutip ayat berikut ini:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.” (QS. Al Anfal: 27)¹³

- b. Shidiq, kejujuran adalah sifat yang harus pula dimiliki oleh setiap staf hotel syariah. Kejujuran staf dapat membuat kenyamanan dan kepercayaan konsumen yang menginap di hotel. Karena tentunya kejujuran yang tertanam dapat menciptakan lingkungan dan keadaan hotel yang nyaman. Misalnya dengan contoh, ketika ada barang-barang konsumen di ruangan kamar staf *housekeeping* yang sedang membersihkan dan merapikan kamar tentunya harus menjaga barang konsumen dan tidak melakukan hal-hal yang dilarang dalam syariat.
- c. Fathonah, sifat ini pun harus dimiliki oleh setiap staf hotel syariah, karena kecerdasan dan daya tanggap yang cakap untuk memenuhi kebutuhan yang konsumen perlukan akan menjadi bagian penting dalam kepuasan konsumen. Daya tanggap dan gesit ketika menyediakan ataupun melayani apa yang konsumen perlukan akan

¹³ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya...*, hal. 243

membuat konsumen puas menggunakan jasa dan fasilitas hotel tersebut.

4. Tujuan Pelayanan

Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:¹⁴

- a. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. *Kesamaan Hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

¹⁴ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hal. 6

- f. *Keseimbangan Hak dan Kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

B. Hotel Berbasis Syariah

1. Pengertian Hotel Syariah

Hotel yang sesuai dengan prinsip syariah adalah hotel yang dalam menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersil, serta memenuhi ketentuan pesyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Seluruh komponen kriteria persyaratan teknis operasional hotel, dari mulai hal-hal yang kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di *concierge*, perlengkapan istinja yang harus tersedia di *public toilet*, penyajian makanan dan minuman sampai pada *reception policy and procedure* pada *front office* harus dipastikan semua memenuhi ketentuan syariah.

Secara ringkas dapat dijelaskan rambu-rambu usaha dalam syariah yaitu sebagai berikut:¹⁵

- a. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa yang seluruh maupun sebagian dari unsur jasa atau produk tersebut, dilarang atau tidak dianjurkan dalam syariah. Seperti makanan yang mengandung unsur daging babi, minuman

¹⁵ Fatwa Dewan Pengawas Syariah PT Sofyan Hotels Tbk No.01/FTW-DPS/SH/V/02 tentang Bisnis Hotel, tanggal 23 Mei 2002/ 10 Rabiul Awal 1423 H.

beralkohol atau zat yang memabukan, perjudian, perzinaan, pornografi, pornoaksi dan lain-lain.

- b. Transaksi harus didasarkan pada suatu jasa atau produk yang riil, benar ada.
- c. Tidak ada kezaliman, kemudharatan, kemungkaran, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan dan keterlibatan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu tindakan atau hal yang dilarang atau tidak dianjurkan oleh syariah.
- d. Tidak ada unsur kecurangan, kebohongan, ketidakjelasan (gharar), resiko yang berlebihan, korupsi, manipulasi dan ribawi atau mendapatkan suatu hasil tanpa mau berpartisipasi dalam usaha atau menanggung risiko.
- e. Komitmen menyeluruh terhadap perjanjian yang dilakukan.

Dari rambu-rambu usaha dalam syariah tersebut di atas kemudian dilakukan penyesuaian terhadap operasional hotel.

Sedangkan hotel pada umumnya adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Dijelaskan oleh United State Lodging Industry sebagaimana dikutip oleh Agus Sulastiyono bahwa hotel konvensional maupun syariah terbagi menjadi empat jenis, yaitu:¹⁶

- a. *Transient Hotel*, adalah hotel yang letak/lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis.
- b. *Residential Hotel*, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan. Residential Hotel juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, seperti restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar.
- c. *Resort Hotel*, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat-tempat wisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

2. Kriteria Hotel Syariah

Kriteria syariah dalam PERMEN Nomor 2 Tahun 2014 selanjutnya menempatkan hotel-hotel syariah tersebut pada beberapa klasifikasi. Kriteria mutlak contohnya adalah ketentuan dan persyaratan minimal tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara usaha hotel syariah, dalam rangka penyiapan fasilitas bagi

¹⁶ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel...*, hal. 5-6

wisatawan muslim. Kriteria lain adalah kriteria tidak mutlak, maksudnya adalah ketentuan dan persyaratan tentang produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel syariah.

Sebagai komitmen dalam penyelenggaraan usaha syariah, masing-masing hotel syariah yang telah memenuhi kriteria akan memperoleh sertifikat setelah adanya proses audit dalam rangka penilaian kesesuaian produk, layanan, dan pengelolaan usaha hotel syariah dengan kriteria usaha syariah. Sertifikat komitmen ini diterbitkan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia. Usaha hotel syariah digolongkan menjadi 2 golongan, yaitu Hotel Syariah Hilal-1 (satu) dan Hotel Syariah Hilal-2 (dua). Pada kriteria usaha Hotel Syariah Hilal-1 kriteria mutlak yang harus dimiliki adalah meliputi aspek produk yang terdiri dari delapan (8) unsur dan dua puluh tujuh (27) sub unsur. Sedangkan aspek layanan, kriteria yang harus dimiliki adalah enam (6) unsur dan dua puluh (20) sub unsur. Sedangkan pada aspek pengelolaan terdapat dua (2) unsur dan dua (2) sub unsur kriteria. Masing-masing kriteria selengkapnya sebagaimana dalam tabel berikut ini:

Kriteria Hotel Syariah Hilal-1¹⁷

No	Aspek	Unsur	Sub Unsur	Ket
I	Produk	a. Toilet Umum (Public Rest Room)	1. Tersedia penyekat antara unrior satu dengan yang lain untuk menjaga pandangan.	M
			2. Tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci	M

¹⁷ Lampiran PERMEN Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

			dengan air di urinior dank loser.	
		b. Kamar Tidur Tamu	3. Tersedia sajadah (on request). 4. Tersedia Al-Qur'an. 5. Tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun. 6. Tidak ada minuman beralkohol dalam mini bar.	M TM M M
		c. Kamar Mandi Tamu	7. Tersedia peralatan praktis di kamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinior dan kloset. 8. Tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi tamu. 9. Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup.	M M M
		d. Dapur	10. Tersedia dapur/pantry khusus yang mengelola makanan dan minuman yang halal yang terpisah dari dapur biasa. 11. Dapur dan pantry mengelola makanan dan minuman yang halal.	M TM
		e. Ruang Karyawan	12. Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan. 13. Tersedia penyekat antara urinior satu dengan yang lain untuk menjaga pandangan. 14. Tersedia tempat berwudhu di kamar mandi karyawan. 15. Tersedia tempat ganti pakaian terhindar dari pandangan di masing-	TM TM TM TM

			masing ruang ganti.	
		f. Ruang Ibadah	16. Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat. 17. Area sholat laki-laki dan perempuan ada pembatas/pemisah. 18. Tersedia perlengkapan sholat yang baik dan terawat. 19. Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin/kipas angin. 20. Tersedia pencahayaan yang cukup terang. 21. Tersedia tempat wudhu untuk laki-laki dan perempuan yang terpisah. 22. Tersedia tempat wudhu dengan kondisi bersih dan terawat. 23. Tersedia instalasi air bersih untuk wudhu. 24. Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik.	M TM M M M TM M M TM
		g. Kolam Renang	25. Tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari pandangan umum.	TM
		h. Spa	26. Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita. 27. Tersedia bahan terapi yang berlogo halal.	TM TM
II	Pelayanan	i. Kantor Depan	28. Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan. 29. Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel. 30. Memberikan informasi jadwal waktu sholat. 31. Memberikan informasi kegiatan bernuansa	TM M M TM

			Islami (bila ada). 32. Memberikan informasi restoran/rumah makan halal.	TM
		j. Tata Graha	33. Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawatt. 34. Penyediaan Al-Qur'an. 35. Menyiapkan area/ruangan untuk shalat Jumat (bila tidak ada masjid yang dekat dengan hotel).	M TM TM
		k. Makan dan Minum	36. Tersedia pilihan makanan dan minuman halal. 37. Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan. 38. Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan.	M TM M
		l. Olahraga, Rekreasi, dan Kebugaran	39. Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita. 40. Instruktur kebugaran pria khusus untuk pria dan wanita khusus untuk wanita.	TM TM
		m. Spa (bila ada)	41. Spa hanya melayani pijat kesehatan dan perawatan kecantikan. 42. Terapis pria khusus untuk pria dan wanita khusus untuk wanita. 43. Terapis menghindari menyentuh dan melihat area organ intim. 44. Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama. 45. Apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan.	M TM TM TM TM

		n. Fasilitas Hiburan	46. Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta tindakan asusila. 47. Apabila menggunakan music hidup atau music rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam.	M M
III	Pengelolaan	o. Manajemen Usaha	48. Memiliki dan menerapkan Sistem Jaminan Halal 49. Seluruh karyawan dan karyawan perempuan memakai seragam yang sopan.	M M

3. Jenis-jenis Hotel

Dengan berkembangnya bisnis di bidang jasa termasuk hotel. Jenis-jenis hotel pun semakin beragam. Hotel atau penginapan tidak saja menyediakan fasilitas kamar tetapi juga fasilitas pendukung bagi kebutuhan dan pemuasan bagi keinginan tamu, agar mereka semakin nyaman dan tinggal lebih lama di hotel tersebut. Jenis-jenis penginapan yang berkembang saat ini, antara lain:¹⁸

a. Hotel

Hotel harus menyediakan ruang untuk tidur dan tempat untuk makan bagi tamu yang menginap. Selain fasilitas diatas, hotel di belahan bumi Eropa dan Amerika biasanya juga menyediakan *bars* sebagai salah satu fasilitas yang selalu harus ada. Sementara itu, di belahan bumi lain seperti di daerah atau Negara Islam, *bars* sebagai suatu hal

¹⁸ Ira Meirina Chair dan Heru Pramudia, *Hotel Room Division Management*, (Penerbit: Kencana, 2017), hal. 3-8

yang tidak biasa (*taboo*) diadakan karena minuman *alkohol* adalah haram bagi agama Islam dan terutama bagi Hotel berbasis Syariah.

b. Motel

Motel merupakan singkatan dari “*motor hotel*”, merupakan suatu bentuk bangunan yang menyediakan akomodasi yang dilengkapi dengan ruang parkir mobil atau garasi. Motel biasanya diperuntukkan bagi mereka yang suka bepergian bersama keluarga dengan menggunakan kendaraan sendiri. Motel terdiri dari bangunan atau rumah-rumah terpisah, bisa berlantai satu, atau berlantai dua di mana ruang tidur berada di lantai atas dan garasinya berada di lantai bawah.

c. Cottage

Cottage adalah bangunan yang terdiri dari rumah-rumah untuk akomodasi yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk berekreasi atau bersantai. Kebanyakan cottage berada di area wisata, baik di tepi pantai maupun di pegunungan.

d. Inn

Inn merupakan salah satu jenis hotel yang menyediakan fasilitas yang dapat memenuhi keinginan para tamu, seperti menyediakan demonstrasi kesenian tari, sehingga tamu dapat belajar menari, atau belajar memahat, melukis, dan mengukir serta biasanya tidak dikenakan biaya.

e. Hostel

Hostel merupakan tempat penginapan dengan biaya murah dengan fasilitas tambahan yang terbatas.

f. Suite Hotel

Suite hotel merupakan penginapan dengan kamar yang rata-rata berukuran lebih besar dibanding kamar hotel biasa. Ruang tidur tersendiri, terpisah dengan kamar mandi. Terdapat ruang dapur tersendiri. Juga dilengkapi dengan *balcony* yang dilengkapi meja kursi untuk duduk bersantai sambil menikmati pemandangan luar. Suite hotel sangat memperhatikan sisi peyanannya karena dengan sendirinya harga kamar menjadi mahal dan kepuasan tamu menjadi prioritas utama dengan memberikan pelayanan terbaik.

g. Casino Hotel

Casino hotel adalah jenis hotel yang menyediakan tempat khusus untuk para penggila judi, atau berada di dekat lokasi perjudian atau pusat judi. Hotel jenis ini biasanya di desain sedemikian rupa untuk menjamin kenyamanan tamu mengingat tamu yang datang menginap merupakan orang penjudi yang memiliki banyak uang.

h. Camp Site

Camp site menjadi tempat menginap yang lebih menyerupai area tanpa bangunan megah, namun menyediakan alam terbuka untuk berwisata atau berekreasi di mana para pelancong atau tamu dapat membawa sendiri mobil gandeng atau mobil rumah yang disebut

caravan dan parkir di sana atau dapat menyewa caravan atau tenda yang disediakan oleh pengusaha *camp site*. Karena digunakan untuk caravan, maka *camp site* juga sering disebut *caravan site* atau *caravan hotel*.

i. Guest House

Guest house merupakan penginapan yang sederhana dengan fasilitas terbatas. Di Indonesia sering juga disebut wisma.

j. Aportotel, Apartement Hotel, Resident Hotel

Aportotel adalah suatu kelompok unit tinggal yang tergabung dalam suatu bangunan yang umumnya bersusun ke atas atau bertingkat dan dapat disewakan atau dimiliki.

k. Condominium Hotel

Condominium hotel adalah suatu kompleks bangunan dimana bangunan tersebut dimiliki oleh beberapa pemilik yang berbeda-beda. Dalam pengelolaan kondominium ini melibatkan para pemilik untuk dapat memberikan keleluasaan kepada pihak lain untuk menjalankan usaha hotel.

l. Bed & Breakfast Hotel

Pada hotel jenis ini, hanya menyediakan pelayanan akomodasi dan makan pagi. Kamar tidak terlalu banyak berkisar antara 25 sampai 30 kamar. Pelayanan diberikan dengan nuansa sederhana dan lebih mirip seperti keluarga. Pemilik usaha sendiri biasanya melayani tamunya langsung. Di Indonesia sering disebut losmen, atau kini dinamakan hotel dengan kategori melati.

m. Summer Hotel

Summer hotel adalah hotel yang buka hanya pada saat musim panas. Kondisi ini banyak ditemukan di Negara memiliki empat musim, seperti Amerika, Eropa, dan Jepang.

n. Time Share Hotel

Time share hotel adalah jenis hotel yang menyediakan kamar khusus bagi mereka yang mengikuti program *time share* yang mana tamu tidak usah lagi repot untuk melakukan pembayaran karena mereka telah memiliki jadwal atau jatah untuk menginap. *Time share* ini adalah pola yang berkembang di awal tahun 90-an.

o. Health Spa Hotel

Pada health spa hotel tersedia akomodasi dan fasilitas hotel yang standar serta fasilitas khusus untuk para tamu yang bermaksud untuk melakukan pengobatan atau perawatan kesehatan. Selain itu juga tersedia fasilitas olahraga, perawatan tubuh, dan biasanya dekat dengan alam terbuka di pegunungan.

p. Floating Hotel

Floating hotel atau disebut hotel mengapung adalah bentuk akomodasi yang terletak di sungai, kanal, atau laut dengan ciri-ciri khusus seperti menggunakan bentuk sebuah perahu atau kapal laut untuk berlayar dari satu tempat ke tempat lain dan memiliki tamu dengan jumlah tertentu selama dalam perjalanan atau trip.

q. Marina, Boatel, Nautel

Adalah jenis hotel yang berlokasi di sungai, danau, atau laut. Bangunan hotel jenis ini tersebut dapat merupakan bangunan permanen atau dibentuk dari sebuah kapal atau menyerupai sebuah kapal yang diam dengan modifikasi sehingga menjadi sebuah hotel dengan segala fasilitasnya.

4. Fasilitas Usaha Hotel

Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang menurut Keputusan Menparpostel disebutkan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut:¹⁹

- a. Kamar tidur (kamar tamu).
- b. Makanan dan minuman.
- c. Pelayanan-pelayanan penunjang lainnya seperti:
 - 1) Tempat-tempat rekreasi.
 - 2) Fasilitas olahraga.
 - 3) Fasilitas dobi (laundry) dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian di atas, secara umum terdapat beberapa unsur pokok hotel:²⁰

¹⁹ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel...*, hal. 10

²⁰ Bambang Sujatno, *Hotel Courtesy*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2008), hal. 31

- a. Hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada.
- b. Hotel merupakan fasilitas pelayanan jasa yang terbuka untuk umum dalam melakukan perjalanan.
- c. Hotel menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa jasa penginapan, pelayanan makan dan minum, serta jasa lainnya.
- d. Suatu usaha yang dikelola secara komersil.

Hotel atau bentuk penginapan lainnya akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk atau jasa yang akan membuat satu hotel berbeda dari yang lainnya, yang akhirnya menyebabkan mengapa orang mempunyai alasan tersendiri memilih hotel tersebut.

Menurut Al-Bataafi, sebagaimana dikutip oleh Ira Meirina Chair dan Heru Pramudia dalam menjalankan operasionalnya, suatu hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas seperti berikut:²¹

- a. *Building* (bangunan).
- b. *Guest room* (kamar tamu untuk menginap).
- c. *Restaurant/dining room* (ruang makan dan minum).
- d. *Laundry plant* (binatu).
- e. *Human resources* (sumber daya manusia).
- f. *Services* (pelayanan).
- g. Dan fasilitas lainnya.

²¹ Ira Meirina Chair dan Heru Pramudia, *Hotel Room Division Management...*, hal. 2

Selain fasilitas-fasilitas tersebut, terdapat fasilitas pendukung lainnya yang disediakan sesuai dengan besar kecilnya hotel atau kemampuan perusahaan mengelola hotel. Semakin banyak fasilitas yang dimiliki, maka semakin besar penggolongan atau kriteria sebuah hotel, sehingga semakin lengkap fasilitas yang tersedia akan memberikan kenyamanan yang lebih maksimal kepada tamu. Fasilitas pendukung tersebut antara lain:²²

- a. *Lobby area* (area lobi).
- b. *Ballroom* (ruang rapat/pertemuan berukuran besar).
- c. *Conference room* atau *meeting room* (ruang rapat).
- d. *Typical restaurant* (restoran dengan jenis makanan khusus, seperti *Chinese restaurant, european restaurant, Japanese restaurant*).
- e. *Business center* (pusat layanan bisnis).
- f. *Shooping arcade* (lorong atau area khusus toko untuk berbelanja).
- g. *Swimming pool* (kolam renang).
- h. *Children play ground* (taman bermain anak-anak).
- i. *Health/fitness center* (pusat kebugaran).
- j. *Public toilet* (toilet umum).
- k. *Parking area* (areal parkir yang memadai).

²² *Ibid.*, hal. 3

5. Klasifikasi Usaha Hotel

Departemen pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui Direktorat Jendral Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan usaha dan penggolongan hotel (SK. No. KM 37/PW.304/MPPT-86) untuk dapat memberikan informasi kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis dan tipe hotel. Secara garis besar kriteria yang digunakan untuk penggolongan hotel tersebut didasarkan pada unsur-unsur persyaratan sebagai berikut:²³

a. Fisik

- 1) Besar/kecilnya hotel atau banyak/sedikitnya jumlah kamar tamu;
 - a) Hotel kecil, hotel dengan 25 kamar atau kurang.
 - b) Hote sedang, hotel yang memiliki lebih dari 25 dan kurang dari 100 kamar.
 - c) Hotel menengah, hotel dengan jumlah kamar lebih dari 100 dan kurang dari 300 kamar.
 - d) Hotel besar, adalah hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
- 2) Kualitas, lokasi dan lingkungan bangunan;
- 3) Fasilitas yang tersedia untuk tamu, seperti ruang penerima tamu, dapur, toilet, dan telepon umum;
- 4) Perlengkapan yang tersedia, baik bagi karyawan, tamu maupun bagi pengelola hotel. Peralatan yang dimiliki oleh setiap

²³ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel...*, hal. 11-12

departemen/bagian, baik yang digunakan untuk keperluan pelayanan tamu, ataupun untuk keperluan pelaksanaan kerja karyawan;

- 5) Kualitas bangunan, yang dimaksud adalah kualitas bahan-bahan bangunan yang dipergunakan, seperti kualitas lantai, dinding, termasuk juga tingkat kededapan terhadap api, kededapan terhadap suara yang datang dari luar ataupun dari dalam hotel;
- 6) Tata letak ruang, ukuran ruang;

b. Operasional/Manajemen

- 1) Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja secara tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi.
- 2) Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan disesuaikan dengan pesyaratan peraturan penggolongan hotel.

c. Pelayanan

- 1) Keramahtamahan, sopan dan mengenakan pakaian seragam hotel.
- 2) Pelayanan diberikan dengan mengacu pada kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu.
- 3) Untuk hotel bintang 4 dan 5, pelayanan dibuka selama 24 jam.

Hal ini diperlukan untuk memberikan informasi kepada tamu yang akan menginap di hotel mengenai standar fasilitas apa saja yang dimiliki oleh hotel tersebut. Usaha perhotelan perlu ditingkatkan, baik komunitas maupun kualitasnya dikarenakan berkembangnya pariwisata.

Berikut beberapa penggolongan klasifikasi hotel menurut beberapa kriteria, yaitu:²⁴

a. Penggolongan dari kapasitas jumlah kamar

- 1) *Small hotel*, hotel dengan jumlah kamar di bawah 150.
- 2) *Medium average hotel*, hotel dengan jumlah kamar antara 150-300.
- 3) *Medium above average hotel*, hotel dengan jumlah kamar antara 300-600 kamar.
- 4) *Large hotel*, hotel dengan jumlah kamar sama atau lebih dari 600 kamar.

b. Penggolongan dari segi tujuan tamu menginap

- 1) *Business hotel*, hotel yang digunakan oleh para pelaku bisnis yang datang untuk melakukan kegiatan bisnis. Hotel ini dilengkapi fasilitas yang menunjang keperluan bisnis tersebut.
- 2) *Resort/recreational hotel*, hotel yang dibangun untuk kegiatan rekreasi atau bersantai dengan berbagai fasilitas pendukung yang menunjang fungsinya.

c. Penggolongan dari segi aktivitas atau kegiatan khusus

- 1) *Sport hotel*, hotel yang khusus disediakan untuk kepentingan para atlet atau olahragawan dan/atau berlokasi di kompleks olahraga.
- 2) *Ski hotel*, hotel yang disediakan untuk keperluan pemain ski atau tamu yang datang khusus untuk bermain ski.

²⁴ Ira Meirina Chair dan Heru Pramudia, *Hotel Room Division Management...*, hal. 8-12

- 3) *Convention hotel*, hotel yang diperuntukkan bagi kepentingan konvensi.
 - 4) *Budget motel*, motel yang khusus disediakan untuk para wisatawan dengan *budget* yang tergolong rendah.
- d. Penggolongan dari segi lama menginap
- 1) *Transit hotel*, hotel dengan tamu yang menginap rata-rata tidak lebih dari semalam.
 - 2) *Semi residential hotel*, hotel dengan tamu yang menginap lebih dari satu malam, namun kurang dari satu bulan.
 - 3) *Residential hotel*, hotel dengan tamu yang menginap rata-rata dengan jangka waktu yang lama (*long staying guest*) yakni lebih dari satu bulan. Biasanya mereka adalah *expatriates* yang diberikan penginapan oleh perusahaannya dengan waktu tinggal sesuai dengan lama kontraknya.
- e. Penggolongan dari segi kriteria jenis tamu terbanyak
- 1) *Family hotel*, hotel dengan tamu yang kebanyakan menginap sekeluarga.
 - 2) *Business hotel*, hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan pengusaha atau pelaku bisnis.
 - 3) *Tourist hotel*, hotel dengan tamu yang kebanyakan merupakan para pelancong atau wisatawan, wisatawan domestik maupun mancanegara.

- 4) *Cure hotel*, hotel dengan tamu yang kebanyakan berkunjung dengan tujuan untuk pengobatan atau melakukan terapi penyembuhan di area sekitar hotel.

f. Penggolongan dari segi lokasi

- 1) *city hotel*, hotel yang berlokasi di tengah kota.
- 2) *resort hotel*, hotel yang berlokasi di daerah wisata di mana tamu menginap dengan tujuan melakukan kegiatan rekreasi atau bersantai.
Resort hotel memiliki beragam jenisnya, yaitu:
 - a) *mountain resort*: hotel yang berlokasi di area pegunungan.
 - b) *beach resort*: hotel di tepi pantai.
 - c) *lake resort*: hotel di tepi danau.
 - d) *Hill resort*: hotel yang berlokasi di area perbukitan.
 - e) *Forest resort*: hotel yang berlokasi di area sekitar hutan.
- 3) *Suburb hotel*, hotel yang berlokasi di pinggir kota.
- 4) *Urban hotel*, hotel yang berlokasi jauh dari kota besar atau di pelosok desa atau di tempat pengembangan daerah baru.
- 5) *Airport hotel*, hotel yang terletak di dekat atau di kompleks Bandar udara.

g. Penggolongan dari segi fasilitas dan persyaratan

- 1) Hotel berbintang satu (*)

Persyaratan:

- a) Jumlah kamar standar minimum 15 kamar.
- b) Dilengkapi kamar mandi di dalam.

- c) Luas kamar standar minimum 20 m^2 .

2) Hotel berbintang dua (**)

Persyaratan:

- a) Jumlah kamar standar minimum 20 kamar.
- b) Jumlah kamar *suite* minimum 1 kamar.
- c) Dilengkapi kamar mandi di dalam.
- d) Luas kamar standar minimum 22 m^2 .
- e) Luas kamar *suite* minimum 44 m^2 .

3) Hotel berbintang tiga (***)

Persyaratan:

- a) Jumlah kamar standar minimum 30 kamar.
- b) Jumlah kamar *suite* minimum 2 kamar.
- c) Dilengkapi kamar mandi di dalam.
- d) Luas kamar standar minimum 24 m^2 .
- e) Luas kamar *suite* minimum 48 m^2 .

4) Hotel berbintang empat (****)

Pesyaratan:

- a) Jumlah kamar standar minimum 50 kamar.
- b) Jumlah kamar *suite* minimum 3 kamar.
- c) Dilengkapi kamar mandi di dalam.
- d) Luas kamar standar minimum 24 m^2 .
- e) Luas kamar *suite* minimum 48 m^2 .

5) Hotel berbintang lima (*****)

Pesyaratan:

- a) Jumlah kamar standar minimum 100 kamar.
- b) Jumlah kamar *suite* minimum 4 kamar.
- c) Dilengkapi kamar mandi di dalam.
- d) Luas kamar standar minimum 26 m².
- e) Luas kamar *suite* minimum 52 m².

h. Penggolongan dari segi cara penjualan

- 1) *European plan*, klasifikasi ini adalah hotel dengan paket penjualan harga hanya untuk kamar saja.
- 2) *Full American plan*, pada klasifikasi ini hotel memiliki paket penjualan harga kamar termasuk tiga kali makan (*breakfast, lunch, dan dinner*).
- 3) *Modified American plan*, perbedaan dengan *full American plan* terdapat pada paket makan yang disediakan di mana hanya disediakan dua kali makan dengan salah satunya adalah *breakfast*.

6. Kendala-Kendala Perkembangan Hotel Syariah

Walaupun saat ini perkembangan berbasis syariah sedang mengalami peningkatan yang cukup signifikan, namun perkembangan

khususnya di bidang perhotelan masih kurang diminati. Hal ini dikarenakan sebagai berikut:²⁵

- a. Belum adanya hukum agama yang jelas terhadap hotel syariah.
- b. Masyarakat banyak yang beranggapan bahwasanya hotel konvensional dan hotel syariah adalah sama.
- c. Masih kurangnya promosi yang dilakukan oleh hotel syariah.
- d. Belum ada dukungan dari Ormas (organisasi masyarakat) Islam.
- e. Kurangnya fasilitas yang dapat menarik perhatian masyarakat.
- f. Adanya anggapan bahwasanya hotel syariah hanya khusus untuk agama Islam.
- g. Perlu biaya yang relatif cukup besar untuk membuat fasilitas di hotel syariah, contoh:
 - 1) Kolam renang terpisah.
 - 2) Fitness atau gym center terpisah.
 - 3) Pembangunan masjid/mushola.

C. Hukum Islam

1. Pengertian Hukum Islam

Hukum Islam adalah hukum yang bersumber dari dan menjadi bagian agama Islam. Sebagai sistem hukum ia mempunyai beberapa istilah kunci yang perlu dijelaskan lebih dahulu, sebab kadangkala

²⁵ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel...*, hal. 105

mbingungkan, kalau tidak diketahui persis maknanya.²⁶ Hukum Islam juga diartikan sebagai ketetapan hukum yang ditentukan langsung oleh Allah yang kini terdapat dalam al-Qur'an dan penjelasan-penjelasan Nabi Muhammad dalam kedudukan sebagai Rasulullah yang kini dapat dibaca dalam kitab-kitab hadis,²⁷ disamping ketentuan-ketentuan yang secara langsung ditetapkan dalam wahyu Ilahi tersebut ketentuan-ketentuan hukum Islam merupakan hasil ijtihad dan penafsiran manusia. Hukum Islam adalah sekumpulan aturan keagamaan, totalitas perintah Tuhan yang mengatur perilaku umat Islam dalam keseluruhan aspeknya.²⁸ Oleh karena itu hukum Islam dinamakan pula fiqh, yang berarti pemahaman dan penalaran rasional, fiqh menggambarkan sisi manusia dari hukum Islam, syariah atau fiqh merupakan keseluruhan yang terdiri dari kumpulan sebagai satuan kaidah atau norma mengenai kasus individual.²⁹

Menurut Amir Syarifuddin sebagaimana dikutip oleh Kutbuddin Aibak, hukum Islam adalah seperangkat peraturan wahyu Allah dan Sunnah Rasul tentang tingkah laku manusia mukalaf yang diakui dan diyakini berlaku mengikat untuk semua yang beragama Islam.³⁰

Bagi setiap Muslim, segala apa yang dilakukan dalam kehidupannya harus sesuai dengan kehendak Allah SWT sebagai realisasi

²⁶ M. Daud Ali, *Hukum Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 42

²⁷ Muhammad Daud Ali, *Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo, 1999), hal. 46

²⁸ Kutbuddin Aibak, "Otoritas dalam Hukum Islam (Telaah Pemikiran Khaled M. Abou El Fadl)", Disertasi, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014), hal. 1

²⁹ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syari'ah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 3

³⁰ Kutbuddin Aibak, "Membaca Kembali Eksistensi Hukum Islam dalam Keberagaman Hidup dan Kehidupan", dalam *Ahkam: Jurnal Hukum Islam*, Vol. 5 No. 2 November 2017, hal. 322

dari keimanan kepada-Nya. Kehendak Allah tersebut dapat ditemukan dalam kumpulan wahyu yang disampaikan melalui Nabi-Nya, Muhammad saw yaitu al-Qur'an dan penjelasan-penjelasanannya yang diberikan oleh Nabi Muhammad saw mengenai wahyu Allah tersebut, yakni as-Sunnah.

Kehendak atau titah Allah yang berhubungan dengan perbuatan manusia, di kalangan ahli ushul disebut "hukum syara", sedangkan bagi kalangan ahli fiqh, "hukum syara" adalah pengaruh titah Allah terhadap perbuatan manusia tersebut.

Seluruh kehendak Allah tentang perbuatan manusia itu pada dasarnya terdapat dalam al-Qur'an dan penjelasannya dalam Sunnah Nabi. Tidak ada yang luput satu pun dari al-Qur'an. Namun al-Qur'an itu bukanlah kitab hukum dalam pengertian ahli fiqh karena didalamnya hanya terkandung titah dalam bentuk suruhan dan larangan atau ungkapan lain yang bersamaan dengan itu; dengan istilah lain, al-Qur'an itu mengandung norma hukum. Untuk memformulasikan titah Allah itu ke dalam bentuk hukum syara' (menurut istilah ahli fiqh) diperlukan suatu usaha pemahaman dan penelusuran.³¹

2. Ciri-ciri Hukum Islam

- a. Merupakan bagian dan bersumber dari agama Islam.
- b. Mempunyai hubungan yang erat dan tidak dapat dipisahkan dari iman dan akidah dan kesusilaan atau akhlak Islam.

³¹ Kutbuddin Aibak, *Metodologi Pembaharuan Hukum Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal. 1-2

- c. Mempunyai dua istilah kunci yakni:
 - 1) Syariat, terdiri dari wahyu Allah dan Sunnah Nabi Muhammad.
 - 2) Fiqih, adalah pemahaman dan hasil pemahaman manusia tentang syariah.
- d. Terdiri dari dua bidang utama yakni:
 - 1) Ibadah, dalam arti luas bersifat tertutup karena telah sempurna.
 - 2) Muamalah, dalam arti khusus dan luas bersifat terbuka untuk dikembangkan oleh manusia yang memenuhi syarat dari masa ke masa.
- e. Strukturnya berlapis, terdiri dari:
 - 1) Nas atau teks al-Quran.
 - 2) Sunnah Nabi Muhammad (untuk syariat).
 - 3) Hasil ijtihad manusia yang memenuhi syarat tentang wahyu dan sunnah.
 - 4) Pelaksanaanya dalam praktik baik, berupa keputusan hakim maupun berupa amalan-amalan umat Islam dalam masyarakat (untuk fiqih).
- f. Mendahulukan kewajiban dari hak, amal dari pahala.
- g. Berwatak universal, berlaku abadi untuk umat Islam dimana pun mereka berada, tidak terbatas pada umat Islam di suatu tempat atau Negara pada suatu masa saja.
- h. Menghormati martabat manusia sebagai kesatuan jiwa dan raga, rohani dan jasmani serta memelihara kemuliaan manusia dan kemanusiaan secara keseluruhan.

- i. Pelaksanaannya dalam praktik digerakkan oleh iman (akidah) dan akhlak umat Islam.

3. Tujuan Hukum Islam

Kalau di pelajari dengan seksama ketetapan Allah dan ketentuan Rasul-Nya yang terdapat di dalam al-Quran dan kitab-kitab hadis yang sahih, akan segera dapat mengetahui tujuan hukum Islam. Secara umum sering dirumuskan bahwa tujuan hukum Islam adalah kebahagiaan hidup manusia di dunia ini dan di akhirat kelak, dengan jalan mengambil (segala) yang bermanfaat dan mencegah atau menolak yang mudarat, yaitu yang tidak berguna bagi hidup dan kehidupan. Dengan kata lain, tujuan hukum Islam adalah kemaslahatan hidup manusia, baik rohani maupun jasmani, individual dan social. Kemaslahatan itu tidak hanya untuk kehidupan di dunia ini saja tetapi juga untuk kehidupan yang kekal di akhirat kelak. Abu Ishaq al Shatibi sebagaimana dikutip oleh Daud Ali dan Kutbuddin Aibak, merumuskan lima tujuan hukum Islam, yakni:³²

a. Memelihara agama

Agama merupakan tujuan pertama hukum Islam. Sebabnya adalah karena agama merupakan pedoman hidup manusia, dan di dalam agama Islam selain komponen-komponen akidah yang merupakan pegangan hidup setiap Muslim serta akhlak yang merupakan sikap hidup seseorang Muslim, terdapat juga syariah yang merupakan jalan hidup seorang Muslim baik dalam berhubungan dengan Tuhannya maupun

³² M. Daud Ali, *Hukum Islam...*, hal. 58-65; Kutbuddin Aibak, “*Eksistensi Maqashid al-Syariah dalam Istinbanth Hukum*”, *Ahkam: Jurnal Hukum Islam*, Vol.10 No.1 Juli 2005, hal. 64-66

dalam berhubungan dengan manusia lain dan benda dalam kemasyarakatan. Ketiga komponen itu, dalam agama Islam, berjalani berkeindan. Karena itulah maka hukum Islam wajib melindungi agama yang dianut oleh seseorang dan menjamin kemerdekaan setiap orang untuk beribadah menurut keyakinan (agama)-nya.

b. Memelihara jiwa

Jiwa merupakan tujuan kedua hukum Islam. Karena itu hukum Islam wajib memelihara hak manusia untuk hidup dan mempertahankan kehidupannya. Untuk itu hukum Islam melarang pembunuhan. Sebagai upaya menghilangkan jiwa manusia dan melindungi berbagai sarana yang dipergunakan oleh manusia untuk dan mempertahankan kemaslahatan hidupnya.

c. Memelihara akal

Akal sangat dipentingkan oleh hukum Islam, karena dengan mempergunakan akal, manusia dapat berpikir tentang Allah, alam semesta dan dirinya sendiri. Dengan mempergunakan akal, manusia dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tanpa akal, manusia tidak mungkin pula menjadi pelaku dan pelaksana hukum Islam. Oleh karena itu, pemeliharaan akal menjadi salah satu tujuan hukum Islam. Penggunaan akal itu harus diarahkan pada hal-hal atau sesuatu yang bermanfaat bagi kepentingan hidup manusia, tidak untuk hal-hal yang merugikan kehidupan. Dan untuk memelihara akal itulah maka hukum Islam melarang orang meminum setiap minuman yang

memabukkan yang disebut dengan istilah *khamar* dalam al-Quran dan menghukum setiap perbuatan yang dapat merusak akal manusia.

d. Memelihara keturunan

Agar kemurnia darah dapat dijaga dan kelanjutan umat manusia dapat diteruskan, merupakan tujuan keempat hukum Islam. Hal ini tercermin dalam hubungan darah yang menjadi syarat untuk dapat saling mewarisi, larangan-larangan perkawinan yang disebut secara rinci dalam Al-quran dan larangan berzina. Hukum kekeluargaan dan kewarisan Islam adalah hukum-hukum yang secara khusus diciptakan Allah untuk memelihara kemurnian darah dan kemaslahatan keturunan. Dalam hubungan ini perlu dicatat bahwa dalam Al-quran, ayat-ayat hukum mengenai kedua bagian hukum Islam ini diatur lebih rinci dan pasti dibandingkan dengan ayat-ayat hukum lainnya. Maksudnya adalah agar pemeliharaan dan kelanjutan keturunan dapat berlangsung dengan sebaik-baiknya.

e. Memelihara harta

Harta adalah tujuan kelima hukum Islam. Menurut ajaran Islam, harta adalah pemberian Tuhan kepada manusia, agar manusia dapat mempertahankan hidup dan melangsungkan kehidupannya. Oleh karena itu, hukum Islam melindungi hak manusia untuk memperoleh harta dengan cara-cara yang halal dan sah serta melindungi kepentingan harta seseorang, masyarakat dan Negara, misalnya dari penipuan, penggelapan, perampasan, pencurian, dan kejahatan lain terhadap harta

orang lain. Peralihan harta seseorang setelah ia meninggal dunia pun diatur secara rinci oleh hukum Islam agar peralihan itu dapat berlangsung dengan baik dan adil berdasarkan fungsi dan tanggung jawab seseorang dalam kehidupan rumah tangga dan masyarakat.

4. Pelayanan Dalam Hukum Islam

Dalam konsep syariah, hotel syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di *front office*, perlengkapan istinja' di toilet umum, sampai pada penyajian dari jenis makanan dan minuman harus dipastikan semua memenuhi kriteria syariah.

Tidak dapat dipungkiri juga, bahwa kemajuan peradaban manusia menimbulkan pula aktivitas perekonomian baru dan transaksi baru, selama hal itu tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariat Islam yaitu tidak ada praktek eksploitasi, maka tidak perlu lagi diperdebatkan berkepanjangan. Sementara, menurut Syaltut sebagaimana dikutip oleh Abd. Salam Arief bahwa sesungguhnya prinsip syariah Islam dalam bidang muamalah adalah terpenuhinya masalah, terlindunginya aturan dan hak-hak serta meningkatkannya taraf hidup. Lebih lanjut ia menandakan bahwa, memang dalam banyak hal, al-Qur'an tidak

menjelaskan secara rinci dan tidak meliputi segi-segi persoalan, melainkan hanya membentangkan secara global.³³

Islam tampil memberikan segala ketentuan yang pasti dan menjauhkan berbagai pelanggaran yang berupa kecurangan-kecurangan yang tidak dibenarkan oleh Islam karena jelas bertentangan dengan jiwa syariat Islam. Semuanya dalam rangka memperlihatkan hak individu yang mesti terlindungi dan menegakkan solidaritas yang tinggi dalam masyarakat. Hal ini dimaksudkan untuk memperlihatkan kepada dunia bisnis ketinggian moral yang diajarkan Islam dan untuk menegakkan hukum-hukum Allah.³⁴

Sebenarnya Islam memberikan motivasi dengan menganjurkan pemeluknya untuk menjadi orang kaya berharta banyak, berkecukupan dalam masalah kebutuhan atau terjamin kehidupan perekonomian yang sehat. Tentu saja hal tersebut pencapaiannya harus terkontrol oleh prinsip-prinsip syara', dengan maksud agar terhindar dari hal-hal yang dapat mendatangkan kemadharatan.

Di dalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, variable-variabel yang diuji dalam suatu penelitian tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja.

³³ Abd. Salam Arief, *Pembaharuan Pemikiran Hukum Islam*, (Yogyakarta: LESFI, 2003), hal. 85

³⁴ Kutbuddin Aibak, *Kajian Fiqih Kontemporer*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2017), hal. 214

Namun, menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut, yaitu.³⁵

a. Reliability (keandalan)

Adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan data diandalkan. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim.

b. Tangibles (kemampuan fisik)

Adalah tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah maupun perhotelan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i.

c. Responsiveness (daya tanggap)

Adalah keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila suatu perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan atau tamu.

³⁵ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel...*, hal. 33

d. Assurance (jaminan)

Adalah kemampuan karyawan alias pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam membedakan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika komunikasi, supaya tidak memanipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan konsumen dan tentunya tidak melanggar syariat Islam.

e. Emphaty (perhatian)

Adalah peduli, perhatian individu yang diberikan kepada konsumen. Perhatian yang diberikan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah untuk selalu berbuat baik kepada orang lain.

D. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti Karya Tulis mengenai Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan Hotel Berbasis Syariah. Berikut ini adalah karya tulis terdahulu yang penulis rangkum:

Skripsi yang ditulis oleh Muhtaram Ahlan Hasyim Asy'ari Mahasiswa Jurusan Muamalat Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2015 dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan

Konsumen Dalam Layanan Service Kendaraan Pada Bengkel Yamaha YSS.06030”³⁶ penelitian membahas mengenai klaim konsumen di bengkel Yamaha dan pandangan dalam hukum Islam. Dengan mendapatkan kesimpulan bahwa penanganan klaim yang diberikan pihak bengkel kepada konsumen masih perlu dilakukan perbaikan aturan dan pelayanan konsumen. Hal ini dilihat dari aturan-aturan yang dibuat oleh pihak bengkel dalam melakukan penanganan klaim konsumen cukup memakan waktu lama untuk dilakukannya tersebut. Dalam hukum Islam diantaranya prinsip muamalah dan khiyar, namun belum sepenuhnya dilakukan, hal ini dilihat dari penanganan klaim tidak menyesuaikan posisi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumen. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas tentang pelaksanaan pelayanan hotel syariah ditinjau dalam hukum Islam, untuk persamaannya ialah sama-sama membahas pelaksanaan pelayanan ditinjau dari hukum Islam.

Skripsi yang ditulis Rinia Dewi Nugraha Mahasiswa Jurusan Muamalat Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2016 dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan Transaksi Darah di Palang Merah Indonesia (PMI)”³⁷ penelitian membahas tentang akad yang dilakukan dalam transaksi pelayanan yang terjadi. Dengan kesimpulan

³⁶ Muhtaram Ahlan Hasyim Asy’ari, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Layanan Service Kendaraan Pada Bengkel Yamaha YSS.06030*”, Skripsi (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015), dalam <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/19213>, diakses pada tanggal 24 Desember 2018, pada pukul 20.00 WIB

³⁷ Rinia Dewi Nugraha, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan Transaksi Darah di Palang Merah Indonesia (PMI)*”, Skripsi (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), dalam <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/20276>, diakses pada tanggal 24 Desember 2018, pada pukul 20.00 WIB

bahwa akad yang terjadi ada dua yaitu pelayanan akad Tabarru' dan akad Ijarah, maka menurut hukum Islam diperbolehkan. Sedangkan yang membedakan dengan penelitian peneliti adalah membahas tentang sistem pelayanan hotel syariah dalam hukum Islam, adapun persamaannya ialah sama-sama membahas tinjauan hukum Islam terhadap pelayanan.

Skripsi yang ditulis Indana Zulfa Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya tahun 2016 dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Akad Pelayanan Paket Perawatan Jenazah Online”³⁸ penelitian membahas tentang kombinasi akad antara jual beli (bay') sekaligus jasa (ijarah) dalam satu transaksi pelayanan. Dengan kesimpulan layanan yang dilakukan tergantung permintaan pelanggan mau akad ijarah maupun jual beli, jika menurut hukum Islam pelayanan tersebut tidak sah karena terdapa unsur gharar terkait masalah harga, kualitas dan kuantitas tidak dicantumkan pada barang yang dijual maupun upah yang dibayarkan. Sedangkan yang membedakan dengan penelitian peneliti adalah membahas tentang sistem pelayanan pada hotel syariah ditinjau dari hukum Islam, adapun persamaannya ialah sama-sama membahas tinjauan hukum Islam terhadap pelayanan jasa.

Skripsi yang ditulis Putri Nugraheni Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2016 denagn judul “Strategi Bauran Pemasaran Dalam Menarik Minat

³⁸Indana Zulfa, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Akad Pelayanan Paket Perawatan Jenazah Online*”, Skripsi (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016), dalam <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/12431>, diakses pada tanggal 24 Desember 2018, pada pukul 20.00 WIB

Pelanggan”³⁹ penelitian membahas tentang produk, harga, promosi, tempat, proses, dan karyawan. Dengan kesimpulan hotel tersebut selalu menonjolkan keenam elemen tersebut dan memaksimalkan kualitas pelayanan serta sarana prasarana agar pelanggan puas. Sedangkan yang membedakan dengan penelitian peneliti adalah membahas praktek pelayanan yang dilakukan hotel syariah ditinjau dari hukum Islam, persamaannya ialah sama-sama objeknya hotel syariah.

³⁹ Putri Nugraheni, “*Strategi Bauran Pemasaran Dalam Menarik Minat Pelanggan di Namira Hotel Syariah*”, Skripsi (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017) dalam <http://digilib.uin-suka.ac.id/23405/1/12240039> diakses pada tanggal 01 Oktober 2018, pada pukul 20.00 WIB