BAB IV

PAPARAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Deskripsi Singkat Latar Belakang Objek Penelitian

Peneliti telah melakukan penelitian di Hotel Muslim yang ada di Kota Kediri. Hotel Muslim adalah tempat penginapan yang menyediakan jasa sewa menyewa kamar yang berlandaskan dalam operasional dan pengelolaannya berdasarkan prinsip menurut syariah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tentram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu. Operasional Hotel Muslim secara umum tidak berbeda dengan hotel-hotel lainnya, tetap tunduk kepada peraturan Pemerintah, tetap buka 24 jam tanpa interupsi. Lokasi hotel tersebut berada di Jalan KH. Agus Salim No. 19 Bandar Kidul, Kecamatan Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur. Dari stasiun Kediri, hotel ini hanya berjarak sekitar 1,65 km yang mudah dijangkau karena berdekatan dengan fasilitas publik.

Tidak ada perbedaan yang mencolok antara Hotel Muslim dengan hotel pada umumnya, baik itu secara fungsi, struktur bangunan, maupun isinya. Seperti yang kita lihat dan tahu, hotel-hotel konvensional memberikan kebebasan kepada setiap tamu yang akan dan tengah

mengianap di sana. Sementara itu, pada Hotel Muslim seluruh pengelolaan serta layanan yang diberikan berlandaskan syariat atau hukum Islam.

Saat masuk Hotel Muslim dan melakukan chek in maka akan ditanyakan surat nikah, dan KTP. Pihak hotel akan menolak tamu pasangan laki-laki dan perempuan yang bukan muhrin (suami istri sah) yang disinyalir akan melakukan perzinaaan dan jenis maksiat lainnya. Begitu pula larangan untuk membawa hal-hal yang mengandung unsur kemaksiatan dan pelanggaran. Biasanya pengelola hotel menolak tamu dengan santun jika curiga calon tamu melanggar syariah, seperti pasangan yang bukan suami istri. Penolakan dilakukan dengan alasan kamar penuh.[1]

Penyajian makanan dan minuman mengunakan bahan-bahan halal serta berguna bagi kesehatan. Sajian makanan dan minuman dihindarkan dari kandungan alkohol. Standard pelayanan Hotel Muslim adalah keramah tamahan dalam tutur kata maupun perbuatan, lembut, kesediaan untuk membantu, sopan, dan bermoral. Apabila masuk lobi hotel akan disambut dengan mengucap “Assalamualaikum” sebelum tamu mengucap terlebih dulu.

Tubuh yang suci sangat dianjurkan dalam Islam. sebab itu pada toilet umum di tiap kamar disediakan air bersih untuk bersuci sehabis buang air, bukan hanya tisu seperti yang kerap diterapkan hotel serta mall modern. Di tiap kamar pun fasilitas air bersih untuk berwudhu pun merupakan hal yang wajib di Hotel Muslim. Hotel pun menawarkan

[1] Hasil observasi peneliti pada tanggal 27 Januari 2019

kenyamanan dalam hal beribadah. Maka itu tiap kamarnya pasti dilengkapi dengan arah kiblat yang jelas, perlengkapan sholat seperti sajadah, mukena serta kitab suci al-Qur'an. Para tamu biasanya meminta untuk diingatkan apabila waktu sholat sudah tiba.

Harga yang diberikan kepada pengunjung bervariatif sesuai keinginan dan kemampuan pengunjung untuk menginap. Dari harga Family Plus Rp 240.000-260.000, harga Deluxe Rp 210.000, dan harga Standarad Rp 120.000-180.000.

Hotel yang berdiri sejak tahun 1995 ini dilatarbelakangi dari pemilik yang sewaktu pulang dari menunaikan ibadah haji yaitu pada tahun 1992 berinisiatif ingin mendirikan tempat penginapan yang berbasis Islami, selain itu juga diawali melihat banyaknya orang tua santri pondok pesantren yang terlantar mencari tempat penginapan ketika musim sambang tiba dan ketika ada kegiatan di pondok pesantren. Karena lokasi hotel dan pondok sangat dekat maka pemilik berinisiatif membangun hotel syariah untuk tempat beristirahat para orang tua santri. Pemilik hotel tersebut yaitu Bapak H. Koeswoharjono (Alm) dan Ibu Hj. Sri Aminanti.[2]

Secara struktur, hotel Muslim dikepalai oleh Ibu Hj. Sri Aminanti, dalam pengelolaan dibantu oleh Bapak Kamino untuk menjalankan aktifitas keseharian di hotel, seperti bersih-bersih dan melayani tamu yang datang. Hotel Muslim tidak memiliki karyawan karena jumlah kamar tamu hanya 11 kamar.

[2] Hasil wawancara dengan Kamino pada tanggal 27 Januari 2019

Visi dan misi yang dicanangkan oleh hotel Muslim adalah mencari ridho Allah SWT, dengan mengedepankan prinsip syariah maka manajemen hotel Muslim mencoba menjalankan bisnis hotel, dengan harapan tidak hanya mengharap dunia namun akhiratpun harus mampu dicapai. Bisnis hotel selama ini mempunyai pandangan negatif di masyarakat. Maka hal ini yang ingin diubah oleh manajemen hotel Muslim.

Misi hotel Muslim yaitu:

1. Melayani dengan hati setiap tamu yang datang ke hotel Muslim.
2. Mewujudkan hotel Muslim sebagai rumah kedua untuk masyarakat.
3. Menjadi panutan sebagai hotel yang bersih, aman, dan nyaman dalam nuansa kekeluargaan.
4. Memberikan pelayanan terbaik kepada semua tamu serta menjaga keamanan dan kenyamanan.[3]

2. Praktek Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Mojoroto Kota Kediri

Hotel yang digunakan sebagai tempat penyedia pelayanan jasa maupun produk berupa sewa menyewa kamar tidak hanya menggunakan konsep konvensional saja, namun juga ada yang menggunakan konsep Islami. Karena semakin berkembangnya jaman yang modern segala bisnis

[3] Hasil observasi peneliti di Hotel Muslim pada tanggal 27 Januari 2019

dapat dilakukan, seperti mendirikan hotel berbasis syariah yang mana peneliti melakukan penelitian di Hotel Muslim.

Selama peneliti melakukan penelitian praktik pelayanan hotel berbasis syariah yang dilakukan di Hotel Muslim sebagai berikut:

1. Jenis Transaksi

   Dalam suatu transaksi sewa menyewa kamar hotel antara kedua belah pihak, baik pihak penyedia jasa maupun pihak penyewa jasa harus ada kesepakatan kedua belah pihak, dan dengan tidak ada unsur paksaan dalam transaksi tersebut. Ini dibuktikan pada saat wawancara dengan informan baik dari pihak penyedia jasa maupun pihak penyewa jasa sewa kamar hotel. Peneliti menanyakan bagaimana bentuk transaksi yang dilakukan selama ini, apakah transaksi sewa tersebut memakai kwitansi atau nota yang ditandatangani atau tidak. Hasil wawancara dari informan bentuk transaksi tersebut menggunakan bukti tertulis atau tidak tertulis.[4] Seperti apa yang diungkapkan oleh informan Bapak Kamino yang peneliti wawancarai, beliau menjawab:

   > Sebagai tanda bukti transaksi hanya menggunakan kwitansi dan mengisi buku tamu hotel, selain itu juga meninggalkan kartu identitas dan menunjukkan buku nikah bagi pasangan laki-laki dan perempuan supaya tidak terjadi sesuatu apabila sewaktu-sewaktu ada pengecekan tamu dari manajer hotel, karena konsep kami adalah hotel Islami.[5]

   Sedangkan bentuk kesepakatan sewa menyewa jasa tersebut berupa ucapan dari kedua belah pihak, aturan-aturan transaksi

[4] Hasil observasi peneliti di Hotel Muslim pada tanggal 27 Januari 2019
[5] Hasil wawancara dengan Kamino pada tanggal 27 Januari 2019

selebihnya berupa lisan yang mana disepakati kedua belah pihak. Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan Bapak Raihan Hasanain sebagai penyewa jasa, ketika peneliti menanyakan, beliau menjawab:

> Enggak pakai mbak, ya Cuma secara lisan saya menyetujui kesepakatan ini. Saya akan menginap di hotel ini selama 2 hari, dan bukti transaksinya saya menunjukkan kartu identitas kemudian diberi kwitansi untuk bukti pembayaran dan mengisi buku tamu.[6]

Informan lain yaitu bapak Hendra Hidayatullah juga mengatakan bahwa:

> Sebelumnya saya menyetujui secara lisan tentang fasilitas yang disediakan dan biaya yang harus dikeluarkan lalu saya diberi kwitansi untuk bukti pembayaran, mbak. Selain kwitansi saya juga disuruh mengisi buku tamu dan meninggalkan kartu identitas di resepsionis kemudian diantar ke kamar.[7]

Hal sama dari hasil wawancara dengan Pak Indra Waloyo yang mengungkapkan bahwa: ”Saya hanya menyetujui secara lisan dan dibuatkan kwitansi serta mengisi buku tamu, mbak”.[8]

Peneliti menanyakan hal sama dengan mbak Apriliana Devi yang juga tamu di hotel tersebut, beliau berkata:

> Iya mbak, saya cuma diberi bukti transaksi kwitansi dan mengisi buku tamu, sebelumnya saya menunjukkan identitas dan bukti bahwa saya sudah menikah karena saya datang kesini bersama pasangan. Dan untuk kartu identitas ditahan selama saya menginap disini.[9]

Informasi yang sama yang peneliti dapatkan dari Ibu Deliana, saat peneliti bertanya, Ibu Deliana menjawab:

---

[6] Hasil wawancara dengan Raihan Hasanain pada tanggal 3 Februari 2019
[7] Hasil wawancara dengan Hendra Hidayatullah pada tanggal 3 Februari 2019
[8] Hasil wawancara dengan Indra Waloyo pada tanggal 3 Februari 2019
[9] Hasil wawancara dengan Apriliana Devi pada tanggal 3 Februari 2019

> Awalnya saya menyetujui secara lisan kemudian menyerahkan identitas dan dibuatkan kwitansi sebagai bukti pembayaran dan disuruh mengisi buku tamu sebagai bukti menginap disini, mbak.[10]

Hal serupa dari hasil wawancara dengan tamu yakni mas Malik yang mengungkapkan bahwa:

> Gini mbak, saya datang kesini tanya-tanya terlebih dahulu fasilitas yang disediakan beserta biaya yang harus dibayar, setelah saya menyetujui dengan lisan kemudian menunjukkan identitas dan dibuatkan kwitansi lalu saya bayar lunas di awal, tetapi untuk kartu identitas ditahan di resepsionis selama saya menginap di sini dan diambil saat check out dengan menunjukkan kwitansi yang telah dibuatkan kemarin.[11]

Mengenai beberapa pernyataan dari para tamu, Pak kamino selaku pengelola juga mengungkapkan bahwa:

> Awal tamu datang saya jelaskan terlebih dahulu fasilitas-fasilitas yang disediakan, kemudian sebelum menyetujui pihak penyewa saya suruh untuk memilih type kamar yang akan disewa dengan ketentuan harga yang berbeda-beda, jika sudah setuju akan saya buatkan kwitansi sebagai bukti pembayaran dan menunjukkan identitas agar jelas maksud dan tujuan menginap supaya tidak menyalahgunakan fasilitas untuk digunakan pada hal-hal yang menyimpang.[12]

Banyak faktor yang menyebabkan mereka para tamu tertarik untuk menginap di hotel ini diantaranya karena lokasi strategis, menggunakan konsep Islami, dan dekat dengan pondok pesantren karena mereka datang ke Kediri untuk menyambangi keluarga yang ada di pondok, hal tersebut seperti yang sampaikan oleh Bapak Wijaya yaitu:

---

[10] Hasil wawancara dengan Deliana pada tanggal 3 Februari 2019
[11] Hasil wawancara dengan Malik pada tanggal 3 Februari 2019
[12] Hasil wawancara dengan Kamino pada tanggal 27 Januari 2019

> Saya menginap disini karena anak saya mondok di dekat sini mbak, dan kebetulan rumah saya Jawa tengah jadi harus menginap dulu sebelum kembali ke rumah. Saya datang ke sini awalnya ditanya mau pesan type kamar yang apa sambil dijelaskan oleh pengelola, setelah saya memilih dan menyetujui kemudian menunjukkan kartu identitas dan dibuatkan kwitansi dan mengisi buku tamu sebagai bukti transaksi.[13]

Informasi dari informan lain yaitu Bapak Seftiyawan yang memilih tempat penginapan karena konsep Islami yaitu:

> Saya memilih hotel ini karena menggunakan konsep Islami mbak. Saat saya datang langsung disambut ucapan "Assalamualaikum" dan ditanya keperluan kemudian sambil dijelaskan type dan fasilitas-fasilitas kamarnya. Setelah saya setuju diminta menunjukkan kartu identitas dan dibuatkan kwitansi serta mengisi buku tamu.[14]

Hal sama yang disampaikan oleh Ibu Yayuk mengenai alasan memilih hotel ini karena menggunakan konsep Islami dan lokasi strategis yaitu:

> Alasan saya memilih hotel ini karena dekat dengan pondok pesantren sehingga berkonsep Islami dalam pelayanan serta lokasinya strategis dekat dengan terminal, pusat berbelanjaan, mbak. Sistem transaksi yang saya lakukan yaitu datang ke sini kemudian saya tanya-tanya dan dijelaskan oleh pengelola, kemudian saya menunjukkan kartu identitas untuk dibuatkan kwitansi serta mengisi buku tamu.[15]

Selain melakukan transaksi secara langsung, Hotel Muslim juga menyediakan pelayanan lewat aplikasi Traveloka, dengan menggunakan aplikasi akan lebih memudahkan tamu jika tidak punya banyak waktu untuk berkeliling mencari tempat penginapan, seperti hal nya yang disampaikan oleh Bapak Paradi yaitu:

---

[13] Hasil wawancara dengan Wijaya pada tanggal 2 Maret 2019
[14] Hasil wawancara dengan Seftiyawan pada tanggal 2 Maret 2019
[15] Hasil wawancara dengan Yayuk Dwi S pada tanggal 2 Maret 2019

> Saya memesan kamar ini pakai aplikasi Traveloka, mbak. Menurut saya lewat aplikasi lebih mudah dan cepat. Saya tinggal buka aplikasi kemudian memilih nama hotel dan pilih type kamar yang masih tersedia kemudian klik *booking*/pesan, kemudian saya langsung datang ke hotel dengan menunjukkan bukti transaksi di aplikasi tersebut. Sebelum di beri kunci dan diantar ke kamar saya juga menunujukkan kartu identitas dan mengisi daftar tamu, mbak.[16]

Informan lain yaitu Bapak Prihatus juga menerangkan bahwa beliau menggunakan aplikasi Traveloka untuk melakukan transaksi dan memesan kamar dengan alasan lebih cepat dan simpel, yaitu

> Iya saya menggunakan aplikasi Traveloka untuk pesan kamar, lebih simpel dan cepat kalau lewat aplikasi karena saya sudah langganan menginap di hotel ini jadi sudah hafal dengan type-type dan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan. Transaksinya pesan kamar lewat aplikasi kemudian setelah selesai saya langsung datang ke hotel dengan menunjukkan bukti transaksi di aplikasi beserta kartu identitas saya demi keamanan. Untuk pembayaran bisa langsung secara cash di hotelnya, mbak.[17]

2. Obyek Transaksi

Obyek transaksi ini adalah kamar hotel berikut fasilitas-fasilitas lainnya. Dari observasi di lapangan pihak penyewa kamar hotel dan pelayanan jasa sudah jelas yang disewakan. Dari penuturan Bapak Raihan ketika peneliti menanyakan kamar dan fasilitas yang akan menjadi obyek transaksi, beliau menjawab:

> kamar hotel yang disediakan bermacam-macam type dan fasilitas per kamarnya berbeda-beda, mbak. Mau pilih yang fasilitas bagus dan ruangan luas tetapi dengan harga mahal atau yang biasa dengan harga yang lumayan murah. Dan disini itu free wifi dan di setiap kamar disediakan fasilitas air mineral dan

[16] Hasil wawancara dengan Paradi Tanaka pada tanggal 2 Maret 2019
[17] Hasil wawancara dengan Prihatus Suhartono pada tanggal 2 Maret 2019

> handuk, mbak. Kebetulan saya menyewa yang type Standard AC.[18]

menurut jawaban informan lain yaitu Bapak Paradi yang mengatakan bahwa:

> kebetulan saya memilih type Standard AC, mbak. Fasilitasnya yang ada di dalam kamar ada dua tempat tidur kecil, televisi, AC, toilet, lemari, jemuran baju, air mineral dan handuk. Kalau untuk air mineral dan handuk tadi sebenarnya disetiap kamar disediakan, karena fasilitas itu wajib ada kata pengelolonya.[19]

Bapak Prihatus sebagai tamu yang peneliti waancara juga menyampaikan bahwa: "saya menyewa type kamar yang Deluxe, kalau type ini lumayan bagus fasilitasnya kamar yaitu ada satu tempat tidur besar, televisi, AC, kamar mandi (hot and cool water)".[20]

Sedangkan Bapak Wijaya menyampaikan bahwa beliau menyewa type yang Standard Fan (Twin bed) dengan fasilitas yang disediakan yaitu:

> Untuk type Standard Fan (twin bed) ini fasilitas kamarnya ada dua tempat tidur kecil, televisi, almari, jemuran baju, air mineral, handuk, dan wifi, selain di dalam kamar ada fasilitas lain yang diluar kamar seperti sarapan pagi, ruang meeting, dapur, ruang makan, ruang santai, toilet umum, parkir luas, mushola, dan lain-lain.[21]

Obyek yang disediakan Hotel Muslim bermacam-macam type dan fasilitas, sebagaimana terdapat pada lampiran gambar. Seperti penjelasan dari pengelola hotel yaitu Bapak Kamino saat peneliti wawancarai sebagai berikut:

---

[18] Hasil wawancara dengan Raihan Hasanain pada tanggal 3 Februari 2019
[19] Hasil wawancara dengan Paradi Tanaka pada tanggal 3 Maret 2019
[20] Hasil wawancara dengan Prihatus Suhartono pada tanggal 2 Maret 2019
[21] Hasil wawancara dengan Wijaya pada tanggal 2 Maret 2019

> Kamar yang disewakan di sini bermacam-macam type, mbak. Ada type yang paling bagus dan mahal harga sewanya seperti Family Plus, Family Room, dan Deluxe. Kemudian yang type biasa seperti Standard AC, Standard Fan (bathroom), Standard (triple bed), Standar Fan (twin bed). Kebanyakan yang banyak disewa itu yang type biasa karena menghemat biaya dan mereka menginap cuma sehari dua hari saja. Selain fasilitas kamar, di hotel ini juga menyediakan fasilitas penunjang seperti wifi, meeting room, ruang makan, ruang tamu, dapur, kamar mandi, mushola, dan parkir yang luas. Di sini juga menyediakan sarapan setiap pagi untuk para tamu. selain itu juga ada fasilitas wajib di setiap kamar yaitu air mineral dan handuk.[22]

Pertanyaan serupa peneliti tanyakan kepada informan Indra Waloyo, beliau menjawab: "saya memilih type kamar yang standard (triple bed), mbak. Karena saya kan membawa rombongan keluarga jadi sekamar bisa diisi 3 orang dan bisa menghemat pengeluaran juga yang penting nyaman buat istirahat, ada wifinya juga".[23]

Hal serupa jawaban dari informan mbak Apriliana juga menyampaikan bahwa:

> saat saya datang kesini langsung disambut dengan ramah dan dijelaskan beserta di perlihatkan fasilitas-fasilitasnya mbak, kemudian saya memilih yang type Deluxe karena saya ingin yang nyaman buat istirahat karena habis perjalanan jauh, fasilitasnya juga lumayan lengkap sih dan luas jadi bisa bebas, mbak. Didalamnya ada 1 tempat tidur yang besar, televisi, kamar mandi (hot cool water), almari, jemuran baju, AC, air mineral, dan handuk. Kalau sarapan disediakan setiap pagi, mbak. [24]

Peneliti menanyakan kepada informan lain yaitu mbak Deliana, beliau menjawab:

> Fasilitas yang disediakan lumayan banyak sih mbak, seperti kamar yang saya sewa ini kan type standard AC, di dalamnya

[22] Hasil wawancara dengan Kamino pada tanggal 27 Januari 2019
[23] Hasil wawancara dengan Indra Waloyo pada tanggal 3 Februari 2019
[24] Hasil wawancara dengan Apriliana Devi pada tanggal 3 Februari 2019

> ada 2 tempat tidur, televisi, kamar mandi, AC, almari, jemuran baju, dan ini yang selalu ada di setiap kamar itu ada air mineral dan handuk. Hotel ini bisa dikatakan hotel muslim, mbak. Karena pelayanan yang dilakukan oleh pengelola mencerminkan Islami.[25]

Selera dari informan Bapak Hendra Hidayatullah dan Bapak Malik sama, cakap Bapak Hendra: "saya memilih type yang biasa, mbak. Yaitu type Standard Fun (bathroom). Fasilitasnya berupa 2 tempat tidur, kamar mandi, televisi, almari, jemuran baju, dan fasilitas wajib ada disetiap kamar yaitu air mineral dan handuk".[26]

Bapak Malik juga menjawab bahwa: "saya memilih type Standard Fun (bathroom) karena saya hanya berdua jadi gak perlu yang luas penting nyaman, dan hemat biaya juga, mbak".[27]

Peneliti menanyakan fasilitas yang disediakan per kamar menurut jenis type, dari informasi Bapak Seftiywan yaitu:

> Iya mbak memang fasilitas per kamar itu berbeda-beda sesuai jenisnya, kebetulan saya menyewa yang type Family Plus. Fasilitasnya ada satu tempat tidur besar, satu tempat tidur kecil, televisi, AC, almari, kamar mandi (hot cool water), jemuran baju, handuk tiga dan air mineral tiga botol juga.[28]

Pertanyaan yang sama peneliti tanyakan kepada Ibu Yayuk Dwi yang menyampaikan bahwa:

> Memang di sini fasilitas per kamar itu dibedakan menurut jenis dan type kamar mbak. Kalau type bagus fasilitasnya juga bagus begitu juga harganya. Kalau untuk saya sendiri memilih yang tengah-tengah yaitu type Family Room dengan fasilitasnya yaitu

[25] Hasil wawancara dengan Deliana pada tanggal 3 Februari 2019
[26] Hasil wawancara dengan Hendra Hidayatullah pada tanggal 3 Februari 2019
[27] Hasil wawancara dengan Malik pada tanggal 3 Februari 2019
[28] Hasil wawancara dengan Seftiyawan pada tanggal 2 Maret 2019

> ada satu tempat tidur besar dan kecil, televisi, AC, kamar mandi, jemuran baju, almari, air mineral dan handuk.[29]

Saat peneliti melakukan penelitian peneliti menemukan daftar harga beserta type dan jenis-jenis kamar yang disewakan supaya memudahkan pihak penyewa saat akan memilih kamar yang diingikan. Sebagaimana terdapat dalam lampiran VIII gambar 5.2.[30]

3. Biaya Sewa Jasa/Upah

Biaya dari sewa-menyewa kamar hotel ini adalah berupa uang, bukan dengan berupa barang. Sedangkan besar kecilnya uang sewa itu ditentukan dari jenis type kamar yang di sewa. Misalnya untuk type dan fasilitas yang bagus itu per hari tentunya lebih mahal daripada yang type dan fasilitas biasa.

Harga sudah dipatokkan dari pihak manajer, sedangkan pengelola hanya mengikuti prosedurnya dan tidak bisa merubah harga jika terjadi penawaran pada saat transaksi. Hal ini dituturkan oleh informan Pak Kamino, sebagai pengelola yang melayani pihak penyewa, yang peneliti temui beliau berkata:

> Biaya sewa per kamar mulai dari 120.000 (seratus dua puluh ribu rupiah) hingga 260.000 (dua ratus enam puluh ribu rupiah). Itu nanti tergantung jenis dan type kamar yang disewa berikut fasilitas dan pelayanan yang diberikan selama proses penginapan. Untuk type dan jenis kamar kami menyediakan sebanyak tujuh macam, mbak.[31]

---

[29] Hasil wawancara dengan Yayuk Dwi S pada tanggal 2 Maret 2019
[30] Hasil observasi peneliti pada tanggal 27 Januari 2019
[31] Hasil wawancara dengan Kamino pada tanggal 27 Januari 2019

Dari informan Bapak Hendra Hidayatullah dan Bapak Malik yang mempunyai selera sama saat peneliti wawancarai bertutur kata, bahwa:

> Habis saya 120.000 rupiah mbak, karena saya meminta type kamar yang biasa yitu type Standard Fan (twin bed), karena disini cuma satu hari jadi ga perlu yang mahal-mahal yang penting bisa buat istirahat. Pembayarannya saya bayar lunas diawal, mbak. Jadi nanti pada saat cek out tinggal ngambil kartu identitas saja.[32]

Sedangkan menurut pernyataan Bapak Malik mengenai biaya sewa kamar per hari yaitu:

> Biaya yang saya keluarkan selama menginap disini habis 450.000 (empat ratus lima puluh ribu rupiah) mbak, karena saya menyewa selama 3 hari. Untuk type Standard Fan (triple bed) ini per harinya 180.000. Selama 3 hari saya juga dapat jatah sarapan setiap pagi sebanyak 3x juga.[33]

Begitu juga dengan yang diungkap oleh Bapak Raihan, beliau menjawab: "Biaya sewa saya selama dua hari sebesar 360.000 mbak, saya ngambil yang type Standard AC dengan biaya per-hari 180.000."[34]

Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama yaitu dengan mbak Deliana dan mbak Apriliana, mbak Deliana menjawab: "saya kemarin membayar diawal sebesar 180.000 dengan type kamar Standard AC selama satu hari, mbak".[35]

Kemudian pernyataan dari Mbak Apriliana, beliau juga menjawab: "biaya saya untuk kamar ini lumayan mahal sih mbak, sebesar 210.000 per hari karena type kamar Deluxe dan fasilitas yang

[32] Hasil wawancara dengan Hendra Hidayatullah dan Malik pada tanggal 3 Februari 2019
[33] Hasil wawancara dengan Indra Waloyo pada tanggal 3 Februari 2019
[34] Hasil wawancara dengan Raihan Hasanain pada tanggal 3 Februari 2019
[35] Hasil wawancara dengan Deliana pada tanggal 3 Februari 2019

disediakan bagus. Tapi gak papa demi rasa nyaman dengan fasilitas bagus".[36]

Type dan jenis kamar yang bagus memang memerlukan biaya yang tidak sedikit, para tamu juga akan memikirkan biaya-biaya yang lain selain untuk penginapan. Seperti pernyataan dari Ibu Yayuk yaitu:

> Untuk biaya sewa type kamar Family Room ini per harinya sebesar Rp 240.000 mbak. Saya memilih yang type tengah-tengah aja yang gak mahal banget dan gak murahan juga karena cuma satu hari menginap di sini. Selain biaya menginap nantinya pasti butuh pengeluaran ya namanya orang bepergian mbak.[37]

Pernyataan yang sama juga dinyatakan oleh informan Bapak Paradi yang memilih type biasa supaya pengeluaran biaya tidak banyak yaitu:

> Rumah saya jauh dan membutuhkan biaya banyak untuk perjalanan kesini mbak, Jadi untuk penginapan saya milih yang biasa saja yaitu type Standard AC dengan rincian per hari sebesar Rp 180.000 jadi kalau dua hari totalnya Rp 360.000. biaya segitu serta dapat jatah makan pagi sudah lumayan mbak.[38]

Selera Bapak Wijaya dengan Bapak Paradi sama, kalau Bapak Wijaya memilih type Standard Fan (Twin bed), beliau menyampaikan bahwa:

> Saya menginap dua hari di sini jadi milih yang biasa supaya biayanya tidak mahal. Untuk type Standard Fan (twin bed) ini saya mengeluarkan biaya sebesar Rp 240.000, biaya tersebut di hitung selama dua hari dengan rincian per hari sebesar Rp 120.000.[39]

---

[36] Hasil wawancara dengan Apriliana pada tanggal 3 Februari 2019
[37] Hasil wawancara dengan Yayuk Dwi S pada tanggal 2 Maret 2019
[38] Hasil wawancara dengan Paradi Tanaka pada tanggal 2 Maret 2019
[39] Hasil wawancara dengan Wijaya pada tanggal 2 Maret 2019

Informan juga ada yang mempunyai selera tinggi, jadi menginginkan pelayanan dan fasilitas yang bagus, seperti penyataan dari Bapak Prihatus yaitu:

> Saya menginap cuma satu hari saja mbak jadi saya menginginkan pelayanan dan fasilitas bagus. Supaya keluarga saya istirahat dengan merasa nyaman dan bisa tidur dengan lelap. Seperti type Deluxe ini lumayan bagus dengan harga per hari sebesar Rp 210.000.[40]

Pernyataan yang sama juga di sampaikan oleh informan yaitu Bapak Seftiyawan sebagai berikut:

> Biaya saya menginap selama dua hari di sini yaitu sebesar Rp 520.000 mbak, dengan rincian per hari sebesar Rp 260.000. memang sengaja saya memilih yang paling bagus supaya keluarga saya merasa nyaman saat tidur, jadi bisa merasakan seperti tidur dirumah sendiri.[41]

Saat peneliti mewawancarai informan-informan peneliti tidak mendapatkan bukti pembayaran semua tamu dari bulan-bulan sebelumnya secara konkrit karena transaksi rata-rata sudah berlangsung lama sehingga sudah hilang, dan bukti transaksi yang baru tidak tersimpan. Dan kemudian peneliti hanya mewawancarai mulai dari transaksi pelayanan, fasilitas, harga-harga, hingga pembayaran pelunasan. Sehingga peneliti hanya menemukan beberapa kwitansi yang sudah diisi dan kwitansi kosong yang biasa dipakai untuk transaksi. Sebagaimana terdapat dalam lampiran VIII gambar 5.9.[42]

---

[40] Hasil wawancara dengan Prihatus Suhartono pada tanggal 2 Maret 2019
[41] Hasil wawancara dengan Wijaya pada tanggal 2 Maret 2019
[42]Hasil observasi peneliti pada tanggal 27 Januari 2019

4. Praktik Pelayanan Hotel Syariah

Peneliti melanjutkan menggali informasi mengenai kronologi terjadinya pelayanan berawal dari pihak penyewa kamar datang ke Hotel Muslim terlebih dahulu, tanya-tanya dan hingga menyetujui transaksi untuk mendapatkan pelayanan. Seperti yang telah informan Pak Kamino tuturkan bahwa:

> Awalnya mereka para tamu datang terlebih dahulu kesini dengan disambut ucapan "Assalamualaikum" dan tanya-tanya lalu saya jelaskan dengan menunjukkan daftar type kamar beserta rincian harganya. Setelah sepakat akan saya suruh menunjukkan kartu identitas supaya jelas asal-usulnya dan maksud menginap di hotel ini, jika yang datang rombongan cukup perwakilan saja yang ngasih kartu identitas, dan jika berdua ya dua-duanya memperlihatkan identitas dan bukti sudah menikah jika laki-laki dan perempuan. Kemudian baru saya buatkan kwitansi sebagai bukti pembayaran, pembayaran bisa diawal maupun DP terlebih dahulu dan dilunasi saat cek out nanti. Sebelum saya antar ke kamar saya suruh mengisi data buku tamu dulu. Setelah sampai kamar akan saya tanya mau membutuhkan apa saja jika di sini menyediakan maka akan dilayani, selain itu setiap pagi juga akan disediakan sarapan bagi para tamu. Jika sarapan sudah siap mereka akan dipanggil untuk menuju meja makan.[43]

Hotel Muslim merupakan hotel yang berbasis syariah dan menyediakan pelayanan sesuai dengan konsep Islami, hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Kamino selaku pengelola hotel yaitu:

> Karena hotel ini termasuk berbasis Islami dan dekat dengan lingkungan pondok, maka untuk penginap rata-rata orang tua dari para santri. Jadi sebisa mungkin saya memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sesuai syariat Islam dengan fasilitas keislaman pula. Saat para tamu akan meninggalkan hotel mereka menuju ke resepsionis terlebih dahulu untuk

[43] Hasil wawancara dengan Kamino pada tanggal 27 Januari 2019

> mengambil kartu identitas dan melunasi pembayaran jika pembayaran masih DP dengan menunjukkan kwintansi dan mengisi buku jika telah cek out dari hotel tersebut.[44]

Menurut informasi para informan sebagai penyewa kamar mereka merasakan dan mengalami pelayanan yang dilakukan di Hotel Muslim ini, karena mereka dilayani secara langsung saat datang dan mau menginap. Berikut ujar mbak Apriliana Devi sebagai penyewa yaitu:

> Proses pelayanannya saya mengetahui dan mengalami sendiri mbak, karena saya kan disini sebagai tamu yang menginap jadi saya dilayani dengan baik dan sopan sama pengelolanya. Awal datang disambut dengan ucapan "assalamualaikum" kemudian saya tanya-tanya dan dijawab dengan ramah sambil ditunjukkan daftar type kamar beserta harga-harganya jadi saya bisa lebih memahaminya. Setelah saya menyetujui dan dikasih kwitansi lalu diantar sampai ke depan kamar. Untuk penyeleksian tamu cukup ketat mbak jika kelihatan mencurigakan melanggar kententuan syariah maka akan ditolak secara halus. Kemudian fasilitas yang ada dikamar juga bagus, rapi, bersih, nyaman dan sangat mencerminkan konsep Islami. Untuk segala keperluan tamu selalu disiapkan jika kami membutuhkannya seperti waktu sholat, sarapan pagi, dan lain-lain.[45]

Pernyataan yang sama juga dinyatakan oleh mbak Deliana mengenai pelayanan hotel yaitu:

> Pada saat saya baru datang disambut dengan ramah sambil mengucap salam kemudian saya ditanya keperluan dan dijelaskan dengan baik dan sopan apa yang ingin saya butuhkan. Sebelum dikasih kwitansi saya disuruh menunjukkan identitas dengan alasan untuk menghindari tamu yang akan melakukan pelanggaran keislaman di hotel ini. Setelah menunjukkan identitas baru dibuatkan kwitansi untuk bukti pembayaran. Dan setelah selesai saya diantar sampai ke depan kamar. Sebelum pengelola meninggalkan tamu dijelaskan terlebih dahulu jika membutuhkan sesuatu boleh minta bantuan pengelola hotel.

---

[44] *Ibid.,*

[45] Hasil wawancara dengan Apriliana Devi pada tanggal 3 Februari 2019

> Fasilitas lainnya seperti sarapan pagi juga ada, diluar kamar ada ruang santai, mushola, tempat parkir, meja makan, dapur, kamar mandi, dan lain-lain.[46]

Dari informasi beberapa informan tersebut sudah mewakili informan lainnya karena jawaban mereka hampir sama. Jika mereka mengalami dan merasakan pelayanan hotel yang sesuai dengan kententuan syariah. Karena hotel selalu mengutamakan keamanan, kenyamanan, dan nuansa kekeluargaan bagi para penyewa.[47]

B. Temuan Penelitian

Dari apa yang sudah peneiti lihat dan melakukan penelitian di Hotel Muslim, peneliti menemukan beberapa data sebagai berikut:

1. Jenis Transaksi

   Peneliti menemukan kwitansi pembayaran, buku tamu, dan kartu identitas/buku nikah, sehingga jenis transaksi yang dilakukan di Hotel Muslim adalah transaksi sewa menyewa pelayanan berupa tertulis dan lisan, sehingga transaksi yang dilakukan cukup jelas dan tidak mengandung unsur gharar dan maysir. Akad transaksinya adalah menyewa kamar hotel untuk diambil jasa pelayanan dan manfaatnya bagi tamu/ penyewa untuk istirahat dan dijadikan sebagai rumah kedua.

---

[46] Hasil wawancara dengan Deliana pada tanggal 3 Februari 2019
[47] Hasil observasi peneliti pada tanggal 27 Januari 2019

2. Obyek Transaksi

Dalam transaksi sewa menyewa jasa pelayanan yang dijadikan obyek adalah kamar hotel beserta fasilitasnya. Kamar yang tersedia di Hotel Muslim saat peneliti temukan hanya ada 11 (sebelas) kamar dengan jumlah type sebanyak 6 (enam), yakni type Family Plus berjumlah satu kamar, type Family Room berjumlah satu kamar, type Deluxe berjumlah satu kamar, type Standard AC berjumlah dua kamar, type Standard Fan (bathroom) berjumlah dua kamar, type Standard Fan (triple bed) bejumlah dua kamar, dan type Standard Fan (twin bed) berjumlah dua kamar. Penyewa dapat memilih sendiri type kamar beserta fasilitas yang diinginkan sesuai dengan kemampuannya. Selain fasilitas kamar juga ada fasilitas lainnya yang di luar kamar yaitu, tempat parkir luas, mushola, sajadah, mukena, al-Qur'an, ruang santai, meeting room, ruang makan, dapur, toilet.

3. Biaya Sewa

Sebagai ganti jasa sewa pelayanan kamar hotel, penyewa mengeluarkan uang sebesar Rp 120.000 - Rp 260.000. Rincian biaya tersebut bermacam-macam tergantung jenis type kamar yang disewa, yaitu type Family Plus harga Rp 260.000, type Family Room harga Rp 240.000, type Deluxe harga Rp 210.000, type Standard AC harga Rp 180.000, type Standard Fan (bathroom) harga Rp 160.000, type Standard Fan (triple bed) harga Rp 150.000, dan type Standard Fan (twin bed)

harga Rp 120.000. Biaya tersebut digunakan sebagai imbalan jasa yang sudah dilakukan pemilik hotel untuk melayani dan menyediakan kebutuhan tamu, dan uangnya akan diputar untuk kebutuhan, kebersihan, keamanan, dan kenyamanan hotel.

4. Praktik Pelayanan Hotel Syariah

Pada saat penelitian peneliti dapat menyaksikan secara langsung proses pelayanan yang dilakukan oleh pengelola hotel. Selain melihat langsung peneliti juga menerima informasi dan cerita dari para informan, sehingga peneliti sudah bisa menangkap proses praktik pelayanan hotel tersebut.

Prosedur praktik pelayanan di Hotel Muslim yakni pertama tamu atau penyewa datang dengan disambut ucapan “assalamualaikum” oleh yang bertugas berjaga di depan dan melakukan komunikasi dengan karyawan yang bertugas mengelola hotel yang kemudian dijelaskan dan diperlihatkan beberapa kamar sewa, fasilitas berikut harga-harganya. Seusai penyewa menyetujui dan memilih kamar yang akan disewa, penyewa disuruh menunjukkan kartu identitas berupa KTP, surat nikah bagi pasangan laki-laki dan perempuan kemudian dibuatkan kwitansi sebagai bukti pembayaran dan mengisi buku tamu. kemudian diantar sampai depan kamar dan boleh memanggil karyawan jika membutuhkan atau memerlukan sesuatu dan akan disediakan. Pembayaran bisa dilakukan diawal maupun DP, setelah masa sewa habis penyewa akan

meninggalkan hotel dengan menunjukkan kwitansi untuk pengambilan kartu identitas dan pelunasan jika masih DP.