

BAB V

PEMBAHASAN

A. Praktik Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Mojo Kota Kediri

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹

Hotel 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.² Pada prinsipnya hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi, maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel.³

Dalam bermuamalah rukun merupakan suatu keharusan dari suatu transaksi yang berhubungan dengan harta, kalau syarat dan rukun itu tidak terpenuhi maka transaksi suatu akad tersebut dianggap batal atau tidak sah,

¹ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah...*, hal. 211-212

² Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), hal. 5

³ *Ibid*

dalam penelitian praktik pelayanan sewa jasa yang dilakukan di Hotel Muslim, rukun dan syarat sudah terpenuhi dalam praktik layanan transaksi.

1. Jenis Transaksi

Pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi, dan sesudah transaksi. Pada saat transaksi informasi yang dijelaskan juga harus sesuai dengan kenyataan. Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Pemberian pelayanan di Hotel Muslim sudah dilakukan dengan ramah tamah, adil, cepat, tanggap, tepat, dan dengan etika yang baik. Hal itu dibuktikan dengan pada saat melayani konsumen, seorang resepsionis melayani dengan wajah yang ceria, dan dengan etika baik sehingga tidak menyinggung perasaan. Sikap adil ditunjukkan dengan memberikan pelayanan menurut antrian dan tanpa membeda-bedakan orang dari penampilan, suku, ras, dan agama. Sikap cepat dan tanggap dibuktikan dengan segera memberikan pelayanan yang benar-benar sedang dibutuhkan oleh konsumen tanpa harus menunggu lama.

Berdasarkan paparan data, transaksi yang dilakukan di Hotel Muslim merupakan transaksi pelayanan jasa secara lisan dan tertulis. Pelayanan yang dilakukan secara lisan yaitu dilakukan dengan cara

menjelaskan dan menunjukkan berupa media cetak yang isinya bermacam-macam dan type kamar serta layanan yang disediakan beserta fasilitasnya. Dengan adanya bukti informasi dari pihak yang menyewakan maka pihak penyewa akan lebih mudah untuk memahami apa saja yang disediakan di hotel tersebut dan bisa memilih type kamar yang diinginkan. Pelayanan yang dilakukan secara tertulis yaitu dengan menyediakan kwitansi dan pengisian buku tamu. Bukti tertulis tersebut akan dibuatkan setelah kedua belah pihak menyetujui transaksi yang telah dilakukan. Selain bukti tertulis, pihak hotel juga akan meminta tamu untuk menunjukkan kartu identitas. Sewa menyewa jasa pelayanan yang terjadi di Hotel Muslim merupakan suatu akad transaksi terhadap suatu manfaat tempat/kamar yang disewakan untuk diambil manfaat berupa imbalan yang telah ditentukan dan disepakati kedua belah pihak.

Bahwa pada dasarnya perilaku konsumen dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi, seperti beberapa karakteristik pelayanan yang terdiri dari:⁴

a. Intangibility (tidak berwujud)

Yaitu pelayanan yang tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dan dicium sebelum ada transaksi. Artinya konsumen tidak dapat mengetahui hasilnya secara pasti sebelum pelayanan tersebut dikonsumsi. Hal ini merupakan ciri yang khas dari jasa dan pelaksanaannya dapat menggunakan suatu media, tergantung dari

⁴ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan...*, hal. 11

pelayanan jasa yang akan dilakukan terhadap konsumen agar tertarik pada suatu hal yang ditawarkan.

b. Inseparability (tidak dapat dipisahkan)

Maksudnya yaitu dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisah. Oleh karena itu, konsumen turut serta berpartisipasi menghasilkan jasa layanan dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan akan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan penerima jasa. Pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemen-elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membuat terciptanya pelayanan tersebut.

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.

Berdasarkan perilaku konsumen tersebut, maka pihak hotel berusaha memberikan pelayanan agar tidak mengecewakan konsumen. Dengan cara membuat informasi lewat media cetak dan ditunjukkan pada saat proses transaksi supaya pelayanan yang dihasilkan dapat dilihat secara nyata dan dapat dirasakan oleh konsumen. Perilaku

konsumen yang tidak dapat dipisah maksudnya jika hotel tidak menerima tamu maka pelayanan tidak bisa dilakukan, makanya harus ada tamu dan pengelola agar pelayanan dapat berjalan. Sedangkan untuk masalah ketahanan pelayanan, pihak hotel meningkatkan dengan giat terhadap pelayanan yang dibutuhkan konsumen apabila permintaan terus meningkat. Produk yang disediakan juga bervariasi dan berubah-ubah tergantung dengan permintaan konsumen, sehingga pihak hotel menawarkan produk menyesuaikan dengan lingkungan sekitar.

2. Obyek Transaksi

Semua fasilitas baik fasilitas mendasar yang harus dimiliki hotel maupun fasilitas tambahan merupakan fasilitas-fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu. Adapun fasilitas-fasilitas yang dapat berdampak kepada kerusakan, kemungkaran, perpecahan, membangkitkan nafsu syahwat, eksploitasi wanita dan lainnya yang sejenis. Selain itu ada juga fasilitas netral seperti kolam renang, pusat kebugaran, pijat, dan lain-lain. Penggunaan fasilitas yang disediakan juga disesuaikan dengan tujuan diadakannya hingga tidak terjadi penyalahgunaan fasilitas dan penyimpangan dalam penggunaan fasilitas.

Sedangkan dalam menjalankan operasionalnya, suatu hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas seperti berikut:⁵

a. Building (bangunan)

⁵ Ira Meirina dan Heru Pramudia, *Hotel Room Division Management*..., hal. 2

- 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)

fasilitas yang disediakan di Hotel Muslim adalah berupa kamar beserta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Kamar yang disewakan adalah kamar-kamar yang telah diisi fasilitas sesuai dengan type dan jenis kamar tersebut. Kamar yang disediakan berjumlah sebelas dengan macam-macam type seperti type Family Plus, type Family Room, type Deluxe, type Standard AC, type Standard Fan (bathroom), type Standard Fan (triple bed), dan type Standard Fan (twin bed). Selain kamar juga ada fasilitas lain seperti toilet umum, mushola, dapur, ruang makan, makanan dan minuman (sarapan pagi), ruang santai, ruang meeting (diskusi), ruang tamu, laundry dan parkir yang memadai. Untuk menjalankan operasional hotel, Hotel Muslim sudah bisa dan mampu menyediakan serta memenuhi kebutuhan konsumen sesuai ketentuan tersebut di atas.

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 criteria sebuah hotel, sehingga semakin lengkap fasilitas yang tersedia akan memberikan

kenyamanan yang lebih maksimal kepada tamu. Fasilitas pendukung tersebut antara lain:⁶

- 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 makanan khusus)
- e. Business center (pusat layanan bisnis)
- f. Shopping arcade (lorong atau area khusus toko untuk berbelanja)
- g. Swimming pool (kolam renang)
- h. Children play ground (taman bermain anak)
- i. Health/fitness center (pusat kebugaran)
- j. Public toilet (toilet umum)
- k. Parking area (areal parkir yang memadai)

Berdasarkan hasil penelitian, Hotel Muslim belum sepenuhnya menyediakan fasilitas seperti di atas karena kurangnya dana dan hotel ini memang masih tergolong hotel kecil. Fasilitas yang belum tersedia seperti restoran, pusat layanan bisnis, toko berbelanja, kolam renang, dan pusat kebugaran. Karena untuk membuat fasilitas tersebut butuh tempat yang luas dan dana yang besar, dan untuk saat ini belum ada dana yang cukup untuk menambah fasilitas lain. Namun dengan fasilitas seadanya yang disediakan Hotel Muslim, sejauh ini konsumen sudah merasakan kenyamanan dan keamanan saat menginap di Hotel Muslim, dan belum

⁶ *Ibid.*, hal. 3

ada komplain atau keluhan-keluhan tamu selama mereka menginap di Hotel Muslim.

3. Biaya Sewa

Biaya adalah sesuatu yang dianggap harta dalam pandangan syariah dan diketahui secara jelas jumlah, jenis dan sifatnya. Sesuatu yang berharga atau dapat dihargai dengan uang sesuai dengan adat kebiasaan setempat.⁷ Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, cenderung puas terhadap produk atau jasa yang telah disediakan pihak hotel.⁸

Sifat dan kriteria kepuasan adalah relatife, artinya tingkat kepuasan seseorang dengan orang lain tidak sama terhadap sesuatu. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan seseorang. Uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan member kepuasan tersendiri baginya, kepuasan konsumen terbagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional (kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan) dan kepuasan psikologis (kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk.⁹

⁷ Rachmad Syafei, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hal. 128

⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal.

Berdasarkan penelitian, besar kecilnya biaya yang dikeluarkan untuk menginap di Hotel Muslim yaitu sesuai dengan kesepakatan antara pihak penyewa jasa dan pihak yang menyewakan jasa ditentukan dari jenis dan type kamar yang akan disewa. Untuk biaya yang dikeluarkan sesuai kemampuan penyewa dalam memilih jenis type kamar dan tanpa ada paksaan. Adapun dalam penyerahan biaya sewa dalam transaksi ini dilakukan dengan DP terlebih dahulu atau lunas diawal transaksi. Untuk rincian biaya per malam mulai dari harga Rp 120.000-Rp 260.000. produk atau jasa mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatife murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

4. Praktik Pelayanan Hotel Syariah

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.¹⁰ Pelayanan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau progam kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan tamu yang sedang menginap di hotel,

¹⁰ Ahmad Tjahjono, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2003), hal. 345

maka ada beberapa petunjuk yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengidentifikasi kebutuhan dasar manusia yang lazim, seperti:¹¹

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

Berdasarkan hasil penelitian, di Hotel Muslim dalam melayani kebutuhan tamu sudah menerapkan petunjuk tentang bagaimana melayani kebutuhan tamu dengan baik, seperti dimulai dari menyambut tamu, memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, memberikan bantuan jika tamu merasa kesulitan dalam memilih jenis kamar, menghargai keputusan tamu, dan menerapkan pelayanan lainnya. Apapun yang diinginkan dan dibutuhkan tamu pengelola hotel selalu mengusahakan siap dan menyediakan keperluan yang dibutuhkan.

Sewa menyewa merupakan kegiatan yang sering dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam bidang sewa jasa pelayanan seperti

¹¹ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel...*, hal. 31-32

sewa kamar hotel. Sehingga menyebabkan orang menjadi ketergantungan serta menyadari bahwa mereka tidak bisa lepas dari kegiatan seperti sewa jasa pelayanan kamar hotel ini. Meskipun praktek pelayanan hotel merupakan kegiatan wajar dan mudah. Tapi, jika prakteknya tidak sesuai keinginan penyewa dan tidak sesuai aturan pasti akan menimbulkan berbagai permasalahan, terutama dalam bidang pelayanan hotel syariah ini.

Adapun proses pelayanan hotel syariah atau Hotel Muslim ini yaitu pertama orang yang akan memesan kamar untuk disewa datang ke hotel dengan disambut ucapan “Assalamualaikum” dari karyawan yang berjaga di bagian resepsionis, kemudian penyewa tanya-tanya mengenai type kamar dan fasilitasnya, maka pihak hotel akan menjelaskan tentang macam-macam type dan fasilitas yang disediakan di hotel tersebut. Sehingga pihak penyewa jasa akan mengetahui seluk beluk obyek kamar dan fasilitas yang akan disewa. Ijab dan qabul dinyatakan secara lisan dan tertulis setelah pihak penyewa memilih obyek dengan menggunakan kata-kata yang terang, jelas, dan dapat dimengerti oleh kedua belah pihak dan di berikan kwitansi sebagai bukti pembayaran, pembayaran bisa DP maupun lunas di awal. Selain kwitansi, tamu juga disuruh untuk mengisi buku tamu. Sebelumnya pihak pengelola hotel meminta untuk menunjukkan kartu identitas berupa KTP, surat nikah (suami-istri) jika datang berdua laki-laki dan perempuan. Penunjukkan identitas dimaksud agar tidak dipakai perzinaan dan perbuatan maksiat lainnya. Jika terbukti melanggar

maka pihak hotel akan menolak dengan alasan yang santun bahwa kamar sudah penuh. Dengan menerapkan prosedur demikian maka akan tercipta keamanan, kenyamanan, dan nuansa kekeluargaan bagi tamu.

B. Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Hotel Muslim Bandar Kidul Kecamatan Mojoroto Kota Kediri Ditinjau dari Hukum Islam

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹² Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.¹³

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari suatu usaha yang dijalankan baik berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.¹⁴ Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ط
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ج وَاعْلَمُوا أَنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

¹² Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan...*, hal. 11

¹³ M. Nurrianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010), hal. 211

¹⁴ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hal. 153

*“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan memicingkan (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakarya, Maha Terpuji”.*¹⁵

1. Jenis Transaksi

Dalam kegiatan saat bertransaksi, pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang sesuai dengan kaidah Islam yang memenuhi aspek keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terimakasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh syariah, yaitu tidak menjurus pada khalwat (bercampurnya antara pria dan wanita yang tidak sesuai dengan kaidah syariah). Selain itu, pada saat tamu yang datang khususnya bagi pasangan lawan jenis dilakukan seleksi tamu. Pasangan tersebut suami istri atau bukan guna mencegah hotel digunakan untuk tempat perzinaan.¹⁶ Dalam menerima tamu hendaknya tidak membeda-bedakan berdasarkan suku, ras, dan agama. Sebaik-baiknya seorang pebisnis adalah yang memperlakukan baik para tamunya, seperti hadist yang diriwayatkan oleh Bukhari:

وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

¹⁵ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*,..., hal. 56

¹⁶ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?...*, hal. 68

“Barang siapa yang beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaklah dia memuliakan tamunya”¹⁷

Memunculkan semangat integritas di dalam pelayanan pada saat transaksi adalah suatu kewajiban bagi pengelola hotel, adapun hal-hal yang harus diperhatikan sebagai berikut:¹⁸

- 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.
- b. Shidiq, kejujuran adalah sifat yang harus pula dimiliki oleh 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 yang nyaman.
- c. Fathonah, sifat ini pun harus dimiliki oleh staf hotel syariah, Karena kecerdasan dan daya tanggap yang cakap untuk memenuhi kebutuhan yang konsumen perlukan akan menjadi bagian penting dalam kepuasan konsumen.

Berdasarkan prinsip diatas, berdasarkan hasil penelitian di Hotel Muslim yang dilakukan peneliti sudah menerapkan sikap amanah, shidiq, dan fathonah. Sikap amanah ditunjukkan pada saat proses transaksi berlangsung pengelola hotel melayani dengan penuh tanggung jawab

¹⁷Abu Bakar Jabir Al-Jazairi, *Ensiklopedi Muslim Minhajul Muslim*, (Jakarta: Darul Falah, 2000), hal. 191

¹⁸Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?...*, hal. 103

dalam menyambut tamu dimulai dengan ucapan “Assalamualaikum” kemudian dijelaskan macam-macam dan type beserta fasilitas yang disediakan. Selain itu, juga dilakukan penyeleksian tamu bagi pasangan laki-laki dan perempuan. Mereka akan diminta menunjukkan kartu identitas dan bukti nikah, jika tidak bisa membuktikan walaupun dengan alasan apapun maka akan ditolak secara sopan dengan alasan kamar sudah penuh. Terkadang terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti ketahuan ternyata ada yang bukan muhrim, maka oleh pengelola langsung disuruh keluar dan uang dikembalikan. Sehingga dengan pelayanan yang seperti itu akan menjaga kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Kemudian sikap shidiq atau kejujuran ditunjukkan pada saat memberi informasi dinyatakan dengan sebenar-benarnya dan tidak mengada-ngada mengenai fasilitas, jenis kamar, maupun biaya-biaya juga dijelaskan sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa ada tambahan biaya yang dimaksudkan untuk keuntungan karyawan pribadi. Transaksi yang dilakukan didasarkan pada suatu jasa atau produk yang riil, benar ada, yaitu jika telah sepakat antara kedua pihak akan dibuatkan kwitansi dan mengisi buku tamu sebagai bukti tertulis. Dengan begitu akan terhindar dari unsur kecurangan, kebohongan, ketidakjelasan, resiko berlebihan, korupsi maupun ribawi.

Selanjutnya, dalam hal sikap fathonah atau tanggap ditunjukkan dengan segera melayani dan menanyakan maksud dan tujuan tamu yang

baru datang. Setelah selesai transaksi karyawan akan segera sigap dan tanggap memberi kunci kamar dan mengantar ke kamar tujuan dan menyediakan segala yang dibutuhkan tamu.

2. Obyek Transaksi

Dalam konsep syariah, hotel syariah adalah hotel yang dalam produksi, perdagangan, penyediaan, pengadaan, dan penggunaan produk maupun fasilitas serta dalam operasionalnya tidak melanggar aturan syariah. Seperti di mulai dari hal kecil seperti interior gambar-gambar, logo, kaligrafi yang dipasang melambangkan konsep Islami, perlengkapan istinja' di toilet, perlengkapan ibadah, penyediaan makanan dan minuman yang halal, maupun fasilitas-fasilitas pendukung lainnya.¹⁹

Menurut PERMEN Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, ada kriteria yang harus dimiliki oleh hotel syariah yang meliputi aspek produk seperti:²⁰

- a. Toilet umum, terdiri dari: tersedia penyekat untuk menjaga pandangan laki-laki dan perempuan, tersedia peralatan yang bersih dan suci untuk bersuci, tersedia tempat wudhu yang praktis dan bersih.
- b. Kamar tidur tamu, terdiri dari: tersedia Al-Quran, sajadah, tidak ada minuman alkohol, tidak menyediakan akses untuk pornografi.

¹⁹ *Ibid.*, hal. 64-65

²⁰ PERMEN Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

- c. Dapur, terdiri dari: tersedia dapur khusus yang mengelola makanan dan minuman yang halal.
- d. Ruang ibadah, terdiri dari: ruang ibadah dalam kondisi bersih dan rapi, area sholat laki-laki dan perempuan dipisah, tersedia tempat wudhu dan antara laki-laki dan perempuan diberi pembatas, tersedia perlengkapan (mukena, sarung, sajadah, tasbih, Al-Quran) yang bersih dan terawat.

Berdasarkan teori tersebut, operasional Hotel Muslim sudah sesuai dengan konsep syariah, dimana hotel ini dalam penyediaan fasilitas menjauhkan dari music room, pijat spa plus-plus, night club, bar, akses untuk pornografi dan pornoaksi, tidak menyediakan minuman haram seperti wine dan wisky, dan penyediaan makanan atau sarapan bagi tamu juga tidak mengandung makanan-makanan yang mengandung bahan yang diharamkan seperti daging babi, serta dimasak di dapur yang terjaga kebersihannya dan dengan bahan-bahan yang halal. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 173 yaitu:

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالدَّمَ وَلَحْمَ الْخِنْزِيرِ وَمَا أُهْلَ بِهِ لِغَيْرِ اللَّهِ صَلَّى فَمَنْ
اضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ ج إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ

“sesungguhnya Dia hanya mengharamkan atasmu bangkai, darah, daging babi, dan (daging) hewan yang disembelih dengan (menyebut nama) selain Allah. Tetapi barang siapa terpaksa (memakannya), bukan karena menginginkannya dan tidak (pula) melampaui batas, maka tidak ada dosa baginya. Sungguh, Allah Maha Pengampun, Maha Penyayang.”²¹

²¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya...*, hal. 32

Selain itu perlengkapan ibadah juga tersedia dan tertata rapi di mushola hotel maupun kamar-kamar tamu dan dilengkapi dengan pembatas antara laki-laki dan perempuan sehingga memberikan kesan nyaman bagi tamu yang datang. Hotel Muslim belum mampu untuk mendirikan masjid yang bisa digunakan untuk berjamaah orang banyak, karena kurangnya lahan yang luas dan terbatasnya biaya, maka hanya bisa menyediakan mushola di dalam hotel. Perlengkapan untuk toilet juga disediakan seperti air bersih untuk bersuci, tisu, dan tempat wudhu yang terpisah antara laki-laki dan perempuan.

3. Biaya Sewa

Dalam konsep Islam, yang paling prinsip adalah harga ditentukan oleh keseimbangan permintaan dan penawaran. Keseimbangan ini terjadi apabila penjual dan pembeli bersikap saling merelakan. Akan tetapi apabila penjual menaikkan harga di atas batas wajar, mereka itu telah berbuat kezaliman dan sangat membahayakan umat manusia. Konsep Islam dibangun atas prinsip-prinsip sebagai berikut:²²

- a. Ar-Ridha, yakni segala transaksi yang dilakukan haruslah atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak.

²² Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, (Surakarta: Penerbit Erlangga, 2012), Hal.169-170

- b. Berdasarkan persaingan sehat, mekanisme pasar akan terhambat bekerja jika terjadi penimbunan atau monopoli, setiap barang yang ditimbun akan membahayakan konsumen atau orang banyak.
- c. Kejujuran, merupakan pilar yang sangat penting dalam Islam, sebab kejujuran adalah nama lain dari kebenaran itu sendiri. Islam melarang tegas melakukan kebohongan dan penipuan dalam bentuk apapun. Sebab, nilai kebenaran ini akan berdampak langsung kepada para pihak yang melakukan transaksi dalam bisnis dan masyarakat secara luas.
- d. Keterbukaan serta keadilan, pelaksanaan prinsip ini adalah transaksi yang dilakukan dituntut untuk berlaku benar dalam pengungkapan kehendak dan keadaan yang sesungguhnya.

Menurut prinsip di atas, Hotel Muslim dalam transaksi biaya selalu menerapkan prinsip keridaan, kejujuran, keterbukaan dan keadilan. Artinya setiap tamu yang datang akan ditanya dengan biaya tersebut dan fasilitas yang didapatkan akan merasa puas dan menerima apa belum, jadi jika mereka tidak terima maka pihak hotel tidak akan pernah memaksa kehendak tamu jika mau mencari penginapan lain. Misalkan lagi apabila tamu yang datang adalah kerabat sendiri atau teman dekat maka biaya yang mereka keluarkan juga sama seperti tamu-tamu yang lain dan tidak pernah ada tambahan biaya, biasanya oleh manajer diterapkan sistem diskon bukan tambahan biaya untuk semua tamu tanpa kecuali.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain harus bersih tanpa adanya pungutan tambahan atau lebih dari biaya yang harus

dikeluarkan untuk pelayanan yang cepat. Allah SWT benar-benar mengancam dengan siksaan yang pedih bagi orang-orang yang memanipulasi hal yang benar, sebagaimana firman Allah SWT dalam Surat Al-Mutaffifin ayat 1-6:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ (١) الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ (٢) وَإِذَا كَالُوهُمْ
أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ (٣) أَلَا يَظُنُّ أُولَئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ (٤) لِيَوْمٍ عَظِيمٍ (٥)
يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ٦

“celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang), (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang-orang lain mereka minta dicukupkan, dan apabila mereka menakar atau menimbang (untuk orang lain) mereka mengurangi, tidakkah mereka itu mengira, bahwa sesungguhnya akan dibangkitkan, pada suatu hari yang benar, (yaitu) pada hari (ketika) semua orang bangkit menghadap Tuhan seluruh alam.”²³

Berdasarkan penelitian, Hotel Muslim tidak pernah mencurangi tamu dan menetapkan biaya tambahan untuk mendapatkan pelayanan kecuali biaya yang sudah ditetapkan oleh pimpinan dan yang harus dikeluarkan tamu untuk menyewa kamar tersebut. Karena tanpa biaya tambahan pelanggan sudah dapat merasakan pelayanan yang mereka inginkan. Karena memberikan harga yang murah dengan pelayanan yang baik dan memuaskan adalah tujuan utama hotel syariah. Hotel ini menetapkan biaya tanpa ada tambahan berdasarkan jenis dan type kamar termasuk fasilitas yang diperoleh beserta paket satu kali makan yaitu breakfast (sarapan)

²³ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya...*, hal. 878

4. Praktek Pelayanan dalam Hukum Islam

Konsep pelayanan dalam Islam terwujud dalam suatu hubungan antara manusia yang dapat dilihat pada beberapa prinsip pokok sebagai tolak ukurnya, yaitu:²⁴

a. Reliabilitas

Kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu. Sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, serta tidak pernah ingkar janji. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Muslim sudah memberikan pelayanan secara tepat dan jelas mengenai jenis dan macam-macam pelayanan maupun fasilitas yang disediakan tanpa ada keterangan yang mengada-ngada atau benar-benar sesuai dengan kenyataan, sehingga tamu mudah memahami saat dijelaskan oleh pengelola hotel. Dengan demikian prinsip ini sesuai dengan yang diajarkan oleh Rasulullah SAW.

Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam hal ini, Allah menghendaki umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam al-Quran Surat an-Nahl ayat 91

²⁴ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel, ...*, hal. 33

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ
 جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

“Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”²⁵

b. Responsif

Kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang diberikan tanpa adanya permintaan dari tamu, sehingga inisiatif dari pengelola sendiri untuk bertindak cepat, tepat dan tanggap menangani segala sesuatu apa yang dibutuhkan tamu. pelayanan di Hotel Muslim sendiri sudah menerapkan prinsip cepat tanggap dalam hal pelayanan sehingga akan membuat para tamu merasa puas. Hal tersebut nampak pada saat tamu membutuhkan bantuan, maka pelayan sudah siap untuk segera melayani tanpa menunggu lama. Misalnya jika sudah memasuki waktu sholat telah tiba selalu diingatkan oleh pengelola tanpa adanya permintaan dari tamu. Apabila saat pagi hari dan waktunya sarapan maka para tamu

²⁵ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*,..., hal. 377

dihampiri satu-satu ke kamar oleh pengelola untuk dipersilahkan menuju ruang makan apabila sarapan pagi sudah siap.

Berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang professional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen/tamu. dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan professional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya.²⁶ Untuk itu apabila diberi kepercayaan oleh konsumen hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara professional melalui pegawai yang bekerja sesuai bidangnya, sebagaimana dinyatakan dalam al-Quran Surat al-Anfal ayat 27

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

²⁶ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel, ...*, hal. 42

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahuinya.”²⁷

c. Kepastian/jaminan

Berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelembahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Asuransi atau jaminan ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi layanan jasa. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, dinyatakan dalam al-Quran Surat Ali Imran ayat 159

²⁷ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya...*, hal. 243

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ
 حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ
 عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”.*²⁸

Menurut peneliti praktek yang dilakukan di Hotel Muslim sudah menerapkan prinsip jaminan tersebut berdasarkan ayat di atas, seperti pada saat penerimaan tamu akan diseleksi demi keamanan dan kenyamanan bagi para tamu. yaitu jika tamu kelihatan sikap mencurigakan dan tidak bisa menunjukkan bukti surat nikah apabila ditanya dan terbukti bukan pasangan suami istri maka akan ditolak dengan sopan, dengan alasan kamar sudah penuh. Jadi, walaupun ada yang melanggar aturan, sikap lemah lembut, sopan santun, ramah tamah tetap diterapkan supaya tamu merasa loyal dan puas dengan layanan yang disediakan.

d. Empati

Berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang

²⁸ *Ibid.*, hal 90

ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kesiapan memberi perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dalam sikap positif konsumen layanan lembaga. Hal ini akan mendatangkan kesukaan. Sebagaimana Firman Allah dalam Al-Quran Surat Al-Maidah ayat 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (me-ngerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat siksa-Nya”.*²⁹

Menurut peneliti hal tersebut sudah diterapkan dalam lingkungan Hotel Muslim, seperti menyambut tamu yang baru datang dengan ucapan “Assalamualaikum” sebelum tamu mengucapkan terlebih

²⁹ *Ibid.*, hal. 142

dulu. Kemudian langsung ditanya maksud dan keperluan, dengan kesediaan hati pengelola menjelaskan apa yang dibutuhkan tamu. Setelah selesai bertransaksi maka dengan cepat pelayan akan mengantarkan ke kamar tujuan.

e. Nyata

Dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Quran Surat At-Takaatsur ayat 1-5

الْهَكْمُ التَّكَاثُرُ لَا حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۗ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ لَكُلًّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ۗ

“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu (1) sampai kamu masuk kedalam kubur (2) sekali-kali tidak! Kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) (3) kemudian sekali-kali tidak! Kelak kamu akan mengetahui (4) sekali-kali tidak! Sekiranya kamu mengetahui dengan pasti (5)”.³⁰

Menurut peneliti ayat tersebut sudah sesuai dengan fasilitas yang disediakan Hotel Muslim yang mencerminkan ketentuan Islam. Karena tampilan tidak terlalu mewah tetapi sudah bisa memberikan

³⁰ *Ibid.*, hal. 912

rasa nyaman kepada tamu/konsumen. Seperti ruang kamar yang sederhana dengan kebersihan yang selalu dijaga dan fasilitas yang memadai, kamar mandi disediakan peralatan untuk bersuci seperti berwudhu, mushola dengan peralatan sholat (mukena, sarung, sajadah, al-Quran, batas antara laki-laki dan perempuan, dan lain-lain), ruang meeting room, ruang makan, dan parkir yang cukup luas. Pakaian yang dikenakan pegawai juga sopan, rapi, dan bersih.

5. Tujuan Hukum Islam

Tujuan hukum Islam adalah kemaslahatan hidup manusia, baik rohani maupun jasmani, individual dan sosial. 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:³¹

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 dalam berhubungan dengan manusia lain dan benda dalam

³¹ 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

kemasyarakatan. Ketiga komponen itu, dalam agama Islam, berjalan berkeselimbangan. Karena itulah maka hukum Islam wajib melindungi agama yang dianut oleh seseorang dan menjamin kemerdekaan setiap orang untuk beribadah menurut keyakinan (agama)-nya.

Berdasarkan penelitian, memelihara agama yang diterapkan oleh Hotel Muslim adalah dengan menertibkan dan mengingatkan apabila waktu sholat telah tiba. Hal tersebut dilakukan dengan menyediakan fasilitas perlengkapan dan peralatan sholat, seperti tempat wudhu yang terpisah antara laki-laki dan perempuan, mushola yang diberi sekat atau pemisah, mukena, sajadah, sarung, Al-Qur'an, dan tasbih.

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.

Berdasarkan hal tersebut, dalam penelitian di Hotel Muslim memelihara jiwa yaitu dengan melarang semua tamu membawa hal-hal yang dapat membahayakan kesehatan dan jiwa seseorang ketika akan memasuki kawasan hotel. Oleh karena itu, setiap pengunjung

diwajibkan menunjukkan identitas dan diperiksa barang bawaan agar tidak terjadi dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan

c. Memelihara akal

Akal sangat dipentingkan oleh hukum Islam, karena dengan mempergunakan akalnya, manusia dapat berpikir tentang Allah, alam semesta dan dirinya sendiri. Dengan mempergunakan akalnya 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.

Berdasarkan penelitian, memelihara akal ditunjukkan dengan pada saat melayani dan menginformasikan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan bukan hanya melalui lisan tetapi juga menggunakan akal pikiran manusia melalui media cetak dan media sosial untuk pengembangan teknologi dan ilmu pengetahuan pengelola hotel supaya tidak gaptek.

d. Memelihara keturunan

Agar kemurnian 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.

Menurut hal tersebut, Hotel Muslim dalam menerima tamu selalu memperhatikan tamu-tamunya, misalnya jika yang datang adalah pasangan laki-laki dan perempuan maka akan diminta menunjukkan kartu identitas yang menunjukkan mereka keluarga untuk menghindari perbuatan zina dan kemaksiatan. Maka dari itu tamu yang datang benar-benar dipastikan bahwa mereka adalah keluarga dan mempunyai hubungan sedarah.

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.

Berdasarkan tujuan memelihara harta, Hotel Muslim dalam menerapkan biaya sewa dengan jumlah yang wajar dan tidak pernah menerapkan sistem tambahan biaya apabila tamu menginginkan pelayanan lebih. Biaya yang dikeluarkan cukup sesuai dengan rincian biaya sewa per malam. Sehingga menghindarkan dari perbuatan penipuan, penggelapan dan pencurian yang digunakan untuk kepentingan pengelola hotel sendiri.

6. Perbedaan Antara Hotel Konvensional dengan Hotel Syariah

Hotel konvensional adalah perusahaan jasa akomodasi penginapan yang sistem kerja dan pelayanannya mengikuti standar umum yang telah

diterapkan sesuai standar perhotelan. Standar perhotelan biasanya mengacu pada standar internasional yang sifatnya umum atau general. Sedangkan hotel syariah adalah perusahaan jasa penginapan yang dikelola dengan konsep dan standar Islami. Jadi dalam hotel syariah ini yang perlu digaris bawahi adalah “dikelola dengan konsep dan standar Islami”. Tentu pengelolaan berstandar Islami itu terdiri dari banyak lini. Mulai dari pengelolaan manajemen perusahaan, pelayanan, fasilitas, makanan, minuman, dan lain sebagainya. Dalam hotel syariah juga tidak bisa lepas dari standarisasi MUI, dimana MUI adalah majelis yang berwenang memberikan sertifikasi halal, khususnya untuk food and beverage. Berikut ini konsep dan ciri-ciri hotel syariah:³²

a. Aspek Produk

- 1) Hotel syariah menyediakan makanan dan minuman yang halal di Departemen Food dan Beveragenya dan telah mendapat sertifikasi Halal MUI.
- 2) Tidak didapati minuman beralkohol yang ada di dalam kamar, pantry dan resto hotel juga produk olahan babi, wine dan sejenisnya.
- 3) Produk hotel syariah diatur agar tidak mengandung hingar binger dan konten pornografi dan pornoaksi yang jauh dari nilai-nilai Islam.
- 4) Tidak tersedia bar dan sejenisnya beserta dengan produk-produk yang menyertainya.

³² Lampiran PERMEN Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

- 5) Jika tersedia kolam renang harus tertutup dan terpisah antara laki-laki dan perempuan.
- 6) Apabila terdapat Spa di hotel syariah, akan dikelola dengan standar syariah seperti salon muslimah dan syariah.

b. Aspek Pelayanan

- 1) Setiap tamu yang chek-in dibatasi dan diteliti dengan baik apakah mahram atau non mahram dengan standart syariah.
- 2) Di dalam kamar tersedia Al-Quran dan alat lengkap untuk beribadah seperti mukena, sajadah dan sarung serta petunjuk arah kiblat.
- 3) Di setiap rest room terdapat air yang cukup untuk bersuci, buang air kecil maupun mandi, bukan hanya tisu saja yang kurang afdhol untuk bersuci.
- 4) Suasana kondusif dan tidak ada hingar binger, bahkan lebih sering didengarkan murrotal Al-Quran di setiap sudut dan room hotel.
- 5) Pelayanan ramah dan murah senyum dengan front office dan staff nya yang berhijab rapi.
- 6) Informasi mengenai masjid terdekat akan dengan mudah bisa diakses di front office.
- 7) Tamu yang menginap bisa meminta receptionist untuk mengingatkan waktu sholat dan layanan berbuka puasa di kamar.

c. Aspek Pengelolaan

- 1) Seluruh staff dan karyawan hotel menggunakan pakaian yang tertutup dan berhijab bagi yang perempuan.

- 2) Seringkali hotel syariah akan menggunakan sistem yang tidak melanggar dalam akad jual beli seperti suap dan lainnya.

Jadi itu tadi bedanya yang paling mendasar antara hotel konvensional dengan hotel syariah terletak pada standarisasi. Hotel konvensional menggunakan standar umum dan general sedangkan hotel syariah menggunakan standar syariah yang telah diterapkan oleh hukum Islam yang akan membawa lebih banyak manfaat dan kebaikan.