



Facility and Service Analysis Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan

Muhammad Harits

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia

Email: haritzmu17@gmail.com

Ely Masykuroh

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia

Email: masykuroh@iainponorogo.ac.id

Received	Revised	Accepted	Published
30 Juni 2022	23 Juli 2022	20 Agustus 2022	18 Oktober 2022

Abstract

Facility and service are essential parts that must exist in hotels, especially sharia hotels, which must pay close attention to facilities and services to support the hotel's success. This study aims to determine how facilities and services hotel constraints in carrying out compliance with sharia principles at Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan. The results of this study are in terms of facilities at the Asia Jaya Syariah Hotel as a whole in accordance with Islamic law in the hospitality business, starting from the entertainment, consumption, ethical, and layout principles. Service, as a whole, has been good in implementing the six sharia principles. It's just that there are shortcomings in applying the consumption principle in restaurants because there is no supervision on how to slaughter the meat purchased. Constraints in sharia compliance from Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan have not been able to comply with rules Numbers 3, 6, and 7 in the Fatwa of the National Sharia Council of the Indonesian Ulema Council No. 108/DSN-MUI/X/2016 concerning Guidelines for the Implementation of Sharia Tourism because they do not have a valid halal certificate. Issued by the Ministry of Religion, it does not yet have a hotel service procedure guide and has not used Islamic financial institutions' services.

Keywords: Facilities; obedience; sharia hotels; services; sharia principles.

Abstrak

Facility and service hotel merupakan bagian penting yang harus ada dalam hotel terlebih hotel syariah yang harus memperhatikan dengan baik facility and service hotel untuk menunjang keberhasilan dari hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana facility dan service hotel syariah serta kendala hotel dalam menjalankan kepatuhan kepada prinsip-prinsip syariah pada Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan. Hasil penelitian ini adalah dari segi Fasilitas di Hotel Asia Jaya Syariah

secara keseluruhan sesuai dengan syariat Islam dalam bisnis perhotelan, mulai dari prinsip hiburan, prinsip konsumsi, prinsip etika, dan prinsip tata letak. *Service hotel*, secara keseluruhan sudah baik dalam menerapkan keenam prinsip syariah tersebut, hanya saja terdapat kekurangan dalam menerapkan prinsip konsumsi di restoran sebab tidak adanya pengawasan terhadap cara penyembelihan daging yang dibeli. Kendala dalam kepatuhan syariah dari Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan belum mampu memenuhi aturan Nomor 3, 6 dan 7 dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Syariah karena belum memiliki sertifikat halal yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama, belum memiliki panduan prosedur pelayanan hotel dan juga belum menggunakan jasa lembaga keuangan syariah.

Kata Kunci: Facility; hotel syariah; kepatuhan ; service; prinsip syariah.

PENDAHULUAN

Indonesia menunjukkan keseriusannya dalam mengembangkan wisata syariah dengan peningkatannya selama tiga tahun berturut-turut, yang mana pada tahun sebelumnya Indonesia berada pada posisi ketiga, posisi keempat tahun 2016, dan posisi keenam tahun 2015. Pada tahun 2019 Indonesia berada di peringkat pertama di GMTI 2019 mengungguli 130 destinasi dari seluruh dunia sebagai destinasi wisata halal terbaik dunia, mengalahkan Malaysia (di peringkat dua) yang sebelumnya menjadi juara bertahan.¹ Definisi pariwisata syariah sendiri, bukan hanya tertuju pada wisata religi, namun lebih luas yaitu model wisata yang semua komponennya didasarkan pada nilai-nilai syariah Islam. Konsumennya pun bukan cuma orang Islam, tapi juga orang-orang non muslim yang ingin menikmati kearifan lokal seperti yang selalu dianjurkan World Tourism Organization.²

Yang menjadi cikal bakal perkembangan pariwisata syariah Indonesia salah satunya adalah lahirnya Hotel Syariah pertama di Indonesia yaitu Hotel Sofyan. Setelah melewati proses secara alami dalam perubahan paradigma dan filosofi perusahaan tersebut, akhirnya pada tahun 1998, perusahaan melakukan perubahan dan konsolidasi internal dengan mereposisi manajemen bisnis hotel berbasis konvensional menjadi manajemen hotel yang berbasis syariah Islam.³

¹ Rayful Mudassir, "Indonesia Destinasi Wisata Halal Terbaik Dunia 2019", <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190409/12/909833/indonesia-destinasi-wisata-halal-terbaikdunia-2019>, diakses pada 5 Maret 2020.

² Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah...*, 33.

³ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak...*, 85.

Usaha Hotel Syariah adalah “penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan, dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah”.⁴ Dengan kata lain, keharaman dan kesyubhatannya sangat tergantung pada produk, fasilitas, dan pelayanan yang disediakan penggunanya.⁵ Hal ini juga sejalan dengan komposisi penilaian klasifikasi bintang hotel dalam Keputusan Menteri Budaya dan Pariwisata Nomor KM.3/HK.001/MKP.02 tanggal 27 Februari 2002 yang menitikberatkan pada kualitas pelayanan, yang sebelum dikeluarkannya keputusan tersebut pemerintah mengacu penilaian pada ketersediaan fasilitas sarana dan prasana fisik yang banyak.⁶

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

Salah satu pelayanan yang termasyhur dalam hotel berkonsep syariah adalah adanya layanan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan. Tersedianya hotel syariah ini diyakini oleh masyarakat sebagai usaha meminimalisir adanya praktik asusila yang sedang marak. Selain itu menurut Sofyan, dalam Muthoifin,⁷ hotel syariah didesain dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter seseorang. Para pengunjung cenderung berminat terhadap hotel berbasis syariah, maka dengan adanya hal ini hotel Asia Jaya Syariah hadir untuk memenuhi kebutuhan hunian ketika berkunjung ke Sarangan sehingga fasilitas dan pelayanan Hotel Asia Syariah Sarangan harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan nama yang sudah diterapkan.

⁴ Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia, Fatwa Dewan Syariah-Majelis Ulama Indonesia Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah, 2016, 5.

⁵Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak...*, 61-62.

⁶ *Ibid.*, 62.

⁷ Muthoifin, “Fenomena Maraknya Hotel Syariah; Studi Efektifitas, Eksistensi, dan Kesyariahan Hotel Syariah di Surakarta”, *University Research Colloquium*, ISSN 2407-9189, (2015), 94.

Fasilitas dan pelayanan Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan ini terdapat beberapa kendala diantaranya belum mencapai prinsip-prinsip syariah hal ini dikarenakan kurangnya dukungan dari dinas pariwisata setempat serta kesadaran sumber daya manusia yang menangani hotel Asia Jaya Syariah ini, sebagai contoh fasilitas tentang pemenuhan fasilitas ibadah tidak terdapat arah kiblat disetiap kamar hotel dan pelayanan secara online yang kurang responsive dan beberapa karyawan laki-laki memakai kalung ketika bekerja. Hal inilah yang menuntun peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “*Facility and Service Analysis Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan Dalam Kepatuhan Prinsip-prinsip Syariah.*”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami dan menggali lebih dalam mengenai *facility and service* di hotel syariah Sarangan. Jenis penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah deskriptif. Dengan tujuan membuat deskripsi secara valid mengenai fakta-fakta tentang *facility and service* di hotel syariah Sarangan dalam perspektif ekonomi syariah. Pendekatan kualitatif dimaksud untuk memberi data secara valid mengenai permasalahan dan menganalisis data yang diperoleh untuk kemudian menjawab permasalahan.⁸

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

a. Lobby

Dari segi prinsip hiburan, *lobby* dihiasi dengan foto-foto suasana nabi-nabi zaman dahulu. Ornamen dan dekorasi interior di *lobby* juga memakai ornamen bebatuan khas Timur Tengah. Tidak ada hiasan berbentuk lukisan atau patung makhluk hidup, yang berbau pornografi, ataupun hiasan yang ditujukan untuk berhala. Hal ini jelas hiburan dalam bentuk hiasan di dalam *lobby* sesuai dengan prinsip hiburan dalam syariat. Berdasarkan fakta di atas, itu artinya dari segi konsumsi *lobby* Hotel Syariah Sarangan sesuai dengan prinsip konsumsi dalam Islam.

⁸ Lexi, J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Yosdakarya, 2007): 66.

Hal ini karena hotel menyediakan tempat khusus bagi tamu yang ingin merokok mengingat banyaknya tamu laki-laki penggemar rokok. Rooftop inilah satu-satunya tempat terbuka yang disediakan sebab tamu dilarang merokok di seluruh ruang hotel.

b. *Front Office*/Kantor Depan

Dari segi prinsip batasan hubungan, di *Front Office* tidak tersedia himbauan tertulis bagi tamu muslim yang datang agar berbusana rapi dan tertutup karena hotel tidak mempunyai ketentuan khusus mengenai busana yang dipakai tamu jika berada di kawasan hotel. Artinya hotel belum maksimal memenuhi prinsip batasan hubungan dalam Islam di *Front Office*.

c. Toilet Umum

Dari segi prinsip batasan hubungan, toilet umum hotel ini memiliki dua ruangan terpisah oleh dinding; toilet laki-laki dan toilet perempuan. Masing-masing toilet memiliki dua ruang tertutup dengan dinding dan pintu untuk keperluan buang air. Hal ini juga sesuai dengan prinsip tata letak dalam Islam yaitu memberi kemudahan bagi tamu untuk bersuci.

d. Kamar Tidur Tamu

Hotel Syariah Sarangan memiliki 35 kamar yang dibagi ke dalam empat tipe yaitu Villa, family, Superior, Deluxe, dan Hollywood. Di masing-masing kamar terdapat tanda larangan merokok. Hal ini sesuai dengan prinsip konsumsi dalam Islam yaitu melarang tamu mengkonsumsi sesuatu yang bisa merusak tubuh. Dari segi prinsip etika, kamar tamu juga dilengkapi slipper, sajadah, al Quran, dan penunjuk arah kiblat. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan beribadah bagi tamu dengan menyediakan keperluan beribadah. Kamar Mandi Tamu

Kamar mandi tamu terletak di dalam kamar tidur tamu dengan pembatas tembok dan pintu. Antara bath tub dan kloset disekat dengan tabir. Posisi kloset juga tidak menghadap kiblat maupun membelakangi kiblat. Hal ini sesuai dengan prinsip tata letak dalam Islam mengenai posisi toilet yang tidak boleh menghadap atau membelakangi kiblat, serta menyediakan peralatan bersuci untuk tamu.

e. Restoran

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

f. Ruang Karyawan

Fasilitas yang tersedia di ruang karyawan hanya loker untuk tempat menyimpan barang-barang bawaan karyawan. Dulu ada ruang khusus untuk ganti pakaian. Tapi sekarang tempat itu dibongkar untuk renovasi kamar. Jadi hanya tersedia loker saja. Toilet yang disediakan untuk karyawan (digabung dengan toilet tamu) juga sesuai dengan prinsip batasan hubungan yaitu tempat yang terpisah dan terjaga dari pandangan terhadap aurat tamu lain, serta sesuai dengan prinsip tata letak dalam Islam yaitu posisi kloset yang tidak menghadap atau membelakangi kiblat dan menyediakan peralatan bersuci.

g. Ruang Ibadah

Dari segi prinsip etika, di musolla hotel disediakan kipas angin, al Quran, mukena, sarung, peci, dan sajadah yang sudah dihamparkan di seluruh permukaan lantai. Di luar musolla juga terdapat dua kran untuk berwudu. Namun bagi tamu perempuan, toilet umum bisa jadi solusi kekurangan tempat wudu ini sebab letak toilet umum berdekatan dengan musolla. Luas ruangan musolla kurang lebih 2 x 4 meter. Hal ini juga yang menyebabkan di dalam musolla tidak ada sekat antara tempat solat laki-laki dan perempuan. Dengan ini, artinya ruang ibadah kurang sesuai dengan prinsip batasan hubungan terkendala oleh terbatasnya luas tanah musolla.

h. Fasilitas dan Kegiatan Hiburan

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

i. *Room Meeting*

Dari segi prinsip hiburan, room meeting sudah sesuai dengan prinsip hiburan dalam Islam yaitu tiada hiasan gambar selain wallpaper dinding yang berornamen Islam

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

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

- a. Hotel syari'ah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila, Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan berkonsep Islami dengan tujuan untuk memberikan kemudahan fasilitas menginap bagi keluarga, umat Islam dan masyarakat lainnya dengan pelayanan yang halal.
- b. Di Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan. tidak menyediakan fasilitas yang mengarah kepada kemusyrikan, maksiat, pornografi, dan/atau tindakan asusila.
- c. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci. Fasilitas mushalla yang digunakan pengunjung untuk beribadah disertai peralatan dan fasilitas untuk bersuci.

3. Analisis Pelayanan Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan

a. *Lobby*

Dari segi prinsip etika, ada beberapa karyawan hotel di lobby yang sedang merencanakan pengaturan ulang meja dan kursi di lobby. Para karyawan menebar

senyum kepada peneliti yang sedang duduk di salah satu kursi lobby. Mereka juga bersikap sopan tidak mengusir peneliti meskipun mereka menata kursi dan meja. Namun dari pengamatan peneliti, tidak ada karyawan yang menyapa peneliti dengan “assalamu ‘alaikum” ataupun jika bertemu dengan karyawan lain. Hal ini tidak sesuai dengan prinsip etika dalam Islam bagi karyawan hotel syariah. Pada prinsipnya seluruh karyawan harus menebarkan salam kepada seluruh tamu maupun selain tamu yang ada di kawasan hotel, baik yang dikenal maupun yang tidak.⁹

Dari segi prinsip batasan hubungan, di lobby terdapat pelayanan hiburan untuk tamu yang sedang menunggu berupa bacaan ayat al Quran yang disetel di waktu-waktu tertentu. Hal ini sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam yaitu menghadirkan suasana Islami dengan bacaan al Quran yang disetel di lobby sebagai tempat umum, di mana tamu laki-laki dan tamu perempuan bercampur tanpa adanya pemisah. Upaya tersebut untuk mencegah hal-hal lain yang bisa membangkitkan syahwat akibat bercampurnya tamu laki-laki dan perempuan tersebut.¹⁰

b. *Front Office/Kantor*

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

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

⁹ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan* (Depok: Rajawali Press, 2017), 115.

¹⁰ *Ibid.*, 128.

melarang adanya tamu berpasangan yang bukan mahram menginap dalam satu kamar.

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

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

Dalam melayani tamu, tidak ada seragam khusus untuk karyawan Front Office, kecuali hari rabu dan kamis di mana karyawan harus berbusana batik dan bawahan hitam. Pihak hotel membuat ketentuan bahwa busana karyawan harus berbusana muslim, yaitu rapi, menutup aurat, tidak ketat, dan penutup kepala (jilbab) dan rok panjang bagi karyawan perempuan. Hal ini sesuai dengan prinsip etika berpakaian

dalam Islam yaitu busana karyawan menutup aurat, tidak transparan, tidak membentuk lekuk tubuh, dan tidak menyerupai pakaian lawan jenis.

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

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

- a. Pelaku akad mencapai usia baligh Beberapa cara pemesanan kamar yang dijelaskan di atas, mengharuskan tamu mengisi identitas sesuai kartu identitasnya. Maka, yang bisa memesan kamar hanya orang-orang yang sudah memiliki kartu identitas diri, yaitu mereka yang mencapai usia baligh.
- b. Sighah harus jelas, baik berupa lafal atau adat (kebiasaan masyarakat) Reservasi kamar yang dilakukan secara langsung di Front Office merupakan bentuk sighah (ijab qabul) secara lisan. Sedangkan reservasi yang dilakukan melalui media internet atau online merupakan sighah dalam bentuk tindakan yang diakui menurut kebiasaan masyarakat yang telah diketahui maksud dan tujuan meskipun tanpa ucapan.

- c. Manfaat objek sewa harus sesuatu yang bernilai syara' atau kebiasaan Sebagai hotel syariah, objek sewa yaitu kamar tamu di hotel ini jelas tidak memiliki manfaat lain selain sebagai tempat menginap. Ketika tamu memesan kamar, pihak Front Office selalu menjelaskan tata tertib tamu di kamar yang melarang tamu untuk melakukan Tindakan-tindakan negatif yang bertentangan dengan syariat. Tata tertib ini juga ditempel di setiap kamar.
- d. Manfaat harus jelas jenis, ukuran, dan sifatnya Pihak hotel telah menyediakan daftar harga untuk setiap kamar dengan empat tipe berbeda dan menjelaskan fasilitas-fasilitas yang terdapat di dalamnya.
- e. Manfaat objek sewa diperoleh oleh penyewa, bukan pemberi sewa Kamar yang telah disewa tamu hotel ini diserahkan haknya kepada tamu sepenuhnya. Karyawan hotel tidak ikut mengambil hak sewa kamar yang diberikan kepada tamu yang menginap.
- f. Upah berupa sesuatu yang suci Alat tukar dalam transaksi reservasi kamar di hotel ini berupa uang.
- g. Upah diketahui kedua belah pihak dan dapat diserahkan.

Transaksi dalam reservasi kamar hotel ini dilakukan baik secara cash maupun via transfer seperti via credit card, via voucher, dan via banking. Upah uang ini dapat diketahui dengan jelas oleh pihak Front Office dan pihak tamu. Dan tamu tidak akan mendapatkan kamar sebelum melunasi pembayaran minimal untuk satu malam.

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

Tamu yang memesan kamar harus menyerahkan uang deposit (down payment) sebesar minimal pembayaran sewa untuk satu malam. Jika tamu membayar deposit untuk satu malam, lalu ingin menambah hari inap, maka tamu harus membayar deposit lagi malam hari sebelum penambahan hari inap. Hal ini dilakukan hotel sebagai jaminan sehingga mencegah terjadinya kerugian karena kemungkinan tamu yang tidak membayar penuh atas kamar yang sudah disewa ketika check out. Hal ini sesuai dengan prinsip kegiatan usaha dalam Islam yaitu menggunakan rahn (jaminan) untuk mengantisipasi terjadinya kerugian yang disebabkan kelalaian tamu.

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

Tamu boleh memanfaatkan kamar yang disewa sesuai kehendak mereka. Namun, bersamaan dengan itu tamu harus mematuhi tata tertib tamu yang tertera di setiap kamar hotel. Apabila Kantor Depan telah melakukan upaya pencegahan penyalahgunaan kamar, namun masih terjadi pelanggaran tata tertib tersebut seperti kemalingan, perkelahian, tindak asusila, atau narkoba, hotel menindaklanjuti dengan bantuan Security. Selain itu usaha pencegahan lainnya adalah dengan memberlakukan pemeriksaan kamar yang memakai sign pintu "Don't Disturb" lebih dari 24 jam. Jika pintu tidak dibuka, maka pintu akan dibuka secara paksa. Hal ini sesuai dengan prinsip kegiatan usaha dalam Islam yaitu penggunaan tempat tinggal yang disewakan digunakan sesuai kehendak penyewa dengan tidak melebihi batas yang diakui kebiasaan masyarakat dan tidak untuk hal-hal haram.

c. Toilet Umum

Dari segi prinsip etika, terdapat pelayanan kebersihan di toilet umum oleh Public Area/PA. Public Area adalah karyawan yang bertugas menjaga kebersihan di luar area kamar hotel termasuk toilet umum. Busana untuk PA sama sebagaimana karyawan kebersihan di kantor-kantor pada umumnya, kecuali hari rabu dan kamis, PA harus berbusana batik dan celana hitam. Pihak hotel membuat ketentuan bahwa busana karyawan harus berbusana muslim, yaitu rapi, menutup aurat, dan tidak ketat. Hal ini sesuai dengan prinsip etika berpakaian dalam Islam yaitu busana karyawan menutup aurat, tidak transparan, tidak membentuk lekuk tubuh, dan tidak menyerupai pakaian lawan jenis.

Dari segi prinsip batasan hubungan, PA di hotel ini tidak ada yang bergender perempuan. Oleh karena itu pembersihan toilet umum tidak bisa menyesuaikan dengan gender PA. Dalam artian toilet perempuan dibersihkan oleh PA laki-laki.

Namun hotel ini mengambil tindakan agar PA tidak membersihkan ruang toilet perempuan kecuali jika tidak ada tamu di dalamnya. Hal ini sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam yaitu menjaga pandangan dari lawan jenis.

d. Kamar Tidur Tamu

Dari segi prinsip etika, kamar tidur tamu memiliki pelayanan pembersihan kamar gratis setiap hari. Karyawan yang bertugas atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu dinamakan Room Boy (laki-laki) dan Room Maid (perempuan). Busana untuk Room Boy dan Room Maid bebas dengan ketentuan harus busana muslim, rapi, menutup aurat, tidak ketat, dan penutup kepala (jilbab) dan rok panjang bagi Room Maid. Khusus hari rabu dan kamis karyawan harus berbusana batik dan bawahan hitam. Hal ini sesuai dengan prinsip etika berpakaian dalam Islam yaitu busana karyawan menutup aurat, tidak transparan, tidak membentuk lekuk tubuh, dan tidak menyerupai pakaian lawan jenis.

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

Dari segi prinsip batasan hubungan, baik Room Boy maupun Room Maid memiliki job description yang sama. Kamar yang akan dibenah dibagi secara acak kepada karyawan yang tersedia. Satu orang Room Boy atau Room Maid mendapatkan tugas membenah kamar sejumlah total kamar yang dihuni setelah dibagi dengan banyaknya Room Boy dan Room Maid pada hari itu. Berdasarkan prinsip Islam, seharusnya pembersihan kamar tamu dilayani oleh karyawan yang sesuai dengan gender tamu. Namun tidak ada pembagian tugas yang disesuaikan dengan gender tamu yang menghuni kamar, tamu laki-laki atau perempuan. Hal ini karena rata-rata pembersihan dilakukan ketika tamu keluar kamar. Kalaupun tamu berada di dalam kamar ketika dibenah, pintu harus dalam keadaan terbuka. Jika

terjadi hal-hal yang tidak diinginkan antara karyawan dan tamu yang berbeda gender, pihak hotel akan melibatkan Security sebagai tindak lanjut. Dan kejadian yang tidak diinginkan tersebut sangat jarang terjadi. Maka, hal ini masih bisa dikatakan sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam karena adanya upaya agar pembenahan kamar dilakukan saat tamu tidak berada di dalam kamar

e. Restoran

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

f. Ruang Karyawan

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

g. Ruang Ibadah

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

h. Kegiatan Hiburan

Dari segi prinsip hiburan, hotel tidak menyediakan musik apapun, termasuk tidak pernah mengundang penyanyi dalam acara live music. Yang disediakan hotel hanyalah bacaan al Quran yang diperdengarkan di Lobby dan Front Office. Meskipun tidak ada hiburan lain seperti dalam bentuk permainan atau perlombaan, namun hotel tetap memiliki ketentuan bahwa tidak ada perlombaan ataupun permainan yang mengandung judi. Ini juga ditegaskan di dalam tata tertib tamu yang melarang adanya perjudian. Dalam pelaksanaan kegiatan hiburan tersebut tetap dalam busana yang Islami. Hal ini sesuai dengan prinsip hiburan dalam Islam.

i. *Room Meeting*

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

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

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

Dewan Syariah Nasional (DSN) melalui Fatwa DSN Majelis Ulama Indonesia No: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan

Prinsip Syari'ah telah memberikan penjelasan bahwa usaha hotel syari'ah adalah penyediaan akomodasi berupa kamarkamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai dengan prinsip syari'ah.¹¹ Dengan demikian, fatwa ini merupakan acuan bagi hotel syari'ah dalam proses manajemen hotel, termasuk Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan.

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

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

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

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

¹¹ Fatwa DSN-MUI No 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syari'ah

5. Kendala Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan Dalam Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah

a. Kendala Internal

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

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

b. Kendala Eksternal

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

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

KESIMPULAN

1. Fasilitas di Hotel Asia Jaya Syariah secara keseluruhan sesuai dengan syariat Islam dalam bisnis perhotelan, mulai dari prinsip hiburan, prinsip konsumsi, prinsip etika, dan prinsip tata letak.
2. Pelayanan di Hotel Asia Jaya Syariah secara keseluruhan sesuai dengan syariat Islam dalam bisnis perhotelan, mulai dari prinsip hiburan, prinsip batasan hubungan, prinsip kegiatan usaha, dan prinsip tata letak.

3. Kendala yang dialami Hotel Asia Jaya Syariah Sarangan dalam kepatuhan prinsip-prinsip syariah terdiri dari kendala internal seperti kurangnya dukungan dari dinas pariwisata dan kendala eksternal diantaranya seperti adanya *image* negatif terhadap bisnis perhotelan yang telah terbangun selama ini ditengah-tengah masyarakat seperti bahwa hotel digunakan untuk tempat bermaksiat dan perkembangan serta dinamika dalam dunia bisnis menuntut pelaku bisnis untuk senantiasa berkompetisi, yang terkadang dapat menjadikan mereka lupa diri sehingga menerjang aturan-aturan, etika dan moral yang berlaku dalam masyarakat.

REFERENSI

- Achmud, Yuyu Agustini Rahayu. "Fokus Wishnutama jadi Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif", dalam <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4093442/fokus-wishnutama-jadi-menteri-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif>, diakses pada 5 Maret 2022.
- Adiakurnia,
- Muhammad Irzal. "Strategi Kemenpar Tuntaskan Target Kunjungan 17 Juta Wisman Tahun 2018", dalam <https://travel.kompas.com/read/2017/12/12/160000927/ini-strategi-kemenpar-tuntaskan-target-kunjungan-17-wisman-tahun-2018>, diakses pada 5 Maret 2022.
- Antariksa, Yodhia. "Peringkat 10 Besar Penyumbang Devisa DollarkeIndonesia", dalam <http://strategimanajemen.net/2017/10/23/ranking-10-besar-penyumbang-devisa-dollar-ke-indonesia/>, diakses pada 5 Maret 2022.
- Ayuni, Sofaria. dkk. Laporan Perekonomian 2016. Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2016.
- Chandra, Ardan Adhi. "Tiga Tahun Jokowi-JK, Pariwisata Sumbang Devisa Terbesar Kedua", dalam <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3687715/tiga-tahun-jokowi-jk-pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-kedua>, diakses pada 5 Maret 2022.

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

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

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

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