



**Pengelolaan Penginapan “Family Ngebel”
dalam Perspektif Etika Bisnis Islam**

Kusnul Ana Solikah

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia

Email: kusnulana8@gmail.com

Iza Hanifuddin

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia

Email: izahanifuddin@iainponorogo.ac.id

Received	Revised	Accepted	Published
20 Oktober 2021	7 Februari 2022	2 April 2022	19 Mei 2022

Abstract

This study aims to determine the implementation of management, attitudes and steps of the owner in managing sharia-based lodging and the implications of the owner's philosophy and efforts with sharia principles on the development of Family Lodging. This research method uses a qualitative descriptive approach. This type of research is field research. This study shows that the management of the family accommodation has been going well and under the values contained in Islamic law. They start by planning, organizing, implementing and monitoring. In the implementation, the manager provides friendly service and a polite appearance. In terms of organization, the manager has a simple organizational structure. In addition, the manager also supervises by evaluating employees. The steps taken by the owner in managing lodging with sharia principles are shown by not providing access to pornography and immoral acts, providing adequate equipment and facilities for worship, designing rooms with three, two, and one lousy cover and without ornaments that lead to polytheism. The implications of applying sharia-based management attitudes and steps to the development of Family Lodging include that the number of consumers has increased significantly from year to year. They are evidenced by the presence of guests who become regular customers.

Keywords: *Islamic business ethics; lodging, management.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pelaksanaan pengelolaan, sikap dan langkah pemilik dalam pengelolaan penginapan berprinsipkan syariah, dan implikasi sikap dan langkah pemilik yang berprinsipkan syariah terhadap perkembangan Penginapan Family. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan pengelolaan manajemen penginapan Family telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung didalam syariat Islam. Mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dalam pelaksanaan pihak pengelola melakukan pelayanan yang ramah dan berpenampilan yang sopan. Dalam hal pengorganisasian pihak pengelola memiliki struktur organisasi yang sederhana. Selain itu pengelola juga melakukan pengawasan yakni melakukan evaluasi dengan karyawan. Langkah yang dilakukan pemilik dalam pengelolaan penginapan berprinsipkan syariah ditunjukkan dengan tidak menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindak asusila, menyediakan fasilitas peralatan dan sarana yang memadai untuk melakukan ibadah, mendesain kamar dengan tiga, dua, dan satu bad cover serta tanpa adanya ornament yang mengarah pada kemusyrikan. Implikasi penerapan sikap dan langkah pengelolaan berprinsipkan syariah terhadap perkembangan Penginapan Family antara lain, dari tahun ketahun jumlah konsumen mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dibuktikan dengan adanya tamu yang menjadi pelanggan tetap.

Kata Kunci: Etika bisnis Islam; pengelolaan; penginapan.

PENDAHULUAN

Pada saat ini perkembangan teknologi berpengaruh cukup signifikan terhadap perkembangan pariwisata. Sektor pariwisata secara ekonomi mengundang banyak perhatian karena sektor ini dapat memberikan kontribusi yang besar dalam perekonomian Negara maupun wilayah. Karena itu sebuah wilayah yang memiliki daya tarik khusus untuk dikunjungi berusaha untuk menjadi tujuan wisata, baik wisata alam, wisata budaya, maupun wisata sejarah tidak terlepas dari penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.¹ Salah satu sarana dan prasarana yang dibutuhkan adalah hotel atau penginapan. Penginapan merupakan suatu sarana akomodasi yang dibutuhkan sebagai penunjang kesuksesan sektor wisata yang ada.

Pengelolaan merupakan sebuah proses mengkoordinir dan mengintegrasikan semua sumber daya, baik manusia maupun teknikal, untuk mencapai berbagai tujuan khusus yang ditetapkan dalam suatu organisasi. Pengelolaan berasal dari kata manajemen atau administrasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Husaini Usman

¹Hasan Aedy, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam* (Bandung: Alfabeta, 2011), 81.

bahwa manajemen diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.²Dalam Bisnis upaya penerapan manajemen yang baik menjadi bagian yang sangat vital. Kebutuhan terhadap manajemen bukan hanya karena kebutuhan akan pengembangan bisnis dan respon terhadap lingkungan perubahan organisasi, namun lebih jauh dari itu, kebutuhan terhadap manajemen adalah kebutuhan untuk mensukseskan tercapainya tujuan bisnis, serta terlaksannanya seluruh kegiatan oprasional bisnis dengan optimal.³

Sistem pengelolaan sebuah bisnis perhotelan atau penginapan tentu memiliki persamaan dan juga perbedaan. Ada sebagian hotel atau penginapan yang menerapkan prinsip syariah sebagai pondasi dalam pengelolaannya. Hotel syariah merupakan usaha atau bisnis yang menggunakan konsep syariah dengan memasukkan beberapa prinsip-prinsip syariah yang menjadi cirri khas unit usaha syariah.⁴ Manajemen hotel ditegaskan untuk menjaga martabat hotel dengan melarang hal-hal yang kemungkinan melanggar susila, ketertiban umum, serta tindak kejahatan lainnya.⁵ Sebuah hotel yang baik adalah hotel yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamu atau pengunjungnya. Kepuasan pengunjung hotel dapat terpenuhi dengan melihat manajemen pelayanan pada bisnis perhotelan itu sendiri.⁶

Islam mewajibkan setiap Muslim, khususnya yang memiliki tanggungan, untuk bekerja atau berbisnis. Bekerja merupakan salah satu sebab pokok yang memungkinkan manusia memiliki harta kekayaan seperti halnya cara berbisnis yang contohkan oleh Rasulullah SAW. Motif dari suatu bisnis hendaknya untuk beribadah, karena dalam surat an-Nur disebutkan bahwa ketika bertransaksi hendaklah selalu mengingat Allah, menegakkan shalat, dan membayar zakat.⁷Allah SWT melapangkan bumi beserta isinya guna menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dimanfaatkan manusia untuk mencari rezeki. Karena dengan bekerja atau berbisnis dapat memungkinkan manusia mendapatkan rizki dari Allah.⁸Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam Surah At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (١٠٥)

Artinya: Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang

² Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 3.

³ Buchari Alma Dan Donni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2014), 114.

⁴ Sumar'in, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2013), 61.

⁵ Riyato Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), 59.

⁶ Ibu Manto, wawancara, Ngebel 10 September 2020

⁷ Ika Yunia Fauzia, *Etika bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 8.

⁸ Yusanto Widjajakusuma, *Mengagas Bisnis Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 17.

mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.⁹

Seiring perkembangan zaman, maka dewasa ini bisnis semakin kompleks. Seorang pebisnis tidak hanya dituntut untuk memiliki keberanian dalam mengambil tindakan bisnis, namun juga pengetahuan dan wawasan yang mendukung, sehingga keputusan bisnis yang diambil bisa di minimalkan risikonya dan dioptimalkan keuntungannya.¹⁰ Bisnis yang bergerak dalam bidang jasa sangat terkait dengan kebutuhan vital masyarakat. Karena itu harus menyajikan pelayanan yang terbaik dengan kualitas yang terbaik.¹¹ Kaum Muslim yang mampu mengembangkan bisnis secara syariah akan mampu memberikan sumbangan bagi pembangunan ekonomi. Selain itu bisnis syariah juga memberikan gambaran bahwa ajaran syariah mampu diterapkan dengan menyeluruh akan menciptakan Muslim yang mampu mengembangkan sikap jujur dalam berbisnis, memiliki etos kerja yang baik, orientasi dan perilaku yang ditampilkan mampu merangsang dan mendorong pertumbuhan ekonomi secara menyeluruh.¹²

Pada saat ini persaingan dalam dunia bisnis penginapan sangatlah ketat, persaingan merupakan hal yang sangat menentukan keberhasilan maupun kegagalan suatu perusahaan, dimana perusahaan yang tidak mampu bersaing akan tersisih dari lingkungan pasar. Industri perhotelan memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam hotel, restoran serta makanan dan minuman beserta keseluruhan fasilitas merupakan produk yang dijual. Dalam hal pelayanan, suatu yang dijual adalah sikap dalam memberikan pelayanan yakni dari segi ketrampilan staf karya dan keramah tamahan dalam mengkomunikasikan segala hal yang menyangkut bisnis.¹³

Penginapan harus dikelola dengan cara yang benar dan dengan kualitas yang baik. Ukuran baik disini dari berbagai segi dimana tidak hanya pada satu bagian yang menerapkan aturan dan syariat Islam. Kesuksesan dalam bidang usaha penginapan tidak lepas adanya penerapan etika bisnis yang baik maupun Islami. Hotel harus dibangun dengan niat yang tulus ikhlas untuk memfasilitasi orang-orang yang sedang dalam perjalanan bisnis maupun bagi mereka yang ingin berlibur bukan untuk mereka yang berjalan dengan tujuan maksiat.¹⁴ Saat ini banyak fenomena di lapangan yang bisa kita temui, banyak manusia semakin individualis

⁹Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemah* (Jakarta: PT Sinergi Pustaka Indonesia, 2012).

¹⁰Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2014), 110

¹¹Hasan Aedy, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam* (Bandung: Alfabeta, 2011), 81.

¹²Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2014), 111.

¹³Bagyono dan Ludfi Orbani, *Dasar-Dasar House Keeping & Laundry Hotel* (Yogyakarta: Adi Citra Karya Nusa, 2001), 2.

¹⁴Hasan Aedy, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam* (Bandung: Alfabeta, 2011), 120.

dan materialistis dalam segala hal. Selama berbisnis mereka hanya memikirkan bagaimana cara untuk mendapatkan keuntungan dan bagaimana cara menghindari dari kerugian. Ketika keberhasilan telah didapatkan, mereka lupa bahwa harta yang mereka miliki saat ini hanyalah titipan Allah SWT sewaktu-waktu bisa diambil kembali selain itu harta tersebut kelak di akhirat akan dimintai pertanggungjawaban.

Faktanya dimasa sekarang banyak para pengusaha penginapan yang melonggarkan aturan demi sebuah keuntungan semata tanpa memperhatikan keberlangsungan bisnis dan keberkahan harta yang mereka dapatkan. Seperti yang disampaikan oleh ibu Manto:¹⁵ Penginapan yang ada di wilayah sekitar Telaga Ngebel ada yang bebas artinya siapapun boleh menggunakan dan ada sebagian kecil yang menetapkan aturan, seperti melarang tamu lawan jenis menginap dalam satu kamar. Dengan pertimbangan kalau bebas kemungkinan besar tamu akan lebih banyak tapi dari sisi pertanggungjawabannya kelak juga akan semakin berat. Disisi lain ketika ada aturan tertentu tentu tamu juga tidak sebanyak yang tidak ada aturan. Jadi untuk pondasi dalam menjalankan usaha tergantung pada diri masing-masing pebisnis.

Para pengusaha berlomba-lomba merenovasi dan menyediakan fasilitas supaya mendapatkan pelanggan yang banyak sehingga tidak sedikit yang mengabaikan serta melanggar nilai luhur agama dan nilai adat yang berlaku. Penyimpangan prinsip syariah yang sering terjadi yakni banyaknya penginapan yang mengabaikan syarat bagi pengunjung yang belum menikah menginap dalam satu kamar, menyediakan minuman beralkohol, makanan haram, tempat karaoke serta wanita penghibur dan lain sebagainya. Hal ini lah yang harus benar-benar diperhatikan serta di hindari pengusaha hotel atau penginapan dalam menyediakan layanan jasa bagi konsumen. Untuk meminimalisir paradigma negatif terhadap citra perhotelan atau penginapan maka pengusaha harus benar-benar memegang teguh nilai nilai syariat Islam. Dengan begitu maka hotel atau penginapan dapat terhindar dari pandangan negatif yang selama ini berkembang di masyarakat. meskipun pada awalnya sulit namun dengan niat yang sungguh-sungguh citra penginapan akan menjadi lebih baik sehingga dengan sendirinya penginapan akan tetap tumbuh dan berkembang.¹⁶

Untuk menghadapi serta mewujudkan bisnis yang sehat, maka di kenal istilah etika bisnis. Dalam konteks inilah, etika bisnis Islam muncul dengan alasan bahwa Islam mencakup sekumpulan ajaran-ajaran dan nilai-nilai yang dapat mengantarkan manusia menuju kebahagiaan hidup, baik di dunia maupun di akhirat. Selain itu, Islam juga merupakan sistem bagi seluruh aspek kehidupan, mulai dari aspek, budaya, sosial, politik, ekonomi dan lain sebagainya.¹⁷ Etika bisnis syariah bukan

¹⁵Atin, wawancara, Ngebel 10 September 2020

¹⁶Manto, wawancara. Ngebel 7 Januari 2021

¹⁷ Nidal S. Sabri dan M. Hisyam Jabir, *Etika Bisnis dan Akuntansi*, dalam Sofyan Safri Harahap, *Akuntansi Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), 230.

sekedar untuk kepentingan masyarakat, akan tetapi juga berkaitan dengan kepentingan perusahaan. Hasil penelitian mutakhir dari banyak ahli membuktikan bahwa banyak perusahaan yang berkembang pesat dan tahan krisis karena menjalankan etika bisnis dalam mengelola perusahaan.¹⁸Penerapan standar moral kedalam kegiatan bisnis merupakan bagian dari etika dalam bisnis, dan disebut pula sebagai etika manajemen. Taha Jabir menyatakan etika adalah sebuah modal dalam berperilaku yang diikuti guna mengharmoniskan hubungan antar manusia, meminimalisir penyimpangan yang ada serta berfungsi mensejahterakan masyarakat.¹⁹

Pengelolaan penginapan dengan berprinsipkan syariah diharapkan mampu menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat umumnya dan khususnya bagi keluarga. Terutama bagi keluarga yang berasal dari kalangan agamis yang ingin berlibur menikmati keindahan alam serta suasana yang berbeda, dengan menggunakan jasa penginapan sebagai tempat bermalam. Tentu rasa aman dan nyaman akan berbeda dengan penginapan yang masih bebas. Kondisi ini akan berdampak pada tingkat kehati-hatian dari para tamu dari keluarga baik-baik yang berwisata bersama keluarga di dalam memilih penginapan.²⁰

Penginapan Family adalah salah satu penginapan yang terletak di Kecamatan Ngebel Kabupaten Ponorogo, Letaknya yang sangat strategis berada dipinggir wisata Telaga Ngebel tepatnya di Desa Ngebel Kecamatan Ngebel Kabupaten Ponorogo nama pemilik penginapan adalah bapak Manto.²¹Dengan kondisi geografis yang berada di lingkup lingkungan pariwisata menambah nilai tersendiri bagi penginapan untuk di nikmati. Konsumen akan dengan mudah menemukan lokasi penginapan. Penginapan Family merupakan sebuah penginapan yang konvensional secara legalitas, akan tetapi dalam pengelolaan sudah menerapkan syariat Islam.²² Hadirnya Penginapan Family dengan pengelolaan yang berbeda merupakan sebuah bentuk respon positif terhadap peluang bisnis dalam bidang perhotelan. Yang mana dalam penerapannya tentu akan didasarkan pada prinsip dan aturan-aturan agama dalam hal ini Islam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif yakni penelitian yang hendak memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata pada suatu

¹⁸ Hasan Aedy, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam* (Bandung: Alfabeta, 2011), 7.

¹⁹ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), 377.

²⁰ Richard Komar, *Hotel Management* (Jakarta, Grasindo, 2006), 118

²¹ Observasi, tanggal 25 Oktober 2020

²² Atin, wawancara, Ngebel, tanggal 18 Oktober 2020

konteks khusus yang alamiah dengan berbagai metode alamiah.²³ Data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data berupa interview, observasi maupun instrument yang khusus dirancang sesuai dengan tujuan.²⁴ Adapun data primer dalam penelitian ini di peroleh dari pemilik Penginapan Family, karyawan yang bekerja di penginapan, dan konsumen yang pernah menggunakan jasa Penginapan Family. Dalam penelitian ini data sekunder berbentuk dokumen yang ada guna mendukung kajian pada penelitian. Data bisa berbentuk buku, majalah serta dokumen lain yang berkaitan erat dengan manajemenpengelolaan penginapan Family Ngebel. Selanjutnya keseluruhan data yang telah diperoleh dikumpulkan dari data primer dan data sekunder kemudian di komparasikan dan selanjutnya dilakukan analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Bisnis Syariah terhadap Pelaksanaan Manajemen Pengelolaan Pengelolaan Penginapan Family

Suatu bisnis harus mempunyai perencanaan yang jelas untuk menentukan langkah yang diambil, siapa yang mengerjakan dan kapan bisa dikerjakan. Perencanaan yang baik akan merumuskan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai. Berdasarkan hasil temuan penelitian mengenai sistem manajemen yang diterapkan oleh penginapan yakni meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Berdasarkan fungsi perencanaan terhadap konsep yang diusung oleh penginapan, pihak pengelola menjadikan syariat Islam sebagai pondasi dasar dalam menjalankan bisnis penginapan. Pada dasarnya bisnis dan etika tidak harus dipandang sebagai dua hal yang bertentangan, sebab bisnis yang merupakan simbol dari urusan duniawi juga dianggap sebagai bagian integral dari hal-hal yang bersifat investasi akhirat, (diniatkan sebagai ibadah dan merupakan totalitas kepatuhan kepada Tuhan), maka bisnis dengan sendirinya harus sejalan dengan kaidah-kaidah moral (etika) yang berlandaskan keimanan kepada akhirat.²⁵

Berkaitan dengan perencanaan pada penginapan dapat dianalisis, bahwa pihak penginapan selalu melakukan perencanaan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dalam hal produk dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan syariat Agama. Dalam Islam perencanaan adalah langkah awal yang harus dilakukan. Perencanaan yang dilakukan adalah mengenai, sasaran atau pasar yang akan dijangkau, konsep, sarana dan prasarana, dan SDM yang berkualitas. Pemilik penginapan juga terus melakukan inovasi agar sarana yang tersedia, pelayanan yang di lakukan lebih baik serta lengkap dari tahun ketahun dengan harapan meskipun penginapan menerapkan aturan atau melakukan seleksi dalam penerimaan tamu tapi tidak mengurangi jumlah pengunjung yang menggunakan jasa penginapan. Hal

²³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 6.

²⁴ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 36.

²⁵ Gregory Mankiw, *Principles of Economics* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 25.

ini dibuktikan dengan tambahnya sarana yang disediakan dan kualitas pelayanan. Perihal pengorganisasian pihak pengelola melakukan pembagian tugas masing-masing karyawan sesuai dengan ketrampilan dan keahlian masing-masing. Hal ini diharapkan mampu membentuk sebuah organisasi yang baik sehingga tujuan yang ditetapkan oleh organisasi dapat tercapai. Dalam struktur organisasi, baik sebutan bidang fungsional masing-masing maupun penanggung jawab operasional sepenuhnya tergantung kepada kebijakan perusahaan.

Fungsi pelaksanaan pada manajemen pengelolaan penginapan, dapat dijumpai yakni dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung, pihak pengelola selalu mengedepankan keramah tamahan dan sikap yang baik serta penampilan yang sopan dengan harapan tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta dapat membentuk kesan positif bagi para tamu. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada konsumen yang pernah menggunakan jasa penginapan.²⁶ Pelayanan yang diberikan ramah mbak, mengenai apapun yang terkait penginapan disampaikan dengan sopan, misalnya aturan yang ditetapkan, lokasi tempat ibadah, dan sarana hiburan yang bisa disewa. Juga terkait makanan dan minuman yang disediakan.

Pengawasan atau pengendalian adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standar prestasi dengan sasaran perencanaan, merancang sistem umpan balik informasi sesungguhnya dengan standar terlebih dahulu ditetapkan, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut dan mengambil perbaikan-perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa sumber daya organisasi yang digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran organisasi.²⁷ Pengawasan merupakan suatu cara untuk mengevaluasi pengelolaan penginapan apakah sudah sesuai dengan tujuan ataukah belum. Pengawasan ditekankan pada sumberdaya manusia, pemasaran dan pelayanan. Fungsi pengawasan pada kinerja karyawan adalah untuk mengetahui pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dibebankan pada karyawan dan untuk mengoreksi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.

Pengawasan terdapat dua elemen pokok yang menjadi bahan pertimbangan yakni dilihat dari kendala dan hasil. Dari paparan yang telah disampaikan oleh pihak pengelola terdapat beberapa kendala yang dihadapi yakni dari segi biaya, hubungan sesama pebisnis, konsumen dan juga dari pemasaran. Terkait pemasaran kendala yang dihadapi pada awal berdirinya penginapan kesulitan dalam menjangkau konsumen, dikarenakan tidak semua konsumen memiliki akses untuk menginap namun, harus dengan syarat-syarat tertentu. Lambat laun berkat kegigihan dari pemilik melalui relasi penginapan lebih dikenal karena memiliki konsep yang

²⁶ Anissa, wawancara, Ngebel, tanggal 15 Maret 2020

²⁷ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2014),

berbeda. Dengan adanya penginapan yang berbasis syariah diharapkan dapat mengembalikan citra penginapan di lingkungan wisata Ngebel menjadi lebih baik.

Pengelola juga melakukan evaluasi dalam rangka meningkatkan dan memperbaiki produk maupun layanan yang diberikan, dengan begitu bisnis akan mampu bersaing kedepannya dengan kualitas yang lebih baik. Evaluasi dilakukan secara periodik dengan melibatkan semua yang terlibat dalam pengelolaan penginapan dan juga dari andil konsumen yang pernah menggunakan jasa penginapan melalui kritik dan saran. Bisnis merupakan suatu kegiatan yang berorientasi profit yang memproduksi barang atau jasa untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat.²⁸ Bisnis dilakukan dengan peranan untuk mencapai laba sebagai alat untuk mencapai tujuan bukan akhir suatu tujuan. Laba atau keuntungan bukanlah tujuan akhir dari suatu aktifitas bisnis, akan tetapi bisnis dilakukan untuk memperluas kesejahteraan sosial.²⁹ Sebagai bisnis yang bergerak dibidang jasa, Penginapan Family tentunya sangat mementingkan kepuasan tamu yang menginap. Diantara faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk mencapai kepuasan pengunjung yakni mengenai produk dan pelayanan yang diberikan. Karena pada umumnya pelanggan akan selalu mengingat keunggulan produk dan layanan yang disajikan, ketika dirasa cukup memuaskan maka pengunjung enggan berpaling pada penginapan yang lain. Pihak pengelola juga tidak hanya mementingkan keuntungan semata akan tetapi proses dalam pencapaian hasil juga sangat diperhatikan. Sebagaimana hasil wawancara pada pembahasan di awal.

Sikap dan Langkah Pemilik dalam Pengelolaan Penginapan Berprinsipkan Syariah

Sebagaimana prinsip keesaan seperti tercermin dalam konsep *Tauhid*, merupakan dimensi vertikal Islam. Konsep keesaan menggabungkan kedalam sifat homogen semua aspek yang berbeda-beda dalam kehidupan seorang Muslim yakni ekonomi, politik, agama dan masyarakat seta menekankan gagasan dan konsistensi dan keteraturan.³⁰ Konsep ini memiliki pengaruh yang paling dalam terhadap diri seorang muslim, karena percaya bahwa Allah SWT mengetahui segalanya yang terlihat ataupun yang tersembunyi, dan bahwa ia tidak dapat menyembunyikan apapun, niat ataupun tindakan dari Allah SWT. Sebagai kosekuensinya, ia akan menghindarkan diri dari apa yang dilarang, dan berbuat hanya dalam kebaikan. Prinsip keesaan yang tercermin dalam pengelolaan Penginapan Family adalah dengan tersedianya fasilitas ibadah seperti masjid, penyediaan mushab dan sajadah. Semua ini menjadikan bukti bahwa pihak penginapan tidak hanya mementingkan keuntungan semata, namun juga menjadikan bisnis sebagai sarana ibadah dan media dakwah, serta menjadikan syariat sebagai pondasi dalam

²⁸Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam* (Bandung: Alfabeta, 2013), 28

²⁹Muhamad, *Pengantar Akuntansi Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2005), 9.

³⁰Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis Islam*, alih bahasa Muhammad (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2004), 33.

menjalankan bisnis. Hal ini juga sesuai dengan fatwa DSN-MUI yang menyatakan bahwa, hotel syariah harus menyediakan fasilitas, peralatan, dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk sarana bersuci.

Keseimbangan atau *'adl* menggambarkan dimensi horizontal ajaran Islam yang berhubungan dengan keseluruhan harmoni segala sesuatu pada alam semesta. Hukum dan keteraturan yang kita rasakan di alam semesta merefleksikan konsep keseimbangan yang harmonis, yang bisa dikenal dengan *sunnatullah*.³¹ Konsep keseimbangan juga dapat dipahami bahwa keseimbangan hidup di dunia dan akhirat harus diusung oleh seorang pebisnis muslim. Al-Qur'an mengungkapkan bahwa selain kehidupan dunia masih ada kehidupan akhirat. Pandangan hidup Islam itu tidak terbatas hanya pada hidup materialistik yang berakhir pada kematian orang di dunia.³² Maka dari itu keseimbangan, kebersamaan, dan kemoderatan merupakan prinsip etis harus diterapkan dalam aktivitas bisnis. Misalnya membelanjakan harta tidak berlebihan atau mengeluarkan harta di jalan yang benar atau tepat guna.

Keseimbangan mengandung makna keadilan dan kesetaraan artinya dalam melakukan sebuah transaksi yang seimbang yakni juga setara dan adil. Hal ini tercermin dalam pengelolaan penginapan yang menyediakan fasilitas beragam dengan harga yang berbeda sesuai dengan kebutuhan tamu. Sebagaimana observasi yang telah dilakukan, peneliti menjumpai fasilitas kamar tamu dengan jumlah *bed cover* yang berbeda-beda sesuai harga yang harus dibayar. Sesuai dengan fatwa DSN-MUI bahwa hotel syariah wajib menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dalam melakukan pelayanan. Praktek yang terjadi dilapangan yaitu pihak penginapan masih menggunakan jasa lembaga keuangan konvensional dikarenakan penginapan lebih dekat dengan lembaga keuangan konvensional dan lebih mudah dalam melakukan sebuah transaksi, sehingga hal ini belum sesuai dengan fatwa DSN-MUI.

Pada dasarnya manusia diberikan kehendak bebas untuk mengendalikan kehidupannya sendiri. Dengan tanpa mengabaikan kenyataan bahwa ia sepenuhnya di tuntun oleh hukum yang diciptakan oleh Allah SWT, ia diberi kemampuan untuk berfikir dan membuat keputusan, untuk memilih apapun dalam hidup. Manusia dapat memilih perilaku etis ataupun tidak etis yang akan di jalankan dalam berbisnis³³. Dalam artian semua kehendak bebas manusia diserahkan kepada Allah SWT sehingga melahirkan kehidupan yang harmonis.³⁴ Penerapan prinsip ini dalam pengelolaan penginapan sesuai dengan adanya ketentuan dalam penerimaan tamu yang akan menginap, yakni harus dilakukan seleksi secara ketat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pengelola dan pihak penginapan juga

³¹Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis Islam*, alih bahasa Muhammad (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 36.

³²Mohammad Hidayah, *Fiqh Perdagangan Bebas*, (Jakarta: Taraju, 2003), 3.

³³Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis Islam*, alih bahasa Muhammad (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 38.

³⁴A. Riawan Amin, *Mengagas Manajemen Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), 44.

berkewajiban menolak tamu yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini diharapkan mampu meminimalisir hal-hal yang dilarang oleh syariat dan mampu menjaga kemuliaan akhlak generasi penerus. Selain itu pihak penginapan melakukan transaksi dengan pihak manapun, seperti halnya tidak membedakan ras, suku, budaya maupun agama selama aktifitas atau kegiatan yang dilakukan tidak bertentangan dengan syariat Islam. Dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip kehendak bebas dari etika bisnis yang diaplikasikan kedalam pengelolaan penginapan sudah sesuai, dibuktikan dengan adanya seleksi tamu yang akan menginap dan kebebasan untuk menerima ataupun menolak tamu yang tidak sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Tanggungjawab merupakan suatu prinsip dinamis yang tentunya berhubungan dengan perilaku manusia. Bahkan tanggungjawab adalah kekuatan dinamis individu untuk mempertahankan kualitas keseimbangan dalam masyarakat.³⁵Kebebasan yang tidak terbatas adalah sebuah absurditas, ia mengimplikasikan tidak adanya sikap tanggungjawab atau akuntabilitas.³⁶ Untuk memenuhi konsep keadilan dan kesatuan manusia harus bertanggungjawab terhadap segala tindakannya begitu juga dalam berbisnis. Pebisnis diharapkan mampu bertindak secara etis dalam berbagai aktifitasnya, artinya bisnis yang dilakukan harus mampu memupuk atau membangun tingkat kepercayaan *stakeholdersnya*. Dalam prakteknya pengelola berupaya menyediakan fasilitas untuk kegiatan yang positif dan membawa manfaat khususnya bagi tamu dan umumnya bagi seluruh pengelola. Hal ini dilakukan sebagai wujud tanggungjawab pribadi yang kelak akan dipertanggungjawabkan di Akhirat. Hal ini sesuai dengan fatwa DSN MUI bahwa, hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi dan tindak asusila,

Jadi dalam hal penyediaan fasilitas pihak Penginapan Family tidak menyediakan akses pornografi sebagaimana yang dijumpai dilapangan bahwa fasilitas-fasilitas yang disediakan adalah fasilitas umum yang dibutuhkan oleh pengunjung, seperti kamar yang digunakan untuk beristirahat, dapur yang dapat digunakan untuk memasak dan menikmati makanan, aula untuk melakukan kegiatan keagamaan atau acara tertentu, dan masjid untuk melakukan ibadah secara berjamaah. Terdapat beberapa fasilitas TV yang tersedia namun saluran sudah tersensor oleh penyedia saluran TV. Dengan demikian langkah kesyariahan yang diamli selaras dengan prinsip tanggung jawab yang sesuai dengan Fatwa DSN-MUI. Kebenaran dalam konteks ini selain bermakna lawan dari kesalahan juga mengandung dua unsur, kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran disini seperti niat yang benar, sikap dan perilaku yang benar, meliputi transaksi,

³⁵Muhammad dan R. Lukma Faurori, *Visi Al-Quran tentang Etika dan Bisnis*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), 17.

³⁶Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis Islam*, alih bahasa Muhammad (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 40.

proses memperoleh komoditas, dan proses meraih keuntungan.³⁷ Aksioma dari Kebajikan (*ihsan*) atau kebaikan ini adalah memberikan petunjuk sebagai faktor dilaksanakannya prinsip ini, diantaranya kemurahan hati, motif pelayanan, dan kesadaran adanya Allah SWT dan aturan-aturan yang menjadi prioritas.³⁸ Dalam penerapannya prinsip kebajikan pihak penginapan menjalankan bisnis tidak semata-mata hanya terpusat pada keuntungan saja akan tetapi juga mempertimbangkan aspek proses yang sesuai dengan syariat. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pihak pengelola memanfaatkan media sosial sebagai upaya memberi kemudahan bagi tamu selain itu pemilik mewajibkan semua yang terlibat dalam pengelolaan berpakaian yang sesuai dengan syariat yakni sopan dan menutup aurat. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surat

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسَ التَّقْوَىٰ ذَلِكَ خَيْرٌ ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ (٢٦)

Artinya: ‘Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan, dan pakaian taqwa, itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.³⁹

Implikasi Penerapan Sikap dan Langkah Pengelolaan Berprinsipkan Syariah Terhadap Perkembangan Penginapan

Penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam yang selama ini diterapkan dalam pengelolaan penginapan berimplikasi terhadap perkembangan dan kemajuan Penginapan Family. Diantaranya peningkatan jumlah tamu yang menginap dari tahun ketahun jumlah tamu yang menginap mengalami peningkatan yang cukup signifikan, dibuktikan dengan adanya tamu yang menjadi pelanggan tetap. Tamu yang menggunakan jasa penginapan juga berasal dari komunitas yang agamis, dan menjadikan penginapan sebagai media pengembangan ilmu keagamaan, misalnya komunitaspondok pesantren tahfidul Qur’an sebagai tempat karantina.

Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan konsumen pihak penginapan selalu berinovasi menambah fasilitas-fasilitas yang sekiranya dibutuhkan oleh para pengunjung. Fasilitas yang disediakan adalah fasilitas yang tidak dilarang oleh syariat Islam seperti masjid, dapur, dan gedung serbaguna. Jadi hal ini sesuai dengan

³⁷Muhammad dan R. Lukma Faurori, *Visi Al-Quran tentang Etika dan Bisnis* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), 18.

³⁸Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami* (Semarang: Walisongo Press, 2009), 151.

³⁹Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemah* (Jakarta: PT Sinerji Pustaka Indonesia, 2012).

fatwa DSN MUI yakni penginapan yang berbasis syariah tidak diperkenankan menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindak asusila.⁴⁰

Seiring perkembangan teknologi dan informasi turut mempengaruhi peningkatan layanan penginapan. Pada awal beroprasi Penginapan Family *reservasi* hanya bisa dilakukan secara langsung datang ke loby, dan pada saat ini reservasi bisa dilakukan via televon maupun via whatshap. Didukung juga dengan adanya layanan yang menerima pesan makanan via telepon. Dalam hal Penambahan relasi dengan kegigihan usaha yang dilakukan oleh pemilik penginapan juga membuahkan hasil yakni penambahan relasi yang cukup luas. Yang pada awalnya penginapan belum begitu dikenal bahkan oleh lingup kecamatan Ngebel, pada saat ini relasi yang terbentuk dengan baiknya jalinan silaturahmi antar kerabat dan organisasi penginapan ngebel cukup dikenal oleh daerah. Selain dari relasi kerabat hal ini juga karena pemilik berkecimpung di Dinas Pariwisata Kecamatan Ngebel. Hal ini tidak bertentangan dengan syariat Islam karenan relasi yang terbentuk bukan dengan organisasi yang terlarang melainkan organisasi agamais yang menjadikan Penginapan Family sebagai tempat untuk memperdalam ilmu agama.

KESIMPULAN

Pengelolaan Manajemen Penginapan Family telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung didalam syariat Islam. Mulai dari perencanaan, pengelola melakukan perencanaan penerapan prinsip syariah yang diimplementasikan kedalam sebuah organisasi. Dalam pelaksanaan pihak pengelola melakukan pelayanan yang ramah dan berpenampilan yang sopan. Selain itu pengelola juga melakukan pengawasan yakni rapat dengan karyawan.

Sikap kesyariahan pemilik dalam pengelolaan Penginapan Family Ngebel ditunjukkan oleh kedudukan beliau sebagai aktivis ormas Islam, yaitu pengurus Cabang Muhammadiyah Ngebel, sebagai seorang imam dan takmir masjid Baiturrahman, relasi jaringan dengan pimpinan pondok Alam Quran, Griya Quran. Langkah yang dilakukan pemilik dalam pengelolaan penginapan berprinsipkan syariah ditunjukkan dengan tidak menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindak asusila, menyediakan fasilitas peralatan dan sarana yang memadai untuk melakukan ibadah, mendesain kamar dengan tiga, dua, dan satu *bad cover* serta tanpa adanya ornament yang mengarah pada kenusyirikan. Semua ini dalam teori etika bisnis Islam dan Fatwa DSN-MUI sangat relevan, bahkan mendukung berlakunya perilaku dan etika Islami dalam pengelolaan penginapan kecuali lembaga keuangan yang digunakan masih konvensional sehingga langkah yang diambil belum sepenuhnya syariah. Untuk ini, sebaiknya pihak penginapan juga

⁴⁰Fatwa DSN MUI nomor 108/DSN-MUI/X/2016, "Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah", <http://tafsirq.com/fatwa/dsn-mui/pedoman-penyelenggaraan-pariwisata-berdasarkan-prinsip-syariah>: 6. Diakses tanggal 25 maret 2021

menggunakan jasa keuangan syariah agar pengunjung yang akan melakukan transaksi dengan lembaga keuangan syariah lebih mudah.

Implikasi penerapan sikap dan langkah pengelolaan berprinsipkan syariah terhadap perkembangan Penginapan Family antara lain peningkatan jumlah konsumen dibuktikan dengan adanya pelanggan tetap. Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan konsumen pihak penginapan selalu berinovasi menambah fasilitas-fasilitas yang sekiranya dibutuhkan oleh para pengunjung. Dalam hal peningkatan layanan pihak penginapan memberlakukan reservasi melalui media sosial yakni via telepon maupun via whatsapp. Dengan kegigihan usaha yang dilakukan oleh pemilik penginapan juga membuahkan hasil yakni penambahan relasi atau yang cukup luas. Jaringan yang terbentuk adalah dari komunitas yang agamis dan akademis, lingkungan, serta organisasi keagamaan.

REFERENSI

- Abdullah, Boedi dan Beni Ahmad Saebani. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Aedy, Hasan. *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Ahmadi, Rulam. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UIN Malang Press, 2005.
- Alma, Buchari, dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Aziz, Abdul. *Etika Bisnis Perspektif Islam*. Bandung: CV. Alfabeta, 2013.
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Ahmadi, Rulam. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UIN Malang Press, 2005
- Azwar, Saifudin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- Bagyono dan Ludfi Orbani, *Dasar-Dasar House Keeping & Laundry Hotel*. Yogyakarta: Adi Citra Karya Nusa, 2001.
- Beekun, Rafik Issa. *Etika Bisnis Islam*. Alih bahasa Muhammad. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Cholifah, Imanul. “Penerapan Etika Bisnis Islam Salon Muslimah Di Ponorogo (Studi Penerapan Pelayanan, Produk dan Jasa di Salon Reidha)”. Tesis, IAIN Ponorogo, 2019
- Djakfar, Muhammmad. *Etika Bisnis: Menangkap Spirit Ajaran Langit Bumi*. Jakarta: Penebar Plus, 2012

- Fatwa DSN-MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.
- Hasan, Ali. *Manajemen Bisnis Syariah Kaya Di Dunia Terhormat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Hasami, *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Bumi Aksa, 1996.
- Irawan, Heri. "Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Pedagang Sembako di pasar Sentral Sinjai", Tesis, Makasar UIN Alauddin 2017.
- Komar, Richard. *Hotel Management*. Jakarta, Grasindo, 2006
- Mankiw, Greogory. *Principles of Economics*. Jakarta: Salemba Empat, 2006
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2009.
- Muhamad, *Pengantar Akuntansi Syariah*. Jakarta, Salemba Empat, 2005.
- Pawito. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LkiS Yogyakarta, 2008.
- Purnomo, Rudi. "Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Prilaku Karyawan Pada Perusahaan Advertising (Studi Kasus Di Cv. Jaya Star Nine Madiun). Tesis, IAIN Ponorogo, 2018
- Rabbani , Didin Burhanudin. "Analisis Etika Bisnis Islam, Lokasi Usaha Dan Pendidikan Terhadap Pendapatan (Studi Pada Pelaku Wirausaha Barang Bekas Di Pasar Comboran Timur Kota Malang)" Tesis, UIN Malik brahim, Malang, 2018
- Sabri, Nidal S. dan Hisyam Jabir, *Etika Bisnis dan Akuntansi*, dalam Sofyan
- Syafri Harahap, *Akuntansi Islam*. Jakarta: Bumi AKsara, 1997
- Sofyan, Riyato. *Bisnis Syariah, mengapa tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel Jakatra*, PT Gramedian Pustaka Utama, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015
- Sumar'in. *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*. Yogyakarta: Graha ilmu, 2013.
- Usman, Husaini. *Manajemen Teori, Praktik dan Riset*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Wardiyanta. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010.
- Widjajakusuma, Yusanto. *Mengagas Bisnis Islami*. Jakarta: Gema Insani Press, 2002
- Fauzia, Ika Yunia. *Etika bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.