

**ANALISIS IMPLEMENTASI KONSEP SYARIAH PADA
HOTEL MEGANITA DI KABUPATEN MAMUJU**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana
Hukum (S.H) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan
Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam (EBI) Sekolah Tinggi Agama Islam
Negeri Majene

Oleh:

ARNI AMALIA RASYID

NIM: 20256118098

**JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI BISNIS ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
MAJENE
2022**

PENGESAHAN SKIRIPSI

Skripsi yang berjudul "Analisis Implementasi Konsep Syariah Pada Hotel Meganita di Kabupaten Mamuju" yang disusun oleh **Arni Amalia Rasyid NIM: 20256118098** mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Syariah dan EBI STAIN Majene, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Selasa tanggal 29 November 2022 M, bertepatan dengan 05 Jumadil Awal 1444 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada program Studi Hukum Ekonomi Syariah dengan beberapa perbaikan.

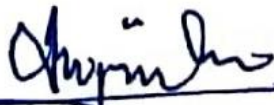
Majene, 16 Desember 2022 M
22 Jumadil Awal 1444 H

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Ardiansyah, S.H., M.H	(.....)
Sekretaris	: Nur Akifah Janur, S.H., M.H	(.....)
Munaqisy I	: KH. M. Mawardi Dj, Lc.,M.Ag., Ph.D	(.....)
Munaqisy II	: Supriadi, S.H., M.H	(.....)
Pembimbing I	: Abdul Rahman, M.Pd., Ph.D	(.....)
Pembimbing II	: NoercholisRafid. A, M.H.I	(.....)

Diketahui oleh :

Ketua Jurusan Syariah dan EBI


Abdul Rahman, M.Pd., Ph.D

NIP: 19731231 200501 1 034

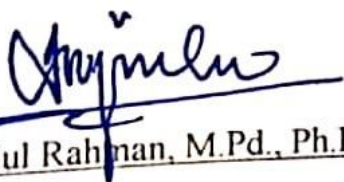
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara **Arni Amalia Rasyid NIM: 20256118098**, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam STAIN Majene, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi berjudul “Analisis Implementasi Konsep Syariah Pada Hotel Meganita di Kabupaten Mamuju” memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diseminarkan.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Majene, 24 November 2022

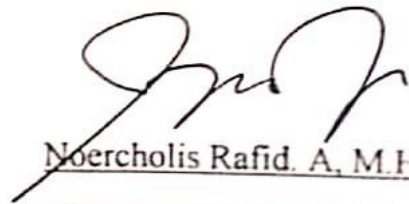
Pembimbing I



Abdul Rahman, M.Pd., Ph.D

NIP: 197412312005011034

Pembimbing II



Noercholis Rafid. A, M.H.I

NIP: 198408242019031002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arni Amalia Rasyid
Nim 20256118098
Tempat Dan Tanggal Lahir : Toabo, 24 Juli 2000
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Alamat : Padang panga Kec. Mamuju
Judul : Analisis Implementasi Konsep Syariah Pada Hotel
Meganita Mamuju

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa ini benar dan hasil karya penulis. Jika dikemudian hari terbukti bahwa duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat orang lain sebagian dan seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Majene, November 2022

Penyusun

Arni Amalia Rasyid

20256118098

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil alamin puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia beserta rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini hingga selesai. Salam dan shalawat senantiasa penulis lantunkan kepada Rasulullah Muhammad Shallallahu Alihi Wasallam sebagai satu-satunya uswatun hasanah dalam menjalankan aktivitas keseharian kita.

Melalui tulisan ini pula, ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya penulis ucapkan teristimewa kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda **Abdul Rasyid B** dan Ibunda **Siti Arfah** yang telah mengasuh dan membimbing penulis hingga saat ini, terima kasih juga kepada Saudari kandung saya **Asriani Rasyid** yang telah membiayai penulis selama dalam pendidikan, sampai selesainya skripsi ini. Semoga jasanya dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan partisipasi dari pihak lain untuk menyusun skripsi ini maka tidak mungkin dapat terealisasikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. DR. Wasilah, S.T., M.T selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene.

2. Dr. Muliadi, S.Ag., M.Sos.I, Dr. H. Suddin Bani, M.Ag, Dr. H. Anwar Sadat, S.Ag., M.Ag, selaku wakil ketua I, II & III Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene.
3. Abdul Rahman, M.Pd., Ph.D selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam sekaligus sebagai pembimbing I yang senantiasa memberi pengetahuan, arahan serta koreksi dalam penyusunan skripsi ini, dan juga membimbing penulis hingga tahap penyelesaian penyusunan skripsi.
4. Supriadi, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (STAIN) Majene.
5. Noercholis Rafid. A, M.H.I selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberi pengetahuan, arahan serta koreksi dalam penyusunan skripsi ini, dan juga membimbing penulis hingga tahap penyelesaian penyusunan skripsi.
6. KH. M. Mawardi Dj, Lc., M.Ag., Ph.D dan Sukri Badaruddin, S.Pd., M.Pd masing-masing selaku dosen penguji I dan II yang telah banyak memberikan masukan, tanggapan serta saran dalam perbaikan skripsi ini.
7. Para dosen Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam STAIN Majene, yang telah mendidik serta memberikan ilmunya kepada peneliti.
8. Segenap staf Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam STAIN Majene, penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan serta partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini
9. Bapak Mustahir selaku manajer hotel yang telah memberikan izin penelitian di Hotel Meganita Mamuju

10. Azila selaku karyawan hotel yang telah bersedia meluangkan waktu serta memberikan data dan informasi kepada peneliti hingga terselesaikannya penelitian ini.
11. Keluarga tercinta atas dukungan dan doanya yang tulus dan tiada henti untuk memotivasi penulis dalam studi.
12. Mochammad Idham Fajri yang telah memberikan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
13. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dan memberikan sumbangsih kepada penulis.

Akhirnya, hanya kepada Allah jugalah penyusun serahkan segalanya semoga semua pihak yang membantu penyusun mendapat pahala di sisi Allah SWT. Serta semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua orang khususnya bagi penyusun sendiri.

Majene, November 2022

Penyusun

Arni Amalia Rasyid

20256118098

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v-vii
DAFTAR ISI	viii-x
DAFTAR TABEL	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	
ABSTRAK	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Kajian Pustaka/PenelitianTerdahulu	13
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
BAB II. TINJAUAN TEORETIS	17-32
A. Konsep Hotel SecaraUmum.....	17
1. Pengertian hotel.....	17
2. Jenis-jenis hotel.....	18
3. Klasifikasi hotel	19
B. Konsep Hotel Syariah	22
1. Pengertian hotel syariah	22
2. Pengelolaan hotel syariah.....	30
3. Pelayanan hotel syariah.....	31

BAB III. METODE PENELITIAN	33-36
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	33
B. Pendekatan Penelitian	34
C. Sumber Data.....	34
D. Metode Pengumpulan Data	35
E. Instrumen Penelitian.....	36
F. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37-68
A. Gambaran Umum Hotel Meganita di Mamuju	37
1. Profil hotel meganita di mamuju.....	37
2. Visi dan misi hotel meganita mamuju.....	38
3. Struktur organisasi hotel meganita.....	40
B. Konsep manajemen Hotel Meganita di Kabupaten Mamuju ...	44
1. Produk dan fasilitas hotel meganita	44
2. Cara pemesanan kamar hotel meganita mamuju.....	46
3. Tata tertib tamu hotel meganita mamuju.....	46
4. Deskripsi data penelitian	47
5. Data Informan	57
C. Kesesuaian Konsep Syariah dengan Manajemen Pada Hotel Meganita Mamuju	60
1. Konsep Manajemen Dalam Islam	60
2. Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah.....	63
D. Pembahasan.....	69
1. Konsep Manajemen Pada Hotel	69
2. Kesesuaian Konsep Manajemen Dengan Konsep Syariah...	70
BAB V. PENUTUP.....	73-75

A. Kesimpulan	73
B. Implikasi Penelitian.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76-77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Manajemen usaha.....	48
Tabel 1.2	Sumber daya manusia	49
Tabel 1.3	Toilet umum.....	50
Tabel 1.4	Kamar tidur tamu	51
Tabel 1.5	Kamar mandi tamu.....	52
Tabel 1.6	Dapur.....	53
Tabel 1.7	Ruang ibadah.....	53-54
Tabel 1.8	Kantor depan	55
Tabel 1.9	Tata graha.....	55-56
Tabel 1.10	Makanan dan minuman.....	56

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan Transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. *Konsonan*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	' ain	'	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
ا	<i>dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ي	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
و	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَا : *kaifa*

هَوْ : *haua*

ف

و

ل هـ

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ ... ئ	fathah dan alif atau yā'	Ā	a dan garis di atas
ى	kasrah dan yā'	Ī	a dan garis di atas
و°	dammah dan wau	Ū	a dan garis di atas

Contoh:

مات : *māta*

رمى : *ramā*

قلى : *qīla*

لى°

موت : *yamūtu*

4. Tā' marbūṭah

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رو قبال طال : *rauḍah al-atfāl*

المدن الفاضلة : *al madīnah al-fāḍilah*
ناى

الْ : *al-*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّانَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نَا

و

ح

ق

نُومًا : *nu'ima*

وعدو : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (*ى*) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَالِي : *'Alī* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

أَرَبِي : *'Arabī* (bukan *'Arabiyy* atau *'Araby*)

ر

يَع

6. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشُّمُسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفَلسَفَة : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

الْأَنْوَعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْثَرُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari al-Qur'ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī Zilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

9. *Lafz al-Jalālah* (هلا)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh:

بِإِذْنِ اللَّهِ دِينُ اللَّهِ بِإِذْنِ اللَّهِ *dīnullāh* اِطْلُ بِلِلَّهِ *billāh*

Adapun *tā'* marbūṭahdi akhir kata yang disandarkan kepada *Lafz al-Jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī raḥmatillāh*

10. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi ‘a linnāsi lallaḏī bi Bakkatamubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fīh al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-Munqiz min al-Ḍalāl

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: *Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu*)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: *Zaīd, Naṣr Ḥāmid Abū*)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta'ālā</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al-salām</i>
H	=	Hijrah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli 'Imrān/3: 4
HR	=	Hadis Riwayat

Untuk karya ilmiah bahasa Arab, terdapat beberapa singkatan berikut:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلی ہلا علزہ و سلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون نشر
الخ	=	الى اخرهاش\الى اخره
ج	=	جزء

ABSTRAK

Nama : **ARNI AMALIA RASYID**
Nim : **20256118098**
Judul Skripsi : **Analisis Implementasi Konsep Syariah Pada Hotel Meganita di Kabupaten Mamuju**

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana konsep manajemen pada hotel meganita Mamuju, (2) bagaimana kesesuaian antara konsep manajemen pada Hotel meganita dengan konsep manajemen syariah.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan yuridis dan teologi normatif (syar'i). Lokasi penelitian dilaksanakan di Hotel Meganita Mamuju, di Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju. Sumber data yang digunakan ada dua macam yaitu: data primer dan data sekunder

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: konsep manajemen pada Hotel Meganita Mamuju, pihak hotel menyediakan fasilitas atau produk yang tidak dilarang dalam Islam, Hotel ini tidak diperbolehkan menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat. Begitu juga dengan makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah, yaitu tidak diragukan lagi kehalalannya. Namun, masih dalam tahap penyesuaian diri terhadap peraturan yang ada yaitu tentang pedoman penyelenggaraan usaha Hotel Syariah. Penyesuaian diri dilakukan sejak berdirinya hotel dengan harapan agar mempunyai kesiapan mulai dari produk, pelayanan, dan pengelolaan dalam proses sertifikasi, yang dilakukan oleh MUI untuk mendapatkan sertifikat. Kemudian kesesuaian konsep manajemen pada hotel ini dengan konsep manajemen syariah yaitu sudah sesuai dengan syariat Islam, dimana dalam pengelolaannya yang dijalankan saat ini sudah mengarah kesitu (syariah), apa yang dilakukan adalah selain untuk mencapai target keuangan juga tidak terlepas dari kegiatan-kegiatan untuk mendapatkan berkah, amal, dan suatu ibadah.

Implikasi penelitian, disarankan bagi pihak manajemen Hotel Meganita Mamuju agar segera mengajukan sertifikasi kepada MUI untuk mendapat sertifikat usaha hotel syariah. Manajemen hotel Meganita Mamuju sebaiknya memasukkan DPS pada struktur organisasi perusahaan, karena DPS merupakan pengendali dari beberapa aspek yaitu layanan, produk dan pengelolaannya. Hotel harus mementingkan kerjasama yang baik antar pegawai yang tidak terlepas dari tanggung jawab masing-masing.

Kata kunci: Implementasi, Konsep Syariah Hotel Meganita.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap orang pasti butuh tempat tinggal ketika sedang melakukan perjalanan sampai keluar kota, dengan tujuan berbagai keperluan seperti perjalanan bisnis, jalan-jalan, mengunjungi kerabat atau keluarga, tugas kantor, dan beberapa keperluan lainnya. Ada banyak sekali tipe hotel di setiap daerah, dengan fasilitas mulai dari hotel bintang 1 hingga hotel bintang 5. Kondisi akomodasi non hotel adalah *hostel, homestay, villa* dan *guest house*. Karena nama yang berbeda, harga dan peralatan yang ditawarkan kepada konsumen juga berbeda.¹

Semua pelaku bisnis perhotelan untuk memperoleh sebuah tujuan bisnis mereka melalui penjualan, khususnya reaksi sosial dan eksekutif di mana, individu atau sekumpulan orang untuk mencapai apa yang dibutuhkan dan membuat berbagi nilai dengan orang lain.² Secara keseluruhan, penjualan dapat dilihat sebagai ide yang menyadari bahwa bisnis tidak dapat bertahan tanpa adanya proses pembelian. Pelaku usaha harus dapat memasarkan barang atau jasa yang diproduksi kepada konsumen agar dapat bertahan dan bersaing dengan pelaku usaha lainnya.

¹Widyarini, *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta* (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol VIII, 2013), h. 1.

²Philip Kotler dan Gary Amstrong, Dialihbahasakan oleh (Bob Sabran), *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama 2007), h. 6.

syariah ke bisnis adalah strategi yang menarik untuk pasar pariwisata muslim. Namun yang menjadi pertanyaan adalah klasifikasi seperti apa yang digunakan oleh hotel-hotel syariah sebagai pedoman agar mereka dapat memastikan bahwa hotel-hotel yang dikelolanya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Apa saja aturan dan kriteria acuan dalam membangun properti sewa tempat tinggal seperti hotel, dan fasilitas serta makanan apa saja yang disediakan untuk memenuhi syariat.⁶

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bersama dengan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia membuat Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah, Nomor 2 tahun 2014 yang diresmikan pada tanggal 17 Januari 2014. Dalam UU Nomor 2 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah pasal 6 mengatakan bahwa penggolongan usaha hotel syariah sebagaimana dimaksud dalam pasal 5, ditetapkan melalui sertifikat usaha hotel syariah berdasarkan pada hasil penilaian atas pemenuhan Kriteria Mutlak yang berlaku bagi usaha hotel syariah, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan.⁷

Hotel syariah adalah hotel dimana dalam pengelolaannya memakai sistem keislaman atau syariah. Dalam hotel syariah juga harus dapat mencapai kriteria mutlak yang diberlakukan untuk bisnis perhotelan syariah, Adapun aspek hotel syariah meliputi aspek pelayanan, aspek pengelolaan dan aspek produk.

⁶Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep Dan Penerapan* (Depok, PT Raja Grafindo Persada, 2017), h. 12.

⁷<https://jdih.kememparekraf.go.id/katalog-82-Peraturan%20Menteri>

Aspek produk adalah segala hal yang dapat diberikan ke dalam pasar supaya dapat memberikan kepuasan yang diinginkan dan dibutuhkan, yang terdiri dari pengalaman, barang fisik, jasa, acara, tempat, properti, orang, organisasi dan sebuah ide. Untuk menawarkan layanan pasar, pada perhotelan syariah dapat memberikan pertimbangan apa tujuan dari adanya produk yang mereka promosikan atau yang akan diberikan ke pasar supaya dapat menambah nilai bagi konsumen.

Melihat dari pilihan tempat untuk menginap, konsumen memiliki banyak kriteria yang berbeda beda, sehingga pihak manajemen hotel harus tetap menjaga dan mempertahankan atau bahkan berusaha meningkatkan pelayanan untuk selalu berinovasi kedepan secara terus menerus.

Konsep pelayanan (*service*) dalam beberapa literatur tentang manajemen utamanya pelayanan. A.S. Moenir menyatakan bahwa:

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang membantu mempersiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan orang lain. Atau kata lainnya Proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan langsung orang lain disebut pelayanan.⁸

Buku *Service Manajemen*, Fandy Tjiptono memberikan penjelasan bahwa pelayanan jasa sebagai produk yang tidak berwujud yang hasilnya berupa aktivitas daripada objek, walaupun merupakan bagian dari produk fisik (misalnya, makanan dan minuman di restoran). Jadi, ruang lingkupnya ialah penawaran produk. Layanan ini dapat dianggap sebagai suatu sistem yang terdiri dari dua bagian utama, yaitu aktivitas layanan yang biasanya tidak terlihat atau tidak

⁸Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), h. 16.

diketahui pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan layanan yang diketahui pelanggan (*front office* atau *frontstage*).⁹

Pada sisi manajemen, setiap bisnis harus dikelola dengan baik agar bisnis berjalan lancar, tanpa hambatan dan mempertahankan produknya. Pada dasarnya, manajemen merupakan pengelolaan dan penggunaan berbagai sumber daya yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan sesuai yang direncanakan. Irawan mendefinisikan manajemen sebagai pengelolaan gerakan, organisasi dan arah usaha manusia untuk efisiensi penggunaan bahan dan fasilitas agar mencapai tujuan tertentu.¹⁰

Sebagai ibu kota provinsi Sulawesi Barat, Kota Mamuju merupakan kota yang memadukan pengembangan bisnis dan pariwisata. Dengan adanya akomodasi yang dimana selalu menjadi kebutuhan. Persaingan hotel di Indonesia sangat ketat, seperti Mamuju misalnya, karena di luar kota dengan volume wisatawan sangat tinggi, jumlah pelanggan juga banyak membuat permintaan akomodasi yang kuat dengan harga murah, keduanya berbeda disetiap lokasi pada pelanggan.

Dari hal ini, dapat dikatakan bahwa hotel Meganita Mamuju ada karena memenuhi hal di mana dapat dipadukan dengan nuansa Islami. Di Mamuju, hotel Meganita ini selalu siap dalam pelayanan untuk kebutuhan semua tamu yang akan menginap di Mamuju.

⁹Fandy Tjiptono, *Service Manajemen: Mewujudkan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: ANDI, 2008), h. 2.

¹⁰Rizka Saputri, “*Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktek Pengelolaan Hotel Syariah (Studi di Hotel Syariah di Lampung)*” (Skripsi—UIN Raden Intan, Lampung, 2017), h. 22.

Mandar dan Indonesia, h. 630-631.

melakukan perintah-Nya. Di dalam juga tidak menyediakan minuman yang beralkohol. Adapun dalil yang dapat menjadikan landasan dalam hal tersebut yaitu:

Sebagaimana Firman Allah SWT pada Q.S Al-Maidah/5 :90 yang berbunyi:

لَا يَأْتِيَنَّهَا لَهْوٌ وَلَا خَمٌّ وَلَا مَعْرَةٌ
 الْمَدِينَةَ لَئِنِ ابْتِغِيَتْ
 أَشْرَابٌ مِّنْ حَتَّىٰ يَأْتِيَ
 الْبَيْتَ لِيُغَيَّرَ بِهَا
 وَجْهَ الْمَدِينَةِ
 لَئِنِ ابْتِغِيَتْ
 أَشْرَابٌ مِّنْ حَتَّىٰ يَأْتِيَ
 الْبَيْتَ لِيُغَيَّرَ بِهَا
 وَجْهَ الْمَدِينَةِ

Terjemahnya:

عَلَىٰ الشَّامِ
 وَوَجْهَ الْمَدِينَةِ
 لِيُغَيَّرَ بِهَا
 وَجْهَ الْمَدِينَةِ

Wahai orang-orang yang beriman! Sesungguhnya minuman keras, berjudi, (berkorban untuk) berhala, dan mengundi nasib dengan anak panah, adalah perbuatan keji dan termasuk perbuatan setan. Maka jauhilah (perbuatan-perbuatan) itu agar kamu beruntung.¹⁴

Terjemahan Bahasa Mandar:

*E inggannana to matappa', sitongangna mandundu khamar (dundu mepamawo'), anna botor, anna (makkorowa) di barahala (patung), anna ma'onde dalle' mappake pana, diangi panggauang adae', di lalangnai panggauang setang. Jari pe'akaraoi mie' di'o panggauang-o, mamoaare'o mie'sumaro.*¹⁵

Hotel syariah juga memiliki wadah khusus untuk orang yang akan mengambil air wudhu, juga memiliki kamar yang di mana di dalam kamar tersebut terdapat Al-Qur'an, mempunyai arah kiblat dan lain sebagainya yang menjadi pertanda bahwa hotel ini betul-betul menerapkan nilai-nilai Islami di dalamnya.

Manager hotel, Mustahir, menambahkan, pihaknya sengaja memilih hotel syariah, karena mampu mengembangkan konsep syariah di Hotel Meganita di Mamuju. "Konsep syariah ini, sesuai dengan lokasi, juga untuk kenyamanan para tamu. Hal pertama yang perlu diketahui adalah hadits tentang adab menerima

¹⁴Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 163.

¹⁵Muh. Idham Khalid Bodi, dkk, *Koroang Mala'bi': Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 199.

tamu. Sejumlah hadits yang menjadi panduan dan diriwayatkan kepada umat Islam, antara lain:

مَنْ كَانَ يَوْمَ الْقِيَامِ
 وَهُوَ يَوْمَ الْقِيَامِ
 خَيْرًا مِنْكُمْ
 ضَعُفٌ

Artinya:

Barang siapa yang beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaklah dia memuliakan tamunya. (HR. Bukhari).¹⁶

Kami memperlakukan tamu laki-laki dan perempuan non mahram dengan kamar yang berbeda. Setiap pasangan yang datang ke hotel dengan tidak membawa identitas menikah, tidak akan diizinkan masuk dan menginap di hotel syariah. Identitas menikah bisa berupa buku nikah, KTP yang beralamat sama atau bahkan menunjukkan foto pernikahan. Jika tidak bisa menunjukkan identitas menikah bagi pasangan yang akan menginap di hotel syariah ini, tidak akan dipersilahkan masuk. Setiap tamu yang datang ke hotel akan diperiksa dengan hati-hati dan sopan oleh resepsionis”¹⁷

Berkumpulnya laki-laki dan wanita di satu tempat dan bercampur baurnya mereka serta sebagian mereka berinteraksi dengan sebagian lainnya, lalu sang wanita menampakkan wajahnya di hadapan laki-laki, semua itu merupakan perkara yang diharamkan dalam syariat, karena hal itu termasuk sebab fitnah dan membangkitkan syahwat serta faktor pencetus perbuatan zina dan kemungkaran. Adapun dalil tentang pencegahan dari berkumpulnya atau campur baur antara

¹⁶Edo Bramesta, “Konsep Pendidikan Islam Tentang Adab Memuliakan Tamu Menurut Imam Al-Ghazali Dalam Kitab *Ihya’ Ulumuddin*”, (Skripsi—IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2021).

¹⁷Wawancara dengan Mustahir, *Manager Hotel Meganita* di Hotel Meganita Syariah Mamuju, Tanggal 11 April 2022.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat, Hotel Meganita Mamuju telah diresmikan di Mamuju, pada jumat 14 juni 2019 dan hotel ini resmi beroperasi di Mamuju.

Pengusaha hotel syariah yang telah memiliki sertifikat dan ditemukan kekurangan, wajib memperbaiki kekurangan yang ada dalam jangka waktu paling lambat enam bulan setelah diketahui fakta kekurangan tersebut pertama kali. Jika setelah jangka waktu enam bulan pengusaha hotel syariah tidak dapat memperbaiki kekurangannya, maka hotel yang bersangkutan akan dilarang beroperasi dalam bisnis hotel syariah dan tidak dapat mengklaim atau menjadikan hotel tersebut sebagai bisnis pada hotel syariah tersebut.²¹

Melihat dari hal ini yang akan diteliti lebih dalam lagi, yaitu bagaimana menerapkan nilai-nilai Islam yang sudah ada pada Hotel Meganita Mamuju, dilihat atau diambil dari Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014, tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, meliputi aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.

Sesuatu yang menjadi kendala kepada si peneliti yaitu dengan dilihat dari wisatawan muslim dalam permintaan pasar pariwisata, di mana baik dalam negeri maupun wisatawan asing yang sangat besar dan lumayan banyak, di Indonesia hotel syariah yang tidak mempunyai sebuah sertifikat syariah yang di mana sertifikat ini dapat meyakinkan kepada orang yang ingin menginap apakah hotel yang ditempati betul hotel syariah atau bukan. Makanya sertifikat syariah sangat

²¹Pasal 11 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

dibutuhkan adanya karena dalam industri pariwisata dapat menjaga kualitas dan pengaplikasian terhadap syariah.

Menurut Peraturan Menteri pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014, bahwa untuk para pebisnis perhotelan yang masih belum mendapatkan sertifikat bisnis perhotelan Islam yang di mana, telah dikeluarkan oleh DSN-MUI, tapi sudah mengatakan bahwa industrinya telah masuk sebagai hotel syariah maka harus dapat menyesuaikan diri dalam jangka waktu yang agak lama terhitung saat berlakunya peraturan menteri tersebut.²²

Dilihat dari latar belakang yang telah ditulis di atas, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Implementasi Konsep Syariah Pada Hotel Meganita di Kabupaten Mamuju**”

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus penelitian.

Sebagai kerangka awal untuk memudahkan dalam memahami penelitian ini, terlebih dahulu akan dideskripsikan secara garis besar beberapa fokus dalam penelitian ini, yaitu:

1. Implementasi
2. Konsep Syariah

2. Deskripsi fokus.

Berdasarkan pada fokus penelitian dari judul diatas, dapat dideskripsikan berdasarkan substansi pendekatan penelitian ini. Adapun substansi pendekatan studi terhadap Implementasi Konsep Syariah Pada Hotel Meganita Syariah

¹³Pasal 15 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

Mamuju. Untuk menghindari terjadinya berbagai kekeliruan terhadap penafsiran judul skripsi penulis merasa perlu mengemukakan beberapa pengertian kata yang dianggap penting untuk diberikan pengertian agar tidak terjadi interpretasi yang berbeda-beda yaitu:

- a. Implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat, pemerintah atau kelompok swasta untuk menciptakan tujuan yang dituangkan dalam keputusan kebijakan.
- b. Konsep syariah adalah komponen ajaran Islam yang mengatur tentang kehidupan seorang muslim baik dalam bidang ibadah (*habluminallah*) maupun dalam bidang muamalah (*hablumminannas*) yang merupakan aktualisasi dari akidah yang menjadi keyakinan. Ketentuan Syariah dalam bentuk perintah dan larangan yang harus dilaksanakan atau di jauhi dalam bermuamalah, termasuk dalam industri perhotelan.

Dari beberapa penjabaran arti kata di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dalam judul penelitian ini adalah menyelidiki secara terperinci untuk melihat kesesuaian prinsip-prinsip syariah yang telah diterapkan di Hotel Meganita di Mamuju serta perbedaannya dengan Hotel Syariah konvensional lainnya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep manajemen hotel Meganita Mamuju?

2. Bagaimana kesesuaian konsep Syariah dengan manajemen pada Hotel Meganita di Kabupaten Mamuju?

D. Kajian Pustaka/ Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran literatur yang dilakukan oleh penulis, yang berkaitan pada permasalahan yang ada terdapat beberapa penelitian. Dari hal ini adanya penelitian terdahulu agar dapat menghindari kesamaan dengan penelitian yang dilakukan terlebih dahulu oleh investigasi lainnya. Oleh karena itu, perlu dijelaskan topik penelitian yang telah penulis pelajari dalam konteks penelitian sebelumnya:

1. Penelitian dilakukan oleh Iwanati Falsah Anak Agus Lian Skripsi dengan judul “Motivasi Konsumen dalam Memilih Hotel Walan Syariah”. Penelitian ini menjelaskan beberapa alasan mengapa konsumen termotivasi untuk memilih sebuah perhotelan yang bernuansa Islami. Dilihat dari penelitian ini ada beberapa motivasi yang paling dibutuhkan oleh si peneliti yaitu kebutuhan sandang, pangan, papan, kebutuhan keamanan, kebutuhan mencakup orang banyak, kebutuhan untuk diri sendiri, dan kebutuhan mengaktualisasikan diri. Dengan berbagai motivasi yang dibutuhkan oleh peneliti, paling terpenting adalah kebutuhan fisiologis yaitu makan, minum, pakaian, dan tempat tinggal, dimana manusia akan memenuhi kebutuhan fisiologis terlebih dahulu sebelum beranjak ke kebutuhan berikutnya. Selanjutnya kebutuhan rasa aman dimana yang ditempati sudah tidak diragukan keamanannya. Dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang menjadi pembeda yaitu pada penelitian

sebelumnya yang dibahas adalah motif pelanggan saat memilah perhotelan syariah. Namun untuk penelitian ini, yaitu dengan mendeskripsikan bagaimana konsep dan penerapan berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Perindustrian Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perusahaan Hotel Syariah.²³

2. Peneliti Ikhsan Arby, “Persepsi Masyarakat Terhadap Konsep Hotel Syariah Di Bukittinggi”. Penelitian ini mendeskripsikan persepsi umum tentang konsep Hotel Syariah. Masyarakat Bukit tinggi sangat positif dengan konsep Hotel Syariah. Pada peneliti terdahulu yaitu membahas tentang persepsi masyarakat terhadap hotel syariah. Sedangkan Kajian ini memberikan gambaran tentang konsep syariah dan implementasinya. Peraturan Menteri Pariwisata, Pembayaran, dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia pada pedoman pelaksanaan usaha Hotel Syariah.²⁴
3. Penelitian Eko Susanto, berjudul “Hotel Syariah di Surakarta”. Dalam penelitian ini, Hotel Syariah di Surakarta dapat merespon aktivitas pendatang dengan mendasar kepada hukum Islam, dimana yang terkandung di dalamnya yaitu aturan dan ruang yang ada di dalam, tempat pria dan wanita terpisah kecuali suami dan istri. Pelajari bagaimana mendapatkan konsep perencanaan dan desain, tetapi ada juga fasilitas mandiri yang dimana tempat makan atau restoran berbeda dengan hotel lainnya. Adapun perbedaan antara peneliti terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada penelitian terdahulu membahas

²³Iwanati Falsah Anak Agus Lian, “*Motivasi Konsumen dalam Memilih Hotel Walan Syariah*” (Skripsi—Universitas Islam Sunan Ampel, Surabaya, 2016).

²⁴Ikhsan Arby, “*Persepsi Masyarakat Terhadap Konsep Hotel Syariah Di Bukittinggi*” (Skripsi—Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).

menjelaskan bagaimana perencanaan dan perancangan. Sedangkan Kajian ini merinci konsep syariah dan implementasinya.²⁵

4. Peneliti Saiful Bahri, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Memilih Hotel Syariah: Studi Pada Hotel Syariah Walisongo”. Yang dikaji dalam penelitian ini yaitu dengan mengidentifikasi faktor dimana, dapat berpengaruh kepada masyarakat untuk memilih sebuah perhotelan yang bernuansa islami. Dari hasil yang dilakukan pada si peneliti yaitu dengan memperlihatkan adanya sebuah faktor dimana dapat memengaruhi pelanggan di sebuah perhotelan islami. Adapun faktor yang dapat dipengaruhi oleh pelanggan yaitu: sebuah faktor kebudayaan, faktor sosial, psikologis dan pribadi. Penelitian sebelumnya telah mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen ketika memilih hotel secara syariah. Pada kajian ini berfokus pada konsep Syariah dan implementasinya, namun berdasarkan Peraturan No. 2 Kementerian Pariwisata dan Perindustrian Republik Indonesia Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.²⁶

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian.

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu sebagai berikut:

²⁵Eko Susanto, “Hotel Syariah di Surakarta” (Skripsi—Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2012), h. 15.

²⁶Saiful Bahri, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Memilih Hotel Syariah: Studi Pada Hotel Syariah Walisongo” (Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2015), h. 77.

- a. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan konsep manajemen hotel Meganita Mamuju yang sudah memenuhi standar syariah.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis konsep syariah pada Hotel Meganita di Kota Mamuju.

2. Kegunaan penelitian.

1. Secara teoritis

Kajian dapat diharapkan menambah ilmu islami pada bidang syariah, dimana kaitannya sangat erat pada komunitas usaha syariah yang sudah ramai dan tersebar luas di bisnis besar dan kecil. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan diharapkan dapat menambah informasi ilmiah yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

2. Secara praktis

- a. Peneliti diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan juga memperluas wawasan tentang konsep syariah pada hotel Meganita syariah Mamuju.
- b. Institusi STAIN Majene mengharapkan mahasiswa untuk mengetahui adanya Hotel syariah dan untuk mengetahui perbedaan antara hotel syariah dengan hotel konvensional serta bagaimana pengelolaannya dalam hotel syariah di Mamuju apakah betul-betul syariah atau hanya berlabel syariah saja.
- c. Masyarakat luas diharapkan dapat mengetahui serta memahami berbagai aktifitas yang dilaksanakan dalam hotel syariah terhadap implementasi konsep syariah yang sesuai dengan ajaran Islam.

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Konsep Hotel Secara Umum

1. Pengertian hotel.

Hotel merupakan sebuah bisnis dimana pada pengelolaannya dikelola oleh pemilik yang penyediaannya cukup banyak dan sangat memperhatikan kebutuhan fisiologisnya bagi para tamu dan dapat membayar harga yang wajar untuk layanan yang mereka terima tanpa persetujuan khusus menurut Sutanto.²⁷

Perhotelan juga dikatakan sebagai sebuah penginapan di mana dengan menggunakan separuh atau semua bangunan didalamnya disediakan berupa jasa pelayanan dalam akomodasi serta menyediakan makanan dan minuman di mana, dalam hal ini dapat dikelola secara komersial dan dapat dipenuhi oleh peraturan yang telah ditetapkan pada pemerintah.²⁸

Pada dasarnya perhotelan adalah suatu bisnis di mana memberikan sebuah layanan fisik, mental, dan keselamatan kepada para tamu selama mereka menggunakan fasilitas atau menikmati jasa hotel tersebut.²⁹

Dari pengertian di atas dapat di ambil kesimpulan, bahwa hotel adalah:

- a. Hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada.
- b. Hotel ini menawarkan layanan dalam bentuk katering, akomodasi dan layanan lainnya.

²⁷Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel* (Jakarta: Salemba, 2005), h. 5.

²⁸Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*, h. 6.

²⁹Agus Nawar, *Psikologi Pelayanan* (Bandung: Alfabeta, 2002), h. 54.

- c. Akomodasi merupakan fasilitas pelayanan yang terbuka untuk umum selama perjalanan.
- d. Perusahaan yang di ambil alih oleh komisaris.

2. Jenis-jenis hotel.

Mengklasifikasikan hotel sesuai dengan tujuannya selama mereka menginap dan menginformasikan mereka tentang semua jenis tamu yang menginap di hotel, serta standar dan fasilitas hotel, yaitu:³⁰

- a. Hotel bisnis, sebuah perhotelan dimana yang digunakan yaitu semua pebisnis dengan tujuan keperluan bisnis.
- b. Perhotelan rekreasi, sebuah perhotelan yang nyaman yaitu tempat dimana orang dapat bersantai.

Berdasarkan lokasinya, hotel dibagi menjadi:

- 1. Hotel yang terletak di dalam kota, dimana Sebagian besar tamunya yang menginap melakukan kegiatan bisnis.
- 2. Hotel yang terletak di Kawasan wisata dimana Sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha.

Macam-macam *Resort hotel* terletak berdasarkan lokasi yaitu:

- a. Hotel di pegunungan
- b. Hotel di pinggir pantai
- c. Hotel di daerah danau
- d. Hotel di puncak bukit

³⁰Sugianto, *Hotel Front Office Administration, Administrasi Depan Office* (Jakarta: GramediaPustaka Utama, 2000), h. 85.

e. Hotel di daerah hutan lindung

3. Klasifikasi hotel.

Klasifikasi hotel dibedakan dengan bintang satu sampai bintang lima. Perhotelan yang semakin banyak memiliki sebuah bintang, maka akan tinggi pula kualitas perhotelan itu. Pada Keputusan Dirjen Pariwisata 14/UU/II/1988 tentang Pengusahaan dan Pengelolaan Perhotelan, klasifikasi hotel telah dinyatakan menggunakan sistem bintang 5. Hotel terbaik milik hotel bintang 5. Sebaliknya, hotel yang tidak memenuhi lima kriteria kelas atau berada di bawah kriteria yang telah ditentukan maka hal itu disebut dengan perhotelan yang tidak berbintang.

Pada penetapan kelas perhotelan tersebut maka diterbitkan kepada Direktur Pariwisata atas sertifikat yang dilaksanakan setiap dua sampai tiga tahun menurut cara pelaksanaannya yang ditetapkan kepada Direktur Kepariwisata. Dari evaluasi yang telah digunakan adalah:

- a. Sebuah kriteria pada bangunan hotel, seperti kondisi juga tempat atau lokasi pada fisik hotel.
- b. Tersedia beberapa tempat tidur atau kamar pada hotel.
- c. Diberikan sebuah pelayanan yang harus layak.
- d. Pekerjaan untuk kualifikasi, termasuk tunjangan dan sebuah pendidikan.

Klasifikasi hotel berbintang tersebut secara garis besar adalah sebagai berikut:³¹

³¹Keputusan Dirjen Pariwisata Nomor 14/U/II/1988, tentang Usaha dan Pengelolaan Hotel.

1. Hotel bintang satu

- a. Standar kamar pada hotel minimal berjumlah 15 kamar, yang dimana setiap kamar harus mempunyai kamar mandi dalam.
- b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20 m^2 untuk kamar double dan 18 m^2 untuk kamar single.
- c. Ruang public luas 3 m^2 x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan $>30\text{ m}^2$ dan bar.
- d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga.

2. Hotel bintang dua

- a. Jumlah kamar standar minimal 20 kamar (termasuk minimal 1 suiteroom)
- b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20 m^2 untuk kamar double dan 18 m^2 untuk kamar single.
- c. Ruang public luas 3 m^2 x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan $>75\text{ m}^2$ dan bar.
- d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga penukaran uang asing, postal service, dan antar jemput.

3. Hotel bintang tiga

- a. Jumlah kamar minimal 30 kamar (termasuk minimal 2 suite room, 48 m^2).
- b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 22 m^2 untuk kamar single dan 26 m^2 untuk kamar double.
- c. Ruang publik luas 3 m^2 x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan $>75\text{ m}^2$ dan bar.
- d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran

uang asing, postal service dan antar jemput.

4. Hotel bintang empat

- a. Jumlah kamar minimal 50 kamar (termasuk minimal 3 suite room, 48 m²)
- b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 24 m² untuk kamar single dan 28 m² untuk kamar double.
- c. Ruang public luas 3m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari kamar mandi, ruang makan >100 m² dan bar >45m²
- d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.
- e. Fasilitas penunjang berupa ruang linen (>0,5m² x jumlah kamar), ruang laundry >40m², dry cleaning >20m², dapur (>60% dari seluruh luas lantai ruang makan).
- f. Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraga dan sauna.

5. Hotel bintang lima

- a. Jumlah kamar minimal 100 kamar (termasuk minimal 4 suite room, 58m²)
- b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 26 m² untuk kamar single dan 52m² untuk kamar double.
- c. Ruang publik luas 3m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan >135m² dan bar >75m².
- d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, *postal service* dan antar jemput.

- e. Fasilitas penunjang berupa ruang linen ($>0,5m^2$ x jumlah kamar), ruang laundry $>40m^2$, dry cleaning $>30m^2$, dapur ($>60\%$ dari seluruh luas lantai ruang makan).
- f. Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraga dan sauna.
- g. Dengan adanya klasifikasi hotel tersebut dapat melindungi konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan. Memberikan bimbingan pada pengusaha hotel serta tercapainya mutu pelayanan yang baik.

B. Konsep Hotel Syariah

1. Pengertian hotel syariah.

Perhotelan syariah merupakan sebuah perhotelan di mana dapat menyediakan, mengadakan, dan menggunakan sebuah fasilitas dan produk dimana pada operasionalnya, bisnisnya tidak dikatakan melanggar ketentuan Islami. Semua persyaratan pada sistem operasional perhotelan dimana, berdasarkan dari sesuatu yang kecil misalnya kamar yang wajib disediakan pada pelayanan yang bisa diketahui pelanggan, dilengkapi tempat beristirahat pada wc umum, hingga dalam menyajikan kuliner berdasarkan yang telah disediakan pada kebijakan dan prosedur penerimaan, aturan rumah wajib dipastikan keseluruhan apakah telah memenuhi persyaratan islami. Karena dilihat dari aturan bisnis pada

perhotelan syariah dapat diketahui adanya yaitu:³²

- a. Dengan tidak adanya penyewaan sebuah jasa atau produk, tidak adanya perdagangan, penyediaan, produksi dimana semua atau separuh tidak boleh ada dalam Islam. Misalnya masakan dimana dapat mengandung sebuah unsur daging babi, bir yang dapat memabukkan, adanya permainan judi, berzinah, pornografi atau pornoaksi dan lain sebagainya.
- b. Melakukan sebuah transaksi dimana harus menurut kepada produk atau jasa yang benar masih ada dan riil.
- c. Tanpa adanya tindakan mudharat, zalim, mungkar, terjadinya kerusakan, adanya maksiat, serta terlibat dan sesat, dilakukan secara tidak langsung ataupun langsung jika itu dalam sebuah tindakan dimana sesuatu yang tidak boleh dan tanpa adanya anjuran dalam Islam.
- d. Juga di dalamnya tak ada unsur curang, bohong, dan (*gharar*) tidak ada kejelasan, serta tidak adanya memanipulasi, riba, sesuatu yang berlebihan, tidak ada para koruptor yang selalu korupsi terhadap ekonomi, dan orang-orang yang hanya mementingkan diri sendiri tanpa adanya turun tangan dalam sebuah bisnis dan hanya mau dapat hasilnya saja tanpa menanggung resiko.
- e. Kesepakatan dari keseluruhan pada akad dimana telah dikerjakan.

Pada Peraturan Menteri Wisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014, tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Khusus untuk hotel

³²Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 64-65.

syariah, selain lulus audit Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU), pengusaha juga dituntut untuk memenuhi dan melaksanakan kriteria Mutlak Usaha Hotel Syariah, yang diatur oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Pada dasarnya untuk bisa masuk kategori hotel syariah, harus mendapatkan sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), yang salah satu syaratnya adalah tidak boleh atau dilarang menyediakan makanan atau minuman yang mengandung alkohol. Adapun komponen penting yang harus dimiliki hotel agar bisa diklasifikasikan sebagai hotel syariah, antara lain:

- a. Berkaitan dengan kode etik untuk karyawan dan tamu, serta sistem pelayanan.
- b. Dalam sebuah kamar, adanya arah kiblat, peralatan sholat dan Al-Qur'an, saluran televisi, pola dekorasi ruangan yang sifatnya Islami misal (kaligrafi), toilet tidak menghadap arah kiblat, fasilitas toilet sesuai dengan aturan Islam.
- c. Makanan bersertifikat halal tidak terdapat babi dan alkohol, memiliki ruang makan yang terpisah antar perempuan dan keluarga, tidak terdapat patung maupun dekorasi yang menunjukkan bentuk manusia atau hewan, tidak terdapat musik yang kontennya bersifat kontroversial dan seduktif.
- d. Tidak adanya mesin perjudian, ruang ibadah yang terpisah antara perempuan dan laki-laki.
- e. Etika dalam pemasaran dan promosi, Hotel syariah harus menyumbang proporsi pendapatannya untuk tindakan-tindakan amal (zakat). Zakat ini menekankan pada pentingnya pembagian keuntungan yang sama dan membantu orang lain, khususnya yang membutuhkan.

Melihat dari kriteria hotel syariah di atas, juga ada beberapa standarisasi

hotel syariah menurut fatwa DSN-MUI. Dari hal ini, sesuai dengan kaidah yang mengatakan bahwa, “Hukum asal dalam muamalah (hubungan bisnis atau hubungan antar manusia), semuanya adalah boleh selama tidak ada dalil yang mengharamkannya.” Adapun prinsip dan kaidah syariah yang dijadikan pedoman dalam mengelola hotel sehingga mewujudkan nuansa dan suasana yang diinginkan, diantaranya ialah:

- a. Memuliakan tamu
- b. Tenram, damai dan selamat
- c. Terbuka untuk semua kalangan, artinya universal
- d. Rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan
- e. Jujur
- f. Dipercaya
- g. Konsisten
- h. Tolong menolong dalam kebaikan.

Menelaah lebih dalam standar yang diatur oleh DSN-MUI ini, hotel berbasis syariah dibagi menjadi dua golongan, yaitu:

- f. Hotel Syariah Hilal-1, yaitu penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan Muslim. Dengan kata lain, memenuhi sebagian unsur syariah sesuai dengan penilaian usaha hotel syariah yang ditentukan oleh DSN-MUI.
- g. Hotel Syariah Hilal-2, yaitu penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk

melayani kebutuhan moderat wisatawan Muslim. Bisa dikatakan kategori ini berarti memenuhi seluruh unsur syariah sesuai dengan penilaian usaha hotel yang ditentukan juga oleh DSN-MUI.

Dari dua penggolongan di atas, terdapat banyak sekali ketentuan yang harus dipenuhi oleh hotel dalam rangka mendapatkan sertifikat usaha hotel syariah dari DSN-MUI, sehingga secara legal bisa menjalankan aktivitas bisnisnya sebagai hotel syariah. Ketentuan terbagi atas 3 aspek, yaitu produk yang dijual oleh hotel, pelayanan yang diberikan hotel kepada para tamu, dan pengelolaan hotel tersebut. Objek penilaian dibagi menjadi dua kriteria mutlak (wajib dipenuhi dan dilaksanakan) dan kriteria tidak mutlak (dapat dilaksanakan).³³

Adapun standar dan persyaratan operasional yang dilakukan pada sebuah hotel dalam perhotelan syariah yaitu sebagai berikut:³⁴

1. Fasilitas

Seluruh fasilitas yang ada dalam hotel baik fasilitas yang dasar maupun fasilitas yang telah ditambahkan, atau fasilitas tambahan yaitu fasilitas dimana, tujuannya untuk memberikan suatu manfaat yang baik kepada para tamu yang datang. Begitu juga dengan fasilitas yang dampaknya dapat merusak suasana di hotel yang harus ditiadakan, yaitu dengan terjadinya perpecahan antar sesama, adanya kemungkaran, dapat memunculkan hawa nafsu serta adanya fasilitas hiburan dan lain sebagainya. Hal-hal seperti itulah yang harusnya ditiadakan dalam sebuah lembaga perhotelan karena dapat menjauhkan dari kaidah Islam.

³³Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*, h. 14.

³⁴Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?* h. 66.

Penyesuaian produk dan fasilitas hotel yang sesuai dengan syariah dengan menghapus dan menutup produk dan fasilitas yang tidak sesuai syariah (seperti *night club*, diskotik, bar dengan minuman beralkohol) dan digantikan dengan bentuk sejenis yang sesuai dengan syariah. Adapun fasilitas yang netral (seperti kolam renang, pusat kebugaran, pijat) hanya diatur agar penggunaannya tidak melanggar kaidah Islam. Pada pengguna fasilitas di mana telah menyediakan dan telah sesuai pada apa yang dituju adanya sampai tak terjadi penyalahgunaan dengan menggunakan fasilitas.

2. Tamu

Untuk para tamu yang akan masuk ke dalam hotel sebaiknya terlebih dahulu dilakuklan seleksi khusus untuk yang datang berpasangan, agar hotel tidak dikatakan sebagai tempat untuk berzinah maka sebelum tamu masuk harus diketahui apakah betul-betul pasangan suami istri atau bukan, karena kalua bukan pasangan suami istri maka tidak akan dibiarkan masuk kedalam hotel tersebut.³⁵

3. Pemasaran

Hotel yang ditempati bisa siapa saja yang ingin masuk, sendiri atau rame, resmi atau tidak resmi, menjaga toleransi antar agama, suku, ras dan berbagai golongan. Begitu juga dengan kelompok yang dimana tidak menimbulkan adanya permusuhan didalamnya maka tidak dilarang oleh negara selagi tidak merusak.

4. Makanan dan Minuman

Untuk penyediaan kuliner dalam sebuah hotel harus (halal) atau tidak dilarang oleh syariah. Begitu juga dengan pembuatan makanannya dimana

³⁵Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak*, h. 68.

bahannya ataupun proses pembuatannya harus dapat dijamin kehalalannya (tidak adanya campuran bahan yang tidak boleh atau dilarang dalam ajaran Islam). Adapun tempat makan dalam hotel harus tetap buka sekalipun itu bulan Ramadhan karena untuk orang yang sedang perjalanan jauh misalnya, begitu juga dengan Wanita yang sedang halangan pada saat bulan puasa atau orang yang uzur dan dengan tidak mengurangi rasa hormat kepada orang yang sedang berpuasa.³⁶

5. Dekorasi dan ornament

Disebuah hotel syariah untuk melihat keindahan dengan memasang dekorasi yang indah untuk dilihat sebenarnya hal itu bertentangan dengan ajaran Islam, tetapi untuk menghindarinya dengan cara menyesuaikan apa saja yang ingin dipasang dalam hotel tersebut seperti kaligrafi misalnya. Karena kalau semacam ornament yang berbentuk lukisan makhluk hidup atau patung seharusnya ditiadakan.³⁷

6. Operasional

a. Kebijakan

Melihat dari aturan yang ditetapkan di mana telah dibuat dan seharusnya disesuaikan dengan nilai Islamiah. Adapun kebijakan yang telah dikeluarkan yaitu tentang kerjasama dengan mengembangkan sebuah bisnisnya yang tidak dilarang oleh syariah.³⁸

b. Pengelolaan SDM

Diterima dan direkrut dengan tak ada pembeda antar suku, jika telah

³⁶Fadhlan Mudhafier, *Makanan Halal* (Jakarta: Zakia Press, 2004), h. 37.

³⁷Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Penerapan pada Bisnis Hotel*, h. 71.

³⁸Didin Hafidhuddin, *Hendri Tanjung, Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 33.

memenuhi kriteria dimana sudah ditentukan oleh pihak hotel, sopan santun, dan sanggup menjalankan aturan yang dibuat dan menerima persyaratan yang telah diberlakukan.

Perusahaan dibutuhkan oleh karyawan sesuai dengan kaidah berpakaian dalam Islam. Adapun untuk karyawati disarankan dengan memakai pakaian yang telah dianjurkan untuk kaidah Islami, ketika menolak maka diharuskan tetap menjalankan aturan dari timur dengan cara berpakaianya. Yang mengelola sumber daya manusia adalah dengan bagaimana cara untuk meningkatkan kualitasnya, ada tiga poin yang harus diperhatikan didalamnya yaitu pengetahuannya, etikanya, dan keahliannya (skill).³⁹

c. Perekonomian

Melihat dari ekonominya, yang mengelola harus sesuai dengan struktur pengelolaan keuangan dan sesuai dengan ajaran Islam, atau biasa disebut dengan (akuntansi syariah). Dalam mitra perekonomian seperti bank misalnya juga asuransi dimana telah dikerjakan dengan Lembaga keuangan pada asuransi syariah.

d. Sistem

Pada sebuah industri yang mengawasi jalannya operasional dalam perhotelan Islamiah juga diberikan arah untuk menjawab sebuah persoalan dimana telah muncul tempat dan berkaitan pada implementasi operasional perhotelan syariah. Lembaga ini adalah Dewan Pengawas Syariah dimana dalam latar belakang sebuah Pendidikan Islamiah yang mempunyai ilmu tentang

³⁹M. Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*, h. 35.

kaidah islam dalam hukum syariat yaitu ada seseorang duduk didalamnya.⁴⁰

e. Pelayanan

Pada pelayanan yang harus dilakukan dalam hotel yaitu sesuai dengan kaidah Islam dimana dapat memenuhi kriteria ramah, bersahabat, harus jujur, Amanah, juga selalu membantu, dan selalu mengucapkan kata terimakasih serta kata maaf. Begitu juga dengan pelayanan yang seharusnya tidak melewati batas seperti tidak bercampur baur antara laki-laki dan perempuan misalnya.

f. Fasilitas

Namanya hotel syariah harus mempunyai tempat Ibadah dimana, dilengkapi dengan Masjid atau Musholla yang nyaman untuk ditempati beribadah. Dalam hotel tersebut setiap masuk waktu sholat wajib mengumandangkan adzan dengan menaruh speaker di sudut ruangan. Peralatan Sholat dilengkapi pada setiap kamar seperti mukenah, sajadah, al-Qur'an, juga ditentukan adanya arah kiblat.

2. Pengelolaan hotel syariah.

Pada bisnis manajemen yang efektif yaitu dilihat dari misi dan strateginya. Misi adalah tujuan atau arah, mau dibawa kemana organisasi tersebut, sedangkan dari strategi yaitu bagaimana arah atau tujuan tersebut bisa tercapai. Misi memberi batasan untuk fokus pada sebuah organisasi. Untuk dapat meningkatkan strategi agar menjadi baik yaitu sesuatu yang sangat sulit. Tapi jika bisa diaplikasikan dengan baik maka hal itu lebih bagus⁴¹

Jika mengelola suatu usaha jasa seringkali pada pendekatan tradisional tidak berhasil. Maka dari itu, disarankan dalam pemasaran jasa ada beberapa poin yang

⁴⁰M. Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*, h. 40.

⁴¹M. Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*, h. 126.

menjadi dasar, yaitu orang, bukti fisik, dan sebuah proses. Untuk Sebagian besar jasa yang diberikan pegawai harus membuat pelanggannya merasa puas atas apa yang diberikan. Dari hal ini pegawai harus kompeten, selalu memperhatikan pelanggan, inovatif, responsif dengan adanya niat baik dan dapat memecahkan sebuah masalah.⁴²

3. Pelayanan hotel syariah.

Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan berekonomi yang dengan mendapatkan sebuah hasil seperti tempat, waktu, dan untuk kegunaan psikologi. Jasa juga adalah kegiatan yang dimana prosesnya dapat merubah kondisi orang atau sesuatu yang dalam kepunyaan konsumen.⁴³

Adanya sebuah pelayanan dalam suatu industri dimana dapat menjadikan jasa yang sangat penting untuk menjalankan sebuah bisnis. Jasa atau pelayanan yang baik dimana dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan adalah sebuah impian dalam Lembaga perindustrian yang bergerak dalam bidang jasa.

Desain pelayanan dan jasa, harus menekankan pada sebuah bentuk dimana desainnya fleksibel karena menggunakan jasa alternatif. Melihat dari proses jasa banyak dipengaruhi sehingga perkembangannya dibidang teknologi baru, misalnya chek in dan chek out melalui elektronik. Adapun transportasi jasa layanan jalan tol dengan otomatis, mesin ATM dibank dan lain sebagainya.

Ada beberapa karakteristik pelayanan menurut Sampson, dimana hal ini perlu mendapatkan perhatian, yaitu:⁴⁴

⁴²Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, h. 493.

⁴³Wahyu Rini, *Manajemen Operasi Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 11.

⁴⁴Wahyu Rini, *Manajemen Operasi Jasa*. h. 102.

- a. Pelayanan adalah sebuah kinerja personal
- b. Pelayanan yaitu suatu produk dimana melibatkan prosesnya
- c. Pelayanan adalah produk yang dapat melibatkan hubungan atau kontrak dengan konsumen
- d. Pelayanan yaitu suatu perbuatan, kinerja dan Tindakan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis penelitian.

Memperhatikan permasalahan dalam penelitian di mana, telah membahas mengenai ketentuan hukum yang mengatur tentang hotel syariah dalam Implementasi di kota Mamuju, maka jenis penelitian yang digunakan adalah di uraikan secara deskriptif kualitatif. Pada hal ini mengamati sebuah implementasi Peraturan Menteri Nomor 2 tahun 2014 dan konsep syariah pada hotel Meganita syariah Mamuju.

2. Lokasi penelitian.

Penelitian dilaksanakan di Hotel Meganita Mamuju dengan fokus objek, penelitian yakni Analisis Implementasi Konsep Syariah pada Hotel Meganita di Mamuju. Penentuan lokasi ini didasarkan pada pandangan Lexy J. Moleong,⁴⁵ bahwa cara terbaik yang perlu ditempuh adalah dengan cara mempertimbangkan teori substantif, yaitu pergi menjejaki lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian antara aturan atau syar'i dengan kenyataan (*das Sein* dan *das Sollen*) yang ada di lapangan, dengan tetap mempertimbangkan faktor geografis, waktu, biaya, dan tenaga. Selain itu, penetapan lokasi penelitian ini juga berdasarkan pertimbangan bahwa sistem analisis implementasi konsep syariah banyak dipraktikkan di kota-kota besar, namun penerapan konsep syariah pada hotel di Kabupaten Mamuju masih

⁴⁵Lexy J. Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1994), h. 11.

belum banyak diketahui oleh masyarakat Mamuju. Hal ini lebih disebabkan karena cara mempromosikannya masih sangat kurang, sementara penduduk yang sangat banyak.

B. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis dan pendekatan teologi normatif (*syar'i*). Pendekatan yuridis yaitu metode yang digunakan berdasarkan bahan hukum utama dengan menelaah teori, konsep, asas hukum, serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian. Sedangkan pendekatan teologi normatif (*syar'i*) yaitu pendekatan terhadap suatu masalah yang didasarkan atas hukum Islam, baik itu berasal dari al-Qur'an, al-Hadis, kaidah ushul fiqh maupun pendapat para ulama dalam memandang sebuah permasalahan.

C. Sumber Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Kedua jenis data tersebut didapatkan melalui sumber-sumber tertentu, yaitu:

- a. Data primer, merupakan data utama yang didapatkan secara langsung di lokasi penelitian melalui survey dan wawancara dengan Manager Hotel dan tamu yang menjadi informan dalam penelitian ini yang telah ditentukan secara sengaja (*purposive sampling*) terhadap populasi yang ada. Untuk memudahkan pelaksanaannya, maka disusun suatu pedoman wawancara (*interview guide*).

- b. Data sekunder, adalah data pendukung terhadap data primer yang digunakan dalam penyusunan proposal ini meliputi dalil Al-Qur'an dan hadist, pendapat ulama serta norma-norma hukum yang mengatur tentang konsep-konsep syar'i. Data diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara membaca buku, majalah, jurnal hukum, serta sumber hukum tertulis lainnya.

D. Metode Pengumpulan Data

Lazimnya untuk mendapatkan data yang sesuai dengan hal-hal yang diteliti, peneliti mempergunakan instrumen sebagai berikut:

- a. Observasi; yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung di lapangan terhadap “Analisis Implementasi Konsep Syariah pada Hotel Meganita Syariah” di Kota Mamuju Kabupaten Mamuju. Dari hasil observasi pada hotel Meganita Mamuju, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pada hotel Meganita Mamuju telah menerapkan prinsip syariah.
- b. Wawancara; penggunaan metode ini dimaksudkan untuk menggali dan mendalami hal-hal penting yang mungkin belum terjangkau. Untuk memudahkan pelaksanaannya, wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*). Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode wawancara secara langsung dengan melibatkan 3 orang diantaranya, manajer hotel, karyawan hotel dan pengunjung hotel.
- c. Dokumentasi; dalam pengumpulan data, metode yang digunakan dengan jalan menelusuri dokumen-dokumen baik tertulis maupun berupa gambar yang terkait dengan penelitian ini.

E. Instrumen Penelitian

Merupakan Perangkat untuk memperoleh data ataupun informan dari informasi sebagai sumber data dan informasi penting dalam proses penelitian. Adapun instrumen dalam penelitian ini yaitu pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi.

F. Metode Analisis Data

Melihat dari rumusan masalah pada penelitian ini, jadi analisis yang dipakai yaitu analisis hukum teologi normatif (syar'i), yaitu suatu kajian hukum yang didasarkan pada al-Qur'an, hadis, kaidah ushul fiqh, dan pendapat para ulama. Adapun uraiannya sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstrak dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

b. Penyajian Data

Membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan Tindakan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan juga harus perlu di verifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan harus diuji kebenaran, kekokohan dan kecocokannya. Yakni yang merupakan Validitasnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Hotel Meganita di Mamuju

1. Profil hotel Meganita di Mamuju.

Hotel Meganita Mamuju merupakan salah satu perhotelan dengan bernuansa Islam, di mana telah mengutamakan prinsip dan konsep syariah. Perhotelan Meganita di Mamuju ini telah didirikan pada tahun 2019 dan telah diresmikan pada tanggal 14 Juni 2019 dengan di naungi oleh PT. Meganita Buana abani. Hotel Meganita adalah cabang dari salah satu perhotelan yang berada di Mamuju, yaitu hotel pantai indah Mamuju. Di mana, hotel ini mempunyai standar juga prinsip kesamaan dengan cabang perhotelan pantai indah.⁴⁶

Hotel Meganita telah didirikan di kota Mamuju, Mamuju adalah sebuah perkotaan di mana berkombinasi pada unsur kepariwisataan dan pebisnis. Dalam hal ini telah menjadikan suatu unsur yang telah dibutuhkan dalam membuat akomodasi. Dalam kota yang besar sangatlah ketat persaingan perhotelan ini, misalnya seperti kota Mamuju, kota Mamuju salah satu kota yang sering dikunjungi oleh orang-orang, dari sekian banyak pengunjung yang datang maka semakin tinggi pulalah permintaan penginapan dengan berbagai tarif sesuai dengan kemampuan masing-masing konsumen.

⁴⁶Dalam Company Profile Hotel Meganita Mamuju, di Hotel Meganita Mamuju, Pada Tanggal 06 September 2022.

Hotel Meganita Mamuju pada saat ini mempunyai 38 kamar tidur (*Guest Room*) dan memiliki 4 tipe kamar, yaitu Standar dan *VIP*. Selain kamar tamu, hotel Meganita juga menyediakan *Meeting Room* (ruang pertemuan), dan mempunyai *Ball Room* (ruang besar) yang menjadi salah satu fasilitas spesial yang disediakan oleh hotel dengan mempunyai fungsi untuk sebuah acara besar seperti pernikahan serta melakukan sebuah acara seminar.

Meganita merupakan salah satu perhotelan di mana, pengelolaannya bernuansa Islami yang berlokasi di Mamuju kota. Yang dekat pada hotel Meganita Mamuju yaitu sebuah masjid Raya Suada berjarak 950 m dengan hotel, Mall Maleo Town Square berjarak 1,6 km, Lapangan Ahmad Kirang ke hotel Meganita berjarak 350 m, kampus 1 Universitas Muhammadiyah Mamuju berjarak 62 m, Stadion manakarra berjarak 700 m.⁴⁷

2. Visi dan misi hotel Meganita Mamuju.

Meganita mempunyai visi yaitu tetap mengunggulkan pelayanan yang menjadi penentu perhotelan syariah yang ada di Sulawesi Barat khususnya Mamuju. Begitu juga dengan misi dari hotel Meganita Mamuju di mana, memberikan sebuah pelayanan terbaik dengan menerapkan konsep syariah atau Islami, juga membuat perhotelan Meganita Mamuju menjadi suatu pilihan tempat untuk menginap dengan mengutamakan konsep syariah pada Kota Mamuju.⁴⁸

Ada beberapa pembagian dari aturan dalam hotel, yaitu:

⁴⁷Dalam <https://m.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/hotel-meganita-syariah> Pada 13 September 2022.

⁴⁸Dalam Company Profile Hotel Meganita Mamuju, Pada Tanggal 16 September 2022.

Komitmen hotel:⁴⁹

- a. Untuk para tamu: pihak hotel akan berusaha untuk memenuhi setiap apa yang dibutuhkan pengunjung yang menginap, untuk memberikan sebuah pelayanan di mana karyawan hotel atau yang bertugas di hotel berusaha untuk mengoptimalkan pelayanan yang sesuai pada prinsip syariah, melalui produk halal dan istimewa yang ditawarkan.
- b. Untuk para rekan: setiap karyawan dan karyawan di hotel, harus selalu membuat suasana kondusif yang nyaman dan aman, selalu inovatif dan menginspirasi kepada sesama atau setiap rekan kerja. Karena dengan begitu, rekan akan menjadi aset terbaik, juga menjadikan sebuah kesuksesan pada kami para (rekan kerja).
- c. Untuk pemegang saham: Pimpinan akan tetap mempertahankan penghasilan dan bahkan berusaha dalam menghasilkan *finansial* yang cukup besar dengan menginvestasikan apa yang mereka dapatkan.
- d. Untuk komunitas: komunitas akan mengubah pola pikir masyarakat bahwa tidak semua hotel itu mempunyai kebebasan di dalamnya, komunitas memberikan sesuai dengan kemampuan yang di punya dengan tujuan untuk menghasilkan dan mengembangkan hal baik atau dampak positif untuk masyarakat sekitar, menjadikan masyarakat agar lebih bertanggung jawab dan melihat di mana komunitas berproses.

⁴⁹Hasil Wawancara Dengan Yuliana K, Supervisor Hotel Meganita, Tanggal 06 September 2022 di Hotel Meganita Mamuju.

Adapun prinsip yang utama pada hotel, yaitu:⁵⁰

- a. Prinsip utama dari hotel Meganita ini yaitu semua harus halal juga ramah terhadap sesama *Mousslim*. Menjaga sebuah keramahan pada prinsip syariah dan juga penuh dengan keindahan di dalamnya, kepedulian juga kehangatan untuk setiap pengunjung merupakan janji dari perhotelan Meganita terhadap para tamu.
- b. Kerja sama antar tim
- c. Semangat dalam melayani tamu dan berkomitmen antar sesama

Rasa hormat:

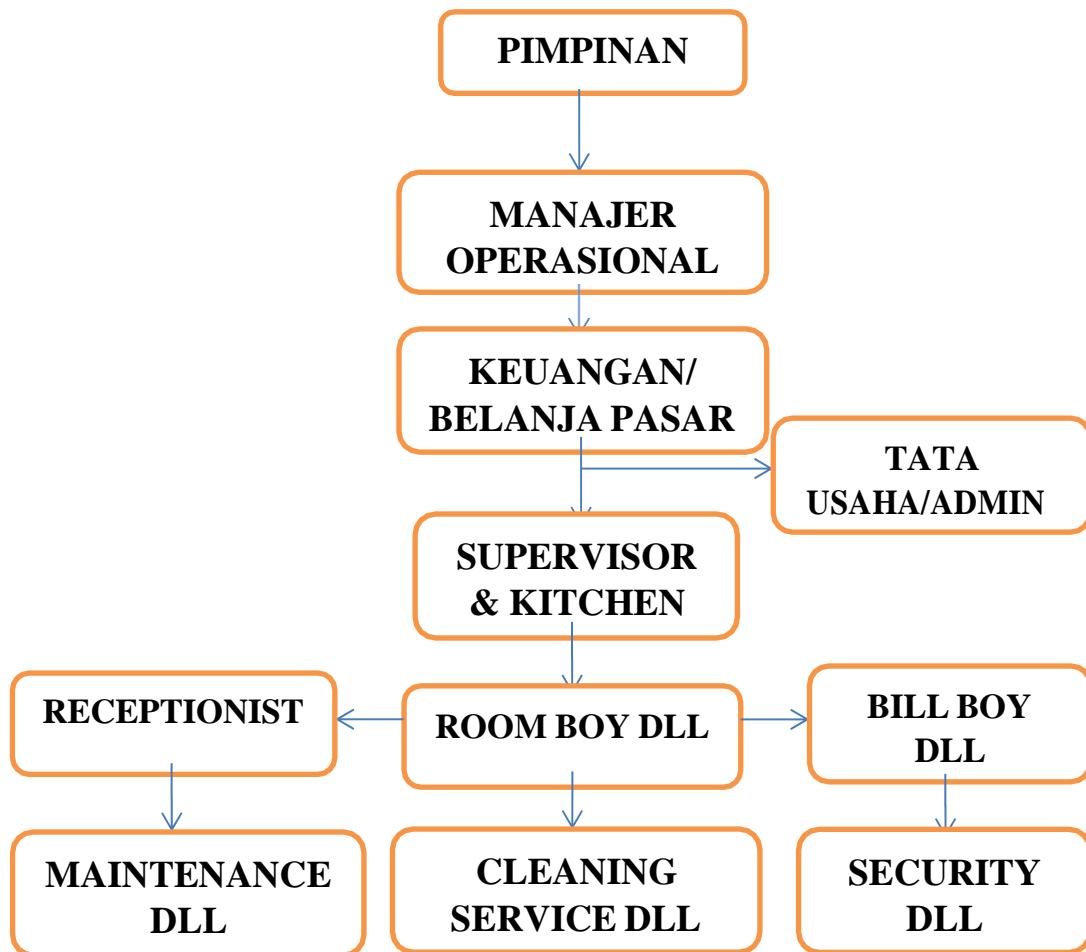
- a. Kami akan bertindak dan berinteraksi kepada tamu untuk mengedepankan tindakan yang baik dengan tidak melihat ras, budaya juga keyakinan.
- b. Pihak hotel tertap konsisten pada etika kerja, sebuah prinsip dan nilai yang telah di anut.

3. Struktur organisasi hotel Meganita.

Secara garis besar, struktur organisasi pada hotel Meganita di Mamuju yaitu sebagaia berikut:⁵¹

⁵⁰Hasil Wawancara Dengan Yuliana K, Tanggal 06 September 2022.

⁵¹Dalam *company Profile* Hotel Meganita Mamuju, Pada Tanggal 16 September 2022.



Adapun bagian tugas yang ada di hotel Meganita Mamuju sebagai berikut:

a. Seorang Pimpinan hotel

Meganita Mamuju mempunyai pimpinan dengan tugas yaitu:

- 1) Memimpin sebuah usaha perhotelan yaitu Meganita Mamuju
- 2) Membuat sebuah kebijakan dalam majunya sebuah hotel Meganita Mamuju
- 3) Mempunyai tanggung jawab atas jalannya perhotelan Meganita Mamuju.

4) Mmberhentikan dan mengangkat karyawan hotel, juga menunjuk langsung karyawan yang akan bertanggung jawab pada operasional hotel Meganita Mamuju.⁵²

b. Manajer Operasional hotel

- 1) Mengkordinir serta memimpin sebuah operasioanl pada hotel Meganita Mamuju
- 2) Memiliki tanggung jawab atas perkembangan dari hotel Meganita Mamuju
- 3) Sebagai pimpinan serta wakil dari hotel dengan membuat kebijakan operasional pada hotel untuk memajukan hotel Meganita Mamuju.
- 4) Mengambil evaluasi dalam serta strategi untuk mengembangkan hotel Meganita.
- 5) Membuat pembinaan, monitoring serta pengawasan dalam operasional hotel Meganita Mamuju.

c. Keuangan

- 1) Memiliki tanggung jawab dalam mencatat semua terkait keuangan pada hotel
- 2) Bertanggung jawab atas transaksi dengan mencatat semua pengeluaran serta pemasukan.
- 3) Menyerahkan juga menyusun semua laporan keuangan pada pimpinan hotel
- 4) Menerbitkan catatan keuangan hotel serta merapikan
- 5) Membuat laporan bulanan keuangan.

⁵²Yuliana K, Supervisor “Wawancara” Tanggal 17 September 2022 di Hotel Meganita Mamuju.

d. Tata usaha/admin

- 1) Menyelesaikan administrasi, pencatatan dan pendaftaran tamu hotel
- 2) Membuat surat pengantar, semua yang menyangkut tentang persuratan

e. Supervisor

- 1) Melakukan pengawasan terhadap karyawan
- 2) Memberikan penilaian akan pelayanan yang dilakukan pegawai
- 3) Mengadakan reward yang diberikan kepada pegawai yang melakukan pelayanan terbaik

f. Receptionist

- 1) Melayani tamu hotel dalam melakukan *chek in* dan *chek out*
- 2) Menjual dan menawarkan produk dan layanan hotel kepada tamu hotel
- 3) Memberikan informasi tentang layanan di dalam dan diluar hotel
- 4) Menjual dan menawarkan produk dan layanan hotel kepada pengunjung hotel
- 5) Menampung saran dan kritik serta memberikan kesan yang baik bagi pengunjung yang sedang menginap
- 6) Adanya kerja sama antar karyawan lain saat sedang memberikan pelayanan pada pengunjung hotel selama masuk untuk *chek in*
- 7) Memantau mobilitasi hotel pada CCTV yang ada di *lobby* hotel⁵³

g. Room boy

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu hotel

⁵³Nurazila, *Receptionist* “Wawancara” Tanggal 17 September 2022 di Hotel Meganita Mamuju.

- 2) Menyiapkan kamar bagi tamu yang ingin melakukan *chek in*
- 3) Memasukkan stok perlengkapan kamar, peralatan dan bahan pembersih selalu tersedia
- 4) Merapikan kembali kamar tamu setelah melakukan *chek out* dari hotel

h. Bill boy

- 1) Membantu membawa barang tamu dari lobby hingga kamar

i. Cleaning service

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan *area* umum yang dimiliki hotel
- 2) Membersihkan sampah yang ada di tempat sampah lingkungan hotel
- 3) Menjaga keindahan *area* umum hotel

j. Security

- 1) Secara keseluruhan hotel ditanggung jawab oleh
- 2) Untuk membuat tamu lebih betah berada atau tinggal di hotel, maka keamanan harus membuat semua kondisi aman
- 3) Mengingatkan lalu menegur pengunjung hotel jika ada yang melanggar
- 4) Selalu memastikan kendaraan yang dimiliki oleh pengunjung hotel agar tetap aman
- 5) Tetap selalu memantau CCTV pada hotel Meganita Mamuju.

B. Konsep Manajemen Hotel Meganita di Kabupaten Mamuju

1. Produk dan fasilitas hotel.

Hotel Meganita Mamuju saat ini memiliki 38 kamar tamu dengan mempunyai 4 *type* pada kamar, yaitu *standar, deluxe, executive, superior*. Selain kamar

pengunjung, perhotelan Meganita telah tersedia ruang pertemuan (*meeting room*) di mana mempunyai 4 tipe ruangan, yaitu *Ballroom*, puncak *meeting*, anjoro pitu *meeting*, dan kali Mamuju *meeting*. Hotel Meganita Mamuju juga mempunyai *restaurant*.

a. Guest room (kamar tamu)

- 1) Superior room adalah kamar dengan tipe standar didesain elegan dan mewah serta bernuansa Islami
- 2) Deluxe room adalah kamar dengan tipe kamar di atas superior room
- 3) Executive room merupakan kamar VIP berukuran luas dengan mempunyai ruang tamu di dalamnya
- 4) Standard room adalah kamar yang biasa namun seperti kamar hotel pada umumnya

b. Meeting room (ruang pertemuan)

Hotel Meganita Mamuju memiliki fasilitas meeting room di mana dalam hotel ini dibagi menjadi 4 tipe, yaitu:

- 1) Ballroom
- 2) Puncak meeting
- 3) Anjoro pitu meeting
- 4) Kali Mamuju meeting

c. Restaurant

Restoran di hotel Meganita Mamuju memberikan menu hidangan pada pagi hari yaitu sarapan bagi para tamu.

2. Cara pemesanan kamar di hotel Meganita Mamuju.

Reservasi atau pemesanan setiap kamar pada hotel Meganita Mamuju dilakukan dengan langsung ke *Receptionist* hotel. Untuk pembayarannya juga dilakukan pada saat itu juga atau pada saat pemesanan kamar kepada pegawai yang bertugas di *Lobby*.⁵⁴

Hotel Meganita buka 24 jam, jadi waktu untuk *chek in* kapan saja bisa dilakukan, jika hanya menginap satu malam, maka *chek out* bisa dihitung pada pukul 12.00. Setiap keterlambatan *chek out* manajemen hotel membebankan tarif tambahan.⁵⁵

a. Pelayanan syariah pada hotel

Pada pelayanan yang harus dilakukan dalam hotel yaitu sesuai dengan kaidah Islam dimana dapat memenuhi kriteria ramah, bersahabat, harus jujur, Amanah, juga selalu membantu, dan selalu mengucapkan kata terimakasih serta kata maaf. Begitu juga dengan pelayanan yang seharusnya tidak melewati batas seperti tidak bercampur baur antara laki-laki dan perempuan misalnya.

Adanya sebuah pelayanan dalam suatu industri dimana dapat menjadikan jasa yang sangat penting untuk menjalankan sebuah bisnis. Jasa atau pelayanan yang baik dimana dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan adalah sebuah impian dalam Lembaga perindustrian yang bergerak dalam bidang jasa.

⁵⁴Hasil Wawancara Dengan Nurazila, Karyawan Hotel Meganita, Tanggal 06 September 2022 di Hotel Meganita Mamuju.

⁵⁵Wawancara Dengan Nurazila, Karyawan Hotel Meganita, Tanggal 06 September 2022.

3. Tata tertib tamu hotel Meganita Mamuju.

Agar dapat menjaga sebuah ketertiban dan keamanan pada hotel yang bernuansa Islami, dalam lingkungan hotel Meganita Mamuju, ada beberapa tata tertib yang telah ditetapkan, yaitu sebagai berikut:

- a. Semua pengunjung hotel harus mempunyai kartu identitas diri yaitu (KTP/kartu nikah/buku nikah) yang masih berlaku dengan alamat yang sama
- b. Membayar harga kamar setiap harinya
- c. Tidak diperbolehkan:
 - 1) Membawa pasangan atau wanita di mana yang dibawa bukan mahramnya
 - 2) Mengonsumsi serta membawa narkoba, minuman keras dan sejenisnya
 - 3) Membawa binatang peliharaan
 - 4) Membuat tindakan asusila
 - 5) Membawa senjata tajam
 - 6) Melakukan keributan sehingga mengganggu kenyamanan pengunjung hotel lain
- d. Pemesanan pada semua fasilitas langsung dibayar pada saat *chek in* di hari yang sama
- e. Jika tamu melakukan hal seperti menghilangkan atau merusak fasilitas milik hotel maka harus bertanggung jawab
- f. Tidak melanggar waktu yang telah ditetapkan hotel apabila *chek out*

- g. Jika pengunjung hotel yang menginap belum menyelesaikan administrasi kamar selama 2 hari, maka pada saat itu juga pihak hotel berhak untuk mengeluarkan dan memaksa *chek out* karena telah melanggar peraturan.

Pengelolaan Syariah pada hotel

Untuk mengelola sebagian besar jasa yang diberikan kepada pegawai harus membuat pelanggannya merasa puas atas apa yang diberikan. Dari hal ini pegawai harus kompeten, selalu memperhatikan pelanggan, inovatif, responsif dengan adanya niat baik dan dapat memecahkan sebuah masalah

Jika telah memenuhi kriteria dimana sudah ditentukan oleh pihak hotel, sopan santun, dan sanggup menjalankan aturan yang dibuat dan menerima persyaratan yang telah diberlakukan.

4. Deskripsi data penelitian.

Perhotelan Meganita Mamuju masih belum mempunyai sertifikat, di mana telah di keluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Tapi, sertifikat yang dikeluarkan DSN-MUI telah dijadikan sebuah persyaratan untuk perhotelan di mana, didalilkan hotel syariah jika mempunyai sertifikat. Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014, telah membuat pedoman penyelenggaraan Usaha hotel syariah di Indonesia. Dalam peraturan tersebut, pemerintah menetapkan dua kategori hilal yang diterapkan di hotel syariah seluruh Indonesia yaitu kategori Hilal-1 dan kategori Hilal-2.

Berikut adalah penjelasan tentang penerapan prinsip syariah pada produk, pelayanan dan pengelolaan pada hotel Meganita Mamuju.⁵⁶

1. Pengelolaan

Prinsip-prinsip Islamia yang telah diterapkan pada pengelolaan perhotelan Meganita Mamuju yaitu sebagai berikut.⁵⁷

a. Manajemen usaha

Tabel 1.1

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Menerapkan dan memiliki sistem untuk jaminan halal	Mutlak	Ada

Dalam mengelola hotel Meganita Mamuju, manajemen hotel menerapkan dan memiliki sistem jaminan halal. Hal tersebut terlihat dalam keseharian hotel yang melarang tamuberpasangan bukan mahram menginap dalam satu kamar di hotel. Hotel juga melarang membawa minuman tamu membawa minuman beralkohol dari luar. Hotel melarang pula tamu membawa obat-obatan terlarang atau dengan keadaan mabuk masuk ke dalam hotel.

Pada hotel Meganita Mamuju memberikan kemudahan kepada tamunya untuk beribadah. Pihak hotel juga menyediakan fasilitas untuk sholat, dilengkapi dengan

⁵⁶Hasil Wawancara Dengan Mustahir, Manajer Hotel Meganita, Tanggal 06 September 2022 di Hotel Meganita Mamuju.

⁴⁹Wawancara Dengan Mustahir, Manajerr Hotel Meganita, Tanggal 06 September 2022.

Al-Qur'an serta bacaan/buku doa disetiap kamar, pengunjung juga bisa diarahkan ke Mushalla yang tersedia di hotel, jika mau melakukan sholat, Musholla hotel juga melengkapi peralatan sholat. Dalam kamar tamu, televisi juga sudah di sortir oleh pihak hotel, namun televisi hanya tersedia siaran yang lokal serta siaran Islami dan Internasional.⁵⁸

Untuk setiap tahun hotel Meganita Mamuju melakukan tanggung jawab sosial pada kegiatan bakti sosial serta kegiatan amal. Pada kegiatan amal ini, dilakukan dalam berbagai kegiatan yaitu: Pada bukan Ramadhan melaksanakan bagi takjil pada daerah sekitar serta buka bersama dengan anak yatim piatu.

b. Sumber daya manusia

Tabel 1.2

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Untuk semua karyawan serta karyawan menggunakan pakaian/seragam yang sopan	Mutlak	Ada

Hotel Meganita Mamuju pada semua karyawan serta karyawan hotel mewajibkan untuk mengenakan pakaian yang sesuai pada prinsip syariah atau seragam yang sopan dengan menyesuaikan pada nilai syariah. Untuk setiap karyawan yang menggunakan seragam, tidak diperbolehkan memakai yang sangat ketat. Dan

⁵⁰Wawancara Dengan Mustahir, Manajerr Hotel Meganita, Tanggal 06 September 2022.

untuk semua karyawan diharuskan menggunakan jilbab dengan menutupi dada, lengan tidak boleh kelihatan serta sebaiknya memakai kaos kaki agar kaki tertutup.

Untuk kebiasaan yang harus selalu dilakukan kepada sesama karyawan dan karyawan adalah diharuskan selalu senyum, harus selalu menyapa jika bertemu pengunjung hotel serta manajer atau atasan pada hotel.

2. Produk

Pada produk mempunyai beberapa bagian pada hotel Meganita Mamuju, yaitu sebagai berikut:

a. Toilet umum

Tabel 1.3

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Toilet umum terpisah antar laki-laki dan perempuan	Mutlak	Ada
2.	Tersedia Shower, dan keran air untuk memudahkan seseorang bersuci	Mutlak	Ada

Pada toilet yang ada di hotel Meganita Mamuju, berpisah antara toilet perempuan serta toilet laki-laki. Toilet umum terdapat toilet duduk beserta shower di dalamnya dan wastafel beserta cerminnya. Di dalam juga menyediakan keran air dalam memudahkan tamu/pengunjung ketika bersuci setelah melakukan buang air. Pada toilet umum ini melengkapi sabun cair dan tempat sampah.

b. Kamar tidur tamu

Tabel 1.4

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Tersedia sajadah	Mutlak	Ada
2.	Tersedia Al-Qur'an	Mutlak	Ada
3.	Tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun	Mutlak	Ada
4.	Tidak ada minuman beralkohol	Mutlak	Ada
5.	Tersedia arah kiblat di setiap kamar pada hotel Meganita	Mutlak	Ada

Hotel Meganita Mamuju menyediakan sajadah di seluruh kamar pengunjung. Dalam memudahkan pengunjung untuk beribadah, pada bagian atas atau plafon mempunyai arah kiblat. Perhotelan Meganita telah tersedia al-Qur'an diseluruh kamar hotel agar tamu dapat membacanya kapanpun.

Kamar untuk tidur pengunjung juga tidak menyediakan akses tindakan asusila serta akses pornografi. Untuk pengunjung yang bukan mahram jika ingin mengunjungi tamu harus menunggu dan bertemu di luar kamar atau di *lobby* saja. Untuk siaran pada televisi kamar telah di sortir pihak hotel terlebih dahulu, supaya dalam siaran tidak ada tayangan yang mengandung pornografi. Namun hanya ada siaran syariah Islamia serta siaran lokal. Pihak hotel juga memberikan kode

keamanan pada televise supaya pengunjung hotel tidak dapat mengubah siaran televisi yang telah ditetapkan.

Di kamar tamu juga tersedia mukena dan buku doa disediakan untuk tamu hotel. Di hotel Meganita dilarang untuk merokok jika berada dalam kamar, ada juga tanda larangan untuk merokok. Selain itu, di dalam kamar juga mempunyai arah kiblat. Namun pada kamar tamu hotel ada jadwal sholat untuk setiap kamar tamu dengan tujuan untuk mengingatkan tamu beribadah pada tepat waktu. Adapun hiasan yang ada dalam kamar hotel Meganita masih belum terlalu bernuansa Islami. Dalam hotel belum ada pajangan gambar religi seperti foto tokoh agama serta kaligrafi, tapi yang ada hanya lukisan biasa yang bergambarkan bunga seperti yang ada di tempat-tempat pada umumnya.

c. Kamar mandi tamu

Tabel 1.5

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Menyediakan alat praktis pada setiap kamar mandi tamu, tersedia juga fasilitas untuk bersuci	Mutlak	Ada
2.	Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup	Mutlak	Ada

Hotel Meganita Mamuju menyediakan peralatan untuk bersuci dengan paraktis di kamar mandi tamu. Kamar mandi hotel tamu terdapat kloset duduk, *shower* mandi dan *wastafel* untuk bersuci serta lengkap dengan sabun wanginya.

Kloset duduk juga terdapat *shower* kecil khusus untuk bersuci setelah buang air kecil atau buang air besar. Di dalam juga mempunyai *wastafel* beserta cermin dalam memudahkan pengunjung hotel membersihkan muka dan tangan.

Selanjutnya pada kamar mandi setiap kamar, mempunyai keran air yang dipakai pengunjung atau tamu hotel dalam memudahkan bersuci untuk yang ingin melaksanakan sholat dalam kamar. Kamar mandi tamu tertutup dan terlindungi, tidak dapat terlihat dari luar ketika melakukan berwudhu apabila dalam kamar mandi.⁵⁹

d. Dapur

Tabel 1.6

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Tersedia dapur khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal	Mutlak	Ada

Menyediakan dapur khusus untuk mengolah minuman serta makanan yang halal. Dapur yang ada pada hotel Meganita Mamuju semua makanan dan minuman halal diolah di dapur. Makanan serta minuman yang ada pada hotel Meganita Mamuju yaitu jenis minuman serta makanan di mana telah dijamin kehalalannya oleh manajemen hotel.

⁵⁹Epi, Karyawan Hotel “Wawancara” Tanggal 18 September 2022 di Hotel Meganita Mamuju.

e. Ruang ibadah

Tabel 1.7

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Mushalla harus dalam kondisi bersih serta terawatt	Mutlak	Ada
2.	Ada pembatas/pemisah antara perempuan dan laki-laki	Mutlak	Ada
3.	Tersedia perlengkapan sholat yang baik dan terawatt	Mutlak	Ada
4.	Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin/AC	Mutlak	Ada
5.	Tersedia tempat wudhu dengan kondisi bersih dan terawatt	Mutlak	Ada
6.	Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik	Tidak Mutlak	Ada
7.	Tersedia pencahayaan yang cukup terang	Mutlak	Ada

Mushalla yang disediakan pada hotel Meganita bersih serta serta harus tetap terawatt agar terjaga kesuciannya untuk melakukan ibadah. Pada hotel Meganita mempunyai 1 Mushalla yang berada di lantai satu atau lantai bawah.⁶⁰

Hotel juga menyediakan alat untuk sholat yang terawatt dan baik. Selanjutnya hotel juga menyediakan tempat untuk bersuci yang terawatt juga bersih, tempat wudlu yang ada di mushalla hotel Meganita dijadikan satu antara tempat wudlu

⁶⁰Wawancara Dengan Mustahir, Manajer Hotel Meganita, Tanggal 06 September 2022.

perempuan dan laki-laki, karena tidak terlalu luas tempat wudlu tidak mempunyai penghalang untuk menjaga pandangan.

3. Pelayanan

Untuk menjaga konsep syariah di lingkungan hotel, hotel Meganita menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanan sebagai berikut.⁶¹

a. Kantor depan

Tabel 1.8

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Melakukan seleksi terhadap tamu yang dating berpasangan	M	Ada
2.	Memberikan informasi Masjid terdekat dengan hotel	M	Ada
3.	Memberikan informasi restoran/rumah makan halal	Tidak Mutlak	Ada

Tata tertib hotel, karyawan yang bertugas sebagai resepsionis harus menyeleksi tamu hotel yang akan menginap. Setiap tamu yang berpasangan yang akan menginap setidaknya dapat menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) suami istri dan memiliki alamat yang sama.

Karyawan resepsionis juga harus memberikan informasi tentang nuansa Islami di lingkungan hotel atau sekitar lingkungan hotel.

b. Tata graha

⁵⁶Wawancara Dengan Nurazila, Karyawan Hotel Meganita, Tanggal 06 September 2022.

Tabel 1.9

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Penyediaan perlengkapan sholat yang bersih dan terawatt	Mutlak	Ada
2.	Penyediaan Al-Qur'an	Mutlak	Ada

- 1) Hotel Meganita menyediakan perlengkapan alat sholat yang bersih dan terawat berupa sajadah di setiap kamar tamu yang ingin sholat, begitu juga dengan mukena disediakan untuk perempuan yang ingin sholat di kamar.
- 2) Hotel Meganita menyediakan al-Qur'an di setiap kamar hotel. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar tamu hotel yang muslim melakukan ibadah dengan membaca al-Qur'an.⁶²

c. Makanan dan minuman

Tabel 1.10

No.	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1.	Tersedia pilihan makanan dan minuman yang halal	Mutlak	Ada
2.	Menyediakan takjil pada bulan Ramadhan	Tidakk Mutlak	Ada
3.	Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	Mutlak	Ada

⁵⁷Wawancara Dengan Nurazila, Karyawan Hotel Meganita, Tanggal 07 September 2022.

1) Tersedia pilihan makanan dan minuman yang halal

Pengelolaan makanan dan minuman di hotel Meganita Mamuju seluruhnya diolah dengan cara dan bahan-bahan yang halal. Sehingga tamu tidak perlu cemas akan kehalalan makanan dan minuman yang ada di hotel.

Tamu hotel yang menginap, secara otomatis akan mendapatkan sarapan gratis di restoran hotel. Begitu pula saat bulan Ramadhan, pihak hotel mengganti makan pagi tamu dengan makan sahur di restoran hotel.

2) Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan

3) Menyediakan makan sahur pada bulan puasa⁶³

5. Data informan.

Dari penelitian ini yang menjadi informan adalah manajer hotel, karyawan dan pengunjung hotel atau tamu yang sedang menginap di hotel Meganita Mamuju. Berikut ini beberapa penjelasan dari informan yakni sebagai berikut:

a. Mustahir

Bapak Mustahir berusia 56 tahun, beliau dari Sidrap dan beliau menjabat sebagai manajer pada hotel Meganita. Pada tahun 2019 beliau diberi tanggung jawab untuk mengelola hotel Meganita Mamuju, dimana menjadi seorang Manajer hotel Meganita. “Bukan sesuatu yang mudah untuk mengambil jabatan ini, hal ini adalah tanggung jawab besar bagi manajer”, ucap ibu Yuliana K istri dari Mustahir manajer hotel Meganita. Dalam hotel Meganita Mamuju, beliau mengadakan rapat bulanan

⁶³Yuliana K, Supervisor “Wawancara” Tanggal 06 September 2022 di Hotel Meganita Mamuju.

dan pengarahan selama 2 kali dalam sebulan di hotel Meganita Mamuju. Menurut

Bapak Mustahir, manajer hotel Meganita Mamuju, yaitu:

“Pelayanan di hotel ini yang paling diutamakan adalah pelayanan tamu apabila sedang *chek in*. Melihat hotel Meganita ini adalah hotel syariah, maka hal yang utama dilakukan bagaimana tamu berpasangan yang ingin menginap harus menunjukkan KTP, foto nikah atau bahkan buku nikah. Apabila tamu berpasangan perempuan dan laki-laki belum mempunyai kartu nikah maka tidak boleh masuk ke dalam hotel tersebut. Adapun konsep manajemen hotel yaitu harus diminati dengan cara kita pertahankan dan kita jaga kebersihan, keamanan dan keramahan, Kesesuaian konsep manajemen pada hotel ini menurut bapak, yang kami buat sekarang ini sudah mengarah kesitu (syariah), apa yang kami lakukan saat ini adalah selain untuk mencapai target keuangan juga tidak terlepas dari kegiatan-kegiatan untuk mendapatkan berkah, amal, dan suatu ibadah.”⁶⁴

b. Nurazila

Azila berusia 19 tahun, Azila ini adalah salah satu karyawan dari hotel Meganita Mamuju, beliau mulai kerja di hotel Meganita pada tahun 2021 setelah lulus sekolah, beliau adalah karyawan termuda di hotel Meganita Mamuju. Masuknya kerja di hotel ini, karena beliau dipanggil langsung oleh pimpinan hotel atau pemegang saham, dikarenakan istri dari pimpinan adalah saudara kandung dari bapak Azila, maka tidak sulit untuk masuk kerja di hotel ini. Beliau berkomentar bahwa pengelolaan hotel Meganita ini betul-betul berbasis syariah, mulai dari hal kecil sampai hal besar sekalipun. Hotel ini juga sangat memperhatikan kerjasama antar pegawai, menurutnya itu hal yang sangat penting, tidak terlepas dari tanggung jawab masing-masing. Dalam hotel ini juga tidak diragukan lagi kebersihannya, mereka sangat memperhatikan kebersihan, karena hotel mengambil prinsip bahwa kebersihan

⁶⁴Hasil Wawancara dengan Bapak Mustahir, Manajer Hotel (Hotel Meganita Mamuju, Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju, 06 September 2022)

adalah sebagian dari Iman. Sebagaimana yang dijelaskan oleh salah satu Karyawan Hotel Meganita Mamuju yang bernama: Nurazila

“*Cleaning service* jika membersihkan tidak menentu, apabila ada kotor langsung di bersihkan. Selanjutnya komentar dari Azila adalah setiap karyawan/karyawati selalu diarahkan dalam melayani setiap tamu dengan baik, terutama pada saat ada tamu yang ingin menginap atau *chek in*, apabila menginap di hotel satu malam maka disampaikan bahwa batas waktu atau *chek out* paling lambat sampai jam 1 siang. Adapun untuk kajian bagi para karyawan biasanya dilakukan setelah sholat berjamaah di musholla untuk laki-laki, karena perempuan sholatnya dikamar saja dan biasanya kajian antar sesama perempuan saja.”⁶⁵

Adapun untuk makanan dalam hotel ini kata Azila salah satu Karyawan Hotel Meganita Mamuju:

“Apabila lebih dari 10 orang rombongan maka kami menyediakan prasmanan, jika dibawah dari 10 orang maka makanan hanya bisa diantarkan. Kemudian pada pukul 14.00 siang sampai pukul 20.00 malam, disediakan kopi gratis untuk para tamu. Selanjutnya yaitu penyediaan kamar tamu, kamar disediakan alat sholat, al-Qur’an dan arah kiblat di dalamnya, adapun untuk kamar VIP di dalamnya mempunyai pemanas air untuk kopi, ucap Azila.”⁶⁶

c. Bapak Husain

Bapak Husain berusia 46 tahun. Beliau adalah salah satu pelanggan tetap yang setiap minggu masuk menginap di hotel Meganita Mamuju ini, kata karyawan hotel sudah setahun lebih beliau menginap di hotel ini, setiap ke Mamuju pasti menginap di sini. Beliau adalah seorang jaksa yang sering mempunyai *klien*, namun beliau bukan asli Mamuju melainkan asli Mandar yaitu Polewali Mandar (Campalagian), namun sering bolak balik Makassar ke Mamuju. Beliau berkomentar baik mengenai hotel Meganita yang berada di Mamuju ini. Menurut beliau,

⁶⁵Hasil Wawancara dengan Nurazila, Karyawan Hotel (Hotel Meganita Mamuju, Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju, 06 September 2022)

⁶⁶Nurazila, Wawancara (Hotel Meganita Mamuju, Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju, 06 September 2022)

“Hotel ini merupakan hotel yang sangat bagus pengelolaannya karena berbasis syariah, saya juga sudah tidak meragukan makanan dan minuman dari hotel ini, karena di jamin kehalalannya. Menurut saya hotel ini tidak mempunyai kekurangan karena sudah menerapkan konsep syariah dan sangat bernuansa Islami.”⁶⁷

Implementasi syariah dalam hotel ini sejak berdirinya hotel sampai saat ini sudah menerapkan konsep syariah. Namun, menurut DSN-MUI hotel tidak bisa didalilkan sebagai Hotel syariah jika belum ada sertifikat yang dikeluarkan dari DSN-MUI.

C. Kesesuaian Konsep Manajemen Pada Hotel Meganita Mamuju dengan Konsep Syariah

Kesesuaian konsep manajemen pada hotel Meganita Mamuju sudah memenuhi kriteria konsep syariah, dimana pada hotel ini sudah mengarah pada syariah, mulai dari aspek produk, layanan dan manajemen. Adapun produk yang harus diperhatikan dalam hotel yaitu:

1. Konsep manajemen dalam Islam.

Manajemen Islam dibangun atas dua ranah yaitu: etika dan spiritualis. Kedua ranah ini membentuk hubungan yang tidak terpisahkan. Kedua ranah berjalan membangun kekuatan dalam menjalankan amanah.

Konsep manajemen dalam Islam memiliki 2 bagian di dalamnya, di antaranya yaitu:

a. Etika

⁶⁷Hasil wawancara dengan Bapak Husain, Wawancara (Hotel Meganita Mamuju, Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju, 06 September 2022).

Karyawan hotel sangat memegang teguh etika dalam melakukan pemasaran atau pelayanan kepada calon konsumennya. Karyawan sangat menghindari memberikan janji bohong atau terlalu melebih-lebihkan produk yang ditawarkan. Dengan kata lain karyawan akan secara jujur menceritakan kelebihan dan kekurangan produk yang ditawarkannya. Hal ini merupakan praktik perniagaan yang pernah dipraktikkan terhadap Rasulullah SAW.⁶⁸

Tamu harus mempunyai etika yang baik dalam memasuki sebuah hotel terutama pada hotel Meganita Mamuju, etika yang dimaksud di sini yaitu bagaimana cara menjaga sikap tamu selama berada di hotel tersebut. Hal ini sudah sesuai pada konsep syariah karena telah menerapkan nilai-nilai syariah dalam hotel Meganita Mamuju.

b. Spiritualis

Spiritual merupakan kebutuhan untuk mempertahankan atau mengembalikan keyakinan dan memenuhi kewajiban agama, serta kebutuhan untuk mendapatkan maaf atau pengampunan, mencintai, menjalin hubungan penuh rasa percaya dengan Tuhan.

Dalam pandangan spiritualis pada hotel Meganita Mamuju memiliki dua bagian, yaitu:

- 1) Musholla: Hotel ini menyediakan Musholla sebagai sarana untuk beribadah kepada Allah SWT.

⁶⁸Muhammad Nizar, *Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah*, Vol.4, Jurnal Istiqro, Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis, Tahun 2018. h. 120.

2) Kajian: Kajian dilakukan oleh Manajer hotel dan karyawan hotel

Hal ini sudah sesuai pada syariat Islam, karena hotel Meganita Mamuju telah menerapkan prinsip syariah seperti di dalamnya ada masjid sebagai wadah untuk melakukan kegiatan kajian Islamia yang diperuntukkan oleh Manajer dan karyawan dilakukan setiap sholat fardhu ketika ada waktu luang.⁶⁹

Sebagai bentuk komitmen melayani tamu, hotel Meganita Mamuju menyusun beberapa unsur utama dalam layanan:

- a. Terdapat bacaan Islami
- b. Mempunyai hiasan yang bernuansa Islami
- c. Terdapat informasi tertulis pada hotel bahwa tidak menerima tamu yang bukan mahram
- d. Karyawan dan karyawan harus selalu ramah dan memberikan sapaan kepada tamu dengan menggunakan “Assalamualaikum”
- e. Tersedia perlengkapan Ibadah
- f. Terdapat Al-Qur’an dalam kamar
- g. Interior kamar dilengkapi dengan hiasan pajangan bergambar bunga
- h. Menyediakan makanan dan minuman halal
- i. Menyediakan fasilitas Ibadah

Dari unsur-unsur di atas merupakan hal yang harus ada dan tidak dapat dipisah-pisahkan dalam setiap usaha. Merumuskan tujuan tanpa menentukan cara

⁶⁹Bapak Husain, Wawancara (Hotel Meganita Mamuju, Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju, 06 September 2022).

pelaksanaannya dan tanpa didasarkan kepada faktor-faktor produksi yang dapat digunakan, tidak akan dapat menciptakan hasil yang diharapkan.

Konsep manajemen Islam menjelaskan bahwa setiap manusia (bukan hanya organisasi) hendaknya memperhatikan apa yang telah diperbuat pada masa yang telah lalu untuk merencanakan hari esok. Sebagaimana Firman Allah SWT pada Q.S Al-Hasyr/59 : 18 yang berbunyi:

اَلَّذِيْنَ
اٰتَىٰ
اَهْلًا وَّ
اٰثَرًا
سَمِيْعًا
لَا يَخْفَىٰ
عَلَيْهِ
سِرُّكُمْ
وَمَا تَكُنُّ
فِيْكُمْ
اَشْرَافًا
وَلَا
مُتَّبِعًا
اَلَّذِيْنَ
اٰتَىٰ
اَهْلًا وَّ
اٰثَرًا
سَمِيْعًا
لَا يَخْفَىٰ
عَلَيْهِ
سِرُّكُمْ
وَمَا تَكُنُّ
فِيْكُمْ
اَشْرَافًا
وَلَا
مُتَّبِعًا

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.⁷⁰

Terjemahan Bahasa Mandar:

E inggannana to matappa', pe'atakwao mie' lao di Puang Allah Taala anna sitinayannai tungga'-tungga' alawe mappinnassai anu iya pura napogau' di allo madondong (na napiwong lao di ahera'). Anna pe'atakwao mie' lao di Puang Allah Taala, sitongangna Puang Allah Taala Masarro Paissang di anu iya mopogau'.⁷¹

Hal ini sudah sesuai pada syariat Islam, karena hotel Meganita Mamuju telah menerapkan prinsip syariah di dalamnya dengan tujuan untuk mendapatkan ibadah dari Allah SWT.

2. Prinsip-prinsip manajemen syariah.

⁷⁰Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: PT. TEHAZED, 2010), h. 437.

⁷¹Idham Khalid Bodi, dkk, *Koroang Mala'bi': Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, Makassar: Balitbang Agama Makassar, 2019, h. 1024.

Setiap muslim wajib melakukan perbuatan yang ma'ruf, yaitu perbuatan yang baik dan terpuji seperti perbuatan tolong-menolong “(taawun)”⁷², menegakkan keadilan diantara manusia, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mempertinggi efisiensi, dan lain-lain. Sedangkan perbuatan munkar (keji), seperti korupsi, suap, pemborosan dan sebagainya harus di jauhi dan bahkan harus diberantas. Menyeru kepada kebajikan (*amar ma'ruf*) dan mencegah kemunkaran (*nahi munkar*) adalah wajib. Untuk melaksanakan prinsip tersebut, ilmu manajemen harus dipelajari dan dilaksanakan secara sehat, baik secara bijak maupun secara ilmiah.⁷³

Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, hotel Meganita Mamuju harus memperhatikan tamu yang menginap dengan pelayanan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Sebagaimana layanan yang harus diterapkan dalam hotel yaitu:

- a. Memberikan informasi kepada tamu tentang “persyaratan tamu”
- b. Memisahkan tamu yang bukan mahram
- c. Semua makanan yang telah disediakan yaitu makanan yang halal
- d. Tidak menyediakan minuman yang beralkohol

Hal diatas sudah sesuai dengan prinsip syariah, karena telah menerapkan nilai-nilai Islam.

3. Organisasi

⁷²Taawun adalah suatu pekerjaan maupun perbuatan tolong-menolong antar sesama manusia yang didasari pada hati nurani dan semata-mata mencari ridha Allah SWT.

⁷³Muhammad Nizar, *Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah*, Vol.4, Jurnal Istiqro, Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis, Tahun 2018. h. 123.

Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberikan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.”⁷⁴

⁷⁴Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: PT. TEHAZED, 2010), h. 154.

Terjemahan Bahasa Mandar:

Anna pa'uang'o: "Pe'uya'o mie, jari Puang Allah Taala anna Suro-Na anna tau matappa' na ma'ita panggauangmu mie', anna diango'o mie' na dipepembali' lao (di Puang Alla Taala) Iya Masarro ma'issang di anu mallinrung anna anu mallaherang, anna na pakarewaio mie' di anu iya pura mupogau'".⁷⁵

Bisnis perhotelan mengelola pelayanan, produk dan pengelolaan serta melihat bagaimana permintaan pada pasar yang berbeda. Sama halnya dengan melayani tamu dimana datang bersama keluarga, sedangkan tamu yang datang bersama pasangan dengan tujuan untuk berbulan madu dalam rangka *honey moon* (bulan madu). Begitu juga dengan para pariwisata yang singgah untuk melepas lelah. Lain halnya lagi tamu Muslim yang pasti membutuhkan penginapan dengan pelayanan yang baik dengan prinsip syariah, hal seperti ini yang nantinya akan menjadi pertimbangan utama mereka. Oleh karena itu, hotel syariah muncul untuk memberikan pelayanan pada tamu muslim sesuai dengan prinsip syariah. Hotel ini nantinya akan menjadi hotel syariah idaman para tamu yang beragama Islam.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah, hotel Meganita Mamuju dapat menjalankan bisnis sesuai syariah sebagaimana mestinya melalui produk, pelayanan dan pengelolaan yang dapat memberikan kemanfaatan dari berbagai aspek baik di dunia maupun di akhirat.

Menurut Mustahir manajer hotel, penerapan Syariah pada hotel ini dilakukan secara berkala oleh manajemen hotel sejak berdirinya, untuk mendapatkan sertifikat

⁷⁵Muh. Idham Khalid Bodi, dkk, *Koroang Mala'bi': Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, Makassar: Balitbang Agama Makassar, 2019, h. 188.

dari MUI, tetapi sampai saat ini sertifikat belum ada kepada kami. Apalagi Hotel Meganita Mamuju ini masih tergolong baru, pada tahun 2019 baru *launching*.⁷⁶

Nilai-nilai Syariah yang ada pada hotel Meganita Mamuju, berpedoman pada pengaturan yang dikeluarkan oleh Kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel Syariah. Penilaian dalam rangka sertifikat usaha hotel Syariah, dan Pembina serta pengawasan.

Hal lain yang menjadi bagian terpenting dalam kriteria syariah di Hotel Meganita adalah adanya pemisahan tamu laki-laki dan perempuan khususnya yang bukan mahram. Dalam konteks layanan seperti ini, Hotel Meganita Mamuju berupaya untuk membangun citra positif dan menghilangkan kesan negatif dari seluruh layanan yang diberikan dalam hotel. Pengaturan ini juga diinformasikan secara lisan kepada tamu yang akan melakukan proses reservasi maupun *chek-in*.

Kriteria syariah tersebut cukup menarik ketika masuk dalam manajemen. Karena penekanan syariah harus dimulai dari manajemen SDM sebelum masuk kepada tamu. Dalam struktur organisasi penyelenggara hotel syariah, diharuskan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dalam konteks ini, kehadiran DPS menjadi poin penting untuk mengendalikan seluruh produk, pelayanan dan pengelolaan hotel syariah agar tetap dalam standar syariah.

Implementasi konsep syariah di Hotel Meganita Mamuju masih dalam tahap penyesuaian diri terhadap peraturan yang ada. Penyesuaian diri dilakukan sejak

⁷⁶Bapak Mustahir, Wawancara (Hotel Meganita Mamuju, Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju, 06 September 2022)

berdirinya hotel dengan harapan agar mempunyai kesiapan mulai dari produk, pelayanan dan pengelolaan. Untuk penerapan syariahnya pada Hotel Meganita sudah termasuk dalam kategori baik karena yang dirasakan oleh para tamu adalah nilai-nilai yang tertuang dalam Hotel Meganita Mamuju.

D. Pembahasan

1. Konsep manajemen pada hotel.

Hotel Meganita Mamuju menerapkan konsep syariah, dimana dalam produk, pelayanan dan pengelolaannya menerapkan prinsip syariah. Adapun yang penerapan yang dilakukan yaitu:

a. Tata cara dalam menerima tamu

Dalam menerima tamu, pihak hotel tidak mengabaikan syariah Islam, seperti pihak hotel sangat selektif dalam menerima tamu yang bukan muhrim. Untuk membuktikan apakah tamu tersebut muhrim atau tidak, pihak hotel akan meminta identitas diri seperti KTP dari pihak tamu wanita dan laki-laki tersebut. Jika terdapat kesamaan tempat tinggal antara mereka maka diperbolehkan untuk melakukan *chek in*. Apabila mereka tidak membawa KTP, maka pihak hotel akan meminta kartu nikah ataupun buku nikah mereka dan apabila kartu nikah dan juga buku nikah tidak dibawa maka pihak hotel akan menerima bukti lain seperti foto-foto pernikahan mereka yang menyatakan bahwa mereka adalah pasangan suami istri. Apabila dari syarat-syarat diatas tidak dapat dipenuhi salah satunya maka pihak hotel menolak mereka untuk *chek in* di hotel tersebut dengan alasan apapun untuk menghindari dari perbuatan

zina. Biasanya apabila pihak tamu yang bukan muhrim tidak bisa menunjukkan KTP ataupun buku nikah, maka pihak hotel langsung akan menolaknya.

b. Sumber daya manusia (SDM)

Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah. Dalam pengelolaan SDM yang dilakukan hotel Meganita Mamuju, pihak hotel dalam merekrut karyawan hanya yang beragama Islam atau muslim saja, hal ini karena untuk memudahkan pihak hotel dalam memberikan pengarahan dalam hal-hal yang berbau syariah. Pihak hotel tidak membatasi yang boleh bekerja di hotel Meganita Mamuju hanya yang lulusan dari sekolah perhotelan (SMK Perhotelan) saja, selama mereka mempunyai standar kualifikasi yang telah ditentukan oleh pihak hotel, maka boleh bekerja di sana.

c. Organisasi di hotel Meganita Mamuju

Untuk pengawasan ke-syariah-an hotel, pada hotel Meganita belum adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang mengawasi jalannya pengelolaan hotel, apakah sudah syariah atau belum. Sehingga hotel Meganita belum bisa dikatakan sepenuhnya sudah menjalankan pengelolaan sesuai dengan syariah. Karena belum mendapatkan sertifikat syariah untuk melabelkan syariah pada hotel.

2. Kesesuaian konsep manajemen dengan konsep syariah

Berdasarkan fatwa DSN-MUI di mana hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindak asusila, fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel sudah sesuai dengan prinsip hotel syariah, di mana adanya penyaringan dalam saluran-saluran TV. Hanya untuk channel bernuansa Islam saja dan Channel lokal

bisa dapat di akses. Sehingga tamu tidak dapat dengan mudah mengakses situs-situs yang mengarah pada pornografi dan tindak asusila.

a. Fasilitas

Hotel ini tidak menyediakan fasilitas hiburan seperti night club, diskotik, tempat karaoke, bar dan lain-lain. Hal ini karena pengelolaannya yang rumit harus memisahkan antara laki-laki dan perempuan serta membutuhkan lahan yang luas juga fasilitas-fasilitas tersebut cenderung mengarah kepada hal-hal yang dapat merusak moral dan memberikan dampak negatif bagi pengunjung seperti prostitusi, judi, mabuk-mabukan, serta rentan akan peredaran obat-obatan terlarang. Untuk ornament yang digunakan oleh hotel Meganita Mamuju adalah ornament dengan menggunakan gambar bunga ataupun tanaman. Ornament di hotel Meganita Mamuju tidak terdapat ornament atau benda-benda bernyawa seperti patung hewan ataupun patung manusia, lukisan hewan ataupun lukisan manusia yang dapat mengarah pada kemusyrikan serta terhindar dari gambar-gambar yang dapat memancing hawa nafsu. Hal ini sudah sesuai dengan prinsip syariah, di mana hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas yang mengarah pada kemusyrikan.

b. Peralatan Ibadah

Setiap kamar yang ada di hotel Meanita Mamuju sudah dilengkapi dengan peralatan ibadah, seperti mukenah, sajadah, Al-Qur'an, buku do'a dan arah kiblat. Selain itu, di dalam hotel juga disediakan musholla dan dalam musholla juga disediakan mukenah, sajadah, dan Al-Qur'an untuk para tamu dan juga karyawan

hotel ingin sholat di sana. Tempat wudhu tidak terlalu luas begitu juga dengan musholla tempatnya kecil jadi tidak bisa untuk menampung orang banyak.

BAB V

PENUTUP

A. *Kesimpulan*

Adapun yang menjadi kesimpulan dari konsep syariah pada hotel Meganita Mamuju yaitu sebagai berikut:

1. Konsep manajemen pada hotel Meganita Mamuju, mempunyai prinsip-prinsip syariah pada produk, pelayanan dan pengelolaan di hotel Meganita Mamuju, hotel ini memiliki beberapa bagian yang menjadi konsep manajemen dengan menerapkan prinsip Syariah di dalamnya, yaitu: Pertama, produk dan fasilitas hotel, Hotel Meganita memiliki kamar tamu di mana pengunjung hanya bisa bersama dengan pasangan yang halal atau pasangan suami istri, jika membawa pasangan yang bukan mahram maka tidak diperbolehkan untuk masuk kedalam hotel, adapun ruang pertemuan biasa dipakai untuk acara pernikahan serta acara seminar, selanjutnya yaitu restoran, restoran ini menyediakan menu hidangan pada pagi hari yaitu sarapan dengan makanan dan minuman yang halal. Kedua, cara pemesanan kamar tamu di Hotel Meganita, pemesanan kamar dilakukan secara langsung begitu juga dengan pembayarannya dilakukan secara langsung di *Receptionist*, jika hanya menginap satu malam, maka *chek out* dihitung pada pukul 12.00 siang. Ketiga, Tata tertib tamu pada hotel, untuk dapat memberikan keamanan baik pihak hotel maupun pengunjung hotel, pihak hotel sangat menjaga nuansa keislaman pada lingkungan sekitaran hotel, adapun tata tertib yang telah diterapkan oleh pihak hotel

yaitu tamu harus membawa kartu identitas diri seorang tamu, tidak membawa wanita yang bukan mahram, tidak membawa dan mengkonsumsi minuman keras, narkoba serta tidak membuat keributan sehingga mengganggu kenyamanan pada tamu hotel lainnya. Hotel masih dalam proses penyesuaian diri. Sejak berdirinya hotel, dengan harapan agar mempunyai kesiapan mulai dari produk, pelayanan dan pengelolaan dalam proses sertifikat yang dilakukan MUI untuk mendapatkan sertifikat. Terlebih lagi dalam pengelolaan, DPS belum menjadi bagian dalam struktur organisasi padahal DPS menjadi point untuk mengendalikan seluruh produk, pelayanan dan pengelolaan hotel syariah agar tetap dalam standar syariah.

2. Kesesuaian konsep manajemen hotel Meganita dengan konsep syariah dapat dilihat sebagai berikut: prinsip-prinsip syariah yang diterapkan dalam hotel, hotel Meganita Mamuju tergolong sesuai pada ketentuan-ketentuan yang diterapkan, manajemen Islam dalam hotel membangun dan membentuk hubungan yang tidak terpisahkan yaitu adanya etika dan spiritualis, sehingga hal ini dikatakan sebagai bentuk kesesuaian antara konsep manajemen pada hotel dengan konsep syariah. Hotel Meganita, belum mendapatkan sertifikat usaha hotel syariah MUI karena masih berusaha untuk mengurus agar mendapatkan sertifikat, hotel ini juga masih dalam tahap penyesuaian diri terhadap, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat di jadikan pertimbangan di kemudian, baik kepada pembaca maupun pengusaha hotel syariah.

1. Bagi pihak manajemen hotel Meganita Mamuju agar segera mengajukan sertifikat kepada MUI untuk mendapat sertifikat usaha hotel syariah.
2. Manajemen hotel syariah sebaiknya memasukkan Dewan Pengawas Syariah (DPS) pada struktur organisasi perusahaan, karena (DPS) merupakan pengendali dari beberapa aspek yaitu layanan, pengelolaannya dan produk.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan judul yang sama, agar tidak terkesan pengulangan terhadap peneliti sebelumnya, harap untuk lebih mempertimbangkan ketersediaan referensi, baik dalam buku, artikel dan yang lainnya.
4. Menjadikan komentar tamu sebagai bahan evaluasi untuk menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: PT. TEHAZED, 2010).
- Arby Ikhsan, “*Persepsi Masyarakat Terhadap Konsep Hotel Syariah Di Bukittinggi*” (Skripsi—Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Bodi, Muh. Idham Khalid, dkk, *Koroang Mala'bi': Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, Makassar: Balitbang Agama Makassar, 2019.
- Bramesta, Edo “*Konsep Pendidikan Islam Tentang Adab Memuliakan Tamu Menurut Imam Al-Ghazali Dalam Kitab Ihya' Ulumuddin*”, (Skripsi—IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2021).
- Bahri, Saiful “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Memilih Hotel Syariah: Studi Pada Hotel Syariah Walisongo*” (Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2015).
- Dalam Company Profile Hotel Meganita Mamuju, di Hotel Meganita Mamuju, Pada Tanggal 06 September 2022.
- <https://m.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/hotel-meganita-syariah> Pada 13 September 2022.
- <https://jdih.kememparekraf.go.id/katalog-82-Peraturan%20Menteri>.
- Hafidhuddin, Didin, *Hendri Tanjung, Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003).
- Hotel Syariah (Studi di Hotel Syariah di Lampung)*” (Skripsi—UIN Raden Intan, Lampung, 2017).
- Ikhtilath adalah berbaurnya lelaki dan perempuan yang nonmahram dalam satu tempat yang memungkinkan munculnya dampak negatif.
- Iwanati Falsah Anak Agus Lian, “*Motivasi Konsumen dalam Memilih Hotel Walan Syariah*” (Skripsi—Universitas Islam Sunan Ampel, Surabaya, 2016).
- Janitra, Muhammad Rayhan, *Hotel Syariah Konsep Dan Penerapan* (Depok, PT Raja Grafindo Persada, 2017).
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, Dialihbahasakan Oleh (Bob Sabran), *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama 2007).
- Keputusan Dirjen Pariwisata Nomor 14/U/II/1988, tentang Usaha dan Pengelolaan Hotel.

- Lupiyadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba: Jakarta, 2008).
- Lexy J. Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1994).
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002).
- Mudhafier, Fadhlan, *Makanan Halal* (Jakarta: Zakia Press, 2004).
- Nizar, Muhammad, *Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah*, Vol.4, Jurnal Istiqro, Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis, Tahun 2018.
- Nawar, Agus, *Psikologi Pelayanan* (Bandung: Alfabeta, 2002).
- Pasal 11 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.
- Pasal 15 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.
- Rini, Wahyu, *Manajemen Operasi Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011).
- Sofyan, Riyanto, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?* (Jakarta: GramediaPustaka Utama, 2011).
- Susanto, Eko “Hotel Syariah di Surakarta” (Skripsi—Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2012).
- Saputri, Rizka, “*Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktek Pengelolaan Hotel Syariah* (Studi di Hotel Syariah di Lampung)” (Skripsi—UIN Raden Intan, Lampung, 2017).
- Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel* (Jakarta: Salemba, 2005).
- Sugianto, *Hotel Front Office Administration, Administrasi Depan Office* (Jakarta: GramediaPustaka Utama, 2000).
- Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen: Mewujudkan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: ANDI, 2008).
- Widyarini, *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta* (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol VIII, 2013).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Pedoman wawancara

Manajer hotel Meganita Mamuju: Bapak Mustahir

1. Apakah ada persyaratan pengunjung yang akan menginap di hotel ini?
2. Apakah hotel Ini sudah mendapatkan sertifikat yang dikeluarkan oleh DSN-MUI?
3. Bagaimana cara pihak hotel memberikan kepuasan pelayanan kepada pengunjung?
4. Apakah ada teguran atau hukuman kepada pegawai yang melakukan pelanggaran dalam melakukan pelayanan?

Karyawan hotel Meganita Mamuju: Nurazila

1. Apakah pernah mengadakan kajian antar atasan dan pegawai atau antar pegawai sesama pegawai?
2. Apa yang membedakan hotel pada umumnya dengan hotel syariah?
3. Bagaimana pemilihan makanan yang akan disajikan kepada pelanggan hotel?

Pengunjung tetap hotel Meganita Mamuju: Bapak Husain

1. Apakah hotel Meganita ini sudah termasuk atau sudah bisa dikatakan sebagai Hotel Syariah?
2. Mengapa anda memilih hotel Meganita Mamuju sedangkan ada banyak hotel di dalam Kota Mamuju?
3. Bagaimana pengelolaan di dalam hotel Meganita Mamuju ini?



Hotel Meganita Mamuju bagian depan dan bagian masuk hotel



Pintu masuk depan Hotel Meganita Mamuju dan Reseptionis hotel Meganita Mamuju





Wawancara dengan Bapak Mustahir, Manajer Hotel Meganita Mamuju (di Hotel Meganita Mamuju Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju)



Wawancara dengan Nurazila, salah satu Karyawan Hotel Meganita Mamuju (di Hotel Meganita Mamuju Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju)



Wawancara dengan Bapak Husain, Tamu tetap dari Hotel Meganita Mamuju (di Hotel Meganita Mamuju Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju).

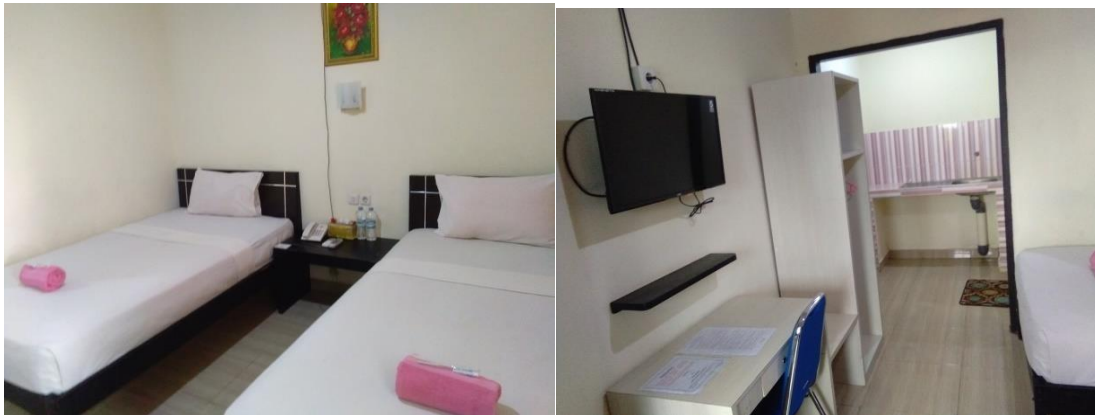


Membagikan kuesioner kepada tamu yang menginap di hotel Meganita Mamuju untuk di isi

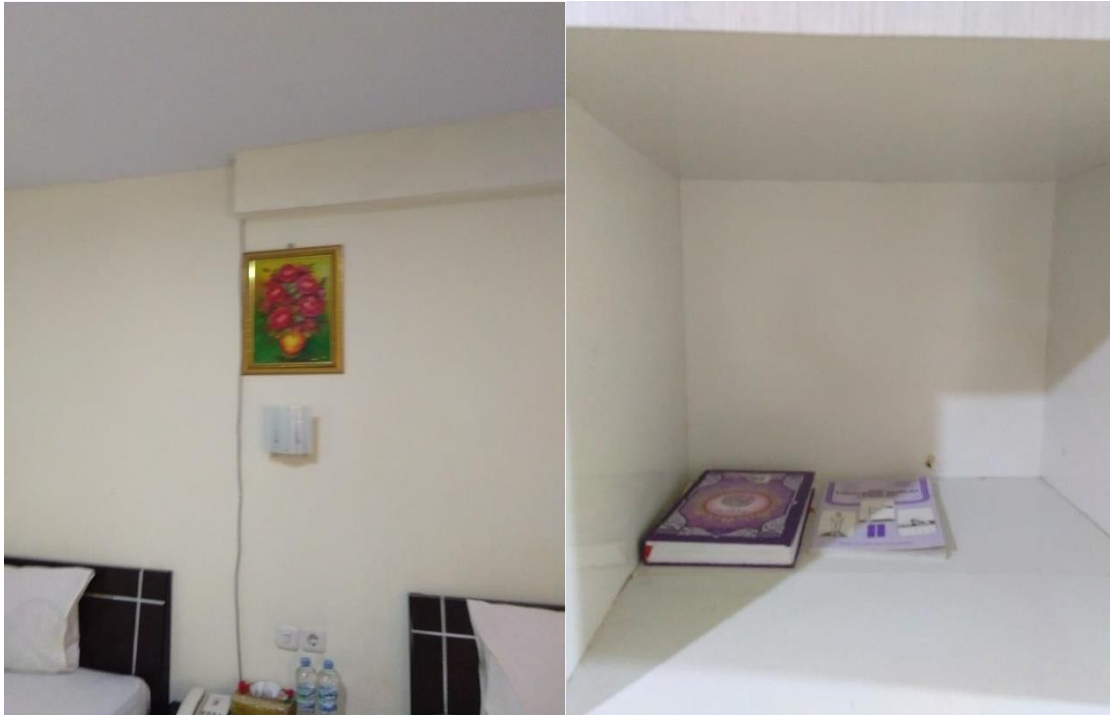




Kamar VIP, yang mempunyai ruang tamu di dalamnya



Kamar standar, memiliki 2 ranjang, tv dan setiap kamar mempunyai lemari di dalamnya. Kamar standar ini, ada yang memiliki dapur pribadi didalamnya namun ada juga yang tidak punya



Dalam setiap kamar memiliki pajangan lukisan bunga dan dalam lemari dilengkapi dengan al-Qur'an dan buku doa.



Setiap kamar memiliki arah kiblat diatas plafon agar dapat memudahkan tamu untuk mengetahui arah kiblat, dan juga menyediakan telepon.



Hotel Meganita juga memiliki restoran, dimana selalu menyediakan sarapan pagi setiap harinya

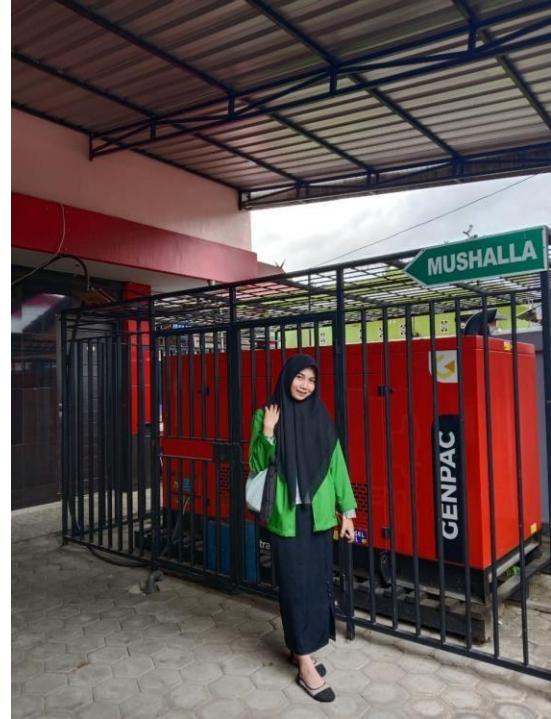


Hotel Meganita juga memiliki Ruang meeting yang sering digunakan untuk kegiatan rapat oleh pebisnis misalnya, dll.



Hotel Meganita memiliki Ballroom, dimana tempat ini sering digunakan untuk acara besar seperti pernikahan dan seminar.





Musholla ini di waqafkan oleh masyarakat, masyarakat bertanggung jawab atas semua peralatan dan perlengkapan di dalam, seperti AC, dll. Salah satu fasilitas yaitu sarana yang digunakan untuk Ibadah oleh kaum Muslimin, baik orang hotel maupun orang yang tinggal disekitar hotel tersebut.