

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

Pada bab ini akan dipaparkan tentang hal-hal yang berkaitan dengan temuan-temuan penelitian yang dilakukan melalui observasi dan wawancara. Tetapi sebelum data yang berkenaan dengan fokus masalah dipaparkan maka terlebih dahulu perlu diketahui profil atau sekilas tentang Hotel Cahaya Berlian Pamekasan.

##### **1. Gambaran Hotel Cahaya Berlian Syariah**

Hotel cahaya berlian syariah merupakan salah satu hotel berbasis syariah di Kota Pamekasan. Hotel cahaya berlian Pamekasan berdiri pada tahun 2018, dan berlokasi di Jl. Raya Panglegur No.69-71, Barat, Panglegur, Tlanakan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69371. Hotel ini adalah unit usaha baru yang dimiliki oleh keluarga besar Bapak H. Agus Mulyadi dalam rangka ekspansi bisnisnya. Dalam pemilihan nama tidak kalah pentingnya berperan dalam kegiatan Pre Opening Hotel. Tentunya dalam memberikan nama hotel, pemilik ingin menyampaikan sebuah harapan dan makna nama yang diberikan dan sangat berpengaruh terhadap nilai jual sebuah hotel kedepannya. Oleh karena itu, nama hotel cahaya berlian ini memiliki arti sederhana tapi elegan, lebih mudah diucapkan dan diingat serta penuh makna (harapannya adalah terus dan terus bersinar gemerlap seperti berlian yang tak akan lekang oleh waktu).

Tujuan dibangun hotel syariah adalah untuk membangun suatu yang beda, untuk melihat segmen pasar ke depan dan untuk memberikan informasi

kepada masyarakat bahwa hotel syariah merupakan hotel yang memiliki konsep syariah dengan prospek yang baik/bagus. Kehadiran bisnis hotel ini masih menjanjikan, mengingat Pamekasan adalah perwakilan Ibukota provinsi Jawa Timur diantara tiga wilayah Kabupaten lain yang berada di wilayah pulau garam Madura. Hotel cahaya berlian syariah memiliki 26 kamar, terdiri dari 3 tipe kamar superior, 2 tipe kamar executive, dan sisanya tipe kamar deluxe. Jumlah karyawan pada Hotel Cahaya Berlian sebanyak 22 karyawan. Ada beberapa persyaratan yang telah ditetapkan oleh Hotel Cahaya Berlian Pamekasan bagi tamu yang akan menginap, diantaranya:

- a. Memiliki KTP/ Buku Nikah/ identitas resmi.
- b. Tidak membawa Narkoba, senjata api, senjata tajam, dan barang haram lainnya.
- c. Bagi yang tidak muhram, tidak diperbolehkan untuk melakukan reservasi di Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan.

Hotel cahaya berlian Syariah ini mempertimbangkan anggapan masyarakat bahwa hotel merupakan salah satu tempat berbuat kemaksiatan atau pula asusila, maka owner berkesimpulan untuk mendirikan hotel yang mengandung unsur nuansa syariah, yang kemudian hotel tersebut diberi nama Hotel Cahaya Berlian Syariah. Adapun manajemen pengelolaan hotel ini mulai disinergikan dengan nilai-nilai syariah walaupun belum sepenuhnya mencakup seluruh aspek perusahaan. Berikut adalah tipe kamar dan harga sewa kamar di Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan.

**Tabel 4.1**  
**Tipe kamar dan harga sewa kamar per Malam**  
**Cahaya Berlian Syariah Pamekasan**

Tipe kamar	Harga per Malam
------------	-----------------

Sumber: Hotel Berlian Pamekasan	Excecutive	Rp. 375.000	Brosur Cahaya Syariah (2020)
	Superior	Rp. 325.000	
	Deluxe	Rp. 300.000	
	Standart	Rp. 250.000	

Sebagaimana dalam melakukan suatu usaha tidak terlepas dari peraturan-peraturan yang harus dijalankan untuk memperlancar kegiatan usaha. Dalam hotel syariah berbeda dengan hotel lainnya yang bersifat konven bahwa dalam kegiatannya diatur beberapa peraturan. Adapun peraturan pada Hotel cahaya Berlian Syariah sebagai berikut :<sup>1</sup>

- a. Tamu tidak diperbolehkan *check-in* bagi pasangan yang bukan muhrim (suami/istri)
- b. Pada saat *check-in* wajib memperlihatkan identitas yang masih berlaku (KTP/buku nikah) bagi tamu yang sudah berkeluarga.
- c. Tamu tidak diperbolehkan *check in* dalam kondisi dibawah pengaruh minuman keras maupun sesudah *check-in*.
- d. Tamu dilarang membawa teman dalam kondisi mabuk.
- e. Bagi yang *check-in* tidak diperkenankan membawa tamu yang bukan muhrim masuk ke dalam kamar.
- f. Tamu tidak diperkenankan membawa minuman keras dan obat-obatan terlarang selama berada di area hotel
- g. Tamu dilarang membawa tukang pijet dari luar, kecuali tukang pijet yang sudah disiapkan oleh pihak hotel.
- h. Jumlah tamu maksimal 3 orang untuk setiap kamar standar maksimal satu orang
- i. Tamu dilarang menurunkan *Bed*/tempat tidur, jika *Bed* diturunkan akan dikenakan *charge* seharga extra bed.

<sup>1</sup> Hotel cahaya berlian. “Peraturan Hotel cahaya berlian syariah” (Pamekasan., 16 April 2020).

- j. Bilamana tamu melanggar salah satu dari peraturan diatas (khusus peraturan no.1&7), maka kami dari pihak hotel berhak mengeluarkan tamu hotel, adapun pembayaran yang dimasukkan tidak dapat dikembalikan lagi.

## **2. Visi dan Misi Hotel Cahaya Berlian Syariah**

### **a. Visi**

Menjadi hotel terbaik di kelasnya.

### **b. Misi**

kerja keras, kerja cerdas dan kerja ikhlas dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan karyawan, tamu dan owner.

## **3. Fasilitas Hotel**

- a. Lobby yang nyaman
- b. Layanan parkir 24 jam dan luas
- c. Wifi ( internet)
- d. Tempat tidur yang nyaman
- e. Smoking dan non smoking room
- f. Tv cable
- g. CCTV
- h. Electronic Key Card
- i. Cafe
- j. Air Panas dan dingin
- k. Restoran
- l. Ruang Meeting
- m. Toilet Umum

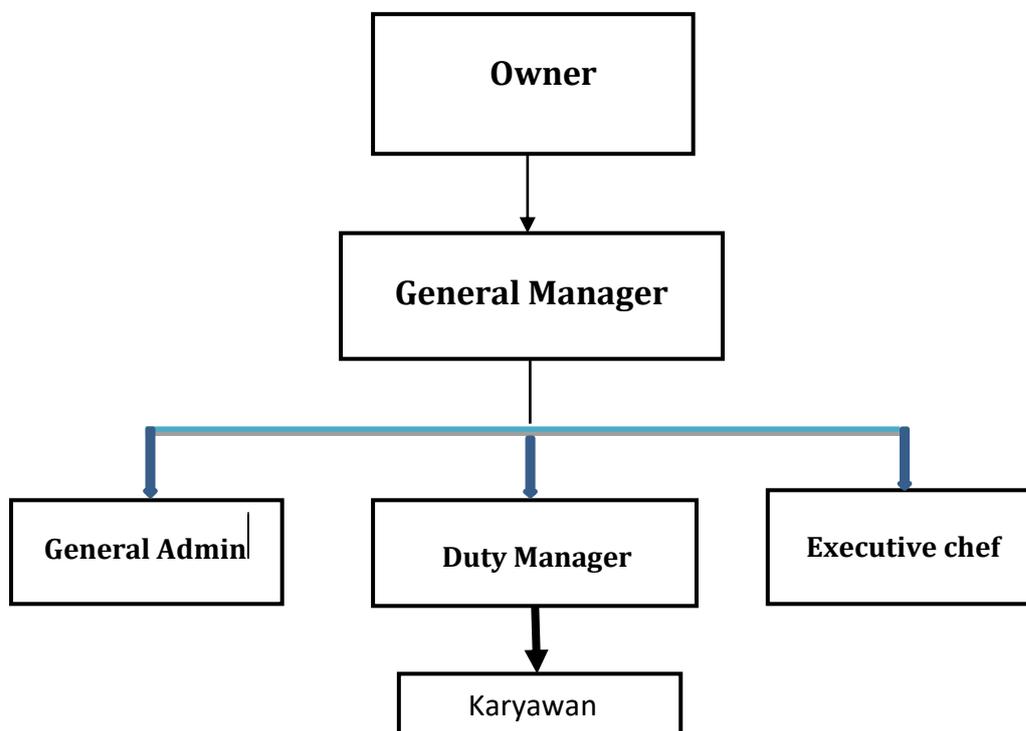
- n. Musholla
- o. Drugstore
- p. In Room Dining
- q. Kemudahan bertransaksi
- r. Shuttle Service

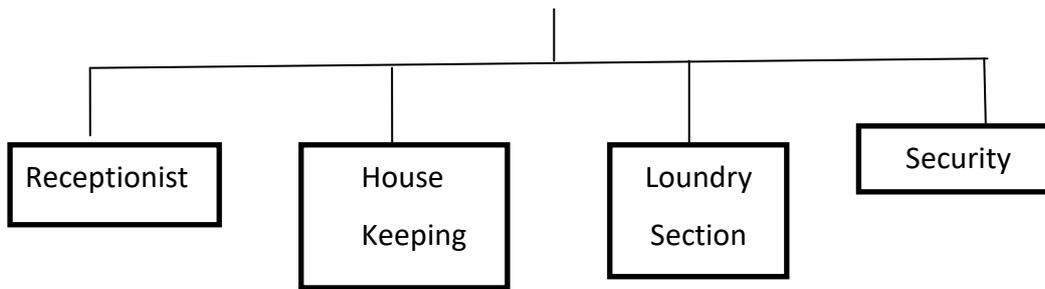
#### 4. Struktur Organisasi Hotel Cahaya Berlian Syariah

Struktur organisasi merupakan gambaran jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggung jawab pada suatu organisasi. Pada struktur organisasi, setiap orang harus menyadari atas jabatan dan tanggung jawab, dimana jika itu dijalankan dengan baik akan mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh hotel.

**Gambar 4.1**

#### **Struktur Organisasi Hotel Cahaya Berlian Syariah**





Sumber : Pre Opening Proposal Hotel Cahaya Berlian Syariah pamekasan (2020)

## 5. Tanggapan Pengunjung Hotel Cahaya Berlian Syariah

**Tabel 4.2**  
**Tanggapan pengunjung Mengenai Pelayanan**  
**Karyawan di Hotel Cahaya Berlian Syariah**

Nama	Tanggapan
Dita Farayu	Sudah dua kali menginap di hotel cahaya berlian, pelayanannya sangat bagus, pada saat saya komplain karena Wifi-nya di kamar sinyalnya jelek dan lelet, langsung ditanggapi serius oleh karyawannya dan diberikan password Wifi satunya yang sinyalnya lumayan.

	Karyawannya ramah semua, selalu disapa saat berpapasan. <sup>2</sup>
Syaiful	Pelayanannya bagus, pesan standart dikasi deluxe karena standart yang single bed penuh. Hotelnya bersih dan rapi. Makannya juga halal dan harga bersahabat. <sup>3</sup>
Fadliyah	Pada saat masuk hotel cahaya berlian saya menuju bagian recetionist untuk memesan kamar, kemudian dengan ramah mbak receptionist tersebut menawarkan beberapa produk hotel. <sup>4</sup>
Anang	Karyawan receptionist muda mudi sangat ramah, proses check-in cepet, akhirnya dapat kamar no.201 di lantai 2, begitu masuk kamar ditata dengan rapi, lengkap semuanya. Dari handuk yang wangi, alat mandi, air hangat nyala, spreinya lumayan ada noda dikit tapi ternyata bisa hilangsetelah dibersihkan. <sup>5</sup>

Sumber : Hasil Wawancara Pengunjung (2020)

## A. Paparan Data

### 1. Implementasi Etika Bisnis Islam pada Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan

Etika Bisnis Islam yang dilakukan oleh Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan dan penerapan pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah maka penulis melakukan pengumpulan data, salah satunya dengan melakukan wawancara, dan observasi langsung terhadap objek yang diteliti. Adapun hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan teknik wawancara terhadap *Manager*, karyawan, dan tamu Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan.

#### a. Tauhid

<sup>2</sup> Dita Farayu, Pengunjung Hotel cahaya Berlian (13 April 2020)

<sup>3</sup> Syaiful, Pengunjung Hotel Cahaya Berliian (13 April 2020)

<sup>4</sup> Fadliyah, Pengunjung Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (16 April 2020)

<sup>5</sup> Anang, Pengunjung Hotel cahaya Berlian, Wawancara langsung, (16 April 2020)

Islam memadukan berbagai aspek dalam kehidupan manusia yaitu politik, ekonomi, social dan keagamaan serta menekankan gagasan mengenai konsistensi dan keteraturan menghasilkan kesatuan dunia dan akhirat, mengantar seseorang pengusaha untuk tidak mengejar keuntungan material semata tetapi keberkahan dan keuntungan yang lebih kekal. Pada hotel cahaya berlian syariah yang penulis teliti, setiap karyawan hotel telah menjalankan nilai-nilai tauhid dengan baik, seperti menjalankan Ibadah Wajib dan Sunnah, serta menegakkan aturan-aturan syariat Islam. Dimana ketika masuk shalat wajib setiap karyawan Hotel diwajibkan untuk shalat dengan metode absensi shalat wajib. Apabila terdapat karyawan tidak menjalankan shalat wajib dengan disengaja maka akan mendapatkan sanksi seperti membayar denda sebesar Rp.50.000.

Pernyataan ini di dapatkan melalui wawancara langsung dengan bapak Mohammad Bunamin selaku Duty Manager di Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan

“Karyawan hotel kami wajib menjalankan ibadah shalat wajib dan sunnah, karena sesuai nama usaha yang didirikan yaitu syariah maka selaku owner (pemilik usaha) serta manager menerapkan aturan-aturan syariah Islam. Contohnya setiap tiba waktu shalat para karyawan hotel akan melaksanakan shalat berjamaah di mushalla. Tetapi bagi yang tidak mengikuti shalat berjamaah akan diberikan sanksi dengan bayar denda sebesar Rp.50.000. Hal ini sesuai tujuan bisnis syariah yang dijalankan oleh pemilik hotel yaitu tidak hanya mengejar keuntungan di dunia saja tetapi juga akhirat.”<sup>6</sup>

Hal ini juga ditanggapi oleh Badrus salah satu karyawan di Hotel Cahaya Berlian Syariah selaku Receptionist.

“Dengan adanya ketetapan nilai-nilai Islam, terutama dalam menjalankan ibadah shalat secara berjamaah membuat kami lebih nyaman beribadah. Di hotel ini jika tiba waktu shalat wajib mengisi absen terlebih dahulu untuk mengetahui siapa yang ikut shalat berjamaah dan siapa saja yang tidak ikut. Bagi yang tidak ikut serta (kecuali bagi perempuan yang berhalangan) dalam melaksanakan shalat berjamaah harus membayar denda sebesar Rp.50.000. Pada pelaksanaan shalat berjamaah, sudah ada ustadz yang menjadi imamnya.”<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Mohammad Bunamin, Duty Manager Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

<sup>7</sup>Badrus, Receptionist Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

Sedangkan menurut tamu hotel cahaya berlian memberikan pendapat yang positif terhadap pelayanan yang diberikan hotel. Dalam tata ruang hotel itu sendiri selalu menegakkan nilai-nilai kebersihan dan keindahan yang sesuai dengan Sunnah Rasulullah “Kebersihan Sebagian Dari Iman”. Dan untuk interior hotel tidak ada yang mengandung pornografi dan kemusyrikan.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin.

“Hotel cahaya berlian menyediakan sarana tempat ibadah seperti mushala dan juga ada pembatas antara laki-laki dan perempuan. Dan dibenarkan oleh pengunjung hotel cahaya berlian, mengatakan bahwa hotel cahaya berlian syariah memang telah menyediakan sarana untuk ibadah seperti mushala dan perlengkapan alat shalat.”<sup>8</sup>

Hal ini juga ditanggapi oleh Badrus salah satu karyawan di Hotel cahaya Berlian Syariah selaku Receptionist.

“Para pekerja di hotel telah menjalankan nilai-nilai tauhid dengan baik. Tak heran jika Hotel cahaya berlian ini memiliki mushalla yang begitu luas beserta perlengkapan shalat yang lengkap.”<sup>9</sup>

Dari pernyataan berbagai wawancara diatas telah dijelaskan bagaimana penerapan nilai-nilai tauhid pada Hotel Cahaya Berlian Syariah yang dilaksanakan dengan baik serta mengedepankan aturan-aturan syariah Islam.

## **b. Adil**

Islam menganjurkan setiap manusia untuk selalu berbuat adil. Islam mengarahkan agar hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta, dan hak Allah dan Rasul-Nya berlaku sebagai *stakeholder* dari perilaku adil seseorang. Pada Hotel cahaya berlian syariah yang peneliti lakukan, setiap karyawan hotel telah menjalankan nilai-nilai Adil dengan adil, seperti masalah gaji. Menurut karyawan Hotel cahaya berlian syariah gaji yang mereka dapat telah sesuai dengan kuantitas kinerja yang mereka berikan.

---

<sup>8</sup> Dwi Lenny Aprillia, General Admin Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

<sup>9</sup> Badrus, Receptionist, Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

Pernyataan ini di dapatkan melalui wawancara langsung dengan Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin di Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan.

“Pemberian gaji selalu di berikan di akhir bulan dan gaji karyawan itu berbeda-beda. Dalam pemberian gaji terbagi dua kalau gaji staf beda dengan bagian coordinator maksudnya waktu penerimaan sama pada akhir bulan hanya saja nilainya yang berbeda, gaji pokok staf sebesar Rp.1.400.000 sedangkan bagian coordinator Rp 1,800.000 dan uang makan sebesar Rp.300.000 tiga ratus ribu untuk setiap bulan berbeda dengan gaji lembur dihitung perjam yaitu Rp.5.000. Mengenai kebijakan hotel cahaya berlian bagi tamu hotel seperti ada kunjungan dadakan untuk tujuan keagamaan maka tidak dikenai harga hotel. Dimana pada saat datangnya Ustadz Abdul Somad ke Madura untuk mengisi ceramah di Kota Sumenep beliau memustikan menginap di hotel di Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan dikarenakan merupakan hotel satu-satunya di Madura yang syariah. Atas kunjungan seperti keagamaan tersebut selaku pemilik hotel tidak mengenakan biaya menginap.”<sup>10</sup>

Penetapan harga kamar, menurut para pengunjung harga kamar yang telah ditetapkan oleh pihak hotel syariah telah sesuai dengan fasilitas yang mereka dapat. Sedangkan menurut tamu hotel yang menginap di Hotel Cahaya Berlian Syariah dia mengatakan bahwa harga yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang ada di dalamnya dan peraturan yang diberikan juga sesuai dengan yang disyariatkan oleh Islam.

Pernyataan ini dibenarkan oleh pengunjung/tamu Hotel cahaya Berlian Syariah lainnya salah satunya yang bernama Fadliyah.

“Dengan menginap di hotel syariah seperti ini membuat kami sekeluarga nyaman, apalagi dengan harga hotel yang sesuai fasilitas yang diberikan. Tetapi sangat disayangkan pada kamar hotel tidak tersedia perlengkapan ibadah seperti mukenah, sajadah, dan Al-Qur’an.”<sup>11</sup>

Hal ini ditanggapi oleh Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin di Hotel Cahaya Berlian Syariah.

“Mengenai fasilitas ibadah memang kami tidak menyediakan di tiap kamar hotel, melainkan jika pelanggan hotel membutuhkannya bisa menghubungi bagian receptionist untuk mengantarkannya. Kemudian kami menetapkan biaya sewa kepada pengunjung hotel sesuai dengan fasilitas yang kami berikan seperti tempat tidur, Tv, Wi-fi dan lain sebagainya akan tetapi yang membedakan itu cuman luas kamar yang disewa. Semakin besar kamar yang disewa maka harganya juga cukup mahal.”<sup>12</sup>

<sup>10</sup> Dwi Lenny Aprillia, General Admin Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

<sup>11</sup> Fadliyah, Pengunjung Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (16 April 2020)

<sup>12</sup> Dwi Lenny Aprillia, General Admin Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

### c. Berkehendak Bebas (*Freewill*)

Manusia yang baik dalam perspektif ekonomi Islam adalah yang menggunakan kebebasan dalam kerangka tauhid dan keseimbangan. Pada Hotel Cahaya Berlian Syariah yang peneliti lakukan bahwasanya manager hotel memberikan waktu istirahat kepada karyawan untuk menjalankan ibadah, dan kegiatan lainnya. Setiap karyawan mendapatkan 20 menit untuk menjalankan shalat dan makan, pimpinan hotel juga memberikan izin kepada karyawan untuk cuti atau tidak masuk jikalau terjadi musibah pada keluarga karyawan dengan batasan keluarga seperti orang tua, suami, istri, anak dan adik atau kakak, pihak hotel juga menerima setiap masukan dan saran yang pengunjung berikan, dimana saran dan masukan tersebut digunakan untuk memperbaiki dan mengembangkan hotel tersebut.

Pernyataan ini di dapatkan melalui wawancara langsung dengan bapak Mohammad Bunamin selaku Duty Manager di Hotel cahaya Berlian Syariah.

“Saya selaku manager hotel memberikan izin kepada karyawan yang ingin cuti dengan alasan seperti terjadi musibah dan memberikan waktu istirahat pada karyawan untuk menjalankan ibadah serta kegiatan lainnya. Hal ini saya maupun pemilik hotel bapak Agus Mulyadi telah menetapkan hal-hal seperti ini sejak awal.”<sup>13</sup>

Menurut tamu dari Hotel Cahaya Berlian Syariah bahwasanya setiap pengunjung berhak memberikan masukan terhadap hotel tersebut, dan penilaian dari setiap karyawan semua menjalankan tugasnya dengan baik.

Pernyataan ini di dapatkan melalui wawancara langsung dengan bapak Syaiful selaku pengunjung Hotel Cahaya Berlian Syariah.

“Pelayanan bagus, sebagai pelanggan hotel kami diberikan kebebasan dalam menilai bagaimana karyawan-karyawan hotel menjalankan tugasnya secara baik, terutama dalam hal beretika. Dan yang saya lihat karyawan disini sudah menerapkan etika islam seperti pada saat berkunjung langsung disambut oleh karyawan di bagian receptionist, dengan mengucapkan salam terlebih dahulu.”<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Mohammad Bunamin, Manager Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

<sup>14</sup> Syaiful, pengunjung Hotel cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

#### **d. Tanggung Jawab (*Responsibility*)**

Tanggung jawab individu begitu mendasar dalam ajaran-ajaran islam, dimana islam menekankan konsep tanggung jawab walaupun tidak mengabaikan kebebasan individu. Dalam praktik bisnis syariah para pelaku bisnis harus memiliki tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan yang ditekuninya. Pada hotel cahaya berlian yang diteliti bahwasanya setiap karyawan dalam melayani pengunjung selalu berpegang teguh pada prinsip kebenaran, keadilan, keterbukaan, dan kejujuran, serta menjalankan tugasnya dengan baik. Setiap karyawan harus menjalankan tanggung jawab dengan baik. Contohnya prinsip keadilan, karyawan tidak dianjurkan untuk memilih-milih tamu dalam hal pelayanan, jika terdapat tamu/pengunjung yang cerewet, tegas dan overprotektif karyawan tetap wajib melayani tamu/pengunjung tersebut.

Pernyataan ini di dapatkan melalui wawancara langsung dengan Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin Hotel Cahaya Berlian Syariah.

“Alhamdulillah kami selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pengunjung/tamu hotel yaitu dengan memberikan rasa aman dan nyaman serta pelayanan yang baik yaitu dengan cara mengucapkan salam setiap bertemu dan menyediakan fasilitas yang baik sehingga pengunjung merasa puas dan kembali menggunakan jasa penginapan hotel Cahaya Berlian Syariah lagi”<sup>15</sup>

Hal ini juga ditanggapi oleh karyawan Hotel yaitu Badrus selaku Receptionist.

“Saya sebagai receptionist hotel memperhatikan betul keinginan pengunjung hotel yang mau menginap. Sekalipun terdapat pengunjung hotel yang kurang sopan kami tetap melayani dengan sepenuh hati. Dengan begitu hal ini dapat memberikan kenyamanan tersendiri bagi pelanggan hotel kami.” Setiap ada keluhan dari para pengunjung atau tamu hotel misalnya tentang pelayanan yang kurang memuaskan atau tidak tersedianya fasilitas yang pengunjung inginkan, karyawan hotel selalu menyampaikan keluhan pengunjung/tamu hotel kepada manajer hotel tentang tidak tersedianya fasilitas bagi para pengunjung.”<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Dwi Lenny Aprillia, General Admin, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

<sup>16</sup>Badrus, Receptionist Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

Prinsip keterbukaan dan kejujuran apabila terdapat barang tamu yang tertinggal ataupun hilang, karyawan wajib memberikan penjelasan ataupun keterangan dengan jujur dan terbuka. Menurut tamu yang menginap di hotel cahaya berlian syariah bahwasanya setiap karyawan selalu menjalankan tugasnya dengan baik dan berpegang teguh pada nilai-nilai kejujuran dan keterbukaan.

“Apakah jika tiba datangnya waktu shalat karyawan hotel cahaya berlian syariah selalu mengingatkan kepada para pengunjung hotel dan sesama karyawan? Pertanyaan ini kemudian ditanggapi oleh manager hotel bapak Mohammad Bunamin”  
 “iya, jika datang waktu shalat karyawan saling mengingatkan antara satu dengan yang lain begitu juga kepada pengunjung, karyawan hotel selalu mengumandangkan adzan pada saat jam waktu shalat.”<sup>17</sup>

Kesimpulannya, setiap karyawan hotel memiliki tanggung jawabnya masing-masing dalam melayani tiap pelanggan. Mengenai tanggung jawab dalam hal menyesuaikan keinginan pelanggan menyangkut fasilitas hotel ada beberapa yang belum terpenuhi salah satunya fasilitas untuk shalat ternyata belum lengkap di semua kamar.

#### **e. Ihsan (*Benevolence*)**

Pelaksanaan bisnis menurut ketentuan syariah, tidak boleh mengabaikan aspek solidaritas, dimana dapat menimbulkan disharmonisasi dalam kehidupan masyarakat. Dalam menjalankan prinsip Islam pada hotel Syariah yang penulis teliti telah menyediakan makanan yang tetap menjaga kebersihan dan kehalalan pada makanan, kemudian dalam segi berpakaian untuk karyawan pihak hotel mewajibkan untuk berpakaian sopan dan rapih seperti, karyawan wanita menggunakan jilbab, berpakaian yang tidak ketat, untuk karyawan

---

<sup>17</sup> Mohammad Bunamin, Manager Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung (13 April 2020)

laki-laki menggunakan celana keper. Pihak hotel juga menyediakan sarana hiburan untuk pengunjung seperti musik, kemudian untuk dikamar pihak hotel menyediakan tv, dan wi-fi.

Pernyataan ini di dapatkan melalui wawancara langsung dengan Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin di hotel cahaya berlian syariah.

“Karyawan hotel kami untuk perempuan wajib berpakaian sopan dengan mengenakan baju yang tidak ketat serta berjilbab, sedangkan bagi karyawan laki-laki mengenakan celana keper. Pihak hotel telah menyediakan seragam untuk karyawan bagian receptionist, house keeping, kitchen section. Selain itu, kami juga menyediakan sarana hiburan untuk pengunjung seperti musik (hanya memutar musik islami), kemudian untuk di kamar pihak hotel menyediakan tv, dan wi-fi.”<sup>18</sup>

Niat dari pendirian hotel cahaya berlian syariah bukan hanya mencari keuntungan semata, tetapi menjalankan usaha yang barokah. pernyataan ini ditanggapi bapak Mohammad Bunamin selaku Manager Hotel Cahaya Berlian Syariah.

“Pada dasarnya niat dari pendirian hotel ini yang pertama untuk mencari keuntungan. Disamping itu pemilik hotel juga melihat segmen pasar dimana pada tahun 2012 banyak masyarakat yang mulai menjalankan bisnis syariah, Seperti asuransi syariah, jasa penginapan yang berbasis syariah yaitu hotel syariah. Jadi pada dasarnya niat dari pendirian hotel ini tidak hanya untuk mencari keuntungan semata melainkan juga pemilik hotel juga melihat peluang bisnis syariah yang mulai berkembang di Indonesia sejak tahun 2012, dan dengan adanya hotel syariah juga memudahkan bagi para wisatawan muslim yang membutuhkan jasa penginapan yang menerapkan prinsip syariah.”<sup>19</sup>

Menurut pengunjung tamu pada hotel cahaya berlian syariah bahwasanya karyawan yang ada pada hotel tersebut telah menggunakan pakaian yang sesuai dengan syariat Islam.

Hal ini ditanggapi oleh pengunjung tamu hotel yaitu ibu Dita Farayu

“Selain memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan hotel. Para karyawan telah berpakaian sesuai dengan syariat Islam.”<sup>20</sup>

kesimpulannya, selain hal itu seharusnya tidak dilakukan. Seperti beberapa hasil wawancara di atas, pihak hotel telah menyediakan makanan yang tetap menjaga kebersihan dan memastikan kehalalan pada makanan. Kemudian dalam segi pakaian pihak hotel mewajibkan untuk berpakaian sopan dan rapi.

<sup>18</sup> Dwi Lenny Aprillia, General Admin Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

<sup>19</sup> Mohammad Bunamin, Duty Manager Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

<sup>20</sup> Dita Farayu, Pengunjung Hotel Cahaya Berlian, Wawancara Langsung, (15 April 2020)

## **2. Penerapan Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 2 Tahun 2014.**

Berdasarkan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif nomor 2 tahun 2014 tentang penyelenggaraan usaha hotel syariah, Pemerintah membagi golongan hotel syariah hilal-1 dan hilal-2, dimana peneliti hanya mengikuti kategori hilal-1 saja karena kategori ini sesuai dengan kondisi hotel cahaya berlian Pamekasan. Berdasarkan *preliminary research* peneliti mengindikasikan bahwa Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan termasuk dalam kategori Hilal-1, oleh karena itu pada saat melakukan penelitian, peneliti menggunakan aspek-aspek dan indikator yang telah ditetapkan untuk Hotel Syariah dengan kategori Hilal-1. Usaha hotel syariah adalah usaha hotel yang penyelenggarannya harus memenuhi kriteria usaha hotel syariah yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan. Berikut penjelasan kategori hilal-1 yang ditetapkan pemerintah :

### **a. Produk**

Ada beberapa macam produk yang telah ditetapkan pemerintah, setiap produk mempunyai beberapa sub unsur. Berikut produk di hotel cahaya berlian syariah yang memenuhi kriteria usaha hotel syariah berdasarkan ketetapan pemerintah:

#### **1) Toilet Umum (*Public Rest Room*)**

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap toilet umum hotel dengan hasil, toilet umum Hotel cahaya Berlian Syariah adalah berbentuk kamar mandi tertutup untuk satu orang, bukan toilet besar yang dapat dimasuki beberapa orang yang memerlukan pemisah untuk menjaga pandangan. Kemudian Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah menyatakan bahwa toilet umum yang ada pada hotel syariah diharapkan memiliki penyekat antara urinoir satu

dengan urinoir lain untuk menjaga pandangan. Penulis menilai peraturan ini ditujukan bagi toilet besar yang dapat dimasuki beberapa orang dengan tujuan menjaga aurat agar tidak terlihat.

Bagi toilet yang berbentuk kamar mandi tidak perlu adanya penyekat karena telah tertutup hanya dapat dimasuki oleh satu orang saja. Kekurangan yang nampak pada toilet umum Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan adalah tidak ada pembeda antara toilet laki-laki dan perempuan, sehingga kamar mandi dapat digunakan oleh laki-laki maupun perempuan.

Kedua, di dalam toilet umum telah terdapat peralatan praktis untuk bersuci, yaitu: gayung, bak mandi, shower, sabun, kloset, dan keran air untuk berwudhu. Hal ini merupakan peralatan yang lazim digunakan untuk bersuci sehingga telah sesuai dengan ketentuan mutlak sub unsur pada produk hotel.

Pernyataan ini didapatkan melalui wawancara langsung kepada Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin di Hotel Cahaya Berlian Syariah.

“Karena usaha hotel kami menggunakan lebel syariah, kami memastikan setiap produk yang ada di hotel ini harus memenuhi kriteria syariat Islam. Salah satunya toilet umum ini kami menyediakan peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset. Hal ini dilakukan untuk kenyamanan pengunjung hotel kami.”<sup>21</sup>

## **2) Kamar Tidur Tamu**

Hotel cahaya Berlian Syariah memastikan pada semua kamar tidur tamu tidak ada akses untuk pornografi dan tidak ada minuman beralkohol. Bagi tamu non mukhrim yang ingin bertemu harap menemuinya di lobby atau luar kamar. Untuk tipe kamar yang menyediakan *TV Cable*, pihak manajemen hotel berlangganan saluran-saluran televisi lokal maupun internasional yang islami sehingga tamu tidak menyalahgunakan fasilitas hotel untuk tujuan-tujuan yang diluar syariah Islam. Tidak ada minuman berakohol di mini bar. Pada

---

<sup>21</sup> Dwi Lenny Aprillia, General Admin, Wawancara langsung, (13 April 2020)

jenis kamar yang terdapat fasilitas mini bar atau yang tersedia fasilitas makanan dan minuman ringan berupa air mineral, fanta, sprit, maupun minuman sejenis yang bukan berupa minuman beralkohol yang dilarang islam. Selain itu, Kekurangan pada hotel ini adalah pada setiap kamar yaitu tidak tersedia sajadah maupun perlengkapan ibadah lainnya. Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah untuk kamar tidur tamu harus tersedia sajadah, Al-Qur'an.

Pernyataan ini didapatkan melalui wawancara langsung kepada Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin di hotel Cahaya Berlian Syariah.

“Untuk kamar tidur tamu itu kami memang tidak menyediakan peralatan ibadah. Akan tetapi pihak hotel akan menyediakan jika pengunjung/tamu hotel mengingikannya dengan cara menghubungi bagian receptionist, maka karyawan bagian house keeping akan mengantarkan ke kamar hotel.”<sup>22</sup>

### **3) Kamar Mandi Tamu**

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan telah menyediakan peralatan yang lengkap di kamar mandi tamu untuk bersuci yaitu, gayung, bak mandi, *shower*, sabun, dan kloset. Selain itu terdapat wastafel dan cermin di depan kamar mandi tamu untuk membersihkan tangan atau mencuci muka atau mencuci tangan serta tempat sampah di bawah wastafel untuk membuang kotoran di dalam kamar.

Kedua, di dalam kamar mandi tamu juga terdapat keran air yang dapat digunakan oleh tamu hotel untuk berwudhu bagi yang ingin melakukan shalat di dalam kamar. Ketiga, bentuk kamar mandi tamu yang tertutup sehingga melindungi aurat agar terjaga dan tidak terlihat dari luar bila saling bersuci di dalam kamar mandi.

Pernyataan ini didapatkan melalui wawancara langsung kepada Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin di hotel Cahaya Berlian Syariah.

---

<sup>22</sup> Dwi Lenny Aprillia, General Admin, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

“Kami memperhatikan betul kebersihan kamar mandi tamu, serta menyediakan peralatan untuk berwudhu dengan baik agar pengunjung betah dan nyaman jika berwudhu.”

Hal ini ditanggapi pengunjung hotel bernama Fadliyah

“Kamar mandi tamunya benar-benar bersih, sehingga jika berwudhu memberikan rasa sejuk, nyaman, tenang.”<sup>23</sup>

Dari ketiga sub unsur tersebut kamar mandi tamu telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

#### **4) Dapur**

Pertama, tersedia dapur khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal. Dapur yang ada di Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan seluruhnya mengolah makanan dan minuman halal. Makanan dan minuman yang ada di restoran Hotel Cahaya Berlian Syariah semuanya adalah jenis makanan halal dan dijamin kehalalannya oleh manajemen hotel, karena restoran hotel dikelola sendiri oleh keluarga pemilik Hotel Cahaya Berlian Syariah tanpa menggunakan bahan-bahan masakan non halal/tidak berlabel halal.

Pernyataan ini didapatkan melalui wawancara langsung kepada Deni Hendrayana selaku Executive Chef di Hotel Cahaya Berlian Syariah.

“Memang benar segala sesuatu yang berhubungan dapur, terutama bahan-bahan makanan kami mengolah makanan dan minuman yang halal. Karena terkadang tamu hotel selalu bertanya mengenai kualitas makanan yang diolah terutama memastikan apakah makanan yang disajikan tidak basi serta melihat kebersihan dari peralatan dapur seperti piring, gelas, sendok/garpu yang kami sediakan.”<sup>24</sup>

Tentunya, jaminan dari manajemen hotel bahwa makanan dan minuman yang tersaji tidak mengandung unsur-unsur yang mengharamkan tidak cukup kuat untuk menjadi jaminan tanpa adanya sertifikat halal dari MUI untuk restoran hotel. Penulis sangat mengharapkan agar manajemen hotel melakukan sertifikasi untuk restoran yang dimilikinya.

---

<sup>23</sup>Fadliyah, Pengunjung Hotel, Wawancara Langsung, (16 April 2020)

<sup>24</sup>Deni Hendrayana, Executive Chef, Wawancara langsung, (29 April 2020)

### **5) Ruang Karyawan**

Pertama, berdasarkan observasi penulis, Hotel Cahaya Berlian Syariah di Pamekasan memiliki peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan. Kemudian kamar mandi karyawan adalah kamar mandi tertutup untuk satu orang bukan kamar mandi yang didalamnya diperuntukan untuk beberapa orang yang mengharuskan adanya urinoir sebagai pemisah untuk menjaga pandangan.

Kedua, tersedia juga peralatan untuk berwudhu di kamar mandi karyawan dengan tersedianya keran air di kamar mandi karyawan.

Pernyataan ini didapatkan melalui wawancara langsung kepada Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin di Hotel Cahaya Berlian Syariah.

“Hotel sudah menyediakan beberapa peralatan untuk bersuci di ruang karyawan, kamar mandi karyawan adalah kamar mandi tertutup bukan kamar mandi yang didalamnya diperuntukkan untuk beberapa orang yang mengharuskan adanya urinoir sebagai pemisah untuk menjaga pandangan.”<sup>25</sup>

Ketiga, karyawan yang dimiliki oleh Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan adalah berupa sebuah ruangan yang di dalamnya terdapat loker-loker untuk menyimpan barang pribadi karyawan dan juga loker yang berisikan barang-barang perlengkapan hotel untuk melayani tamu. Karena ruang karyawan laki-laki dan perempuan menjadi satu maka tidak ada ruangan khusus bagi karyawan sebagai tempat untuk ganti pakaian. Selama ini karyawan perempuan mengganti pakaian mereka di dalam kamar mandi.

### **6) Ruang Ibadah**

Pertama, musholla Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan dalam kondisi bersih dan terawat, area sholat laki-laki dan perempuan ada pembatas, tersedia perlengkapan sholat yang baik terawat dan tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin (AC) tersedia pencahayaan yang cukup terang, salah satu kelebihan hotel ini adalah memiliki ruang ibadah

---

<sup>25</sup> Dwi Lenny Aprillia, General Admin, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

yang sangat luas dibanding luas kamar tidur tamu itulah mengapa hotel ini benar-benar mengedepankan nilai-nilai syariat Islam. kemudian tersedia tempat wudhu yang bersih dan terawat, tersedia instalasi air bersih untuk wudhu dan saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik. Produk dan fasilitas wajib di Hotel Cahaya Berlian Pamekasan adalah musholla, musholla yang disediakan dilengkapi dengan mukenah, sajadah, al-Qur'an dan buku do'a.

Pernyataan ini didapatkan melalui wawancara langsung kepada Badrus selaku Receptionist di Hotel Cahaya Berlian Syariah.

“Dengan memiliki ruangan ibadah yang nyaman dan luas ini yang akan membedakan hotel syariah dan yang tidak. Karena sesuai dengan bisnis hotel syariah itu sendiri owner (pemilik hotel) sengaja menyediakan ruang ibadah yang luas agar pengunjung, karyawan beserta staff hotel menjalankan ibadah dengan nyaman.”<sup>26</sup>

Begitu pula pada dinding dekat area parkirpun terdapat banner yang bertuliskan “Jangan sesekali menangguhkan shalat hanya untuk melakukan kerja dunia. karena pertemuan kamu dengan Allah inilah yang akan mempermudah kerja dunia kamu”.

Hotel Cahaya Berlian Syariah di Pamekasan tidak menyediakan kolam renang dan SPA dikarenakan produk tersebut merupakan produk tambahan yang tidak diwajibkan bagi setiap hotel untuk memilikinya. Pengadaan kolam renang dan SPA membutuhkan lahan yang lebih luas, sedangkan Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan memiliki keterbatasan lahan sehingga kolam renang dan SPA dirasa kurang tepat bagi Hotel Cahaya Berlian Syariah. Kesimpulannya, pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah di Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan, berdasarkan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif nomor 2 tahun 2014, mengenai beberapa macam produk yang ditetapkan pemerintah ada delapan unsur dari aspek produk, tetapi ada dua aspek yang belum terpenuhi di hotel cahaya berlian yang peneliti lakukan yaitu belum tersedianya fasilitas berupa ruang SPA (*salus Per Aquam*) dan kolam renang, hal itu karena hotel cahaya berlian masih tahap rencana untuk membuat ruang

---

<sup>26</sup>Badrus, Receptionist, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

SPA(*salus Per Aquam*) agar tidak bergabung antara laki-laki dan perempuan, serta kolam renang yang terpisah juga antara laki-laki dan perempuan, dan itu semua masih dalam tahap perkembangan.

## **b. Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan adalah sesuai dengan kaidah Islam yang memenuhi beberapa aspek penting yakni keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu, mengucapkan kata maaf dan terima kasih serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Pelayanan dalam hotel syariah berdasarkan Peraturan Menteri pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 setidaknya harus memenuhi 6 (*Enam*) unsur yaitu, kantor depan, tata graha, makan dan minum, (olahraga rekreasi dan kebugaran), SPA, dan fasilitas hiburan.<sup>27</sup> Namun Hotel Syariah Cahaya Berlian Syariah Pamekasan hanya memenuhi 4 (empat) unsur yang ada berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tersebut yaitu kantor depan, tata graha, makan dan minum, dan fasilitas hiburan.

### **1) Kantor Depan**

Hotel Cahaya Berlian selalu melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan, memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel, memberikan informasi jadwal waktu shalat, memberikan informasi kegiatan bernuansa Islami. Memberikan informasi restoran/rumah makan halal. Bagi tamu yang *check in* khususnya pasangan lawan jenis, dilakukan *reception policy* atau seleksi tamu. Seleksi tersebut dilakukan apakah pasangan tersebut pasangan suami istri, keluarga, atau pasangan yang belum mahram. Cara yang paling tepat untuk mengetahui apakah pasangan tersebut pasangan suami istri adalah

---

<sup>27</sup> Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014

dengan merujuk pada surat nikah. Hal ini tidak mudah karena itu prinsip dalam islam menyatakan mengambil kemudahan dan meninggalkan hal yang sulit tanpa dibarengi perasaan untuk memudah-mudahkan strategi lain dilakukan dengan seleksi tamu bisa dilakukan berdasarkan dugaan yang kuat. Kalau indikasinya cenderung bukan suami istri, maka pasangan yang akan menginap tersebut ditolak. Akan tetapi kalau indikasinya lebih menunjukkan bahwa pasangan suami istri tersebut suami istri maka diperbolehkan *check in*.

Pernyataan ini didapatkan melalui wawancara langsung dengan Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin di Hotel Cahaya Berlian Syariah.

“Setiap ada tamu yang ingin *check-in* petugas *receptionist* selalu melakukan seleksi terlebih dahulu terhadap tamu yang datang berpasangan. Apabila tamu hotel sudah memenuhi syarat untuk melakukan jasa penginapan. Maka selaku karyawan hotel akan mengizinkan untuk menginap. Mengenai informasi masjid terdekat petugas *receptionist* akan memberikan informasi.”<sup>28</sup>

Pernyataan ini juga ditanggapi oleh Badrus salah satu Receptionist Hotel Cahaya Berlian Syariah.

“Saya akan memberika informasi masjid terdekat di hotel yaitu masjid Al-Akbar sesuai keperluan tamu hotel, saya akan memberikan informasi jadwal waktu shalat kepada tamu hotel yang belum mengetahui jadwal shalat untuk daerah Pamekasan.”<sup>29</sup>

## 2) Tata Graha

Hotel cahaya berlian telah menyediakan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat, penyediaan Al-Qur’an, terdapat musholla yang luas pada hari jum’at karyawan hotel maupun tamu bisa melaksanakan shalat jum’at berjamaah.

Pernyataan ini didapatkan melalui wawancara langsung dengan Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin di Hotel Cahaya Berlian Syariah.

”Karyawan maupun tamu di hotel ini tidak perlu khawatir jika tiba waktunya shalat jum’at, karena di hotel cahaya berlian terdapat musholla yang sangat memadai. Mengenai penyediaan sajadah, maupun perlengkapan alat shalat, kami tidak

<sup>28</sup> Dwi Lenny Aprillia, General Admin, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

<sup>29</sup> Badrus, Receptionist, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

menyediakan di setiap kamar tetapi jika tamu hotel membutuhkan maka langsung menghubungi *receptionist* nanti akan segera di antarkan ke kamar tamu.”<sup>30</sup>

### 3) Makan dan Minum

Prinsip syariah selanjutnya yang ditetapkan hotel cahaya berlian dalam pelayanan makanan dan minuman sudah tersedia pilihan makanan dan minuman halal, dan memastikan setiap makanan yang disajikan masih fresh. menyediakan ta’jil pada bulan Ramadhan, menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan.

Pernyataan ini didapatkan melalui wawancara langsung dengan Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin di Hotel Cahaya Berlian Syariah.

”Hal terpenting dalam prinsip syariah dan pelayanan hotel syariah yang membedakan antara hotel konvensional lainnya adalah adanya seleksi/larangan bagi tamu non mukhrim yang ingin menginap, lingkungan hotel yang terjaga dari perbuatan yang dilarang syariah. Hotel tidak menyediakan makanan dan minuman yang dilarang oleh agama Islam. Itulah mengapa nama syariah pada hotel bukan sekedar label saja tetapi ada makna dibalik pemberian nama hotel syariah, dimana segala sesuatu yang dikelola harus sesuai dengan ajaran Islam dan menerapkan nilai-nilai etika islam.”<sup>31</sup>

Pernyataan ini juga ditanggapi oleh Deni Hendrayana selaku Executive Chef di Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan.

“Makanan dan minuman yang disediakan hotel cahaya berlian ini, adalah makanan dan minuman yang memiliki jaminan halal atau tidak dilarang oleh syariah. Dalam pembuatan makanan dan minuman, baik bahan-bahan maupun produksinya terjamin kehalalannya. Restoran dibuka setiap saat begitu juga pada bulan Ramadhan bagi tamu-tamu non muslim, tamu-tamu musafir, wanita-wanita yang berhalangan untuk berpuasa, dan tamu-tamu yang mempunyai *udzur* berdasarkan syariah dengan tidak mengurangi rasa hormat terhadap orang-orang yang berpuasa”<sup>32</sup>

### 4) Fasilitas Hiburan

Pada Hotel cahaya berlian syariah Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan porno aksi serta tindakan asusila, apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam.

<sup>30</sup> Dwi Lenny Aprillia, General Admin, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

<sup>31</sup> Dwi Lenny Aprillia, General Admin, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

<sup>32</sup> Deni Hendrayana, Executive Chef, Wawancara Langsung, (29 April 2020)

Pernyataan ini didapatkan melalui wawancara langsung dengan ibu Dwi Lenny Aprillia selaku General Admin di Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan.

“Untuk musik kami memutar hanya musik islami. Hal ini atas kehendak owner.”<sup>33</sup>

Dengan demikian manajemen hotel beranggapan dengan melaksanakan empat unsur tersebut telah menerapkan layanan dasar yang dibutuhkan oleh tamu/wisatawan muslim atas akomodasi hotel syariah. Jadi kesimpulan dari penelitian dalam aspek pelayanan terdapat enam unsur akan tetapi ada dua unsur yang belum terpenuhi di Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan yaitu belum terpenuhinya ruang olahraga dan kebugaran serta fasilitas SPA, keduanya merupakan layanan tambahan yang juga kurang tepat bagi Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan karena tempat yang tidak memadai. Kemudian Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan masih tergolong baru.

Penulis menilai keempat unsur pelayanan yang ada pada Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan telah menerapkan prinsip syariah dengan cukup baik. Hotel Cahaya Berlian Syariah terbukti sejak berdirinya belum ada tamu yang berbuat asusila di lingkungan hotel, kemudahan dalam beribadah juga tercipta dengan adanya perlengkapan shalat dan al-Qur'an, Tempat ibadah yang sangat luas, serta makanan dan minuman halal.

### **c. Pengelolaan**

Pengelolaan adalah proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikan semua sumber daya, baik manusia maupun teknikal untuk mencapai berbagai tujuan khusus yang ditetapkan dalam satu organisasi. Ada dua pengelolaan yang ditetapkan sebagai kriteria hotel syariah hilal 1 yaitu:

#### **1) Manajemen Usaha**

---

<sup>33</sup> Dwi Lenny Aprillia, General Admin, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan telah memiliki dan menerapkan sistem jaminan halal yang dapat dilihat pada makanan yang tersaji dan tata tertib yang berlaku di Hotel Cahaya Berlian Pamekasan. Seperti apa yang dijelaskan oleh Mohammad Bunamin selaku Duty Manager di Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan.

“Prinsip syariah yang ditetapkan oleh Hotel Cahaya Berlian Syariah pamekasan adalah melakukan seleksi bagi tamu yang akan menginap, minimal dapat menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) suami istri dengan alamat yang sama. Hotel juga telah memasang CCTV di setiap sudut hotel untuk memantau jika ada kegiatan mencurigakan yang dilakukan oleh tamu hotel yang nakal.”<sup>34</sup>

## **2) Sumber Daya Manusia**

Hotel Cahaya Berlian Syariah di Pamekasan dalam hal sumber daya manusia, seluruh karyawan memakai seragam yang sopan dan karyawati mengenakan jilbab, budaya yang islami terdapat antar karyawan dan atasan dengan budaya saling bersalaman ketika bertemu, datang, dan ketika pulang bekerja.

## **C. Temuan Penelitian**

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data dan kemudian memaparkan sesuai dengan diperoleh dilapangan, sehingga peneliti menemukan beberapa hal sebagai bentuk temuan penelitian. Beberapa hasil temuan yang di lampirkan dalam bentuk tulisan adalah sebagai berikut:

### **1. Implementasi Etika Bisnis Islam pada Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan**

Untuk menjaga keamanan, ketertiban serta menjaga nuansa keislaman di lingkungan hotel. Manajemen Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan memberlakukan beberapa tata tertib tamu sebagai berikut:

- a. Setiap tamu diharap membawa kartu identitas diri (KTP/ SIM/ Paspor) yang masih berlaku.

---

<sup>34</sup> Dwi Lenny Aprillian, General Admin, Wawancara Langsung, (13 April 2020)

- b. Suami istri harus menyertakan KTP (suami istri) dengan alamat yang sama.
- c. Membayar deposit 1,5 kali harga kamar pada saat *check in*.
- d. Membayar harga kamar setiap harinya.
- e. Tidak diperkenankan:
  - 1) Membawa wanita/pasangan yang bukan muhrim
  - 2) Melakukan tindakan asusila.
  - 3) Membawa senjata tajam dan sejenisnya.
  - 4) Membawa dan mengkonsumsi minuman keras, narkoba dan sejenisnya.
  - 5) Membawa binatang piaraan.
  - 6) Membuat keributan/mengganggu kenyamanan dalam hotel.
- f. Semua pemesanan fasilitas lain langsung dibayar pada hari yang sama.
- g. Tamu bertanggung jawab apabila merusak/menghilangkan barang milik hotel
- h. Mematuhi batas waktu *check out* yang berlaku di hotel dengan ketentuan sebagai berikut:
  - 1) *Check in* dimulai pukul 13.00 wib dan *check out* pukul 12.00 wib.
  - 2) Batas *check out* sampai dengan pukul 17.00 wib dikarenakan biaya 50% dari harga kamar.
  - 3) Selebihnya dikenakan tarif penuh.
- i. Apabila tamu tidak menyelesaikan administrasi kamar sampai dengan dua hari, maka pihak hotel akan *mencheckout* tamu dan mengeluarkan semua barang yang ada di dalamnya karena dianggap melanggar peraturan.

## **2. Penerapan Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Usaha Hotel Syariah.**

Berdasarkan Implementasi penerapan dari prinsip-prinsip syariah yang diuraikan sebelumnya, penulis membandingkan antara Kriteria Hotel Syariah Hilal-1 dan Hilal-2 dan

menemukan bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah dapat didimpulkan bahwa Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan termasuk golongan Hotel Syariah Hilal-1 dengan hasil sebagai berikut:

**a. Produk**

**Tabel 4.3**  
**Hasil Analisis Produk Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan**

Unsur	Sub Unsur	Ket
Toilet Umum	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	Ada
	Tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	Ada
Kamar Tidur Tamu	Tersedia sajadah ( <i>on request</i> )	Tidak
	Tersedia Al-Qur'an	Tidak
	Tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun	Ada
	Tidak ada minuman beralkohol di mini bar	Ada
Dapur	Tersedia dapur /pantry khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal yang terpisah dari dapur biasa	Ada
	Dapur /pantry mengolah makanan yang baik di kloset karyawan	Ada
Ruang Karyawan	Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan	Ada
	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	Ada
	Tersedia peralatan untuk berwudhu di kamar mandi karyawan	Ada
	Tersedia tempat ganti pakaian terhindar dari pandangan di masing-masing ruang ganti	Tidak
Ruang Ibadah	Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat	Ada
	Area shalat laki-laki dan perempuan ada pembatas/pemisah	Ada
	Tersedia perlengkapan shalat yang baik dan terawat	Ada
	Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin/kipas angin	Ada
	Tersedia pencahayaan yang cukup terang	Ada
	Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan terpisah	
	Tersedia tempat wudhu yang dengan kondisi bersih dan terawat	Ada
	Tersedia instalasi air bersih untuk wudhu	Ada

	Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik	Ada
Kolam Renang	Tersedia dalam ruangan dan terhindar dari pandangan umum	-
SPA	Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita	-
	Tersedia bahan terapi yang berlogo halal resmi	-

Sumber : General Admin Hotel Cahaya Berlian (2020)

## b. Pelayanan Hotel Syariah

**Tabel 4.4**  
**Hasil Analisis Pelayanan Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan**

Unsur	Sub Unsur	Ket
Kantor Depan	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	Ada
	Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel	Ada
	Memberikan informasi jadwal waktu shalat	Ada
	Memberikan informasi kegiatan bernuansa islami (bila ada)	Ada
	Memberikan informasi restoran/rumah makan halal	Ada
Tata Graha	Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat	Ada
	Penyediaan Al-Qur'an	Ada
	Menyiapkan area/ruangan untuk shalat jum'at (bila tidak ada masjid yang dekat dengan hotel)	Ada
Makanan dan Minuman	Tidak tersedia makanan dan minuman non halal	Ada
	Menyediakan ta/jil pada bulan Ramadhan	Ada
	Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	Ada
SPA (bila ada)	Spa hanya melayani pijat kesehatan dan perawatan kecantikan Terapis pria untuk pria dan terapis wanita untuk wanita	-
	Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim	-
	Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama	-
	Apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan	-

Olahraga Rekreasi dan Kebugaran	Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita	-
	Instruksi kebugaran pria khusus pria dan wanita khusus wanita	-
Fasilitas hiburan	Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta perbuatan asusila	-
	Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam	-

Sumber : General Admin Hotel Cahaya Berlian (2020)

### c. Pengelolaan Hotel Syariah

**Tabel 4.5**  
**Tabel Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal-1**

Unsur	Sub Unsur	Ket
Manajemen Usaha Sumber Daya manusia	Memiliki dan menerapkan Sistem Jaminan Halal	Ada
	Seluruh karyawan dan karyawan perempuan memakai seragam yang sopan	Ada

Sumber : General Admin Hotel Cahaya Berlian Syariah (2020)

Dari data-data yang diperoleh mengenai pelaksanaan produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha hotel syariah pada Hotel Cahaya Berlian Syariah pamekasan sebagian besar telah menerapkan prinsip-prinsip syariah atas produk, pelayanan, dan pengelolaannya berdasarkan kriteria Hotel Syariah Hilal-1. Namun masih dapat dijumpai beberapa kekurangan di dalamnya, yaitu:

- 1) Pada ruang karyawan belum terdapat ruangan ganti khusus bagi karyawan, namun kriteria ini dalam Permen Perekaf Nomor 2 tahun 2014 adalah termasuk kriteria tambahan dan bukan termasuk kriteria mutlak yang harus ada pada sebuah hotel syariah.
- 2) Pada kamar tamu tidak tersedia perlengkapan alat shalat seperti sajadah, mukenah, dan Al-Qu'an.

3) Pada Hotel Cahaya Berlian Syariah pamekasan tidak terdapat tempat wudhu antara laki-laki dan perempuan yang terpisah. Namun kriteria tersebut adalah kriteria tambahan dan termasuk kriteria tidak mutlak dalam Permen Parekaf Nomor 2 Tahun 2014.

Dengan demikian walaupun masih terdapat kekurangan dalam menerapkan prinsip syariah dapat dikatakan bahwa Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan telah termasuk dalam hotel syariah dengan kriteria hotel syariah Hilal-1

#### **D. Pembahasan**

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh dari paparan data tersebut, bahwa temuan penelitian tersebut akan dibahas secara lebih detail dengan memaparkan letak keterkaitan atau bahkan ketidaksesuaian dengan kajian teori yang telah dipaparkan sebelumnya pada BAB II. Dalam pembahasan ini saya mencoba untuk memaparkan hasil penelitian yang telah saya lakukan di hotel cahaya berlian syariah Pamekasan. Penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif tentang “Bagaimana implementasi etika bisnis islam pada hotel cahaya berlian syariah Pamekasan? Dan “Bagaimana penerapan pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014?”

##### **1. Implemenasi Etika Bisnis Islam pada Hotel Cahaya Berlian Syariah Pameksan**

Etika bisnis islam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya (yang tidak dibatasi), namun dibatasi dalam perolehan dan pendayaan hartanya (ada aturan halal dan haram). Dalam arti, pelaksanaan bisnis harus tetap berpegang pada ketentuan syariah (aturan0aturan dalam Al-Qur’an dan Al-Hadist). Islam menekankan nilai etika dalam kehidupan manusia. Sebagai satu jalan, pada dasarnya islam merupakan kode perilaku etika dan moral. Nabi Muhammad SAW bersabda, “Aku diutus hanyalah untuk menyempurnakan etika yang mulia” (*al-Muwatha*). Tampilan unik etika Islam adalah bahwa ia merembus

dalam semua wilayah dan bidang kehidupan manusia, baik individual maupun kolektif. Islam memandang etika sebagai satu bagian dari sistem kepercayaan muslim (*iman*).

Etika memberi sanksi internal yang kuat serta otoritas pelaksana dalam menjalankan standar etika. Konsep etika dalam Islam tidak *utilitarian* dan *relative*, akan tetapi mutlak dan abadi. Etika dipandang sama dengan akhlak yang membahas tentang perilaku baik buruknya seseorang. Titik sentral dari etika bisnis Islam adalah untuk menjaga perilaku pelaku bisnis dengan tetap bertanggung jawab karena percaya kepada Allah Swt. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kegiatan etika bisnis Islam yang dijalankan pada hotel cahaya berlian syariah di Pamekasan telah sesuai dengan aturan-aturan syariah. Aturan-aturan tersebut dijelaskan dengan adanya penerapan etika bisnis Islam yang telah dijalankan oleh seluruh pelaku bisnis Islam, antara lain:

**a. Tauhid (*Unity*)**

Prinsip tauhid mengantarkan manusia dalam kegiatan ekonomi untuk meyakini bahwa harta benda yang berada dalam genggamannya adalah milik Allah SWT. Tauhid menghasilkan kesatuan dunia dan akhirat, mengantar seseorang pengusaha untuk tidak mengejar keuntungan material semata tetapi keberkahan dan keuntungan yang lebih kekal.

**b. Adil**

Dalam aktivitas bisnis, Islam menganjurkan setiap manusia untuk selalu berbuat adil. Islam mengarahkan agar hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta, dan hak Allah dan Rasul-Nya berlaku sebagai *stackholder* dari perilaku adil seseorang.

**c. Berkehendak bebas (*Freewill*)**

Manusia yang baik dalam perspektif ekonomi Islam adalah yang menggunakan kebebasan dalam kerangka tauhid dan keseimbangan. Manusia dipersilakan dan mampu

berbuat sesuka hatinya tanpa paksaan dimaksudkan untuk kemaslahatan manusia dengan catatan tidak melakukan yang dilarang Allah SWT.

**d. Ihsan (*Benevolence*).**

Dalam melaksanakan bisnis menurut ketentuan syariah, tidak boleh mengabaikan aspek solidaritas, dimana dapat menimbulkan disharmonisasi dalam kehidupan masyarakat.

**2. Penerapan Pedoman Penyelenggara Usaha Hotel Syariah Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 2 Tahun 2014.**

Berdasarkan ketentuan umum yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No. 2 Tahun 2014, hotel syariah haruslah beroperasi sesuai ketentuan dan prinsip hukum Islam dalam penyelenggaraannya baik itu mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan. Untuk mengetahui kesesuaian penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No. 2 Tahun 2014, peneliti melakukan analisis pada Hotel Cahaya Berlian Pamekasan yang didapat dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

**a. Produk**

Ada beberapa macam produk yang telah ditetapkan pemerintah, dan mempunyai beberapa sub unsur. Pada Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan yang peneliti lakukan tidak adanya kolam renang dan ruang SPA, sebab yang ditetapkan dari pemerintah adalah kolam renang yang harus terpisah dari laki-laki dan perempuan, serta ruang SPA (*Salus Per Aquam*) yang harus terpisah juga antara laki-laki dan perempuan selain itu harus mempunyai bahan terapi yang halal dan resmi.

**b. Pelayanan**

Dalam pelayanan, pemerintah menetapkan 6 (enam) sub unsur yang harus dipenuhi pada hotel syariah. Tapi pada Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan yang peneliti lakukan, belum tersedianya ruang olahraga/rekreasi, dan ruang SPA (*Salus Per Aquam*).

### **c. Pengelolaan**

Ada beberapa pengelolaan yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai kriteria hotel syariah. Pada Hotel Cahaya Berlian Syariah Pamekasan yang peneliti lakukan telah menjalankan pengelolaan dengan baik, mulai dari manajemen usaha, maupun sumber daya manusia.