

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Awal berdirinya Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan bermula dari niatnya Bapak Agus yang ingin mendirikan Yayasan Al-Qur'an Al Fatimy yang kemudian dipindahkan yayasan tersebut ke daerah Bukek Panglegur Pamekasan. Mengingat bangunan yang terbengkalai bekas yayasan Al-Qur'an Al Fatimy Bapak Agus sering melakukan sharing-sharing dengan sahabatnya yang merupakan Manajer dari salah satu Hotel di kota Surabaya lewat direct message (DM) via instagram secara aktif, sehingga Bapak Agus mengambil langkah besar untuk melakukan perubahan dari yayasan menjadi Hotel Syariah pertama di Pamekasan sejak tanggal 9 Juli Tahun 2017.

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan merupakan tempat penginapan dengan mengusung konsep tematik, modern dan berpegang pada prinsip syariah, selain itu Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menyuguhkan kemegahan, kemewahan dan kenyamanan untuk Customer yang mengakomodir segala kebutuhan bisnis dan liburan selama berada di pulau Madura Jawa Timur dengan fasilitas yang mumpuni. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan terdiri dari bangunan lima lantai kokoh yang berada di salah satu dataran tinggi di kota Pamekasan dengan satu-satunya *Boutique* Hotel pada pulau yang dikenal dengan pulau garam.

2. Lokasi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yang berlokasi di Jl. Raya Panglegur No. 69 – 71, Barat, Panglegur, Kecamatan Talanakan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69371. Lokasi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sangat strategis, mudah dijangkau dan merupakan gerbang utama memasuki wilayah kota Kabupaten Pamekasan (jalur utama Sumenep – Surabaya dan sebaliknya).

3. Logo Hotel

Logo Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memiliki filosofi yang sangat erat kaitannya dengan hotel yang mengusung konsep syariah dalam aktivitas pelayanannya. Filosofi pada logo Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memiliki berbagai makna, nama Cahaya Berlian sendiri diambil dari nama purti ke tiga Hj. Agus (Owmer). Sedangkan tulisan Cahaya Berlian berwarna merah memiliki makna keberanian dan tulisan Hotel yang berwarna kuning ke emasan memiliki makna keagungan, kemegahan dan kesucian. Lambang berlian atau diamond sendiri memiliki makna kemuliaan yang berharga. Berikut ini adalah logo Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.¹



Sumber: <https://hotelcahayaberlian.com>

Gambar 4.1

Logo Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

¹ Hasil Dokumentasi dan Wawancara (02 Februari 2023)

4. Visi, Misi dan Motto

Visi: Menjadikan Hotel terbaik dikelasnya

Misi: Kerja keras, kerja cerdas, kerja ikhlas dan dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan tamu, owner dan karyawan

Motto: Ikhlas dalam melayani dengan sepenuh hati, berkah, amanah dan barokah

5. Fasilitas Kamar Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Terdapat beberapa fasilitas kamar yang disediakan oleh pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap tamu dan pengunjung hotel berdasarkan prinsip syariah Islam. Derksirpsi fasilitas kamar Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sebagai berikut:²

Tabel 4.1: Deskripsi Fasilitas Kamar Hotel Syariah Cahaya Berlian

Pamekasan

Type	Room Photo	Person Per Room	Price (One Day)	Description
Executive		2	Rp. 375.000	AC, LED TV, TV kabel, Wifi, hot and cold water shower, only king size beds dll.

² Hasil Dokumentasi dan Wawancara (02 Februari 2023)

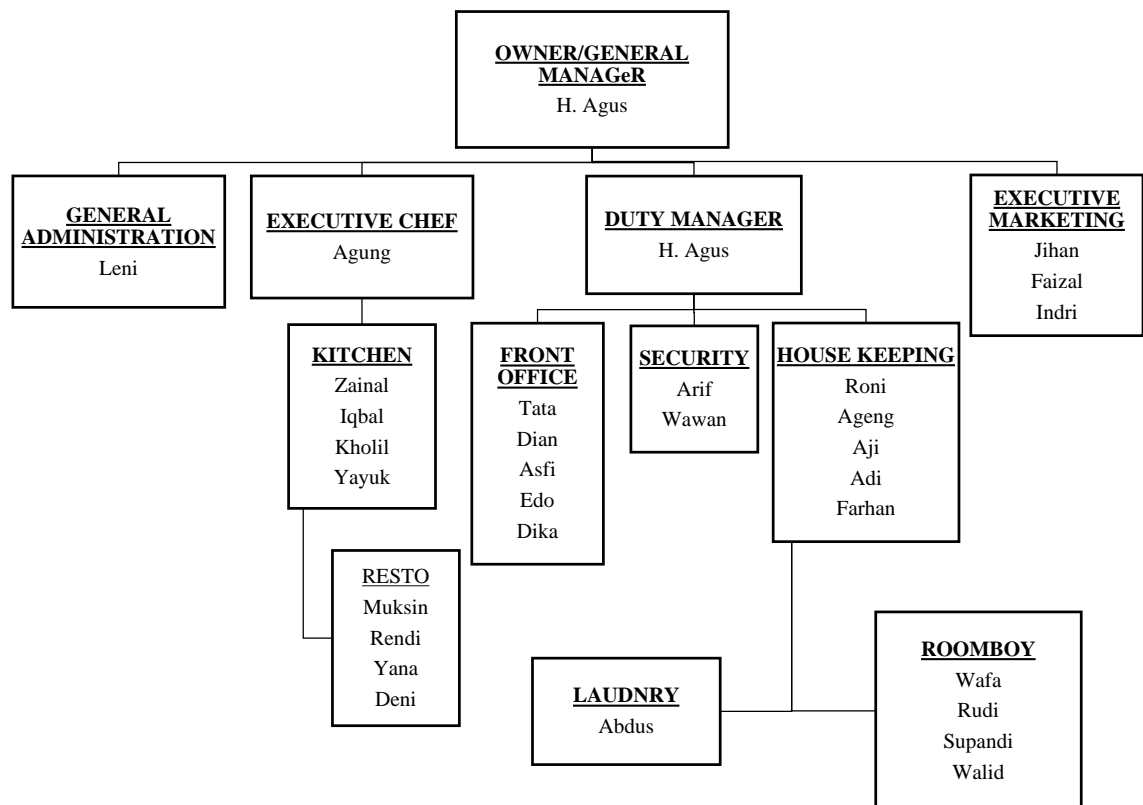
Superior		2	Rp. 325.000	AC, LED TV, TV kabel, Wifi, hot and cold water shower, king size beds, twin size beds, dll.
Deluxe		2	Rp. 300.000	AC, LED TV, TV kabel, Wifi, hot and cold water shower, king size beds, twin size beds, dll.
Standart		2	Rp. 250.000	AC, LED TV, TV kabel, Wifi, hot and cold water shower, king size beds, twin size beds, dll.

Sumber: <https://hotelcahayaberlian.com>

6. Struktural Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Struktural Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan merupakan struktural organisasi yang sudah formal, terarah dan sistematis sesuai dengan struktural organisasi pada umumnya. Struktural Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan terdapat dua pimpinan yaitu Owner selaku pemilik sah dan General Manager selaku pengelola, struktural organisasi seperti ini terdapat dua atasan yang memiliki peran penting dimana Owner bisa langsung terjun untuk melihat situasi dan kondisi kinerja dari setiap bawahannya termasuk General Manager, sedangkan General Manager bertugas untuk memberikan arahan serta edukasi kepada bawahannya dan

sekaligus menyampaikan informasi dari bawahan keatasan (Owner). Berikut struktural organisasi pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.³



Sumber: hasil observasi dan dokumentasi di lokasi penelitian

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

³ Hasil Dokumentasi dan Wawancara (02 Februari 2023)

B. Paparan Data

Paparan data merupakan data yang diperoleh peneliti melalui pedoman penelitian yang tersusun secara sistematis berdasarkan hasil pengamatan, wawancara dan informasi tambahan seperti dokumen, foto, rekaman sejarah dan hasil pengukuran. Paparan data yang telah diuraikan harus sesuai dengan informasi atau data yang telah diperoleh peneliti berdasarkan fokus penelitian dan tujuan penelitian itu sendiri, yakni: *pertama*, bagaimana manajemen pelayanan hotel syari'ah cahaya berlian. *Kedua*, bagaimana implementasi halal tourism pada manajemen pelayanan hotel syari'ah cahaya berlian Pamekasan berdasarkan Fatwa MUI No. 108 tentang hotel syari'ah.

Berdasarkan hasil pengamatan, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti kepada pihak pengelola Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam memperoleh data, peneliti dapat memaparkan data sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan Hotel Syari'ah Cahaya Berlian Pamekasan Berdasarkan Konsep Halal Tourism

Manajemen pelayanan pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan berpegang pada prinsip-prinsip syariah yang merupakan salah satu bentuk hukum berwujud nilai moral, sifat dan perilaku seseorang berdasarkan kegiatan atau aktivitas yang dijalankan sesuai dengan Al-Qur'an dan Sunnah yang menjadikan acuan tertinggi dalam agama Islam. Manajemen pelayanan syariah meliputi prinsip dasar tahuid (keimanan), prinsip keadilan (adl), kebebasan dan tanggung jawab. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan merupakan usaha yang bergerak

dibidang jasa penginapan dengan memberikan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan syariat Islam dan mengacu pada nilai-nilai islamiyah dalam melaksanakan setiap aktifitasnya.

Seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu Leni selaku General Admin saat ditemui untuk wawancara sebagai berikut:

“Manajemen pelayanan yang kami terapkan disini sebenarnya tidak jauh berbeda dengan hotel lainnya, letak perbedaanya hanya pada penerapan nilai-nilai Islam dalam segala aktivitas pelayanannya, dalam memberikan pelayanan kami selalu menanyakan identitas bagi tamu/pengunjung hotel syariah cahaya berlian pamekasan yang ingin check-in”. Tuturnya saat di wawancarai”.⁴

Seperti halnya yang dikatakan Bapak Faizal selaku karyawan dibagian marketing saat ditemui untuk diwawancara dengan pertanyaan yang sama sebagai berikut:

“Iya mas, disini kami selalu menerapkan manajemen pelayanan yang terbaik dan fasilitas yang kami berikan sesuai dengan syariat Islam, kami tidak berkenan dalam memberikan fasilitas yang mengarah kepada kegiatan yang mengandung kemusyrikan dan kemaksiatan yang dapat mendatangkan keburukan serta memberikan penilaian buruk masyarakat jika menyediakan fasilitas seperti itu mas”. Gumamnya.⁵

Pernyataan dari karyawan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan diperkuat hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Nawawi salah satu pengunjung dengan pernyataan sebagai berikut:

“Selama saya menginap disini, menurut saya sudah sesuai dengan manajemen pelayanan syariah sebagaimana mestinya, disini saya tidak mendapati fasilitas seperti pijat, kolam umum, SPA dan yang lainnya, justru

⁴ Ibu Leni, General Admin Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (02 Februari 2023)

⁵ Bapak Faizal, Marketing Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (02 Februari 2023)

yang saya dapatkan selama menginap disini saya diperlakukan dengan baik kegiatan ibadah yang saya kerjakan bisa di kamar atau langsung ke masjid As-sulaihah”. Tambahnya.⁶

Berdasarkan pernyataan yang diperoleh dari hasil wawancara menunjukkan bahwasanya manajemen pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memiliki perbedaan dengan manajemen hotel lainnya yakni, terdapat prinsip-prinsip syariah yang diterapkan dalam setiap aktivitasnya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menerapkan manajemen pelayanan sesuai dengan syariah Islam. Hal ini dilakukan pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tetap berpegang pada nilai-nilai dan ajaran agama Islam, serta mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengunjung.

Ketika ditemui saat diwawancara Bapak Tamam selaku *Front Office* di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memberitahukan penerapan manajemen pelayanan hotel syariah sebagai berikut:

“Penerapan yang kami lakukan disini mas, sangat ketat pada pengunjung yang ingin check-in kami selalu memberikan perhatian khusus kepada pengunjung yang berpasangan dengan melihat identitas berupa KTP bahkan sampai kartu nikah pun kami tanyakan, karena nanti jelas dilihat dari identitas pengunjung jika alamatnya sama dianatara keduanya maka dapat di pastikan mereka pasangan yang sah, selain itu atasan juga menegaskan bahwa beliau tidak mau menerima uang dari pasangan yang bukan muhrimnya, maka dari itu kami selalu menjaga nama baik abah, kalau karyawan disini menyapanya itu dengan panggilan abah mas, karena memeng abah itu orangnya sangat religius”. Tuturnya saat diwawancarai.⁷

⁶ Bapak Nawawi, Tamu atau Pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (02 Februari 2023)

⁷ Bapak Tamam, Front Office Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (02 Februari 2023)

Begitu juga dengan tambahan dari Ibu Siska selaku *Front Office* di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan saat mendengar pernyataan dari bapak Lutfi sebabagi berikut:

“Memang benar apa yang dikatakan bapak Lutfi, kami selalu memberikan perhatian lebih kepada pengunjung yang berpasangan apalagi jika salah satu dari mereka tidak membawa identitas maka kami selaku karyawan dibagian *Front Office* menyarankan untuk mencoba hotel lainnya, karena kami tidak ingin menerima pengunjung dengan resiko nama baik dari Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tercoreng mas”. Gumamnya.⁸

Peneliti juga mewawancarai salah satu karayawan di bidang *Roomboy* terkait pengunjung yang berpasangan yakni dengan Bapak Umam sebagai berikut:

“Kalau itu memang iya mas, disini ketat sekali bagi para pengunjung yang berpasangan sangat terpantau, yah kalau mereka suami istri sudah haknya mereka menikmati fasilitas yang disediakan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, selain itu kami juga siap memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasangan baru atau pengantin baru yang sedang berbulan madu disini mas”. Tambahnya.⁹

Kemudian hasil dari observasi yang dilakukan peneliti ke lokasi penelitian secara langsung, peneliti mendapati bahwasanya pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menerapkan manajemen pelayanan yang sudah sesuai dengan prinsip Islam dalam segala aktivitas pelayanannya.

Sehingga penuturan dan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah benar-benar menerapkan manajemen pelayanan syariah berdasarkan nilai-nilai Islam dalam aktivitas

⁸ Ibu Siska, *Front Office* Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (02 Februari 2023)

⁹ Bapak Umam, *Roomboy* Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (02 Februari 2023)

pelayanan sehari-harinya dan tentunya sesuai dengan dengan prinsip-prinsip syariah.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara mengenai transaksi pembayaran menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dalam prosesnya yang berlaku di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, pertama peneliti menemui Ibu Siska selaku karyawan di bidang *Front Office* sebagai berikut:

“Untuk saat ini mas, dalam proses transaksi pembayaran kami mengikuti lembaga keuangan yang digunakan pengunjung lembaga keuangan yang syariah ataupun yang konvensional tapi lumrahnya itu bank BCA, BRI, BNI. Dan kami tidak membatasi lembaga keuangan harus yang syariah mas, sistem transaksi pembayaran juga dapat di bayar tunai pada saat proses pemilihan type kamar apabila sudah sepakat dari tamu/pengunjung hotel”. Tuturnya.¹⁰

Hal serupa disampaikan oleh Ibu Leni selaku General Admin, berikut penuturannya:

“Untuk transaksi pembayaran kami menerima dari lembaga mana saja mas, walaupun harus dari yang konvensional sekalipun kami tetap menerima akan tetapi namanya hotel syariah sudah seharusnya menggunakan lembaga keuangan syariah supaya semakin terlihat manajemen pelayanan berbasis syariah, semoga tahun mendatang kami bisa bekerja sama dengan lembaga keuangan syariah, dan menjadikan alat transaksi pembayaran yang diutamakan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan”. Tambahnya.¹¹

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwasanya pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah menerapkan transaksi

¹⁰ Ibu Siska, Front Office Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (02 Februari 2023)

¹¹ Ibu Leni, General Admin Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Februari 2023)

pembayaran dengan lembaga keuangan syariah akan tetapi masih bukan yang utama dalam transaksinya.

Dari penuturan diatas dapat disimpulkan bahwasanya pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah menerapkan transaksi pembayaran menggunakan lembaga keuangan syariah dan tidak membatasi bagi para pengunjung yang tidak menggunakan lembaga keuangan syariah, artinya pembayran bisa dilakukan secara tunai maupun menggunakan kartu ATM dari lembaga keuangan syariah.

Peneliti juga mewawancarai salah satu karyawan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan di bagian *Roomboy* dengan Bapak Wafa tentang fasilitas yang mengarah pada kemusyrikan, pornografi, dan tindak asusila sebagai berikut:

“Sejauh ini Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak berkenan memberikan fasilitas-fasilitas seperti itu, kami tidak pernah menaruh fasilitas yang mengandung unsur keharaman didalamnya seperti: dikotik atau tempat karaoke, bar yang menyediakan minuman beralkohol, kolam berenang umum, tempat pijat, SPA dan semacamnya”. Tuturnya saat di wawancarai.¹²

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak berkenan dalam memberikan fasilitas atau pelayanan yang mengarah kepada kemusyrikan dan kegiatan maksiat. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan benar-benar menerapkan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan prinsip syariah Islam dan tetap mengacu kepada konsep halal tourism.

¹² Bapak Wafa, Roomboy Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Februari 2023)

Selain itu peneliti juga mewawancarai karyawan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan di bagian resto atau dapur yang bernama Bapak Rendi tentang menu makanan dan minuman yang di sajikan terjamin kehalalannya, sebagai berikut:

“Untuk makanan dan minuman yang kami sajikan mulai dari bahan baku yang kami gunakan berkualitas, proses pengolahan mengikuti prinsip syariah Islam dan tata cara penyajiannya terjamin kebersihannya. Untuk menu makanan kami tidak menyediakan makanan yang diharamkan oleh agama seperti makanan yang terbuat dari babi dan untuk minumannya sendiri juga sama kami tidak menyediakan minuman yang mengandung alkohol atau sejenisnya. Selain itu kami sudah menyesuaikan dengan prinsip syariah Islam sehingga terjamin kehalalannya”. Demikian yang di sampaikan bapak Rendi saat di wawancarai.¹³

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti memang benar bahwa peneliti selama berada dilokasi penelitian serta melakukan observasi peneliti pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak menyediakan makanan dan minuman yang dilarang oleh agama Islam yang sudah pasti terjamin kehalalannya. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan benar-benar menyesuaikan dengan prinsip syariah Islam. Terdapat beberapa hasil dokumentasi yang di lakukan peneliti mengenai menu makanan dan minuman sebagai berikut:¹⁴

¹³ Bapak Rendi, Resto Hotel Syariah Cahaya Berlian Pameksan, *Wawancara Langsung* (06 Februari 2023)

¹⁴ Hasil Dokumentasi dan Wawancara (06 Februari 2023)



Spagetti Agel & Nagor Sexy



Spagetti Hell



Martili Squash



Egzotic Antalya

Sumber: <https://cahayaberlianhotel.com>

Gambar 4.3

Menu Makanan dan Minuman Hotel Syariah Cahaya Berlian Pameksan

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 02 Ferbuari dan 06 Februari tahun 2023 secara keseluruhan, pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pameksan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung yang menginap sesuai dengan ketentuan kriteria hotel syariah yang termaktub dalam Fatwa MUI No. 108 Tahun 2016. Manajemen pelayanan yang sangat ketat terhadap pengunjung yang berpasangan dan tidak memberikan fasilitas yang mengarah pada kemusyrikan, meskipun dalam transaksi pembayaran masih belum mengutamakan dari lembaga keungan syariah. Hal itu dilakukan karena menyesuaikan dengan situasi dan keadan dari lembaga keuangan pengunjung.

2. Implementasi Halal Tourism Pada Manajemen Pelayanan Hotel Syari'ah Cahaya Berlian Pamekasan Berdasarkan Fatwa MUI No. 108 Tentang Hotel Syari'ah

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan merupakan salah satu hotel syariah yang berada di Kabupaten Pamekasan. Hotel syariah adalah usaha bergerak di bidang jasa penginapan dengan menggunakan manajemen pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip syariah, baik dalam segi fasilitas-fasilitas yang disediakan sampai pervice karyawan kepada pengunjung untuk memberikan pelayannya terbaik sesuai dengan syariah Islam.

Peneliti mewawancarai Bapak Faizal selaku karyawan bagian marketing di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan mengenai fasilitas-fasilitas ibadah yang ditawarkan sebagai berikut:

“Untuk fasilitas-fasilitas tersendiri kami memang selalu ingin memberikan yang terbaik bagi pengunjung, mungkin kalau di hotel lainnya itu hanya memberikan fasilitas-fasilitas hotel pada umumnya, nah untuk Hotel Cahaya Berlian ini kami memberikan memberikan fasilitas yang lebih dari hotel lainnya. Contohnya, kami menyediakan sarana ibadah berupa masjid bukan musholla yang tentunya masjid disini di buka untuk pengunjung dan juga masyarakat umum yang ingin beribadah, selain itu kami memberikan sarana bagi pengunjung yang ingin beribadah di kamar tanpa harus ke masjid seperti: sajadah, mukenah, sarung dan Al-Qur'an pada setiap kamar yang ada di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan”. Tuturnya.¹⁵

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Leni, sebagai berikut:

“Iya mas, kami memberikan fasilitas bagi para pengunjung yang ingin melakukan ibadah disini juga terdapat masjid dan fasilitas bersuci yang bersih. Selain itu, tempat bersuci laki-laki dan perempuan di bedakan.

¹⁵ Bapak Faizal, Marketing Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Februari 2023)

Didalam masjid sudah tersedia perlengkapan ibadah seperti: sajadah, mekenah, sarung dan Al-Qur'an dan yang lainnya". Tambahnya.¹⁶

Peneliti juga mewawancarai salah satu pengunjung yang menginap di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yakni dengan Bapak Ahmadi yang berusia 32 tahun sebagai berikut:

"Iya dek, untuk fasilitas ibadah saya sangat mengapresiasi apa yang sudah diberikan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, karena saya dapat melaksanakan ibadah di kamar dengan fasilitas yang sudah di sediakan di dalam kamar seperti: sajadah, sarun dan mukenah, Al-Qur'an dan fasilitas bersuci yang bersih dan nyaman, tambahannya". Tuturnya.¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di tempat lokasi penelitian secara langsung memang benar bahwasannya fasilitas-fasilitas ibadah berupa masjid yang ditawarkan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sesuai dengan kriteria konsep pariwisata halal. Terdapat beberapa hasil dokumentasi yang di peroleh peneliti pada saat melakukan observasi di lokasi penelitian sebagai berikut:¹⁸



Tempat shalat wanita



Tempat shalat pria

¹⁶ Ibu Leni, General Admin Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Februari 2023)

¹⁷ Bapak Ahmadi, Tamu atau Pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Februari 2023)

¹⁸ Hasil Dokumentasi dan Wawancara (06 Februari 2023)



Perlengkapan ibadah wanita



Perlengkapan ibadah pria



Tempat wudhu wanita



Tempat wudhu pria

Sumber: hasil observasi dan dokumentasi di lokasi penelitian

Gambar 4.4

Masjid As-Sulaihah

Selain itu, peneliti juga mewawancarai salah satu karyawan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan di bidang *Front Office* dengan Ibu Siska tentang standarisasi pakaian sebagai berikut:

“Iya mas, untuk pakaian tersendiri bagi karyawan itu yang penting muslimah, sopan dan rapi. Untuk karyawan wanita memang memiliki perhatian khusus dalam segi pakaian harus benar-benar tertutup, selain itu kami juga memakai seragam hari-hari besar contohnya kemarin seperti hari santri seragam yang kami kenakan juga sama dengan santri berkopiyyah dan bersarung untuk karyawan laki-laki, sedangkan untuk karyawan perempuannya memakai pakaian syar’i”. Tuturnya.¹⁹

Peneliti juga mewawancarai Ibu Leni dengan pertanyaan yang sama sebagai berikut:

¹⁹ Ibu Siska, Front Office Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Februari 2023)

“Sejauh ini untuk pakaian kami, memiliki seragam tersendiri karena dari setiap harinya kami berganti-ganti pakaian. Hari senin dan selasa seragam yang kami kenakan seragam cahaya berlian yang berwarna putih, untuk hari rabunya sampai kamis itu seragam cahaya berlian yang berwarna biru, sedangkan hari jumat sampai minggu menggunakan batik sesuai dengan batik yang dimiliki karyawan setiap orangnya”. Tambahnya.²⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Leni dan ibu Siska yang merupakan karyawan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menegaskan bahwasannya untuk standarisasi pakaian karyawan benar-benar disesuaikan dengan syariah Islam.

Selain itu, peneliti juga mewawancarai tentang pedoman yang digunakan oleh pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, peneliti langsung menemui Owner Hj. Agus untuk menanyakan hal tersebut. Sebagai berikut:

“Baik mas, untuk pedoman yang digunakan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak berbeda dengan hotel-hotel syariah lainnya disini kami lebih mengedepankan sistem kekeluargaan dalam kinerja karyawan agar lebih optimal, maksudnya jika salah satu posisi itu kosong maka karyawan yang memiliki jabatan tinggi sekalipun harus mengisi posisi tersebut dan kami juga berpedoman pada manajemen pelayanan hotel syariah sebagai mana mestinya”. Penuturannya saat di wawancarai.²¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipastikan bahwasannya pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan benar-benar berpedoman pada nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas pelayanannya sehari-hari. Terbukti dengan adanya beberapa motivasi yang mengandung nilai-nilai keislaman terpajang rapi dari setiap

²⁰ Ibu Leni, General Admin Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Februari 2023)

²¹ Hj. Agus, Owner Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Februari 2023)

sudut Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yang berhasil di dokumentasi oleh peneliti sebagai berikut:²²



Sumber: hasil obsevasi dan dokumentasi di lokasi penelitian

Gambar 4.5

Poster Pedoman Hotel Cahaya Berlian Pamekasan

Oleh karena itu, secara keseluruhan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti secara langsung pada tanggal 04 Feberuari 2023 pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam memberikan fasilitas-fasilitas ibadah dan tata cara atau standarisasi pakaian karyawan serta pedoman yang diterapkan sudah sesuai dengan prinsip syariah Islam. Selain itu, penerapan konsep pariwisata

²² Hasil Dokumentasi dan Wawancara (06 Februari 2023)

syariah bahwasannya sudah benar-benar digunakan dalam setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan yang ditawarkan kepada pengunjung dengan sarana atau pelayanan yang terbaik dan sudah di sesuaikan dengan syariah Islam.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari berbagai macam pengumpulan data yang peneliti gunakan melalui beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, baik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi peneliti dapat menemukan beberapa temuan penelitian dalam Analisis Konsep Halal Torism Pada Manajemen Pelayanan di Hotel Syari'ah Cahaya Berlian Pamekasan yang akan peneliti paparkan sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan Hotel Syari'ah Cahaya Berlian Pamekasan.

- a. Manajemen pelayanan yang diterapkan oleh pihak pengelola Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan terhadap pengunjung sesuai dengan prinsip syariat Islam dalam memenuhi kebutuhan pengunjung atau tamu.
- b. Staf dan pengelola Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memiliki etika baik dan toleran kepada setiap pengunjung yang bermalam di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.
- c. Staf dan pengelola Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan mengatur setiap kegiatan pengunjung dengan memberikan batasan berupa fasilitas-fasilitas yang bertentangan dengan prinsip syariat Islam.

- d. Bangunan dan fasilitas yang tersedia di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan mendukung kegiatan peribadatan keagamaan.

2. Implementasi Konsep Halal Tourism Pada Manajemen Pelayanan Hotel Syari'ah Cahaya Berlian Pamekasan.

- a. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak menyediakan fasilitas yang mengarah kepada kegiatan musyrik dan kemaksiatan. Seperti fasilitas: pijat, SPA, room private dan yang lainnya.
- b. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak menyediakan fasilitas hiburan yang mengandung unsur keharaman didalamnya seperti fasilitas hiburan bar yang menyediakan minuman beralkohol, tempat karaoke, diskotik dan tempat-tempat hiburan lainnya yang tidak sesuai dengan syariat Islam.
- c. Makanan dan minuman yang disediakan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan terjamin kehalalannya mulai dari bahan baku, proses pembuatan sampai ke penyajian.
- d. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menyediakan fasilitas ibadah dan perlengkapan ibadah lengkap seperti sajadah, sarung dan mukenah. Termasuk fasilitas bersuci laki-laki dan wanita secara terpisah.
- e. Pedoman atau panduan yang diterapkan pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip syariat Islam dengan memberikan batasan terhadap kegiatan yang mengandung unsur kemusyrikan dan kemaksiatan.

- f. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam transaksi pembayarannya menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dan pembayaran secara tunai pada saat proses check-in.

D. Pembahasan

Pembahasan pada penelitian merupakan penafsiran dari temuan penelitian yang diungkapkan berdasarkan data-data yang diperoleh peneliti, jadi pembahasan dapat ditafsirkan sebagai suatu bentuk konsep pemikiran peneliti untuk memberikan penjelasan atas hasil penelitian yang telah dianalisis melalui korelasi antara temuan penelitian dengan kajian teori yang dijadikan landasan dalam penelitian dengan data yang sebenarnya.

Tujuan dari adanya pembahasan dalam suatu penelitian adalah untuk memberikan analogi atau usulan terhadap hasil penelitian yang diuraikan dalam memperoleh kesimpulan guna memberikan jawaban terhadap suatu permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Pembahasan yang dimaksudkan peneliti berupa hasil kajian berdasarkan pada fokus penelitian sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan Hotel Syari'ah Cahaya Berlian Pamekasan Berdasarkan Konsep Halal Tourism.

Dalam pandangan agama Islam, melakukan segala aktivitas keseharian harus dilakukan secara sistematis, efektif dan efisien. Segala bentuk prosesnya harus diikuti dengan baik dan terstruktur serta tidak menyimpang dari prinsip syariah Islam. Manajemen syariah merupakan sistem tata kelola yang mengatur

jalannya aktivitas organisasi untuk mencapai tujuan dengan hasil yang optimal dan bermuara pada keridho'an Allah SWT. Demikian pula dalam hadits yang diriwayatkan oleh Imam Muslim dari Abi ya'la bahwa Rasulullah bersabda:²³

...إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ... (رواه مسلم)

Artinya: “Allah SWT., mewajibkan kepada kita untuk berlaku ihsan dalam segala sesuatu”. (HR. Muslim)

Dalam hadits diatas yang mengandung kata *ihsan* bermakna melakukan sesuatu secara maksimal dan optimal tidak boleh bagi seorang muslim melakukan sesuatu tanpa perencanaan terlebih dahulu, tanpa adanya pemikiran dan tanpa adanya perhitungan, kecuali sesuatu yang sifatnya darurat atau membahayakan nyawa seseorang. Namun pada dasarnya, segala aktivitas besar ataupun kecil harus dilakukan secara terstruktur dan sistematis demikian pula ketika melakukan sesuatu itu dengan benar, terencana dan terorganisir, niscaya selamat dari sifat keragu-raguan dalam memutuskan perkara atau dalam mengerjakan sesuatu. Terdapat beberapa poin pembahasan tentang penerapan manajemen syariah pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yang dapat peneliti uraikan sebagai berikut:

a. Manajemen pelayanan yang diterapkan oleh pihak pengelola Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan perencanaan, mengkoordinasikan dan

²³ Hafidhuddin, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, 2.

menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan dari layanan yang diberikan secara optimal. Manajemen pelayanan dapat diterapkan dalam suatu bisnis perhotelan sebagai usaha yang menyediakan jasa penginapan dan fasilitas yang memberikan kenyamanan kepada pengunjung yang bermalam, salah hotel syariah yang berada di pulau garam Kabupaten Pamekasan adalah Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

Berdasarkan informasi dan data yang diperoleh peneliti bahwa Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menerapkan manajemen pelayanan perhotelan berlandaskan pada prinsip syariat Islam. Hotel dengan konsep manajemen pelayanan syariah mampu memberikan nilai tambah positif bagi pengunjung wisata syariah yang berada di pulau madura dengan keberadaan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Adanya jasa penginapan dengan konsep syariah menambah jumlah destinasi wisata syariah Kabupaten Pamekasan yang wajib bagi pengunjung yang berwisata di Madura dengan bermalam di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

Peneliti juga memperoleh informasi dan data yang dihasilkan dari wawancara dan Observasi langsung di lokasi penelitian mendapti manajemen pelayanan yang di gunakan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menggunakan Konsep syariah berdasarkan pelayanan prinsip syariah Islam sebagai pegangan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung yang bermalam di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

b. Staf dan pengelola Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memiliki etika baik dan toleran kepada setiap pengunjung yang bermalam di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

Layanan jasa penginapan yang berbasis syariah lebih mengedepankan etika dan toleransi terhadap para pengunjung yang menggunakan jasa dan fasilitas didalamnya. Etika yang dimaksud adalah bagaimana seorang staf/karyawan berinteraksi dengan para pengunjung dimulai dari cara penyambutan, cara berkomunikasi yang baik serta memenuhi apa yang dibutuhkan oleh para pengunjung selama tidak bertentangan dengan syariat Islam. Disamping itu, *attitude* yang baik mencerminkan sifat, perilaku dan sikap toleransi terhadap permintaan pengunjung hotel. Hal itu sangat menjadi prioritas utama bagi para staf/karyawan dalam memberikan layanan terhadap pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti mendapati sambutan ramah, hangat dan layanan yang diberikan kepada tamu siapapun yang berkunjung di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, begitupula dengan yang dialami peneliti ketika mendatangi lokasi penelitian. Dimulai dari karyawan yang memiliki perilaku baik kepada seluruh tamu yang berkunjung. Sifat toleransi yang dimiliki oleh setiap staf/karyawan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sangatlah patut untuk dijadikan acuan bagi setiap usaha jasa penginapan karena sifat respect terhadap satu sama lainnya ketika terdapat salah satu posisi kosong semua karyawan termasuk yang memiliki jabatan tinggi juga ikut andil untuk mengisi posisi tersebut.

c. Staf dan pengelola Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan mengatur setiap kegiatannya tidak bertentangan dengan prinsip syariat Islam.

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak hanya memberikan layanan jasa penginapan, melainkan terdapat pula beberapa fasilitas khusus yang dapat diakses para pengunjung atau tamu. Berbagai kegiatan yang sering diadakan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan oleh pihak atau instansi luar, seperti halnya kegiatan formal ataupun non formal. Islam telah mengatur segala bentuk kegiatan dalam berbagai hal termasuk memberikan fasilitas atau layanan berdasarkan prinsip atau nilai-nilai yang sesuai dengan syariat Islam, sehingga Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yang mengusung konsep syariah telah memberlakukan atau memberikan batasan terhadap setiap aktivitas maupun kegiatan yang dinilai bertentangan dengan ajaran agama Islam.

Peneliti menemukan terdapat manajemen yang baik dalam menentukan jadwal atau kegiatan yang akan dilangsungkan dengan perencanaan yang baik dari atasan yang mengatur setiap aktivitas karyawannya agar tetap berada pada posisinya (pariwisata halal). Peneliti juga mendapati manajemen Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan ketika dijadikan tempat pertemuan ataupun acara pernikahan staf/pengelola selalu memberikan batasan terhadap setiap aktivitas-aktivitasnya agar tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atasan selalu memberikan arahan kepada setiap bawahannya pada saat kegiatan dan pelayanan berlangsung di oleh Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

d. Bangunan dan fasilitas yang tersedia di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sesuai dengan prinsip syariah Islam.

Struktur bangunan dan fasilitas didalamnya merupakan sesuatu yang sangat berpengaruh terhadap daya tarik pengunjung. Selain itu, konsep syariah dalam usaha penginapan juga menjadi nilai tambah untuk menarik simpati pengunjung yang hendak bermalam di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Prinsip syariah Islam sangat menghindari segala bentuk kegiatan yang membawa mudharat dan bertentangan dengan ajaran agama Islam. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam struktur bangunannya sangat sesuai dengan prinsip syariah diantaranya adalah menghindari ornamen atau bangunan yang menimbulkan kemusyrikan.

Bangunan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sangatlah unik dan elegant didalamnya, dilihat dari tampak depan bangunan tidak terlihat seperti struktural bangunan hotel pada umumnya. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yang berdiri 4 lantai dengan tambahan ruangan bawah tanah (Basement) yang dijadikan sebagai ruangan pertemuan bagi pihak tertentu yang ingin menggunakannya dan berfungsi sebagai tempat meeting karyawan dengan atasan. Fasilitas yang ditawarkan oleh pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan cukup lengkap dan sesuai dengan karakteristik pariwisata halal. Fasilitas yang diberikan kepada pengunjung dan tamu semuanya dapat diakses seperti masjid, rooftop, restaurant dan yang lainnya.

2. Implementasi Halal Tourism Pada Manajemen Pelayanan Hotel Syari'ah Cahaya Berlian Berdasarkan Pamekasan Fatwa MUI No. 108 Tentang Hotel Syari'ah.

Perkembangan industri halal terus menunjukkan peningkatan seiring semakin banyaknya masyarakat muslim yang melakukan hijrah pada gaya hidup Islami. Kesadaran industri halal tidak lagi hanya pada produk makanan dan minuman, tetapi industri halal telah bervolusi ke sektor moneter, farmasi, fashion dan pariwisata.

Pariwisata halal sebagai fenomena baru yang terus mengalami peningkatan seiring meningkatnya jumlah wisatawan muslim di seluruh dunia. Halal tourism adalah pariwisata yang menyediakan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan muslim sesuai dengan prinsip syariah Islam baik dalam proses pembuatan sampai menjadi barang atau jasa yang bisa diambil manfaatnya.

Konsep halal tourism banyak diaplikasikan tidak hanya pada wisata religi, tetapi telah banyak digunakan dalam usaha jasa penginapan yang mengusung label syariah dalam fasilitas dan layanannya. Usaha perhotelan yang berbasiskan syariah menjadi daya tarik bagi wisatawan muslim yang hendak melepas penat setelah melakukan aktivitas keseharian, kerja, dan yang lainnya. Hotel syariah menjadi primadona bagi beberapa kalangan karena dengan fasilitas, layanan dan manajemen yang baik dalam memenuhi kebutuhan tamu atau pengunjung. Hotel syariah memiliki beberapa ketentuan berdasarkan

Fatwa MUI No. 108 Tahun 2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah, diantaranya sebagai berikut:

- a. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak menyediakan fasilitas yang dapat mengakses kegiatan pornografi dan tindakan asusila.**

Fasilitas yang disediakan pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menyesuaikan terhadap kebutuhan tamu atau pengunjung selama tidak melanggar nilai-nilai dan norma keIslaman. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sangat tidak berkenan dalam memberikan fasilitas mengarah pada kegiatan maksiat, hal ini menunjukkan bahwa prinsip syariah Islam benar-benar dijadikan sebagai pedoman dalam setiap kegiatan dan aktivitas kesehariannya.

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menerapkan peraturan sebagaimana hotel syariah pada umumnya, dengan tidak menyediakan fasilitas yang dapat diakses oleh tamu/pengunjung untuk berbuat maksiat. Selain itu, pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sangat menentang terhadap tindakan asusila dan kekerasan baik karyawan terhadap tamu/pengunjung begitupun sebaliknya.

b. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan dan kemaksiatan.

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan juga tidak berkenan dalam memberikan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan dan kemaksiatan. Hal ini menunjukkan bahwasanya segala bentuk layanan dan fasilitas yang terdapat didalamnya dijalankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Prinsip syariah Islam merupakan salah satu aturan mutlak yang wajib diterapkan dalam aktivitas hotel syariah didasarkan pada bentuk layanan dan fasilitas yang disediakan.

Pihak pengelola atau staf Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menghindari kegiatan yang mendatangkan mudharat, dengan tidak menyediakan fasilitas hiburan yang memberikan akses bagi tamu/atau pengunjung atau pihak yang hanya datang untuk menggunakan fasilitas yang terdapat di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dengan kegiatan-kegiatan yang menentang terhadap ajaran agama Islam.

c. Makanan dan minuman yang disediakan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sesuai dengan prinsip syariat Islam.

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak menyediakan makanan yang mengandung unsur haram, semua makanan yang terdapat pada menu makanan merupakan makanan yang dijamin kehalalannya. Makanan yang disajikan kepada tamu atau pengunjung dari bahan bakunya terjamin,

begitupula pada proses pembuatannya berdasarkan syariat Islam. Selain itu, penyajiannya sangat baik dengan memberikan kebebasan bagi tamu/pengunjung untuk memilih dan mengambil sepuasnya apa yang sudah di sediakan oleh pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Hal ini menunjukkan bahwa tamu/pengunjung diperlakukan sangat mulia sebagaimana mestinya layanan hotel syariah.

Makanan yang disajikan oleh pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan terjamin kehalalannya mengikuti prosedur pengolahan makanan berdasarkan prinsip syariah Islam. Begitupula dengan minuman yang disediakan dari bahan baku sampai pada proses pengolahannya mengikuti prosedur penyajian hotel syariah. Minuman yang tersedia tidak mengandung unsur haram (alkohol). Pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sangat menghindari makanan dan minuman yang bertentangan dengan prinsip syariah Islam.

d. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menyediakan fasilitas ibadah dan perlengkapan ibadah termasuk fasilitas bersuci.

Hotel berbasis syariah memiliki beberapa kelebihan dari segi fasilitas dengan hotel pada umumnya, yakni dengan adanya fasilitas yang mendukung kegiatan rohani ataupun ibadah sesuai dengan syariah Islam. Fasilitas yang di sediakan oleh pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan cukup lengkap dan sesuai dengan karakteristik dari pariwisata halal. Hotel syariah menyediakan

fasilitas ibadah dan tempat bersuci yang bersih menyesuaikan dengan ketentuan yang termaktub dalam Fatwa MUI.

Berdasarkan Fatwa MUI No. 108 Tahun 2016 menentukan beberapa kriteria golongan perhotelan yang di katagorikan sebagai hotel syariah, diantaranya dengan menyediakan fasilitas yang mendukung kegiatan ibadah serta menyediakan berbagai fasilitas bersuci sampai perlengkapan dalam menjalankan ibadah. Fasilitas ibadah haruslah sesuai dengan prinsip syariah Islam hal ini dilakukan untuk perhotelan yang mengusung konsep syariah agar tetap pada jalan yang di ridhai oleh Allah SWT. Serta terhindar dari apa yang dilarangnya dan menjauhinya.

e. Pedoman atau panduan yang diterapkan pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip syariat Islam.

Pihak pengelola Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memiliki pedoman yang tidak jauh berbeda dengan hotel syariah pada umumnya yang berlandaskan pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia Pasal 1 No. 2 Tahun 2014 yang di kolaborasikan dengan Fatwa MUI No. 108 Tahun 2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah. Letak perbedaannya adalah pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan berpedoman pada aturan yang dibuat oleh atasan/owner yakni, adanya aturan yang dimana para ulama, kiayi dan tokoh besar diberikan fasilitas

penuh tanpa biaya sedikitpun hal ini yang menjadikan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan berbeda dengan hotel syariah pada umumnya.

f. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam transaksi pembayarannya menggunakan jasa lembaga keuangan syariah.

Transaksi pembayaran penginapan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, bisa dilakukan dengan tunai dan juga bisa menggunakan uang digital (ATM) baik dengan lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah. Umumnya hotel syariah menetapkan lembaga keuangan syariah sebagai media transaksi utama dalam proses pembayaran, berbeda dengan transaksi pembayaran yang berlaku di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dengan proses transaksi pembayaran yang flexibel mengikuti lembaga keuangan yang dipakai oleh tamu/ pengunjung hotel.

Mekanisme pembayaran yang berlaku di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yaitu membayar pada saat pemesanan kamar atau reservasi kamar berlangsung. Hal ini menunjukkan sistem transaksi pembayaran berlaku semenjak proses pemilihan type kamar yang akan di pesan pada saat itu. Jika tamu/pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan check out atau keluar sebelum waktunya atau kurang dari 24 jam. Maka, tidak ada pengembalian uang yang sudah menjadi kesepakatan antara tamu dengan staf/pengelola hotel.