

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Hotel syariah cahaya berlian Pamekasan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi yang menyediakan layanan penginapan yang bernuansa Islami, yang berlokasi di Jl. Raya Panglegur No. 69-71. Kecamatan Tlanakan yang merupakan gerbang utama memasuki wilayah Kabupaten Pamekasan-Madura (jalur utama Surabaya-Sumenep dan sebaliknya). Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan ini didirikan pada tahun 2005, namun baru diresmikan pada tahun 2017.

Ketika itu, pada awal tahun 2005 Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan hanya berbentuk sebuah bangunan melainkan bukan berbentuk hotel. Dimana pada waktu itu pemilik usaha (owner) Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan berencana untuk membuat tempat kos, namun pada saat itu pemikiran *owner* terkendala. Sehingga *owner* berubah pikiran dan berencana untuk membuat sebuah hotel. Berawal dari sinilah pada pertengahan tahun 2006 muncul inisiatif owner untuk mendirikan hunian publik berupa hotel.³⁶

Seiring berjalannya waktu, maka pihak hotel melakukan renovasi

³⁶Moh. Faizal, General Admin Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, Wawancara Langsung, (10 April 2023).

kembali bangunan tersebut untuk memperbaiki segala infrastruktur hotel, yaitu dengan memerikan tambahan beberapa bangunan dan memperbaiki segala desain kamar yang berbeda-beda dengan nuansa Islami.

Kemudian pada tahun 2017, tepatnya pada tanggal 17 Agustus hotel ini resmi beroperasi dengan berbagai izin operasionalnya. Dengan 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. Dengan bangunan empat lantai berdiri kokoh pada salah satu dataran tertinggi dikota Pamekasan dan juga satu-satunya hotel syariah yang berada di Pamekasan-Madura. Dimana Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menyuguhkan berbagai kemewahan dan kenyamanan menginap serta mengakomodir semua kebutuhan bisnis dan liburan selama berada di pulau garam Madura.

Hotel Syariah Cahaya Berlian pamekasan merupakan hotel berbintang 1 yang memiliki jumlah kamar sebanyak 42 kamar, sementara untuk yang beroperasi ada 27 *Guest Room* (kamar tamu) dimana masing-masing kamar tertata apik dengan furniture yang elegan, dengan desain interior tematik yang terdiri dari dua kamar tipe *Executive*, tiga kamar dengan tipe *Superior*, 18 kamar dengan tipe deluxe, dan empat kamar dengan tipe standart.

Selain kamar tamu, Hotel Syariah Cahya Berlian Pamekasan

juga menyediakan *Meeting room* (ruang pertemuan), dan beberapa fasilitas lainnya yang dapat memudahkan para tamu seperti restaurant, coffe shop, wifi, TV kabel, air panas dan dingin, lahan parkir yang luas dan teduh, keamanan 24 jam, kamar yang luas dan mewah, serta masjid dan masih banyak lainnya. Maka dengan tersedianya beberapa fasilitas tersebut, diharapkan hotel ini dapat menjadi sebuah hotel hotel yang layak.

Hal ini merupakan hotel yang berdiri dengan letak strategis dan mudah di jangkau untuk menunjang berbagai kebutuhan bisnis dan liburan, hanya 5 menit saja dari pusat pemerintah kota dan pusat perkantoran, dekat dengan sentra kuliner Madura, pusat batik, wisata religi, situs bersejarah, pusat seni dan budaya serta oleh-oleh khas Madura. Merupakan salah satu unit usaha yang dimiliki oleh keluarga besar bapak Hj. Agus Mulyadi dalam rangka ekspansi bisnisnya.

Kemudian ada beberapa peraturan yang harus dipatuhi tamu ketika ingin menginap, antara lain yaitu:

- 1) Tamu wajib mempunyai KTP/Buku Nikah/Identitas resmi
- 2) Tamu dilarang membawa narkoba, dan barang haram lainnya
- 3) Tamu yang bukan muhrimnya tidak diperkanankan melalui Obeservasi di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

Kehadiran bisnis hotel di kota ini sangat menjanjikan, mengingat Pamekasan adalah perwakilan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur diantara

tiga Wilayah Kabupaten lain yang berada di Wilaya Pulau Garam-Madura dan jumlah hotel yang dikelola secara modern boleh dilarang masih belum terlalu banyak. Oleh karenanya, kehadiran Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dengan pilihan konsep yang tepat akan menjadikan hotel ini menjadi tempat pilihan tamu baik untuk bisnis, wisata, maupun religi. Sesuai dengan slogan kebanggaan masyarakat Pamekasan, yakni GERBANG SALAM (Gerakan Pembangunan Masyarakat Islami) dimana Pamekasan merupakan salah satu kota religi diantara beberapa kota lain di Indonesia.³⁷

2. Motto, Visi dan Misi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Berikut beberapa Motto untuk Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan :

• Melayani sepenuh hati	• Momen yang tak terlupakan
• Berkah amanah barokah	• Ikhlas dalam melayani
• Kami ada untuk anda	• Kami memang beda
• Lebih dari sekedar menginap	• Dan sebagainya

Tabel 1.1: Motto Hotel Syariah Cahaya Berlian pamekasan

Berikut adalah visi dan misi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan:

1. Visi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan adalah:

“Menjadi hotel terbaik dikelasnya”

³⁷Dokumen Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

2. Misi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan adalah:

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

3. Logo Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan



Background tulisan CB berwarna biru melambangkan kedamaian. Rantai dibawah tulisan CB adalah makna bahwa hidup itu ibarat mata rantai yang saling terikat dan saling membutuhkan. Sedangkan tulisan BERLIAN HOTEL dengan warna merah, mengandung makna lambang keberanian : bahwa hidup harus BERANI memilih, menanggung resiko, mengemban amanah, berkorban, berjuang.

4. Fasilitas Hotel

1. Lobby yang nyaman
2. Layanan parkir 24 jam dan luas
3. Wifi (internet)
4. Tempat tidur yang nyaman
5. Smoking dan non smoking room
6. TV cable

7. CCTV
8. Electronic Key Card
9. Cafe
10. Air panas dan dingin
11. Restoran
12. Ruang meeting
13. Toilet umum
14. Musholla
15. Drugstore
16. In Room Dining
17. Kemudahan bertransaksi
18. Shuttle Service.

5. Produk

Produk utama di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan adalah peenyediaan kamar sewa dalam berbagai macam tipe lengkap berdasarkan pelayanan kamar sewa dalam berbagai macam tipe lengkap berdasarkan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memiliki beberapa tipe kamar yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang beragam yang disewakan yang mana dalam tipe kamar memiliki masing-masing harga berbeda-beda. Hingga pelayanan ini pihak hotel menawarkan beberapa tipe kamar disertai dengan harga per tipe kamar yang dilengkapi dengan

fasilitas yang berbeda.

1. Tinjauan Fatwa MUI Nomor 108/2016 Terhadap pengelolaan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Saat peneliti melakukan observasi peneliti, peneliti menggunakan aspek dan indikator yang sudah ditetapkan dengan kategori (hilal-1). Usaha hotel syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaranya harus memenuhi kriteria usaha hotel syariah yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan. Berikut penjelasan kategori hilal-1 yang ditetapkan oleh pemerintah

a. Produk

Ada berbagai macam produk yang telah ditetapkan oleh pemerintah, yang setiap produk mempunyai beberapa sub unsur. Berikut adalah produk di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan 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 syariah cahaya berlian 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 Nonomor 2 Tahun 2014 tentan Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah menyatakan bahwa toilet umum yang ada pada

hotel Syaiah mengharapkan memiliki penyekat antara urinoir satu dengan urinoir lain untuk menjaga pandangan. Penulis juga menilai peraturan ini ditunjukkan bagi toilet yang dapat dimasuki beberapa orang, bertujuan untuk menjaga aurat agar tidak terlihat.

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

Kedua, didalam toilet umum telah terdapat peralatan praktis untuk bersuci, yaitu: gayung, bak mandi, shower, sabun, kloset, dan kran air untuk berwudhu. Perlengkapan ini adalah perlengkapan yang lazim untuk kita bersuci, sehingga telah sesuai dengan ketentuan-ketentuan daripada unsur-unsur pada produk hotel. Pernyataan ini didapatkan melalui wawancara langsung kepada saudara Moh. Faizal selaku General Admin di Hotel Syraiah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Jadi karena hotel kami mengatas namakan Syraiah kami menjamin bahwasanya semua produk yang kami sediakan 100% memenuhi kriteria syariat Islam. Salah satu contohnya seperti kamar mandi umum yang telah kami sediakan, hal ini kami lakukan agar pengunjung merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan kami”.³⁸

2) Kamar Tidur Tamu

Hotel Syraiah Cahaya Berlian Pamekasan telah memastikan

³⁸Moh. Faizal, General Admin, Wawancara langsung, (10 April 2023)

bahwasanya semua kamar tidur tamu tidak akses pornografi dan tidak ada minuman beralkohol. Untuk tamu non muhriin yang ingin bertemu harap menemuinya di lobby atau luar kamar, untuk tipe kamar di Hotel Syariah Cahaya Berlian memiliki dua tipe, ada yang menyediakan *TV kabel* dan mini bar dan ada juga yang tidak menyediakan *TV kabel* dan mini bar. Untuk kamar yang menyediakan *TV kabel* kami berlangganan saluran-saluran televisi local maupun internasional yang islami sehingga tamu tidak menyalahgunakan fasilitas hotel untuk tujuan yang diluar syariat Islam, dan juga untuk minibar kami menyediakan minuman dan makanan ringan berupa air mineral, fanta, sprite, dan minuman lainnya yang tidak mengandung alkohol yang dilarang oleh islam, kekurangan dari hotel ini berada pada kamar, disetiap kamar tidak menyediakan sejadah (peralatan ibadah) sedangkan berdasarkan peraturan

Penjelasan ini juga ditanggapi oleh Selly salah satu customer yang pernah berkunjung di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Pelayanannya bagus, pesan standart dikasi deluxe karena standart yang single bad penuh. Hotelnya bersih dan rapi tempatnya bagus dari segi penataan dan desain yang elegan”.³⁹

3) Kamar Mandi Tamu

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah menyediakan peralatan yang lengkap di kamar mandi tamu untuk bersuci yaitu, gayung, bak mandi,

³⁹Selly, Pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan (15 April 2023)

shower, sabun, dan kloset. Selain itu terdapat wastafel dan cermin di kamar mandi tamu untuk membersihkan tangan / mencuci muka ataupun mencuci tangan serta tempat sampah dibawah wastafel untuk membuang kotoran didalam kamar mandi tersebut.

Kamar mandi tamu juga terdapat keran air yang dapat digunakan oleh tamu hotel untuk berwudhu bagi yang ingin melakukan solat didalam kamar. Bentuk kamar mandi tamu yang tertutup sehingga melindungi aurat agar terjaga dan tidak terlihat dari luar bila saling bersuci didalam kamar mandi.

Penjelasan ini didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada saudara faizal selaku General Admin di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Kami benar-benar sangat memperhatikan kebersihan kamar mandi tamu, karena kebersihan adalah sebagian dari iman, dan kami juga menyediakan peralatan-peralatan berwudhu dengan baik agar pengunjung merasa nyaman jika bersuci maupun berwudhu. Dan hal ini juga ditanggapi oleh pengunjung hotel bernama royhan”.

“kamar mandinya benar-benar terawat dan sangat nyaman untuk digunakan untuk bersuci berwudhu”.⁴⁰

Dari sub unsur tersebut bahwasanya 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 husus yang mengolah makanan dan

⁴⁰Royhan, Pengunjung Hotel, Wawancara Langsung (15 April 2023)

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

Penjelasan ini didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada Munif Chef di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Memang benar segala sesuatu yang berhubungan dengan dapur, terutama bahan-bahan makanan kami mengolah 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 seperti piring, gelas, sendok/garpu yang kami sediakan meskipun kami belum mendapatkan sertifikat halal MUI kami menjamin makanan dan minuman yang kami sajikan halal”.⁴¹

5) Ruang Karyawan

Pertama, berdasarkan observasi penulis, Hotel Syariah Cahaya Berlian 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 di dalamnya di peruntukkan untuk beberapa orang yang mengharuskan adanya urinoir sebagai pemisah untuk menjaga pandangan.

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

⁴¹Munif, Chef Hotel, Wawancara Langsung (9 Mei 2023)

karyawan.

Penjelasan ini didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada Jihan Milia Pratiwi selaku Marketing Officer di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Hotel sudah menyediakan beberapa peralatan untuk bersuci di ruang karyawan, kamar mandi karyawan adalah kamar mandi tertutup bukan kamar mandi yang di dalamnya diperuntukkan untuk beberapa orang yang mengharuskan adanya urinoir sebagai pemisah untuk menjaga pandangan.”⁴²

Ketiga, karyawan yang dimiliki oleh Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan adalah berupa sebuah ruangan yang didalamnya 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) Ruag Ibadah

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

⁴²Jihan Milia Pratiwi, Marketing Officer, Wawancara Langsung (10 April 2023)

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 Syariah Cahaya Berlian Pamekasan adalah musholla, musholla yang disediakan dilengkapi dengan mukenah, sajadah, Al-Qur'an dan buku doa.

Penjelasan ini didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada Jihan Milia Pratiwi dan Moh. Faizal selaku Marketing Officer dan General Admin di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“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, dan juga ruang ibadah Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah bisa melaksanakan seperti sholat jum'at, dan sholat tarawih di waktu bulan suci ramadhan”.⁴³

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

Hotel Syariah Cahaya Berlian 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

⁴³ Jihan Milia Pratiwi dan Moh. Faizal selaku Marketing Officer dan General Admin, Wawancara Langsung (10 April 2023)

yang lebih luas, sedangkan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memiliki keterbatasan mengenai lahan sehingga kolam renang dan SPA dirasa kurang tepat bagi Hotel Syariah Cahaya Berlian. Mengenai kesimpulan, berdasarkan Fatwa MUI Nomor 108/2016 terkait ketentuan mengenai pedoman penyelenggaraan wisata berdasarkan prinsip syariah mengacu pada aturan dan regulasi yang tepat dan jelas mengenai pengadaan SPA dan sebagainya. bahwasanya sudah tercantum jelas mengenai ketentuan pengadaan tersebut. Tetapi di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yang peneliti lakukan yaitu belum tersedianya fasilitas berupa ruang SPA (*Salus Per Aquam*) dan kolam renang, hal itu karena Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan masih tahap rencana untuk membuat ruang SPA (*Salus Per Aquam*) agar tidak bergabung antara laki-laki dan perempuan, serta kolam renang yang berpisah juga antara laki-laki dan perempuan, itu semua masih dalam tahap perkembangan.

b. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah sesuai dengan kaidah Islam yang memenuhi beberapa aspek penting yakni keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu, mengucapkan kata maaf dan terimakasih serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan menjadi unsur sub-sub yang sangat penting dalam menjalankan usahanya. Karena itu menjadi acuan yang penting

dalam menjalankan suatu usaha syariah sehingga memberikan kepuasan bagi para konsumen dan menjadikan impian bagi setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Dalam sistem pelayanan bagi setiap perusahaan harus menekankan aspek fleksibilitas dan proses jasa dengan menggunakan jasa alternatif. Hotel Syariah telah menyediakan sistem penggunaan teknologi pada saat chek in dan chek out secara elektronik seperti mesin-mesin ATM di bank pada umumnya.

Penjelasan ini di dapatkan langsung dari hasil wawancara kepada faiz salah satu customer yang pernah berkunjung di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Sudah dua kali saya menginap di hotel syariah cahaya berlian, pelayanannya sangat baik, pada saat saya komplain karena Wifi-nya di kamar signalnya jelek dan lelet, langsung ditanggapi serius oleh karyawan dan diberikan password Wifi satunya yang signalnya lumayan. Dan saya merasa sangat puas atas pelayanannya”.⁴⁴

Mengenai pelayanan yang terkait dengan transaksi di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dapat dijelaskan melalui tiga tahapan yaitu:

a) Pemesanan (Reservasi)

Pemesanan (Reservasi) kamar Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dapat dilakukan dengan cara langsung mendatangi bagian lobby hotel, maupun dengan cara telepon ke nomor hotel. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menetapkan apabila pemesanan

⁴⁴Faiz, Pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan (15 April 2023)

melalui telepon pengunjung harus melakukan deposit terlebih dahulu minimal sebesar harga satu malam dari tipe kamar yang dipilih untuk menjamin kepastian pemesanan. Apabila pemesanan dilakukan secara langsung maka pengunjung bisa melakukannya di looby depan kepada pegawai *front office* hotel.

Penjelasan ini di dapatkan langsung dari hasil wawancara kepada Talita selaku Receptionist di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Ya, memang benar disini bisa melakukan pemesanan lewat telepon atau secara online tetapi, harus ada DP saat melakukan pemesanan atau reservasi sesuai dengan separuh harga kamar yang akan di tempati”⁴⁵

Penjelasan ini juga ditanggapi oleh Yunita salah satu customer yang pernah berkunjung di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Saya sangat kagum dengan receptionist muda mudi sangat ramah sekali, dan proses chek in sangat cepat, akhirnya saya mendapatkan kamar nomer 200 di lantai 2, begitu saya masuk kamar di tata dengan rapid an fasilitas yang sangat meng uahkan antara lain handuk yang wangi, dan alat-alat mandi, air hangat meyala namun sprainya lumayan bernoda sedikit ternyata bisa hilang setelah dibersihkan”.

b) Akad

Untuk akad pemesanan, pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menggunakan khusus sebagaimana yang terdapat dalam fiqh muamalah, sebagaimana reserfasi pada umumnya, yaitu pengunjung memesan kamar, kemudian pegawai hotel memproses pemesanan, dan dilakukan pembayaran baik tunai maupun transfer

⁴⁵Talita, Receptionist Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan (10 April 2023)

selanjutnya pengunjung mendapatkan kunci kamar hotel. Dalam hal ini tidak dilakukan akad khusus yang semestinya ada di dalam hukum ekonomi syariah yaitu akad ijarah (sewa menyewa).

c) Pembayaran

Mengenai prosedur pembayaran di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan mempunyai dua sistem pembayaran pertama pembayaran tunai yang mana langsung menyerahkan uang tunai sebesar harga yang sudah ditentukan oleh pihak hotel dan yang kedua pembayaran non tunai seperti yang sudah kita ketahui melakukan transfer antar bank dengan pihak hotel.

Penjelasan ini didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada Jihan Milia Pratiwi dan Moh. Faizal selaku Marketing Officer dan General Admin di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Untuk pembayaran disini kami menyediakan transfer antar bank tetapi kami belum mengikuti peraturan yang ada di fatwa MUI, yang mana Hotel Syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan transaksi.”⁴⁶

1. Kantor Depan

Hotel syariah cahaya berlian pamekasan selalu melakukan seleksi terhadap tamuyang dating berpasangan, memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel, memberikan informasi jadwal waktu shalat, memberikan informasi kegiatan Islami. Memberikan informasi restoran/rumah makanan yang halal. Bagi tamu yang *chek in* khususnya pasangan lawan jenis, dilakukan *reception policy* atau

⁴⁶Moh. Faizal, Jihan Milia Pratiwi, General Admin, Marketing Officer Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan (10 April 2023)

seleksi tamu. Seleksi tersebut dilakukan apakah pasangan tersebut pasangan suami istri adalah 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 memudahkan strategi lain dilakukan dengan seleksi tamu bisa dilakukan berdasarkan dugaan yang kuat. Jikalau 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 *chek in*.

Penjelasan ini didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada Jihan Milia Pratiwi selaku Marketing Officer di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Setiap ada tamu yang ingin menginap petugas *receptionist* selalu melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap setiap tamu yang datang berpasangan. Apabila tamu hotel sudah memenuhi syarat dan kerentuan yang berlaku untuk melakukan jasa penginapan. Maka selaku karyawan hotel akan mengizinkan bagi tamu untuk menginap. Mengenai informasi masjid petugas *receptionist* akan memberikan informasi”.⁴⁷

Penjelasan ini juga ditanggapi oleh Talita salah satu *Receptionist* Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Saya akan memberikan informasi mengenai 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 teruntuk kepada tamu yang berasal dari luar kota”.⁴⁸

⁴⁷Jihan Milia Pratiwi, Marketing Officer, Wawancara Langsung, (10 April 2023)

⁴⁸Talita, Receptionist, Wawancara Langsung, (10 April 2023)

Penjelasan ini juga ditanggapi oleh Yunita salah satu customer yang pernah berkunjung di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Saya sangat kagum dengan receptionist muda mudi sangat ramah sekali, dan proses chek in sangat cepat, akhirnya saya mendapatkan kamar nomer 200 di lantai 2, begitu saya masuk kamar di tata dengan rapid an fasilitas yang sangat meng uahkan antara lain handuk yang wangi, dan alat-alat mandi, air hangat meyala namun sprainya lumayan bernoda sedikit ternyata bisa hilang setelah dibersihkan”.⁴⁹

2. Tata Graha

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah menyediakan perlengkapan shalat yang bersih dan terawatt, penyediaan Al-Qur’an, terdapat musholla yang luas sehingga pada saat hari jum’at bisa digunakan untuk sholat jum’at bagi karyawan hotel maupun tamu untuk bisa melaksanakan sholat jum’at berjemaah.

Penjelasan ini didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada Moh.Faizal selaku General Admin di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“karyawanmaupun tamu di hotel ini tidak perlu khawatir jika tiba waktunya shalat jum’at karena pihak hotel terdapat musholla yang sangat nyaman dan memadai. Mengenai penyediaan sajadah, maupun perlengkapan alat sholat, kami tidak menyediakan di setiap kamar tetapi jika tamu hotel membutuhkan maka pihak hotel akan langsung menghubungi receptionist nanti dan segera di antarkan ke kamar tamu”.⁵⁰

3. Makanan dan Minuman

Prinsip syariah selanjutnya yang ditetapkan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam pelayanan makanan dan minuman

⁴⁹Yunita, Pengunjung Hotel syariah cahaya Berlian Pamekasan (15 April 2023)

⁵⁰Moh. Faizal, General Admin, Wawancara Langsung, (10 April 2023)

sudah tersedia pilihan makanan dan minuman halal, dan memastikan setiap makanan dan minuman yang disajikan masih fresh. Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan, menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan.

Penjelasan ini didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada Jihan Milia Pratiwi selaku Marketing Officer di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Hal terpenting dalam prinsip syariah dan pelayanan hotel syariah yang membedakan anatara hotel konvensional lainnya adalah adanya seleksi/larangan non mukhrim bagi tamu yang ingin menginap, lingkungan hotel yang terjaga dari perbuatan yang dilarang syariah. Hotel tidak menyediakan makanan dan minuman yang dilarang oleh agama Islam. Maka itulah mengapa nama syariah pada hotel bukan sekedar label saja melainkan pasti ada makna dibalik pemberian nama syariah, dimana segala sesuatu yang dikelola harus memenuhi dengan anjuran Islam dan menerapkan nilai-nilai etika dalam islam. Walaupun Hotel Syariah Cahaya Berlian masih belum mempunyai sertifikat halal MUI dan pihak hotel telah mengajukan sertifikat MUI, namun hingga saat ini sertifikat yang diajukannya masih belum di dapatkan dan masih dalam proses”.⁵¹

Penjelasan ini juga ditanggapi oleh Munif selaku Executive Chef di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Makanan dan minuman yang di sediakan di hotel ini, adalah makanan dan minuman memiliki jaminan halal atau 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 menjalankan puasa, dan tamu-tamu yang mempunyai *udzur* berdasarkan syariah dengan tidak mengurangi rasa hormat terhadap orang-orang yang berpuasa”.⁵²

Penjelasan ini juga ditanggapi oleh Faiz salah satu customer

⁵¹Jihan Milia Pratiwi, Marketing Officer, Wawancara Langsung, (10 April 2023)

⁵²Munif, Chef Hotel, Wawancara Langsung (9 Mei 2023)

yang pernah berkunjung di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Saya sangat suka dengan suasana hotel ini dan yang paling saya suka, dari segi makanan yang di hidangkan makanannya enak-enak dan higienis dan yang pasti halal”.⁵³

4. Fasilitas Hiburan

Pada fasilitas hiburan ini Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memiliki fasilitas hiburan yang semestinya tidak 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.

Penjelasan ini didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada Moh.Faizal selaku General Admin di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Untuk fasilitas hiburan yang ada di sini menyediakan untuk acara yang tidak menyimpang dari syariat islam. Namun fasilitas hiburan disini menyediakan acara ulang tahun dan lai-lain.Dan atas izin dari kehendak owner.”⁵⁴

Dengan demikian manajemen hotel bertanggung dengan melaksanakan empat 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 bagi Hotel syariah cahaya Berlian Pamekasan yaitu belum terpenuhnya ruang olahraga dan kebugaran serta fasilitas SPA, keduanya merupakan layanan tambahan yang juga kurang tepat bagi Hotel Syariah Cahaya

⁵³Rini, Pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan (15 April 2023)

⁵⁴Moh. Faizal, General Admin, Wawancara Langsung, (10 April 2023)

Berlian Pamekasan karena tempat yang tidak memadai.

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

c. Pengelolaan

Dalam pengelolaan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah sesuai dengan kaidah Islam yang memenuhi beberapa aspek penting yakni yang pertama melarang pengunjung yang bukan mahramnya menginap satu kamar, dan juga hotel menjaga para pengunjung dari minuman yang beralkohol atau yang memabukkan, melalui cara melarang pengunjung membawa minuman beralkohol dari luar dan juga Hotel melarang pengunjung yang akan menginap dalam keadaan mabuk.

Penjelasan ini didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada Moh.Faizal selaku General Admin di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

“Jadi untuk pengelolaan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan kami menggunakan Standart Operasi Prosedur (SOP) dari

Kemenag.”⁵⁵

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil paparan data penelitian diatas, melalui wawancara observasi yang sudah di lakukan oleh peneliti, peneliti menemukan temuan di lapangan mengenai Tinjauan Fatwa MUI Nomor 108/2016 Terhadap Pengelolaan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

1. Makanan dan minuman yang disediakan bagi pihak hotel belum mendapatkan sertifikat halal MUI, sedangkan di dalam Fatwa MUI Nomor 108/2016 sudah di jelaskan bahwasanya makanan dan minuman harus terjamin kehalalannya oleh MUI.
2. Mengenai pembayaran Non Tunai, di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah, sedangkan di dalam fatwa dijelaskan bahwasanya mengenai pembayaran Non Tunai wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dalam segi transaksi keuangan.
3. Mengenai pengawas syariah di Hotel Syariah Cahaya Berlian masih belum ada, dan terbukti masih belum mengikuti sesuai Fatwa MUI yang tertera.

C. Pembahasan

Berdasarkan temuan hasil penelitian di lapangan, berikut ini dijelaskan mengenai Tinjauan Fatwa MUI Nomor 108/2016 Tentang

⁵⁵Jihan Milia Pratiwi, Marketing Officer, Wawancara Langsung (10 April 2023)

Pengelolaan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

a. Manajemen Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

1. Pengelolaan

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam pengelolaannya masih menggunakan teknologi sederhana memanfaatkan sumber daya teknologi komunikasi yang ada. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan bertempat di Jl. Panglegur Kabupaten Pamekasan. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah menerapkan syariah *compliance*, yang mana hanya memperbolehkan yang muhrim ataupun suami istri ataupun yang sudah berkeluarga bisa menginap di hotel. Bagi pasangan suami istri yang ingin menginap, harus di buktikan dengan buku nikah maupun kartu keluarga (KK) bahwa yang bersangkutan memang benar-benar berstatus pasangan yang sah. Dalam hal ini, pengelola sangat tegas menolak pelanggan yang tidak mampu membuktikan bahwasanya mereka adalah pasangan suami istri yang sah. Dalam sistem payment pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah memanfaatkan teknologi transfer antar bank, antara lain seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Center Indonesi (BCA) dan Bank lainnya.

2. Pelayanan

Pelayanan yang cepat dan tanggap sangat-sangat diperlukan dalam pengelolaan bisnis-bisnis jasa, terkecualikan dengan bisnis Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sejauh ini telah menerapkan respon

tanggap baik dalam hal reservasi hotel, pemesanan kamar hotel, maupun dalam menanggapi komplain dari pelanggan hotel. Dalam melakukan pelayanan reservasi, Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan bisa melakukan reservasi melalui via telepon dengan beberapa persyaratan.

Pertama, menentukan tanggal dan hari chek in *kedua*, melakukan pembayaran langsung dengan pihak hotel *ketiga*, menentukan tipe kamar yang dipilih.

Berdasarkan hasil teori dari operasional praktik pengelolaan di Hotel syariah Cahaya Berlian pamekasan sudah sesuai dengan konsep dalam pengertian hotel syariah, dimana Hotel syariah cahaya Berlian pengelolaanya di lakukan dengan baik dan benar seperti menghindari hal-hal yang dilarang terutama dalam pengelolaan fasilitas dan operasional. Menjauhkan diri dari diskotik dan makanan dan minuman yang haram. Kemudian jauh dari kata syirik berupa patung-patung ornamen lainnya yang di larang oleh syariat Islam bahkan Hotel Syariah Cahaya Berlian menggunakan banner-banner di setiap sudut ruang dengan kata-kata Islami dan hiasan Islam lainnya.

b. Tinjauan Fatwa MUI Nomor 108/2016 Terhadap Pengelolaan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Ketentuan penginapan syariah termuat di dalam fatwa yang dikeluarkan oleh DSN-MUI yaitu Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata

Berdasarkan Prinsip Syariah yang memuat pedoman kegiatan pariwisata agar sesuai syariah. Ketentuan penginapan syariah yang termuat di dalam fatwa DSN-MUI tersebut adalah sebagai berikut:

1. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila;
2. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi dan/atau tindak asusila;
3. Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapat sertifikat halal dari MUI;
4. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci;
5. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah;
6. Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah;
7. Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.
 - a. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan
 1. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila :Hotel Syariah Cahaya Berlian pamekasan telah meniadakan fasilitas askes ke pornografi dan perbuatan akses

pornografi. Pengelola juga memeriksa setiap tamu yang menginap, terutama bagi tamu yang berpasangan harus memperlihatkan bukti sebagai suami istri, bukti tersebut bisa berupa buku nikah, KTP dengan alamat yang sama.

2. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi dan/atau tindak asusila : Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah meniadakan tempat atau kegiatan hiburan yang menuju ke arah perbuatan asusila, pornoaksi, perjudian, atau tindakan asusila.
3. Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapat sertifikat halal dari MUI : Hotel Syariah telah menyediakan makanan dan minuman namun Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan belum mempunyai sertifikat halal MUI. Tetapi pihak hotel sedang dalam pemrosesan
4. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci : Pengelola Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah menyediakan alat-alat ibadah yang bersih dan terawat di dalam musholla. Peralatan bersuci lainnya juga terdapat di dalam kamar mandi tamu. Seperti keran air untuk berwudhu dll.
5. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah : Bagi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan mewajibkan kepada karyawan atau karyawati termasuk

karyawan untuk berpakaian yang rapi, sopan serta menutup aurat. Sehingga sesuai dengan ketentuan syariah

6. Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah : Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah memberlakukan beberapa tertib yang telah disediakan, dan di harapkan menerima tamu di ruang lobby, tidak dalam keadaan mabuk pada saat menyewa hotel serta tidak membawa senjata tajam.
7. Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan : Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan masih menggunakan jasa keuangan konvensional dan belum menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah (LKS), karna para pengunjung lebih banyak menggunakan Bank Konvensional seperti Bank Central Indonesia (BCA) dll.⁵⁶

Secara keseluruhan bahwasanya Hotel Syariah Cahaya Berlian sudah menerapkan sesuai dengan anjuran syariat Islam. Dimana hanya memperbolehkan yang muhrim ataupun suami istri ataupun yang sudah berkeluarga yang bisa menginap di hotel. Pelayanan serta pengelolaan sejauh ini telah menerapkan respon tanggap baik dalam hal reservasi hotel, pemesanan kamar hotel, maupun dalam menanggapi komplain dari

⁵⁶Budi Rahmat hakim, "Implementasi Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN MUI/X/2016 Pada Penginapan Syariah ; Karunia Syariah Guest House, Adana Guest House Syariah, dan Guest House Syariah Gatsudi Kota Banjarmasin", (Vol. 5 No. 3, Jurnal Of Islamic And Law Studies 2021), 352

pelanggan hotel. Namun Hotel Syariah Cahaya Berlian masih belum mengikuti pedoman yang ada di Fatwa Nomor 108/2016 di dalam Fatwa MUI Nomor 108/2016 hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dalam melakukan pelayanan sedangkan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan masih menggunakan jasa keuangan konvensional.

Tipe Kamar Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Jenis kamar	Harga	Fasilitas
Standart	Rp. 250.000,-	King size beds, twin size bads
Deluxe	Rp. 300.000,-	King size beds, twin size bads
Executive	Rp. 375.000,-	King size beds, twin size bads
Superior	Rp. 325.000,-	King size beds, twin size bads

Tabel 1.2: Tipe Kamar Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan