

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum objek penelitian

a. Sejarah Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Hotel Syariah Cahaya Berlian merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi yang menyediakan layanan penginapan yang bernuansa Islami, yang berlokasi di Jalan 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 sebuah 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.¹

Seiring berjalannya waktu, maka pihak hotel melakukan renovasi kembali bangunan tersebut untuk memperbaiki segala infrastruktur hotel, yaitu dengan memberikan tambahan beberapa bangunan dan memperbaiki segala desain kamar yang berbeda-beda dan dengan nuansa Islami.

¹ Mohammad Bunamin, Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, Wawancara Langsung, (29 Juni 2020).

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 di kota Pamekasan dan juga satu-satunya hotel syariah yang ada 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 dengan 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 2 kamar dengan tipe *Executive*, 3 kamar dengan tipe *Superior*, 18 kamar dengan tipe *Deluxe*, dan 4 kamar dengan tipe *Standart*.²

Selain kamar tamu, Hotel Syariah Cahaya Berlian juga menyediakan *Meeting Room* (ruang pertemuan), dan beberapa fasilitas lainnya yang dapat memudahkan para tamu seperti restoran, coffe shop, Wifi, TV kabel, air panas dan dingin, lahan parker yang luas dan teduh, keamanan 24 jam, kamar yang luas dan mewah, serta masjid dan masih banyak lagi fasilitas lainnya. Maka dengan tersedianya beberapa fasilitas tersebut, diharapkan hotel ini dapat menjadi sebuah hotel yang layak.

² Ibid.

Hal ini merupakan hotel yang berdiri dengan letak strategis dan mudah dijangkau 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 H. Agus dalam rangka ekspansi bisnisnya.³

Kemudian ada beberapa peraturan yang harus dipatuhi oleh tamu ketika ingin menginap, antarlain 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 diperkenankan melakukan reservasi di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

Kehadiran bisnis hotel di kota ini sangat menjanjikan, mengingat Pamekasan adalah perwakilan Ibukota Provinsi Jawa Timur diantara tiga Wilayah Kabupaten lain yang berada di Wilayah Pulau Garam-Madura dan jumlah hotel yang dikelola secara modern boleh dibilang masih belum terlalu banyak. Oleh karenanya, kehadiran Hotel Syariah Cahaya Berlian dengan pemilihan 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.⁴

³ <http://cahayaberlianhotel.com/about>, pada tanggal 18 Juli 2020.

⁴ Dokumen Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

b. Visi dan Misi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

1) Visi Hotel Syariah Cahaya Berlian adalah:

“Menjadi hotel terbaik di kelasnya”

2) Misi Hotel Syariah Cahaya Berlian adalah:

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

c. Logo Hotel Cahaya Berlian

Gambar



4.1

Background tulisan CB warna biru adalah menandakan lambang kedamaian. Rantai dibawah tulisan CB adalah makna bahwa hidup itu ibarat rantai yang saling terikat dan saling membutuhkan. Sedangkan tulisan CAHAYA BERLIAN HOTEL dengan warna merah, mengandung makna lambang keberanian: bahwa hidup harus BERANI memilih, menanggung resiko, mengemban amanah, berkorban, dan berjuang.⁵

d. Struktur Organisasi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

⁵ Ibid

Berikut ini adalah tugas/tanggung jawab dari masing-masing jabatan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yakni:

1. CEO (Chief Executive Officer)/OWNER

Tugas *CEO/OWNER* di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan adalah sebagai berikut:

- a) Meliputi seluruh kegiatan dari mulai membentuk visi dan misi.
- b) Menentukan strategi, hingga manajemen perusahaan secara keseluruhan.

2. General Manager

Tugas seorang *General Manager* diantaranya sebagai berikut:⁶

- a) Menjadi pemimpin di hotel bagi semua karyawannya.
- b) Mengelola seluruh kegiatan operasional di dalam hotel.
- c) Mengelola hotel berdasarkan visi dan misi yang sudah dibuatnya.
- d) Mengelola, merencanakan sekaligus mengawasi proses penganggaran di hotel.
- e) Mengontrol setiap kebijakan/peraturan hotel agar berjalan secara maksimal.
- f) Mengelola anggaran keuangan hotel.
- g) Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan hotel

3. FOM (Front Office Manager)

Tugas seorang *Front Office Manager* adalah:⁷

- a) Bertanggung jawab dalam proses penerimaan staff hotel.
- b) Membuat schedule program kerja staff hotel.

⁶ <https://www.ajar.id/post/mengenal-lebih-dekat-profesi-general-manager-di-hotel>, pada tanggal 23 november 2020

⁷ <https://www.17sekians.com/tugas-dan-tanggung-jawab-front-office-manager-duty-manager-dan-supervisor-di-hotel-berbintang>, pada tanggal 23 november 2020

- c) Mengawasi kinerja karyawan ketika pergantian shift.
- d) Menjaga hubungan silaturahmi antar hotel dengan baik.
- e) Menangani dengan cepat ketika ada tamu yang complain.
- f) Memeriksa dan mengecek laporan alokasi budget.
- g) Menjaga dan memeriksa dengan ketat peredaran uang tunai dan kebijakan kredit.

4. Duty Manager

Tugas *Duty Manager* antara lain:

- a) Menggantikan tugas *front office manager* asistan FOM ketika tidak bisa hadir.
- b) Bertanggung jawab atas semua keluhan dari tamu ketika ada pengaduan mengenai perihal ketidakpuasan.
- c) Melakukan kerjasama antar departemen lain.
- d) Menjalin hubungan kerja sesama *front office manager*, *assistan manager*, dan *general manager* hotel.⁸

5. Front Office Supervisor

Tugas *Front Office Supervisor*:

- a) Membuat jadwal kerja kegiatan.
- b) Mengawasi kegiatan operasional di hotel.
- c) Memberikan arahan serta mengawasi kinerja *reception* dan *concierge*.
- d) Menghadiri briefing pagi *management* hotel, serta mewakili *front office manager* jika tidak bisa hadir.
- e) Melayani kebutuhan tamu jika ada yang memerlukan bantuan.⁹

⁸ Ibid.

6. Resepsionis

Tugas *Resepsionis* setiap harinya:¹⁰

- a) Menjembatani informasi antara manajemen perusahaan dan tamu.
- b) Melayani tamu perusahaan yang berkunjung.
- c) Bersiap dan menunggu tamu di meja lobi perusahaan.
- d) Mencatat data tamu yang berkunjung setiap hari.
- e) Menentukan strategi dan sikap ketika tamu yang datang melakukan hal tak terduga.

7. House Keeping Supervisor

Tugas *House Keeping Supervisor* sebagai berikut:

- a) Melaksanakan seluruh pelaksanaan operasional di departemen HK.
- b) Melaksanakan administrasi di departemen *house keeping*.
- c) Melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar, koridor, station atau linen room yang tidak semestinya.
- d) Melaksanakan pengecekan terhadap kebersihan dan keindahan public area (lobby, restaurant dan garden) dan utility.¹¹

8. Public Area/Gardener

Public area adalah seksi dari *house keeping* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menjaga seluruh kebersihan hotel mulai dari kenyamanan, dan keindahan di seluruh area bagian hotel, baik diluar maupun yang ada di dalam hotel.

⁹ <https://fofrontoffice.blogspot.com/2017/11/pekerjaan-dan-tanggung-jawab-front.html>, pada tanggal 23 november 2020

¹⁰ <https://www.linovhr.com/resepsionis>, pada tanggal 23 november 2020

¹¹ <https://widiarnata7x.wordpress.com/2016/11/05/tugas-dan-tanggung-jawab-seorang-housekeeping-supervisor>, pada tanggal 23 november 2020

9. Laundry

Tugas utama *Laundry* adalah membantu operasional hotel yang berhubungan dengan proses pencucian linen untuk guest room, restaurant dan meeting room serta uniform bagi karyawan.¹²

10. Engineering Supervisor

Tugas dari *Engineering Supervisor* sebagai berikut:

- a) Mengawasi dan membuat jadwal kerja supervisor dan seluruh crew/staff *engineering*.
- b) Melaporkan kepada *general manager* apabila terdapat suatu masalah sehingga dengan cepat dapat diatasi.

11. Waiter/Waitress

Tugas dari *Waiter/Waitress* meliputi:¹³

- a) Menyambut semua tamu yang datang ke restoran.
- b) Mempersilahkan tamu untuk duduk.
- c) Menawarkan menu yang ada di restoran.
- d) Menyajikan makanan dan minuman yang telah di pesan tamu.
- e) Melakukan *up-selling* dengan menawarkan makanan/minuman penutup.
- f) Memberikan total tagihan kepada tamu.
- g) Mengambil gelas dan piring kotor.

12. Marketing Executive

Tugas *Marketing Executive* sebagai berikut:

- a) Membuat data prospek pelanggan.
- b) Membuat rencana penawaran.

¹² <https://duniasurya.wordpress.com/laundry-section>, pada tanggal 23 november 2020

¹³ <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-waiter-waitress>, pada tanggal 23 november 2020

- c) Melakukan promosi.

13. Accounting Supervisor

Tugas dari *Accounting Supervisor* adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan verifikasi dan finalisasi setiap entri jurnal keuangan harian perusahaan.
- b) Menyiapkan laporan perputaran cash, laporan pajak perusahaan, dan laporan keuangan.

14. General Cashier

Tugas *General Cashier* antara lain:

- a) Melakukan pembayaran untuk transaksi pembelian secara tunai.
- b) Melakukan pembayaran atau pelunasan hutang ke *supplier*.
- c) Melakukan pembayaran untuk biaya utilitas hotel seperti listrik, PDAM, telepon, jaringan internet, dan biaya pembuangan limbah hotel.
- d) Bersama dengan *accounting manager* melakukan pembayaran atau transfer gaji karyawan.
- e) Membuat pencatatan kas keluar.¹⁴

15. Marketing Officer

Tugas *Marketing Officer* adalah:

- a) Mengawasi perencanaan, pengembangan, dan pelaksanaan inisiatif pemasaran dan periklanan organisasi.
- b) Sebagai eksekutif perusahaan yang bertanggung jawab atas kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi.

16. Human Resource Development (HRD)

¹⁴ <https://www.ajar.id/post/mengenal-posisi-kerja-general-cashier-di-hotel>, pada tanggal 23 november 2020

Tugas dari HRD (*Human Research Development*) Manager adalah sebagai berikut:¹⁵

- a) Mempunyai tanggung jawab penuh atas setiap pengeluaran hasil kegiatan, serta melakukan kegiatan perencanaan mulai dari menyusun, mengawasi dan mengevaluasi anggaran biaya kegiatan secara efektif.
- b) Bertanggung jawab atas segala kegiatan perencanaan, pengawasan, serta pengevaluasian terhadap jumlah tenaga kerja yang diperlukan oleh perusahaan.
- c) Melakukan kegiatan pelatihan atau kegiatan lainnya yang berkaitan dengan pengembangan mental.
- d) Bertanggung jawab terhadap kegiatan yang berhubungan dengan rekapitulasi absensi karyawan, perhitungan gaji, tunjangan dan bonus.

17. Security

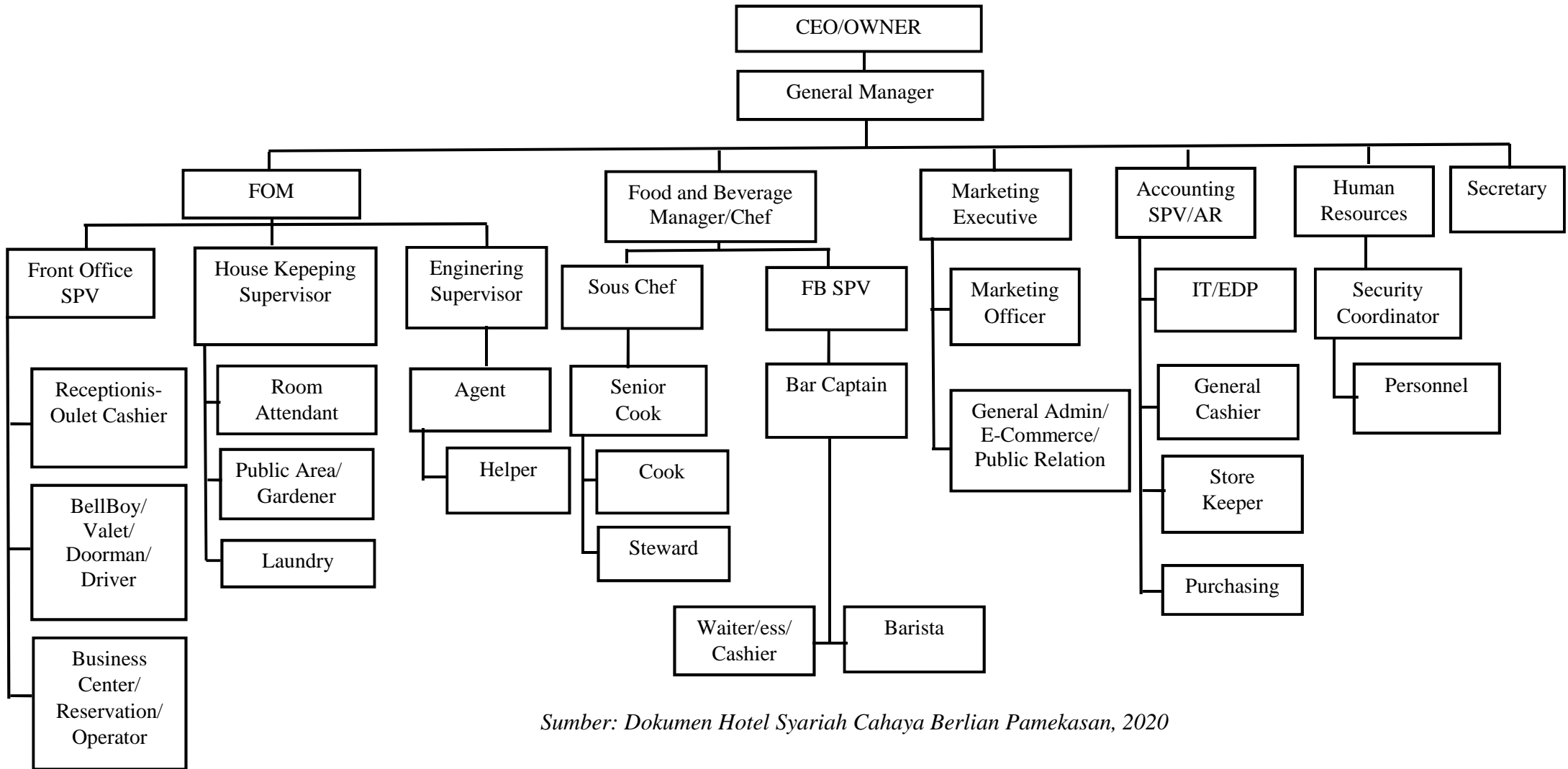
Tugas dari *Security* di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan penjagaan serta mengatur keamanan di seluruh area hotel sekaligus memantau seluruh kamar tamu, terutama yang ada penghuninya (orang yang sedang menempati kamar tersebut) agar menjaga dan mengantisipasi untuk tidak terjadi sesuatu hal-hal yang tidak diinginkan.
- b) Mengatur sekaligus membantu tamu memarkirkan kendaraan yang akan diparkir jika ada tamu yang datang, serta memantau dan mengawasi keluar masuknya tamu hotel.

¹⁵<https://jeanneroselia.wordpress.com/2013/07/24/tugas-dan-tanggung-jawab-departemen-hrd>, pada tanggal 23 november 2020

Gambar 4.2

STRUKTUR ORANISASI HOTEL SYARIAH CAHAYA BERLIAN PAMEKASAN



Sumber: Dokumen Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, 2020

e. Produk dan Fasilitas Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Tabel 4.1

Type	Room Photo	Person Per Room	Price (1 Night)	Description
Executive		2	375.000	AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower dll.
Superior		2	325.000	AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower dll.
Deluxe		2	300.000	AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower dll.
Standart		2	250.000	AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower dll.

f. Cara Pemesanan Kamar di Hotel Syariah Cahcaya Berlian Pamekasan

Bagi tamu yang hendak ingin melakukan reservasi tentunya dapat dilakukan dengan beberapa cara. Dimana cara yang pertama kita bisa langsung melakukannya sendiri dengan cara mendatangi langsung ke hotel di bagian depan (*front office*), cara yang kedua jika tamu/pengunjung tidak bisa melakukan reservasi langsung dihotel maka bisa menghubungi langsung ke pihak bagian

receptionis dengan cara melalui telepon. Jika pemesanan dilakukan dengan cara lewat telepon, pihak manajemen hotel tidak menetapkan aturan deposit, melainkan bersifat fleksibel. Sedangkan untuk pemesanan dengan cara langsung (tatap muka) di hotel, maka transaksi/pembayarannya dilakukan saat itu juga kepada pihak resepsionis (*front office*) hotel.¹⁶

Waktu *check-in* di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan mulai pukul 14:00-23.00 dan waktu *check-out* paling lambat pukul 12:00 keesokan harinya. Untuk setiap keterlambatan *check-out* selama tidak *high season* dan masih bisa meng *handle* tamu yang akan *check-in* berikutnya maka pihak hotel tidak membebaskan tariff denda. Memang rata-rata prosedur menggunakan ketika *early check-in* (masuk lebih awal) maka akan dikenakan cash. Kemudian *let's check-out* (keterlambatan keluar) akan dikenakan cash, akan tetapi disini selama pihak hotel masih bisa membantu selama masih ada kamar yang kosong untuk dijual pihak hotel tidak mempermasalahkan meskipun melewati batas sampai jam 15.00 pihak hotel menggratiskannya. Kecuali ketika *high season* (kamar penuh), kemudian ada tamu yang ingin *check-out* maka akan dikenakan cash, jika berkenan 50%, jika tidak pihak manajemen hotel tidak membebaskan.

B. Paparan Data

Pada bab ini peneliti akan mengemukakan paparan data yang diperoleh dari lapangan untuk mendukung kebenaran dan keabsahan data dari penelitian ini. Baik berupa hasil pengamatan (observasi), wawancara maupun

¹⁶ Mohammad Bunamin, Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, Wawancara Langsung, (29 Juni 2020).

dokumentasi yang merupakan representasi dari rumusan-rumusan fokus penelitian awal yang meliputi:

1) Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Prinsip-prinsip syariah merupakan salah satu aturan mengenai sifat/perilaku seseorang yang mana didasarkan pada suatu etika yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan kegiatan aktivitas bisnisnya berdasarkan syariat Islam. Prinsip-prinsip syariah tersebut meliputi *prinsip tauhid*, *prinsip adil*, *prinsip kehendak bebas*, dan *prinsip tanggung jawab*.¹⁷

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan merupakan bisnis yang bergerak dibidang jasa akomodasi penginapan. Dimana dalam menjalankan segala aktivitas bisnis yang berbasis syariah, maka pihak hotel syariah harus memberlakukan semua aturan prinsip-prinsip syariah yang ada didalamnya tersebut ke dalam suatu kegiatan bisnisnya. Dengan demikian dalam menjalankan bisnis syariah (hotel syariah) harus senantiasa mematuhi dan berpegang teguh pada ketentuan prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip syariah tersebut meliputi *prinsip tauhid*, *prinsip adil*, *prinsip kehendak bebas*, dan *prinsip tanggung jawab*.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Dalam teknik pengumpulan data, penulis menggunakan wawancara. Pencarian informasi dengan cara mendatangi manger Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Beberapa data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan

¹⁷ Rika Andriani, "Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Bisnis Ritel Syariah di Minimarket Sakinah," <http://digilib.uinsby.ac.id>, (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, 2019), hlm, 36

penulis mengenai penerapan prinsip-prinsip syariah kepada Bapak Mohammad Bunamin selaku *duty manager* di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sebagai berikut:

“Disini kami telah menyediakan sarana tempat ibadah berupa masjid yang nyaman dan bersih, selain itu disini kami juga telah menyediakan perlengkapan shalat berupa mukenah, sajadah, dan Al-Qur’an masing-masing jumlahnya lebih dari satu. Sehingga karyawan dan tamu tidak perlu keluar hotel untuk melakukan ibadah.”¹⁸



Berdasarkan hasil observasi penelitian, masjid Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan terlihat nyaman dan bersih serta sudah dilengkapi dengan beberapa sajadah, al-qur’an, dan mukenah.

Dan dibenarkan oleh seorang pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yaitu Vira memaparkan bahwa:

“Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memang sebetulnya sudah menyiapkan fasilitas tempat ibadah dan perlengkapan shalat, akan tetapi untuk perlengkapan shalat masih belum disediakan di seluruh kamar tamu, melainkan pihak manajemen hotel hanya menyediakannya di masjid. Sehingga terkadang saya sebagai tamu merasa kesulitan dalam melakukan ibadah di kamar.”¹⁹

Selain pernyataan yang telah dipaparkan oleh pengunjung diatas, pihak manajemen Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan juga telah menerapkan aturan selektif bagi tamu yang ingin menginap di hotel. Dimana dengan

¹⁸ Mohammad Bunamin, Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, Wawancara Langsung, (29 Juni 2020).

¹⁹ Vira, Pengunjung Hotel, Wawancara Langsung, (30 Juni 2020).

diterapkannya prinsip syariah tersebut dapat menjaga image hotel agar tidak terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan.

Sebagaimana yang dipaparkan oleh Rida Umamah selaku *marketing executive*, juga menuturkan sebagai berikut:

“Dalam menerapkan prinsip syariah disini kami selaku bagian dari pihak karyawan hotel selalu mempertegas untuk menerapkan aturan selektif bagi tamu yang ingin menginap di hotel. Tentunya disini kami tidak asal sembarang menerima tamu begitu saja. Kami perlu mengecek kebenarannya sesuai dengan prosedur jika ada tamu yang ingin menginap. Misalnya, jika tamu yang datang itu adalah cowok dan cewek, kami tanyakan terlebih dahulu apakah mereka adalah pasangan suami istri atau tidak. Dengan cara menunjukkan bukti buku nikah dan KTP yang sama domisili dan statusnya. Apabila pengunjung tersebut tidak bisa memberikan bukti yang dapat kami percayai, maka kami menolaknya.²⁰

Selain itu Bapak H. Agus selaku *owner/pemilik* Hotel Syariah Cahaya

Berlian Pamekasan juga menyampaikan:

“Mengenai pemberian gaji karyawan saya berusaha memberikan tepat pada waktunya sesuai dengan kuantitas kinerja yang mereka berikan. Kemudian dalam hal penetapan harga kamar, menurut para pengunjung disini harga kamar yang ditetapkan oleh saya selaku pemilik hotel ini, menurutnya telah sesuai dengan fasilitas yang mereka dapat seperti mulai dari tersedianya fasilitas berupa AC, TV, Wifi, hot and cold water, tempat tidur dan lain sebagainya. Tetapi bedanya disini hanya luas kamar yang disewa, karena semakin besar kamar yang disewa maka harganya pun juga cukup mahal.²¹



²⁰ Rida Umamah, Marketing Executive, Wawancara Langsung, (29 Juni 2020).

²¹ H.Agus, Owner/Pemilik Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, Wawancara Langsung, (29 Juni 2020).



Berdasarkan observasi penelitian, pihak manajemen Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah menyesuaikan harga kamar sesuai dengan luas kamar yang disewa.

Dilanjutkan pula oleh Deni Hendrayono selaku *marketing office* sebagai berikut:

“Untuk pengunjung yang complain mengenai tidak tersedianya fasilitas yang pengunjung inginkan atau terkait pelayanan yang kurang memuaskan dari kami, maka kami selaku bagian dari pihak manajemen hotel berusaha memperbaikinya serta menyediakan segala fasilitas yang dibutuhkan oleh pengunjung.”²²

Siska Yulia selaku *front office* juga memaparkan bahwa:

“Jika tiba datangnya waktu shalat, dimana ketika memasuki waktu adzan maka kami saling mengingatkan kepada para pengunjung dan juga seluruh karyawan disini untuk bersama-sama melaksanakan kewajiban shalat yang dilakukan secara berjamaah. Serta mengadakan tadarus bersama setiap selesai melaksanakan shalat terutama sehabis shalat maghrib dan subuh. Namun tidak hanya itu, setiap malam jum’at disini kami selalu mengadakan pengajian rutin yang dilakukan secara bersama-sama di masjid Hotel Syariah Cahaya Berlian.”²³

²² Deni Hendrayono, Marketing Office, Wawancara Langsung, (29 Juni 2020).

²³ Siska Yulia, Front Office Supervisor, Wawancara Lngsung, (29 Juni 2020).



Dijelaskan pula oleh Dwi Leni selaku *general admin* bahwa:

“Selain itu, disini kami juga berusaha mengutamakan pelayanan terbaik bagi para tamu yang datang menginap dengan cara memberinya rasa aman dan nyaman agar para tamu merasa betah dan puas serta kembali menggunakan jasa Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan”²⁴



Foto ketika pihak manajemen hotel melayani pengunjungnya.

Seperti halnya pernyataan yang telah disampaikan oleh pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, Ainun menuturkan:

“Pelayanan yang diberikan oleh Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sangat memuaskan dan saya sendiri merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Dalam memberikan pelayanan mereka selalu bersikap ramah tamah dan menganggap kita sebagai keluarga/saudara.”²⁵

Dilanjutkan pula oleh Ali sebagai berikut:

²⁴ Dwi Leni, General Admin, Wawancara Langsung, (29 Juni 2020).

²⁵ Ainun, Pengunjung Hotel, Wawancara Langsung, (30 Juni 2020).

“Pelayanan yang diberikan oleh Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah maksimal dan sudah sesuai dengan aturan prinsip-prinsip syariah. Sehingga membuat saya merasa betah, nyaman dan aman dalam melakukan penginapan.”²⁶

Dari beberapa paparan diatas dapat disimpulkan bahwa pada *prinsip tauhid* dalam penerapannya yaitu tercermin seperti dalam hal tersedianya fasilitas ibadah berupa masjid dan perlengkapan shalat, serta proses penerimaan tamu. Pada *prinsip adil* dalam penerapannya yaitu tercermin seperti dalam pemberian gaji karyawan yang dilakukan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitas kinerja. *Prinsip kehendak bebas* dalam penerapannya yaitu ketika menanggapi complain mengenai fasilitas/pelayanan, pihak manajemen hotel berusaha mengatasinya dengan cepat dan tepat. Serta *prinsip tanggung jawab* dalam penerapannya yaitu semua karyawan diwajibkan untuk selalu melaksanakan shalat berjamaah dan selalu mengingatkan kepada para tamu jika waktu shalat telah tiba, serta pihak manajemen hotel selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi para pengunjungnya yaitu dengan memberikan rasa aman dan nyaman, dan selalu bersikap ramah tamah.

2) Penerapan Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan (Berdasarkan PERMEN PAREKRAF Republik Indonesia No 2 Tahun 2014)

Berdasarkan PERMEN PAREKRAF, pemerintah telah membuat Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah di Indonesia. Adapun dalam peraturan tersebut, pemerintah telah membaginya menjadi kedalam dua golongan yaitu kategori hilal-1 dan kategori hilal-2 yang diterapkan di seluruh

²⁶ Ali, Pengunjung Hotel, Wawancara Langsung, (30 Juni 2020).

hotel syariah di Indonesia.²⁷ Berdasarkan hasil wawancara peneliti, Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan masih tergolong kedalam kategori Hilal-1.

Beberapa data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai penerapan Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah dalam aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan kepada Bapak Junaidi selaku *house keeping supervisor* sebagai berikut:

“Untuk produk yang kami sediakan disini yaitu produk yang berguna dan dibutuhkan serta bermanfaat bagi para pengunjung. Dimana produk/fasilitas yang kami sediakan disini seperti mulai dari kamar tidur, untuk fasilitas didalam kamar tidur kami sudah menyipakan semuanya hanya saja untuk soal fasilitas ibadah kami memang tidak menyediakannya di seluruh kamar tamu. Karena terkadang tamu lebih banyak melaksanakan shalat secara berjamaah di masjid ini. Jadi kami rasa jika ada tamu yang ingin melaksanakan shalat ibadah di kamar, maka kami juga pasti akan melayani kebutuhan yang diperlukannya. Seperti mukenah, sajadah, dan Al-Qur’an. Kami hanya menyediakan petunjuk arah kiblat di tiap-tiap kamar, termasuk tidak menyediakan fasilitas hiburan seperti halnya karaoke, club, minuman beralkohol dan lainnya yang dapat menimbulkan maksiat. Selain itu kamar mandi tamu, kami juga sudah menyediakan perlatan yang lengkap untuk bersuci di dalam kamar mandi tamu, mulai dari terdapat kloset duduk beserta showernya, wastafel beserta cerminnya untuk membersihkan tangan atau mencuci muka, serta dilengkapi dengan tisu dan sabun di dalam kamar mandi.”²⁸



²⁷ <https://peraturan.bpk.go.id/DetailPeraturan/Peraturan-Parweka-2-2014.pdf>, pada tanggal 22 november

²⁸ Junaidi, *House Keeping Supervisor*, Wawancara Langsung, (29 Juni 2020).



Sebagaimana yang dipaparkan oleh Ibu Sulimah selaku *chef* dibagian dapur juga menuturkan sebagai berikut:

“Untuk restoran kami sudah menyediakan pilihan makanan dan minuman yang kelola secara halal dan tidak mengandung unsur haram. Kalau untuk bulan ramadhan kami biasanya menyediakan ta’jil untuk buka puasa, sekaligus menyediakan makan sahur. Dan untuk mengenai sertifikat kehalalan terkait produk yang kami sajikan mulai dari makanan dan minuman, insaallah kami pastikan semuanya dijamin halal meskipun hotel kami masih belum mendapatkan sertifikat halal yang dikeluarkan oleh DSN-MUI”²⁹



Berdasarkan hasil observasi penelitian, penulis melihat bahwa makanan yang disajikan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan itu sama halnya seperti makanan yang ada di luar hotel (di restoran maupun yang ada di cafe-café terdekat) yang sama-sama dikelola/diolah dengan cara yang halal. Meskipun dalam

²⁹ Sulimah, *Chef*, Wawancara Langsung, (29 Juni 2020).

pengelolaannya belum ada sertifikat kehalalan mengenai produk makanan dan minuman, namun pihak hotel syariah Cahaya Berlian Pamekasan menjamin akan kehalalan dari semua produk makanan dan minuman yang mereka sajikan.

Selain itu Bapak Hariyadi selaku *engineering supervisor* juga menyampaikan bahwa:

“Disini kami juga telah menyediakan fasilitas berupa masjid yang bersih, nyaman, dan terawat dengan pencahayaan yang cukup terang dan tersedia juga tempat berwudhu yang bersih dan terawat. Namun untuk melaksanakan ibadah shalat jum’at kami tidak melaksanakannya di masjid sendiri, melainkan di dekat hotel sudah terdapat masjid. Dan untuk fasilitas lainnya seperti kolam renang dan SPA disini kami memang tidak menyediakannya.”³⁰



Berdasarkan hasil observasi penelitian, masjid Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan terlihat sangat nyaman dan bersih serta telah dilengkapi dengan tempat untuk berwudhu (bersuci).

³⁰ Hariyadi, *Engineering Supervisor*, Wawancara Langsung, (29 Juni 2020).

Dilanjutkan pula oleh Bapak Aji selaku *accounting supervisor* sebagai berikut:

“Kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan sesuai dengan prinsip syariah. Pelayanan yang paling utama yang kami lakukan yaitu ketika tamu datang kami selalu berusaha untuk mempertegas dan memperketat dalam melakukan penyeleksian terhadap tamu yang ingin menginap, kedua yaitu memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh tamu. Pelayanan yang selanjutnya yaitu memberikan fasilitas kepada tamu sesuai dengan yang dipesannya, mulai dari kamar tidur, makanan dan minuman serta lainnya kami berikan sesuai dengan prinsip syariah.”³¹



³¹ Aji, *Accounting Supervisor*, Wawancara Langsung, (29 Juni 2020).



Beberapa fasilitas yang terdapat di dalam kamar tidur tamu yang disediakan oleh pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

Erina selaku *general cashier* memaparkan bahwa:

“Dalam pengelolaannya hotel ini sudah terdaftar pada dinas pariwisata, namun untuk syariahnya belum terdaftar. Karena kami masih perlu menyesuaikan diri, kami mengakui hotel ini masih banyak kekurangan untuk melegalitaskan usahanya pada DSN-MUI. Sehingga kami perlu membenahi sedikit demi sedikit sistem yang ada di dalam untuk menuju hotel syariah yang sesuai dengan kriteria hotel syariah. Kemudian dalam berpakaian disini untuk karyawan memang sudah seharusnya berpenampilan sopan dan menutup aurat dengan memakai hijab.”³²

Dari beberapa paparan diatas dapat disimpulkan bahwa Penerapan Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah yang meliputi aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, dari keseluruhan unsur mulai dari aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan penulis menjumpai adanya beberapa kekurangan seperti dalam aspek produk pihak hotel tidak menyediakan fasilitas perlengkapan shalat di kamar tidur tamu, tidak

³² Erina, *General Cashier*, Wawancara Lansung, (29 Juni 2020).

tersedianya fasilitas kolam renang dan SPA. Dalam aspek pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak menyediakan produk makanan dan minuman yang dilarang oleh syariah Islam seperti minuman beralkohol dan untuk penyajian produk makanan dan minuman di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan belum ada sertifikat halal dari MUI, sebagaimana yang tercantum dalam fatwa DSN-MUI bahwasanya hotel syariah wajib mendapat sertifikat halal dari MUI. Selain itu pihak manajemen Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip syariah mulai dari memperketat penyeleksian tamu hingga memberikan fasilitas kepada tamu sesuai yang dipesannya, tidak tersedianya ruang olahraga, rekreasi kebugaran serta SPA. Dan dalam hal pengelolaan pihak hotel syariah belum melegalitaskan usahanya sebagai hotel syariah pada DSN-MUI serta belum mendapatkan sertifikat halal dari DSN MUI.

C. Temuan Penelitian

1) Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

1. Tersedianya fasilitas ibadah berupa masjid dan perlengkapan shalat. Serta pemberlakuan aturan selektif bagi tamu yang ingin menginap di hotel.
2. Pemberian gaji karyawan yang dilakukan secara tepat waktu.

3. Dalam menanggapi komplain mengenai fasilitas/pelayanan, pihak manajemen Hotel Syariah Cahaya Berlian berusaha mengatasinya dengan cepat dan tepat.
4. Karyawan diwajibkan untuk selalu melaksanakan shalat berjamaah dan selalu mengingatkan kepada para tamu jika waktu shalat telah tiba.
5. Hotel Syariah Cahaya Berlian berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi para pengunjungnya dengan memberikan rasa aman dan nyaman, dan selalu bersikap ramah tamah.

2) Penerapan Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan (Berdasarkan PERMEN PAREKRAF Republik Indonesia No 2 Tahun 2014)

1. Tidak tersedia fasilitas perlengkapan shalat di kamar tidur tamu, tidak tersedianya fasilitas kolam renang dan SPA.
2. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak menyediakan makanan dan minuman yang dilarang oleh syariah Islam seperti minuman beralkohol.
3. Penyajian makanan dan minuman di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan belum ada sertifikat halal dari MUI, sebagaimana yang tercantum dalam fatwa DSN-MUI bahwasanya hotel syariah wajib mendapat sertifikat halal dari MUI.
4. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip syariah mulai dari memperketat penyeleksian tamu hingga memberikan fasilitas kepada tamu sesuai yang dipesannya.
5. Tidak tersedianya ruang olahraga, rekreasi kebugaran serta SPA.

6. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan belum melegitimasi usahanya sebagai hotel syariah pada DSN-MUI.

D. Pembahasan

1) Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Islam merupakan agama yang paling sempurna yang mengatur seluruh aktivitas kehidupan manusia baik yang berhubungan dengan Allah (penciptanya), hubungan manusia dengan antar sesama manusia, serta manusia dengan lingkungan sekitarnya, termasuk juga kegiatan bisnis yang dilakukan oleh manusia juga merupakan salah satu contoh hubungannya dengan antar sesama manusia lainnya. Dalam mengelola aktivitas bisnisnya yang berbasis syariah, para pebisnis harus mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah ke dalam kegiatan bisnisnya sesuai aturan syariat Islam.³³

Prinsip-prinsip syariah merupakan salah satu aturan mengenai sifat/perilaku seseorang yang mana didasarkan pada suatu etika yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan kegiatan aktivitas bisnisnya berdasarkan syariat Islam. Prinsip-prinsip syariah tersebut meliputi *prinsip tauhid*, *prinsip adil*, *prinsip kehendak bebas*, dan *prinsip tanggung jawab*.³⁴

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam setiap melakukan kegiatan bisnisnya senantiasa menerapkan prinsip-prinsip syariah dan menjunjung tinggi nilai-nilai agama Islam. Adapun prinsip-prinsip syariah yang

³³ Rika Andriani, "Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Bisnis Ritel Syariah di Minimarket Sakinah," <http://digilib.uinsby.ac.id>, (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, 2019), hlm, 36

³⁴ Ibid.

diterapkan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan ada empat prinsip. Prinsip-prinsip tersebut diantaranya:

a. Tauhid (*Unity/Kesatuan*)Tauhid

Tauhid mempunyai makna bahwa segala apa yang ada dimuka bumi ini itu semua adalah ciptaan Allah SWT. Hal ini menunjukkan bahwa Allah merupakan satu-satunya penguasa dan pemilik tunggal atas apa yang ada di seluruh alam semesta ini. Oleh sebab itu, setiap aktivitas termasuk kegiatan muamalah dan bisnis hendaklah manusia mengikuti peraturan yang berlaku dan jangan sampai menyalahgunakan atau melewati batas yang sudah diberikan.³⁵

Tauhid merupakan asas filsafat ekonomi Islam yang menjadi orientasi dasar ilmu ekonomi dan praktek yang paradigmanya relevan dengan nilai logik, etik, dan estetik yang dapat difungsionalisasikan ke dalam tingkah laku ekonomi manusia. Tauhid dalam bidang ekonomi mengantar para pelaku ekonomi untuk berkeyakinan bahwa harta benda adalah milik Allah semata.³⁶ Artinya, tauhid tersebut adalah sistem yang harus dijalankan dalam mengelola kehidupan ini.

Allah SWT berfirman:

فَلنْ هُوَ اللهُ (اللهُ اَلَمْ يَلِدْ وَلَمْ يُولَدْ وَلَمْ يَكُنْ لَهٗ كُ

Artinya: “Katakanlah: “Dialah Allah, yang Maha Esa (1), Allah tempat meminta segala sesuatu (2), Dia tiada beranak dan tiada pula diperanakkan (3), Dan tidak ada seorangpun yang setara dengan dia (4).” (QS. Al-Ikhlâs: 1-4)³⁷

Prinsip tauhid mengantar manusia dalam kegiatan ekonomi untuk meyakini bahwa harta benda yang berada dalam genggamannya adalah milik

³⁵ Jeni Susyanti, *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*, (Malang: Empat Dua (Kelompok Intrans Publishing), 2016), hlm. 6

³⁶ Muhammad, *Aspek Hukum Dalam Muamalat*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 82

³⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Semarang: Nurcahya), hlm. 464

Allah SWT. Keberhasilan para pengusaha bukan hanya disebabkan oleh hasil usahanya sendiri tetapi terdapat partisipasi orang lain. Tauhid menghasilkan kesatuan dunia dan akhirat, mengantar seorang pengusaha untuk tidak mengejar keuntungan material semata tetapi keberkahan dan keuntungan yang lebih kekal.³⁸

Prinsip tauhid yang diterapkan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yaitu seperti tersedianya fasilitas ibadah berupa masjid yang bersih dan terawat serta alat penunjang ibadah atau fasilitas perlengkapan shalat berupa mukenah, sajadah, dan al-qur'an. Fasilitas tempat ibadah tersebut merupakan salah satu kebutuhan utama pengunjung dan juga seluruh pihak hotel yang harus ada di dalam hotel syariah, agar mudah bagi pengunjung ketika hendak melakukan kegiatan ibadah. Kemudian dalam hal proses penerimaan tamu, Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah menerapkan aturan selektif bagi tamu yang ingin menginap di hotel.

Jadi dalam menerapkan prinsip tauhid, Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan selalu berusaha untuk menerapkan aturan sesuai dengan syariat Islam.

b. Adil

Prinsip keadilan atau keseimbangan dalam ekonomi memiliki kekuatan untuk membentuk mozaik pemikiran seseorang bahwa sikap moderat (keseimbangan) dapat mengantarkan manusia kepada keadaan keharusan adanya fungsi sosial bagi seluruh harta benda. Melalui prinsip keseimbangan ini pelaku

³⁸ Aris Baidowi, "Etika Bisnis Perspektif Islam," *JHI* vol. 9 (Desember 2011)hlm, 4

ekonomi juga akan dirangsang rasa sosialnya agar peka dalam memberikan sumbangan sosial kepada yang berhak menerimanya. Semua aspek kehidupan harus seimbang agar tercipta keamanan sosial sehingga kehidupan manusia di dunia dan di akhirat nanti akan melahirkan harmoni dan keseimbangan.³⁹

Keadilan merupakan prinsip dasar utama yang harus ditegakkan dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk kehidupan berekonomi. Prinsip ini menunjukkan terhadap para pelaku bisnis agar dalam menjalankan kegiatan bisnisnya tidak terjadi kecurangan. Oleh karena itu, Islam melarang adanya transaksi yang mengandung unsur penipuan (*tadlis, gharar*) yang berakibat keuntungan di satu pihak kewenangan serta penindasan (*dhulm*) di pihak lain.⁴⁰

Keadilan adalah nilai dasar, etika aksiomatik, dan prinsip bisnis yang bermuara pada satu tujuan, yaitu menghindari *kedzaliman* dengan tidak memakan harta sesama dengan cara batil. Keadilan memberikan pemahaman tentang perolehan atas sesuatu yang menjadi hak. Artinya, dalam aplikasinya keadilan mengarahkan pada transaksi yang jelas dan tidak mengandung unsur penipuan, baik dalam harga maupun produk dan jasa yang diberikan.⁴¹

Dengan demikian, jelas bahwa keadilan atau keseimbangan merupakan landasan dasar pengembangan harta benda. Hal itu dilakukan agar harta benda tidak menyebabkan kebinasaan bagi manusia. Justru sebaliknya, harta benda menjadi media menuju kesempurnaan jiwa manusia sebagai *khalifatullah* di

³⁹ Muhammad, *Aspek Hukum Dalam Muamalat*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 82

⁴⁰ Kwat Ismanto, *Manajemen Syariah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), hlm. 29-30

⁴¹ *Ibid.* 30-31

muka bumi. Oleh karena itu, para pelaku bisnis harus menyempurnakan perilakunya dalam menjalankan kegiatan bisnis.⁴² Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا مِمَّنْ لَبِثَ اللَّهُ مَبِينًا عَدُوًّا لَكُمْ فَانصُرُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ
خَيْرٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat dengan takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Ma’idah: 8).⁴³

Dalam penerapan prinsip adil, Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan selalu berusaha menjalankan nilai-nilai keadilan, seperti masalah gaji yang diberikan oleh pihak hotel syariah kepada karyawannya. Dimana dalam pemberian gaji karyawan pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan selalu memberikannya tepat pada waktunya. Kemudian dalam hal penetapan harga kamar, pihak hotel menyesuaikan dengan luas kamar yang disewa. Semakin besar luas kamar yang disewa maka harganya pun juga cukup mahal tergantung dari luas kamar yang disewanya.

c. Kehendak Bebas (*Free Will*)

Kehendak bebas (*Free Will*) dalam hal ini manusia diberi kebebasan oleh Allah SWT untuk memilih pilihannya sesuai keinginannya. Karena sifat kebebasan manusia tidak dibatasi. Akan tetapi kebebasan yang diberikan oleh

⁴² Ibid. 31

⁴³ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Semarang: Nurcahya), hlm. 81

Allah SWT kepada setiap manusia harus sesuai dengan prinsip diciptakannya manusia sebagai khalifah di bumi.⁴⁴

Oleh karena itu, prinsip ini mengantar manusia untuk meyakini bahwa Allah tidak hanya memiliki kebebasan mutlak, tetapi Dia juga dengan sifat rahman dan rahim-Nya telah menganugerahi manusia kebebasan untuk memilih antara kebaikan atau keburukan.⁴⁵

Dalam hal ini prinsip kehendak bebas yang diterapkan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah sesuai dengan prinsip syariah yaitu seperti ketika ada pengunjung yang complain mengenai tidak fasilitas yang pengunjung inginkan atau terkait pelayanan yang kurang memuaskan, maka pihak manajemen hotel berusaha memperbaikinya serta menyediakan segala fasilitas yang dibutuhkan pengunjung.

d. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Terkait erat dengan tanggung jawab dalam hal ini sangat erat hubungannya dengan manusia atas segala aktivitas yang dikerjakannya. Karena manusia hidup tidak sendiri, dia tidak lepas dari hukum yang dibuat oleh manusia sebagai komunitas sosial. Tanggung jawab terhadap Allah tentunya di dapat di akhirat, tetapi tanggung jawab terhadap manusia di peroleh di dunia, berupa hukum formal maupun non formal seperti sanksi moral dan lain sebagainya.⁴⁶

⁴⁴ Jeni Susyanti, *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*, (Malang: Empat Dua (Kelompok Intrans Publishing), 2016), hlm. 6

⁴⁵ Muhammad, *Aspek Hukum Dalam Muamalat*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 82

⁴⁶ Jeni Susyanti, *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*, (Malang: Empat Dua (Kelompok Intrans Publishing), 2016), hlm.7

Oleh sebab itu, orang yang mendambakan keselamatan hidup yang hakiki, akan senantiasa terikat dengan aturan prinsip syariah tersebut. Oleh karenanya, syariah mengikat setiap para pelaku bisnis, maka aktivitas perusahaan termasuk (hotel syariah) tidak boleh lepas dari koridor syariah.

Dalam hal ini penerapan prinsip tanggung jawab yang dilakukan oleh Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah diterapkan dengan baik seperti karyawan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan diwajibkan untuk melaksanakan shalat berjamaah dan selalu mengingatkan kepada para tamu jika waktu shalat sudah tiba, mengadakan tadarus bersama setiap selesai melaksanakan shalat terutama sehabis shalat maghrib dan subuh, mengadakan pengajian rutin yang dilakukan setiap malam jum'at secara bersama-sama di masjid Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Selain itu dalam pelayanannya pihak manajemen Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan juga mempunyai tanggung jawab penuh dalam melayani pengunjung yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik bagi para pengunjungnya serta memberikan rasa aman dan nyaman, dan selalu bersikap ramah tamah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa prinsip *tauhid, adil, kehendak bebas*, dan *tanggung jawab* merupakan salah satu prinsip-prinsip syariah yang harus diterapkan dalam bisnis hotel syariah. Dalam hal ini penerapan prinsip-prinsip syariah di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah sesuai dan telah menerapkan prinsip syariahnya dengan baik.

2) Penerapan Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan (Berdasarkan PERMEN PAREKRAF Republik Indonesia No 2 Tahun 2014)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, pemerintah membagi golongan menjadi 2 kategori yaitu kategori hotel syariah Hilal-1 dan hotel syariah Hilal-2. Hotel syariah Hilal-1 digunakan untuk melayani kebutuhan wisatawan muslim. Sedangkan Hilal-2 digunakan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim. Usaha hotel syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi kriteria usaha hotel yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.⁴⁷

Dalam hal ini penerapan prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sesuai dengan permen parekraf, penulis menyimpulkan bahwa Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan termasuk ke dalam hotel syariah dengan kategori Hilal-1. Dibawah ini adalah standar aspek-aspek hotel syariah untuk kategori Hilal-1 yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

a. Produk

Produk merupakan salah satu kebutuhan utama pengunjung yang harus dipenuhi oleh pihak hotel. Dimana dalam prakteknya di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan pada aspek produk masih ada beberapa hal yang belum terpenuhi diantaranya yaitu:

1) Toilet Umum

⁴⁷ https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/Permen_Parweka_2_2014.pdf, pada tanggal 22 november

Tersedianya penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan, tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset.⁴⁸

Toilet umum Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak tersedia penyekat antara urinoir satu dengan yang lain untuk menjaga pandangan. Toilet umum di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan hanya berupa kamar mandi biasa. Dimana diluar toilet tersebut juga di lengkapi dengan tempat untuk bersuci (berwudhu) dengan menggunakan kran sebanyak lebih dari satu.

2) Kamar Tidur Tamu

Tersedia sajadah, tersedia al-qur'an, tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun, tidak ada minuman beralkohol di mini bar.⁴⁹

Dalam PERMEN disebutkan bahwa di dalam kamar tidur tamu tersedia sajadah dan al-qur'an yang harus dimiliki oleh sebuah hotel syariah. Akan tetapi dalam prakteknya, di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak menyediakan peralatan yang lengkap seperti mukenah, sajadah, dan al-qur'an. Karena pihak manajemen hotel sudah menyediakannya di masjid. Padahal seharusnya untuk fasilitas di dalam kamar tidur tamu hendaknya tidak hanya difasilitasi tempat tidur atau fasilitas umum lainnya, akan tetapi juga harus difasilitasi dengan fasilitas ibadah. Tidak menyediakan akses pornografi dan lainnya dalam bentuk apapun, termasuk tidak menyediakan minuman yang memabukkan atau mengandung alcohol.

3) Kamar Mandi Tamu

⁴⁸ <https://www.kememparekraf.go.id/post/peraturan-menteri-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif-no-02-tahun-2014>, pada tanggal 23 november 2020

⁴⁹ Ibid.

Tersedia peralatan yang praktis di kamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset, tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi tamu, tersedia kamar mandi tamu yang tertutup.⁵⁰

Fasilitas kamar mandi tamu di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah lengkap mulai dari tersedianya peralatan yang lengkap untuk bersuci, terdapat kloset duduk beserta showernya, wastafel beserta cerminnya untuk membersihkan tangan atau mencuci muka, serta dilengkapi dengan tisu, dan sabun di dalam kamar mandi.

4) Dapur

Tersedia dapur/pantry khusus yang mengolah makanan dan minuman halal yang terpisah dari dapur biasa, dapur/pantry mengolah makanan dan minuman yang halal.

Untuk dapur di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak terpisah, semua dijadikan satu (tidak ada dapur biasa maupun dapur khusus yang mengelola makanan dan minuman halal).

5) Ruang Karyawan

Di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak ada ruang khusus untuk karyawan, karena ruang karyawan merupakan unsur yang tidak mutlak (tidak harus dipenuhi)

6) Ruang Ibadah

Ruang ibadah dalam keadaan bersih dan suci, area shalat laki-laki dan perempuan ada pembatas atau pemisah, tersedianya peralatan shalat, tersedianya kipas angin, tersedianya lampu/pencahayaan yang cukup terang, tersedianya

⁵⁰ Ibid.

tempat berwudhu untuk laki-laki dan perempuan yang berbeda (terpisah), tersedianya tempat berwudhu dalam keadaan bersih, tersedianya instalasi air bersih untuk berwudhu, tersedianya saluran pembuangan bekas air wudhu dengan kondisi baik.⁵¹

Ruang ibadah atau masjid di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan terlihat sangat bersih dan nyaman. Dimana masjid Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan ini terletak dilantai dasar, dengan disediakannya peralatan ibadah shalat serta tempat berwudhu.

7) Kolam Renang

Tersedia di dalam ruangan atau terhindar dari pandangan umum.⁵²

8) SPA

Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita.⁵³

Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk fasilitas kolam renang dan SPA merupakan unsur yang tidak mutlak (tidak harus dipenuhi). Di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak tersedia, karena kolam renang dan SPA adalah unsur yang tidak mutlak (tidak harus dipenuhi) dalam kriteria hotel syariah.

b. Pelayanan

Dalam PERMEN unsur pelayanan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan juga terdapat beberapa poin yang belum terpenuhi diantaranya:

1) Kantor Depan

⁵¹ Ibid.

⁵² Ibid.

⁵³ Ibid.

Melakukan penyeleksian bagi tamu yang datang berpasangan, memberitahukan informasi mengenai masjid yang dekat dengan hotel, memberitahukan informasi mengenai jadwal waktu shalat, memberitahukan informasi mengenai kegiatan bernuansa islami (bila ada), memberitahukan informasi terkait restoran/rumah makan halal.⁵⁴

Pada unsur kantor depan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah dilakukan penyeleksian terhadap tamu yang datang berpasangan yaitu dengan mempertegas dan memperketat terhadap penyeleksian tamu yang ingin menginap, memberitahukan informasi mengenai tempat ibadah/masjid yang dekat dengan hotel, pihak manajemen hotel juga telah memberikan informasi jadwal waktu shalat dengan cara menyediakan speaker di ruangan hotel, sehingga kumandang adzan terdengar di seluruh ruangan bahwa waktu shalat telah tiba.

2) Tata Graha

Tersedianya peralatan shalat, menyediakan al-qur'an, menyediakan area/ruangan untuk melaksanakan shalat jum'at apabila tidak terdapat masjid yang dekat sekitar hotel.⁵⁵

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah menyediakan peralatan shalat yang bersih dan terawat serta tersedianya juga al-qur'an. Namun untuk pelaksanaan ibadah shalat jum'at, meskipun di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan terdapat masjid, pihak hotel tidak melaksanakannya di masjid sendiri, melainkan di dekat hotel sudah terdapat masjid.

3) Makan dan Minum

⁵⁴ <https://www.kememparekraf.go.id/post/peraturan-menteri-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif-no-02-tahun-2014>, pada tanggal 23 november 2020

⁵⁵ Ibid.

Tersedianya menu makanan dan minuman yang halal, menyiapkan ta'jil (buka puasa) ketika bulan ramadhan, menyiapkan makan sahur saat bulan ramadhan.⁵⁶

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah menyediakan berbagai menu makanan dan minuman yang dikelola secara halal, termasuk menyiapkan buka puasa/ta'jil sekaligus makan sahur di waktu bulan ramadhan.

4) Olahraga, Rekreasi dan Kebugaran

Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif unsur olahraga dan rekreasi kebugaran merupakan unsur yang tidak mutlak (tidak harus dipenuhi). Oleh karena itu di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, untuk fasilitas olahraga dan rekreasi kebugaran tidak tersedia.

5) SPA

Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif unsur SPA merupakan unsur yang tidak mutlak (tidak harus dipenuhi). Di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, untuk fasilitas SPA juga tidak tersedia.

6) Fasilitas Hiburan

Tidak ada hiburan yang mengarah pada pornografi dan pornoaksi serta tindakan manusia, apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam.⁵⁷

Untuk fasilitas hiburan seperti halnya karaoke di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tidak tersedia.

c. Pengelolaan

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ Ibid.

Ada dua pengelolaan yang ditetapkan dalam permen parekraf antara lain:

1) Manajemen Usaha

Memiliki dan menerapkan sistem jaminan halal.⁵⁸

Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014 terkait aspek pengelolaan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah menerapkan sistem jaminan halal. Namun untuk mengenai sertifikat kehalalannya di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan belum ada. Akan tetapi pihak manajemen hotel menjamin semua yang dikelola termasuk makanan dan minuman itu di kelola secara halal tidak mengandung unsur yang dilarang oleh syariah Islam.

2) Sumber Daya Manusia

Seluruh karyawan dan karyawan perempuan memakai seragam yang sopan.

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah menjalankan aturan kewajiban yang dalam berpakaian memang sudah seharusnya berpenampilan sopan dan menutup aurat dengan memakai hijab.

Berdasarkan aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam hal ini PERMEN PAREKRAF untuk Penerapan Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah yang diterapkan oleh Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan , penulis melihat bahwa dalam standar aspek-aspek hotel syariah untuk kategori Hilal-1 yang telah diterapkan oleh pemerintah di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan belum sepenuhnya terpenuhi seperti tidak tersedianya fasilitas perlengkapan shalat di semua kamar,

⁵⁸ Ibid.

tidak tersedianya fasilitas kolam renang dan SPA, tidak tersedianya ruang olahraga rekreasi kebugaran dan SPA, tidak menyediakan makanan dan minuman yang dilarang oleh syariah Islam seperti minuman beralkohol dan untuk penyajian makanan dan minuman di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan belum ada sertifikat halal dari MUI sebagaimana yang tercantum dalam fatwa DSN-MUI bahwasanya hotel syariah wajib mendapat sertifikat halal dari MUI, begitupun dengan legalitas hotel syariah, Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan belum melegalitaskan usahanya sebagai hotel syariah pada DSN-MUI.