

**PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH MENURUT FATWA DSN-MUI NOMOR 108
TAHUN 2016 TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PARIWISATA
BERDASARKAN PRINSIP SYARIAH
(STUDI KASUS DI HOTEL RATNA SYARIAH KOTA PROBOLINGGO)**

Hillyah Sadiyah

Email: hillyahsadiyah@gmail.com

ABSTRACT

This study examines about how the operation of the Ratna Syariah Hotel from its product, service, and management aspects according to the DSN-MUI fatwa and the principles of Sharia Economic Law which include the principles of tauhid, the principle of justice, the principle of ta'awun (help), the principle of khilafah, and the principle of maslahah. This research is limited to the following problems: (1) How are sharia-based products, services, and management carried out by Hotel Ratna Syariah in the City of Probolinggo according to the DSN-MUI fatwa on Guidelines for Implementing Sharia-Based Tourism Principles? (2) How are sharia-based products, services and management implemented by Hotel Ratna Syariah in the City of Probolinggo according to the Principles of Sharia Economic Law? This type of research is field research, namely research activities conducted at Ratna Syariah Hotel located in the city of Probolinggo. To understand and analyze the object under study, several approaches are used as follows: (1) Legislative approach, meaning that the operational implementation of Sharia Ratna Hotels in the city of Probolinggo will be analyzed intensively, deeply, in detail and comprehensively based on the legal regulations governing this matter is the DSN-MUI fatwa and also Islamic sharia principles. The data collection technique is done by interview, observation, and documentation.

The results of this study are: (1) In general, the products offered are in accordance with DSN-MUI fatwa Number 108 of the third section which contains general principles of sharia tourism administration, and also the fifth section which contains provisions related to sharia-based hotel management which includes provisions regarding products in sharia hotels; the services provided are in accordance with the fifth part of DSN-MUI fatwa, which contains the provisions related to sharia-based hotel management which include provisions regarding products and services, except the seventh point which regulates that sharia hotels must use the services of Islamic Financial Institutions in performing services (financial transactions); and the management carried out by the Hotel Ratna Syariah is in accordance with the third part of the DSN-MUI fatwa, which contains the general principles of implementing sharia tourism; the fourth part which contains the contract provisions that must be used in the implementation of the sharia tourism business; and the fifth part which contains provisions related to sharia-based hotel management which includes provisions regarding products, services, and operations, except point six in this section; (2) the operationalization of products, services, and management of Sharia Ratna according to the results of the research of the author in accordance with the principles in Sharia Economic Law which includes the principles of tauhid, the principle of justice, the principle of ta'awun (help), the principle of khilafah, and principles maslahah.

Keywords: *Sharia Hotels, Fatwas, DSN-MUI, Sharia Principles, Sharia Economic Law.*

PENDAHULUAN

Bisnis perhotelan saat ini lebih-lebih di kalangan masyarakat awam sangat identik dengan segala issue-issue miring seperti anggapan bahwa hotel adalah sarana bagi mereka yang menyukai gaya hidup bebas seperti prostitudi, sex bebas, minuman beralkohol, serta tempat yang nyaman untuk menggunakan narkoba. Menyadari hal tersebut saat ini mulai muncul pelaku-pelaku bisnis di Indonesia yang mulai menjunjung tinggi nilai luhur adat dan norma-norma agama dalam pengoperasian bisnis perhotelan yang mereka kelola. Barangkali, sebagai upaya menghapus efek citra negatif tersebut, maka hotel-hotel berbasis syariah lahir dengan menawarkan inovasi terutama pada aspek spiritualitasnya.

Sesuai dengan namanya, hotel syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang beroperasi dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah Islam. Hotel sendiri bermakna sebuah bangunan yang disediakan kepada publik secara komersial untuk pelayanan para tamu yang ingin mendapat pelayanan menginap, makanan atau minuman serta pelayanan lainnya. Para konsumen tentunya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah hak yang mereka dapatkan. Adapun hotel syariah merupakan salah satu hotel yang juga menawarkan fasilitas yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam, karena itu dianggap mampu meminimalisir adanya praktek perzinaan, minuman keras, narkoba, perjudian, serta larangan terhadap perbuatan-perbuatan yang melanggar aturan syariah seperti adanya larangan tamu bukan *mahram* yang menginap di hotel, bebas minuman beralkohol dan club malam dan lainnya. Sebagai gantinya, hotel syariah hanya menyediakan makanan dan minuman serta hiburan-hiburan yang halal.

Apabila dilihat model operasionalnya, pelayanan yang diberikan di hotel syariah tentunya hampir menyerupai hotel-hotel konvensional atau hotel non-syariah pada umumnya. Tetapi sebenarnya konsep hotel ini merupakan penerapan prinsip-prinsip dan substansi syariah Islam dalam pengelolaan dan pengoperasiannya. Dalam pandangan sebagian masyarakat, hotel syariah mungkin dianggap sebagai suatu bisnis usaha jasa yang hanya dikhususkan untuk orang yang beragama Islam, meskipun sebenarnya hotel syariah merupakan akomodasi yang beroperasi 24 jam dan terbuka untuk segala konsumen, baik masyarakat muslim maupun yang nonmuslim.

Hotel syariah merupakan hotel yang dalam proses penyelenggaraannya selalu menggunakan prinsip-prinsip syariah. Di mana hotel syariah tersebut memenuhi kriteria mutlak

yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan.

Aspek produk, merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar atau masyarakat untuk pemenuhan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi dan ide.¹ Dalam konteks bisnis perhotelan syariah, hotel syariah harus melihat manfaat dari produk yang mereka tawarkan apakah sudah benar-benar terjamin kehalalannya agar menambah nilai pelanggan yang lebih besar. Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan tentunya memiliki berbagai macam pertimbangan dan kriteria, dengan adanya kekhususan kriteria pada hotel syariah maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi serta evaluasi secara terus menerus agar sesuai dengan prinsip syariah.

Aspek pelayanan dalam beberapa literatur manajemen dapat ditemukan beberapa definisi konsep pelayanan (*service*). Salah satu definisi “pelayanan” adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau memenuhi apa yang diperlukan orang lain.² Fandy Tjiptono mendefinisikan kata “pelayanan” sebagai suatu produk *intangibile* yang hasilnya lebih berupa aktifitas daripada obyek fisik, meskipun meskipun dalam prosesnya juga melibatkan produk fisik. Jadi, dalam hal ini ruang lingkup pelayanan adalah tawaran produk. Pelayanan dapat pula diartikan sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operation* yang seringkali bersifat abstrak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office*) dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui oleh konsumen secara nyata (*front office*).³

Aspek pengelolaan, setiap usaha harus memiliki pengelolaan atau manajemen yang baik agar perusahaan dapat beroperasi sesuai target yang diinginkan tanpa ada kendala. Pada dasarnya pengelolaan merupakan bentuk dari upaya pengendalian dan pemanfaatan semua sumber daya yang menurut suatu perencanaan dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sinonim dari kata pengelolaan adalah manajemen, yaitu penggerakan, pengorganisasian, dan juga pengarahan

¹ Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009), 4.

² Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), 16.

³ Fandy Tjiptono. *Service Manajemen: Mewujudkan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: ANDI, 2008), 2.

usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif dan optimal material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

Untuk mewujudkan bisnis pariwisata pada umumnya, termasuk bisnis perhotelan khususnya, DSN-MUI telah menerbitkan fatwa yang secara khusus memuat pedoman-pedoman dalam menyelenggarakan bisnis pariwisata perhotelan agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yaitu fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah. Dalam fatwa tersebut diatur ketentuan-ketentuan akad yang harus dilaksanakan yang meliputi ketentuan terkait hotel syariah, wisatawan, destinasi wisata, ketentuan terkait spa, sauna dan massage, biro perjalanan dan pemandu wisata syariah, juga ketentuan yang harus ditempuh apabila terjadi perselisihan.⁴

Fatwa DSN-MUI tersebut sejalan dengan hukum bisnis syariah yang mengatur rambu-rambu syariah yang bersifat umum dalam menjalankan suatu usaha ekonomi, termasuk usaha perhotelan, yang diantaranya meliputi: (1) Larangan memproduksi, menyediakan, memperdagangkan, dan atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang oleh syariah Islam. Misalnya dalam hal makanan, mengandung unsur babi, minuman beralkohol, perjudian, perzinahan, dan yang semacamnya. Atau menyediakan paket-paket penginapan yang di dalamnya terdapat unsur prostitusi; (2) tidak mengandung unsur kezhaliman, kemungkaran, kemaksiatan maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung; (3) tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidak-jelasan, resiko yang berlebihan dan membahayakan; dan (4) ada komitmen menyeluruh dan konsekuen dalam menjalankan perjanjian yang disepakati antar pihak-pihak terkait.⁵

Di antara banyak hotel yang berdiri di Kabupaten Probolinggo, Hotel Ratna Syariah tergolong sebagai hotel yang telah lama berdiri yaitu pada tahun 1979. Hotel Ratna Syariah hadir dengan menawarkan model hotel dengan produk, pelayanan dan pengelolaan bernuansa syariah yang diterapkan dalam operasional hotel. Berdirinya Hotel Ratna Syariah di kota Probolinggo tersebut dapat dikatakan sebagai bentuk respon sekaligus pembacaan terhadap peluang bisnis yang menjanjikan dalam bidang perhotelan, dimana hingga saat ini masih sulit ditemukan hotel-hotel yang menawarkan pelayanan dengan menerapkan peraturan-peraturan yang diambil dari

⁴ Fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 Tentang pedoman penyelenggaraan wisata berdasarkan prinsip syariah.

⁵ Fathurrahman Djamil. *Hukum Ekonomi Islam*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), 156-157.

nilai-nilai Islam. Namun demikian, konsep syariah yang menjadi *brand* hotel ini belum dapat diketahui secara pasti terkait dengan penerapan prinsip syariah yang diterapkan oleh hotel tersebut, sebelum dilakukannya penelitian secara mendalam berkaitan dengan hal tersebut.

Berdasarkan hasil beberapa penelitian dilapangan, ada beberapa ketentuan dalam operasional yang dijalankan oleh hotel-hotel dengan label syariah yang tidak sesuai dengan peraturan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), meskipun pihak hotel memiliki alasan mengapa prakteknya kurang sesuai dengan fatwa tersebut. Sementara itu fakta di lapangan menemukan adanya hotel-hotel yang notabene adalah hotel yang mengusung tema budaya dan keasrian, justru dalam pelaksanaannya telah menerapkan prinsip-prinsip dan etika syariah. Di antara contohnya ialah tidak menerima pasangan yang bukan mahromnya pada saat reservasi atau menyewa kamar.⁶

Atas dasar beberapa isu hukum tersebut, penulis menganggap bahwa penelitian tentang penerapan prinsip-prinsip syariah pada bisnis perhotelan yang berlabel syariah adalah hal yang penting dan perlu dilakukan. Di antara pentingnya penelitian mengenai hal tersebut adalah untuk mengetahui apakah benar unit-unit usaha yang berlabel syariah benar-benar menerapkan ajaran syariah atau hanya sekedar icon demi menarik perhatian masyarakat dan untuk meningkatkan income perusahaan saja. Selain itu penelitian dalam hal tersebut juga dimaksudkan untuk mendapatkan deskripsi yang utuh tentang bagaimana konstruk bisnis perhotelan yang digandengkan dengan prinsip-prinsip syariah dapat diwujudkan dalam bentuk produk, pelayanan dan pengelolaannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang akan diteliti dan dijawab melalui penelitian ini di antaranya adalah: (1) Bagaimana produk, pelayanan, dan pengelolaan berbasis syariah yang dilaksanakan oleh Hotel Ratna Syariah di Kota Probolinggo menurut fatwa DSN-MUI tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah? (2) Bagaimana produk, pelayanan, dan pengelolaan berbasis syariah yang dilaksanakan oleh Hotel Ratna Syariah di Kota Probolinggo menurut Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) Menganalisis produk, pelayanan, dan pengelolaan berbasis syariah yang dilaksanakan oleh Hotel Ratna Syariah di Kota Probolinggo menurut fatwa DSN-MUI tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip

⁶ Lihat hasil penelitian Khusnul Nur Aisyah. *Analisis Fatwa Dewan Syariah Nasional Mui Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berbasis Syariah Terhadap Usaha Perhotelan Di Ponorogo*. Fakultas Syariah, IAIN Ponorogo Tahun 2018.

Syariah. (2) Menganalisis produk, pelayanan, dan pengelolaan berbasis syariah yang dilaksanakan oleh Hotel Ratna Syariah di Kota Probolinggo menurut Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan di Hotel Ratna Syariah yang berlokasi di kota Probolinggo. Penelitian ini juga termasuk penelitian hukum normatif, yakni suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya suatu aturan hukum yang sesuai dengan norma hukum, atau ada tidaknya kesesuaian suatu tindakan hukum dengan norma atau prinsip hukum.⁷ Karena seperti yang telah dijelaskan bahwa penelitian ini hendak melakukan analisis terkait produk, pelayanan dan pengelolaan hotel syariah dari perspektif prinsip-prinsip syariah.

Untuk memahami dan menganalisis objek yang diteliti, digunakan beberapa pendekatan sebagai berikut: (1) Pendekatan perundang-undangan, karena penelitian ini merupakan bagian dari penelitian hukum, sehingga pendekatan perundang-undangan mutlak diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Artinya, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, objek penelitian ini, yakni pelaksanaan operasional Hotel Ratna Syariah di kota Probolinggo akan dianalisis secara intensif, mendalam, mendetail dan komprehensif berdasarkan peraturan hukum yang mengaturnya yang dalam hal ini adalah fatwa DSN-MUI dan juga prinsip-prinsip syariah Islam. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan informasi secara faktual kepada semua pihak mengenai tujuan atau maksud dalam penelitian ini. (2) Pendekatan perbandingan, dimana pendekatan ini penulis gunakan untuk melakukan analisis perbandingan antara pelaksanaan operasional Hotel Ratna Syariah di kota Probolinggo di lokasi penelitian dengan fatwa DSN-MUI fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah. Dengan pendekatan perbandingan ini akan dapat diketahui sejauh mana pelaksanaan operasional Hotel Ratna Syariah sejalan atau sesuai dengan fatwa DSN-MUI tersebut.

Rumusan permasalahan-permasalahan yang telah ditentukan dalam penelitian ini akan dicarikan jawabannya dengan melakukan analisis terhadap sumber-sumber data primer yang tepat dan sesuai dengan objek penelitian ini. Dalam penelitian ini sumber data primer yang

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2016), 47.

digunakan adalah data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, disamping sumber data primer dalam bentuk perundang-undangan, yaitu fatwa DSN-MUI fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil data yang telah dikumpulkan kemudian akan penulis lakukan analisis dengan langkah-langkah seperti verifikasi data, klasifikasi data, reduksi data, analisis data, dan kesimpulan.

PEMBAHASAN

A. Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan di Hotel Ratna Syariah

1. Produk-Produk Hotel Ratna Syariah

Produk utama Hotel Ratna Syariah di Probolinggo adalah produk penyediaan kamar sewa hotel dalam berbagai tipe lengkap beserta pelayanan yang diberikan kepada para pengunjung hotel. Hotel Ratna Syariah di Probolinggo memiliki 58 (lima puluh delapan) kamar yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang beragam yang disesuaikan berdasarkan tipe kamar yang mana masing-masing tipe memiliki harga yang berbeda-beda. Hingga penelitian ini dilakukan, Hotel Ratna Syariah di Probolinggo telah menawarkan beberapa tipe kamar disertai dengan harga per-tipe yang juga dilengkapi dengan fasilitas yang berbeda. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Gambar 2

Tipe Kamar Hotel Ratna Syariah Probolinggo⁸

No	Jenis Kamar	Harga per Paket	Fasilitas
1	NON AC	Rp. 60.000.	Bath Room
		Rp. 70.000.	Bath Room, Fan
		Rp. 100.000.	Bath Room, Fan, TV
		Rp. 125.000.	Bath Room, Fan, TV
2	Standart AC	Rp. 175.000.	Bath Room, AC, TV
3	SUPERIOR	Rp. 225.000.	Bath Room, Hand Shower, Hot & Cold Water, TV, AC
4	STANDART VIP	Rp. 250.000.	Bath Room/ Bath tube, Hand Shower

⁸ Data diambil dari brosur Hotel Ratna Syariah pada tanggal 14 Maret 2019.

			Hot & Cold Water, TV, AC
5	DELUXE 1	Rp. 350.000.	Single Bed, Bath Room/ Bath tube, Hand Shower, Hot & Cold Water, AC, TV, Refrigerator
6	DELUXE 2	Rp. 300.000.	Bath Room/ Bath tube, Hand Shower, Hot & Cold Water, AC, TV, Refrigerator

Selain produk kamar penginapan berbagai tipe di atas, Hotel Ratna Probolingg juga mempunyai fasilitas-fasilitas publik lainnya yang disediakan untuk memberikan pelayanan serta kemudahan bagi para pengunjung yang bermalam di hotel tersebut. Di antara fasilitas yang dimaksud antara lain restoran serta jasa laundry. Adapun salah satu fasilitas unggulan Hotel Ratna Syariah yang seringkali ramai peminatnya adalah *Conference Hall* atau ruang konferensi atau seminar yang sering digunakan sebagai tempat pertemuan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa fasilitas tersebut terdiri dari 3 gedung yang mana masing-masing gedung mempunyai kapasitas 50 orang, 100 orang, dan 200 orang. Di samping itu Hotel Ratna Syariah juga didukung oleh tersedianya areal parkir yang cukup luas sehingga memudahkan bagi para pengunjung untuk menitipkan kendaraan mereka. Untuk lebih jelasnya berikut ini penulis deskripsikan berbagai fasilitas yang ditawarkan untuk penyewaan ruang konferensi, seminar, dan pertemuan publik:

Gambar 3
Tipe Conference Hall Hotel Ratna Syariah Probolinggo⁹

No	Jenis Ruangan	Harga per 6 jam	Fasilitas
1	Paket 50 Unit Kursi	Rp. 750.000.	AC, LCD, white screen, white board, sound sistem, mic, podium, meja pendukung
2	Paket 100 Unit Kursi	Rp. 700.000.	Fan, white board, sound sistem, mic, podium, panggung, meja pendukung, pemakaian satu ruang penuh
		Rp. 880.000.	Fan, white board, sound sistem, mic,

⁹ Data diambil dari brosur Hotel Ratna Syariah pada tanggal 14 Maret 2019.

			podium, panggung, meja pendukung, pemakaian setengah ruang penuh
3	Paket 200 Unit Kursi	Rp. 1.750.000.	Fan, white board, sound sistem, mic, podium, panggung, meja pendukung, pemakaian satu ruang penuh

Keterangan:

- (1) Apabila penyewa memerlukan tambahan kursi, maka ada tambahan biaya Rp. 5000 per kursi.
- (2) Ada tambahan biaya pajak dan pelayanan 10% dari harga per paket.
- (3) Deposit 25% dari total harga.

Dari produk-produk yang ada di Hotel Ratna Syariah tersebut, untuk mengetahui aspek kesyariahnya dapat penulis jelaskan secara terperinci sebagai berikut:

a. Toilet umum

Toilet umum yang terdapat di Hotel Ratna Syariah terdapat pemisah antara toilet laki-laki dan toilet perempuan. Di dalam toilet umum tersedia kloset duduk beserta showernya, tempat untuk kencing berdiri / urinoir (toilet laki-laki), serta wastafel beserta cerminnya. Meskipun dalam satu ruangan, namun kloset di dalam toilet tamu tertutup oleh pembatas tembok. Urinoir yang terletak pada toilet laki-laki hanya ada satu sehingga tidak perlu adanya penyekat. Pada urinoir ini tersedia kran air untuk memudahkan orang yang hendak bersuci ketika selesai buang air. Di dalam toilet umum hotel juga dilengkapi dengan tisu, sabun cair, mesin pengering tangan, dan tempat sampah.

b. Kamar tidur tamu

Di seluruh kamar tidur tamu Hotel Ratna Syariah disediakan sajadah untuk tamu yang ingin sholat di dalam kamar. Untuk mempermudah tamu hotel dalam melaksanakan ibadah, pada bagian atap terdapat tanda arah kiblat. Selain itu Hotel Ratna Syariah juga menyediakan al-Quran di seluruh kamar hotel agar tamu dapat membaca al-Quran kapan pun ia kehendaki. Di dalam kamar tidur tamu tidak disediakan akses yang mengarah kepada tindakan pornografi dan tindakan asusila lainnya. Bagi tamu non mahram yang hendak berkunjung harus menemuinya di ruang *Lobby* atau di luar kamar hotel. Siaran televisi di dalam kamar pun telah disortir oleh pihak hotel agar tidak ada tayangan-tayangan yang di dalamnya mengandung unsur pornografi, tetapi hanya terdapat tayangan yang bernuansa Islami. Di dalam *mini bar* tidak disediakan minuman

beralkohol yang memabukkan, melainkan minuman mineral, soda serta makanan ringan. Bagi tamu yang membawa minuman yang memabukkan ke dalam hotel, maka pihak hotel akan mengambilnya. Hal tersebut telah tertera pada Tata Tertib Tamu Hotel yang terpasang di bagian *Front Office* hotel. Selain itu merokok juga dilarang di dalam kamar dengan dipasangnya tanda larangan merokok. Selain tanda larangan merokok, di dalam kamar juga terpasang Petunjuk Keselamatan/Keamanan Tamu Hotel untuk membantu mengevakuasi tamu hotel jika terjadi bencana alam. Namun demikian di kamar hotel tidak terdapat jadwal waktu sholat untuk mengingatkan para tamu agar dapat beribadah tepat waktu. Sejauh pengamatan penulis, Hotel Ratna Syariah tidak banyak menampilkan dekorasi atau ornament yang bernuansa Islami, namun juga tidak menampilkan gambar atau hiasan yang bertentangan dengan syariah Islam..

c. Kamar mandi pengunjung hotel

Hotel Ratna Syariah sejauh penelitian ini telah menyediakan fasilitas untuk bersuci yang memadai di kamar mandi tamu. Penulis dalam observasi mendapati bahwa di dalam kamar mandi tamu terdapat kloset duduk, *shower* mandi dan *wastafel* untuk bersuci lengkap beserta sabun wangi, sikat gigi dan pasta giginya, juga shampo. Pada kloset duduk juga disediakan *shower* kecil yang biasanya digunakan khusus untuk bersuci setelah buang air kecil atau buang air besar. Selain itu juga disediakan tisu di samping kloset untuk tamu yang membutuhkan sebagai pengganti air. Di dalam kamar mandi tersebut juga terdapat wastafel beserta cerminnya untuk memudahkan tamu yang hendak membersihkan tangan dan muka. Kran air disediakan untuk tamu hotel yang hendak berwudhu bagi yang ingin melakukan shalat di dalam kamar. Kamar mandi tersebut dalam kondisi memiliki penutup yang baik sehingga menjamin keamanan pengunjung atau tamu yang menggunakannya.

d. Dapur

Dapur yang ada di Hotel Ratna Syariah sejauh observasi yang penulis lakukan seluruhnya memproduksi menu-menu makanan dan minuman yang halal. Makanan dan minuman yang ada di restoran Hotel Ratna Syariah Probolinggo merupakan jenis makanan dan minuman yang telah dijamin kehalalannya oleh Manajemen Hotel.

e. Hidangan (Makanan dan Minuman)

Makanan dan minuman yang disediakan dan dihidangkan kepada para tamu di Hotel Ratna Syariah adalah makanan dan minuman yang tidak dilarang oleh syariah (halal). Dalam proses pembuatannya pun terdiri dari bahan-bahan yang sudah terjamin kehalalannya dan tidak

bercampur dengan bahan-bahan yang diharamkan oleh syariah. Restoran hotel dibuka setiap saat, termasuk pada bulan Ramadhan yang dikhususkan bagi orang-orang yang melakukan perjalanan jauh, para wanita yang berhalangan puasa, orang-orang yang punya halangan yang dapat dibenarkan secara syar'ii, serta para tamu yang tidak beragama Islam yang juga tidak berpuasa. Hal ini dilakukan dengan tanpa mengurangi penghormatan kepada orang yang berpuasa.

f. Ruang karyawan

Berdasarkan observasi penulis, pada ruang yang secara khusus diperuntukkan bagi karyawan yang bekerja di hotel, Hotel Ratna Syariah menyediakan fasilitas untuk beristirahat dan bersuci yang baik seperti kamar mandi dan toilet karyawan. Kamar mandi karyawan tersebut tertutup untuk satu orang, bukan kamar mandi yang disediakan untuk beberapa orang yang mengharuskan adanya sekat sebagai pemisah untuk menjaga pandangan. Secara umum ruangan karyawan terdapat dinding pemisah antara ruang untuk laki-laki dan perempuan.

g. Ruang ibadah

Ruang ibadah yang disediakan oleh pengelola Hotel Ratna Syariah berupa musholla. Adapun tempatnya berada di lantai 2, dan dalam keadaan bersih dan terawat, hal tersebut dilakukan demi terjaganya kesuciannya tempat ibadah tersebut. Dalam musholla Hotel Ratna Syariah juga disediakan perlengkapan shalat yang cukup dan terawat, pencahayaan yang memadai dan cukup terang, serta sirkulasi udara yang baik dan terbuka. Selain itu di samping musholla juga tersedia tempat untuk wudhu dan bersuci yang bersih dan terawat, instalasi dan saluran air beserta pembuangannya dalam kondisi yang baik. Tempat wudhu di musholla Hotel Ratna Syariah terpisah antara tempat wudhu untuk laki-laki dan perempuan, seperti tempat wudhu pada umumnya yang terdapat di masjid-masjid.

h. Dekorasi dan ornamen

Dekorasi dan ornamen yang menjadi hiasan di Hotel Ratna Syariah sejauh pengamatan penulis telah disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam syariah serta tidak bertentangan dengan hukum-hukum dalam syariah Islam. Misalnya ditiadakannya ornamen patung, dan juga ditiadakannya lukisan-lukisan manusia dan binatang. Dekorasi dan ornament di hotel tersebut banyak yang berupa kaligrafi dan lukisan pemandangan alam.

Demikian penjelasan tentang produk-produk yang tersedia di Hotel Ratna Syariah di Kota Probolinggo yang merupakan satu-satunya hotel di kota tersebut yang menggunakan prinsip syariah dalam operasionalnya. Sebagian besar data yang penulis kemukakan pada bagian ini

merupakan data hasil observasi secara langsung di lokasi penelitian, yaitu di Hotel Ratna Syariah.

2. Pelayanan Hotel Ratna Syariah

Pelayanan (*service*) biasa dipahami sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan pada aspek psikologi. Pelayanan atau jasa dapat berupa kegiatan, proses, interaksi serta perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan konsumen.¹⁰ Keberadaan dan kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa menjadi unsur yang sangat penting dalam menjalankan usaha bisnis. Karena itu pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan bagi konsumen menjadi impian setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Dalam perencanaan pelayanan, manajer seringkali menekankan pada aspek fleksibilitas desain proses jasa dengan menggunakan jasa alternatif. Pada saat ini proses desain pelayanan lebih banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi baru, seperti penggunaan teknologi pada sistem check in dan check out hotel secara elektronik, pembayaran transportasi layanan jalan tol otomatis, mesin-mesin ATM di bank dan sebagainya.

Mengenai bentuk-bentuk pelayanan yang ada di Hotel Ratna Syariah, dalam penelitian ini penulis hanya akan menjelaskan aspek pelayanan ini dari dua hal, yaitu:

a. Pelayanan Transaksi

Mengenai aspek pelayanan yang berkaitan dengan transaksi di Hotel Ratna Syariah Probolinggo dapat dijelaskan melalui tiga tahapan, yaitu:

(1) Pemesanan (*Reservasi*)

Pemesanan (*Reservasi*) kamar Hotel Ratna Syariah Probolinggo dapat dilakukan dengan cara langsung mendatangi bagian Lobby Hotel, maupun dengan cara telepon ke nomor hotel. Untuk pemesanan yang dilakukan melalui telepon, manajemen Hotel Ratna Syariah menetapkan peraturan harus adanya deposit terlebih dahulu minimal sebesar harga satu malam dari tipe kamar yang akan dipesan untuk menjamin kepastian pemesanan. Apabila pemesanan dilakukan secara langsung, pembayaran dapat dilakukan pada saat pemesanan tersebut kepada pegawai *front office* hotel.

Untuk ketentuan *check in* yang berlaku di Hotel Ratna Syariah dimulai dari jam 14.00 WIB dan *check out* pada jam 12.00 WIB untuk keesokan harinya. Apabila terjadi keterlambatan *check*

¹⁰ Lihat Wahyu Rini. *Manajemen Operasi Jasa*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 11.

out hingga pukul 15.00 WIB, manajemen hotel akan membebaskan biaya tambahan sebesar 25% dari biaya normal kamar yang dipesan oleh pengunjung tersebut. Namun apabila keterlambatan terjadi lewat jam 15.00, maka pengunjung hotel akan dikenakan biaya tambahan sebesar 50% dari harga normal dan apabila keterlambatan lewat dari jam 17.00 WIB, maka manajemen hotel akan memberikan beban biaya *full charge*.¹¹ Demikian peraturan reservasi yang ditetapkan oleh manajemen Hotel Ratna Syariah Probolinggo di Kota Probolinggo.

(2) Akad

Untuk akad pemesanan, pihak Hotel Ratna Syariah tidak menggunakan akad khusus sebagaimana yang terdapat dalam fiqh muamalah, tetapi hanya reservasi sebagaimana umumnya hotel-hotel konvensional, yaitu pengunjung memesan kamar, kemudian pegawai hotel memproses pemesanan tersebut, dilakukan pembayaran baik tunai maupun secara transfer, dan pengunjung mendapatkan kunci kamar hotel. Jadi dalam hal ini tidak dilakukan akad khusus yang semestinya ada dalam suatu transaksi yang berbasis syariah, seperti akad ijarah (akad sewa-menyewa), dimana dalam akad dijelaskan secara tegas jenis akad yang digunakan, dan pelaksanaannya dilakukan berdasarkan peraturan yang termaktub dalam Hukum Ekonomi Syariah.¹²

(3) Pembayaran

Mengenai prosedur pembayaran pemesanan hotel, ketika penulis menanyakan secara langsung kepada Manajer Hotel Ratna Syariah dan juga kepada salah satu staff hotel yang bertugas melayani administrasi keuangan hotel, mereka mengatakan bahwa cara pembayaran dilakukan dengan menggunakan jasa bank syariah dan ada pula yang menggunakan jasa bank konvensional seperti Bank Jatim. Biasanya pelayanan yang menggunakan jasa bank konvensional seperti Bank Jatim dilakukan untuk para tamu yang berasal dari instansi-instansi pemerintah.¹³

b. Pelayanan Penggunaan Fasilitas Hotel

Apabila merujuk pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Hotel Syariah, setidaknya harus ada enam unsur pelayanan yang harus terpenuhi, yaitu kantor depan, tata graha, makanan dan minuman, olah raga/rekreasi/kebugaran, Spa, serta

¹¹ Hasil wawancara dengan General Manager Hotel Ratna Syariah di Kota Probolinggo pada tanggal 14 Maret 2019.

¹² Agus Purwanto. *Analisis Hukum Islam Terhadap Akad Ijarah Pada Pembiayaan Multiguna BMT Ngawi*. Jurnal Justisia Ekonomika, Volume 1, Nomor 1, Desember, 2017, 55.

¹³ Hasil wawancara dengan General Manager dan staf Hotel Ratna Syariah di Kota Probolinggo pada tanggal 14 Maret 2019

fasilitas hiburan. Tetapi berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Hotel Ratna Syariah, hanya terdapat tiga unsur pelayanan, yaitu kantor depan, tata graha, dan makanan dan minuman.

Untuk menghadirkan suasana syariah di lingkungan hotel, Hotel Ratna Syariah menerapkan sistem pelayanan sebagai berikut:

Pertama, dipasangnya tata tertib bagi pengunjung di Front Office dan ruang Lobby yang isinya antara lain: (1) Setiap Pengunjung hotel harus membawa kartu identitas diri (KTP/SIM/Paspor) yang masih berlaku dengan alamat yang jelas dan sama; (2) Tidak diperbolehkan membawa wanita/pasangan yang bukan mahram atau melakukan tindakan asusila; (3) Membawa senjata tajam dan sejenisnya, membawa dan mengkonsumsi minuman keras, narkoba dan sejenisnya, membawa binatang peliharaan; (4) Membuat kegaduhan sehingga mengganggu kenyamanan hotel; (5) mematuhi batas waktu check in dan check out yang berlaku di hotel; dan (6) Pengunjung hotel juga dilarang mengumandangkan musik dan memainkan alat music apapun jenisnya diseluruh area hotel, apabila hal tersebut dilakukan, maka pihak hotel berhak menghentikannya secara sepihak.¹⁴

Kedua, karyawan yang bertugas sebagai resepsionis harus menyeleksi tamu hotel yang akan menginap. Setiap tamu berpasangan yang akan menginap diwajibkan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk suami-istri dan memiliki alamat yang sama. Karyawan resepsionis juga harus memberikan informasi tentang nuansa Islami di lingkungan hotel atau sekitar lingkungan hotel, seperti memberikan informasi masjid terdekat yang dapat dijangkau dari lokasi hotel, memberikan jadwal waktu sholat, serta memberikan informasi-informasi terkait kegiatan keagamaan yang diselenggarakan oleh manajemen hotel.¹⁵

3. Pengelolaan Hotel Ratna Syariah

Pada Hotel Ratna Syariah, pengelolaan hotel yang mengandung karakteristik kesyariahan diwujudkan dalam beberapa aspek berikut ini:

a. Manajemen usaha

Dalam mengelola Hotel Ratna Syariah, manajemen hotel menerapkan sistem jaminan produk halal. Hal tersebut terlihat dalam keseharian hotel yang melarang pasangan pengunjung yang bukan mahramnya untuk menginap dalam satu kamar di hotel tersebut. Hotel juga menjaga para pengunjung dari minuman beralkohol dan memabukkan, baik dengan cara tidak

¹⁴ Data diambil dari Front Office Hotel Ratna Syariah pada tanggal 14 Maret 2019.

¹⁵ Hasil wawancara dengan General Manager Hotel Ratna Syariah di Kota Probolinggo pada tanggal 14 Maret 2019.

menyediakan minuman beralkohol maupun dengan cara melarang pengunjung membawa minuman beralkohol dari luar hotel. Hotel juga melarang pengunjung yang akan menginap dalam keadaan mabuk atau membawa barang-barang terlarang seperti narkoba dan sebagainya.

Untuk menunjukkan kepada masyarakat sebagai hotel yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah, Hotel Ratna Syariah telah mendapatkan Sertifikat Halal Restoran oleh Majelis Ulama Indonesia Jawa Timur (MUI Jatim) sehingga seluruh masakan hotel terjamin kehalalannya dan terbebas dari jenis makanan yang diharamkan syariah Islam. Termasuk pula bahan-bahan makanan dan minuman yang digunakan oleh pihak hotel telah terjamin kehalalannya dari MUI Jawa Timur. Pihak hotel juga sangat memudahkan tamunya dalam melaksanakan ibadah dengan cara menyediakan perlengkapan sholat lengkap di setiap kamar tamu beserta al-Qur'an, buku doa dan majalah Islami. Selain itu pengunjung juga dapat melaksanakan ibadah di musholla hotel yang juga telah disediakan perlengkapan sholatnya.

b. Sumber daya manusia

Hotel Ratna Syariah mewajibkan kepada seluruh karyawan di Hotel Ratna Syariah untuk berbusana yang sesuai dengan ajaran syariah dengan memakai seragam yang menunjukkan nilai kesopanan, dan seluruh karyawati diharuskan memakai jilbab yang menutupi dada, lengan tidak boleh kelihatan dan kaki harus tertutup dengan kaos kaki.. Pihak hotel mengharuskan seluruh karyawannya untuk tidak memakai pakaian yang ketat. Di samping itu, manajemen hotel juga menekankan kebiasaan yang islami antara karyawan hotel, baik dengan atasan maupun dengan bawahan, terlebih kepada para pengunjung hotel, untuk saling menyapa, bersalaman dan mengucapkan salam ketika datang, bertemu, dan hendak pulang.

c. Organisasi

Pada aspek organisasi, manajemen Hotel Ratna Syariah masih tampak sederhana, hal ini karena pengelolaan masih berbasis pada sistem kekeluargaan pemilik hotel tersebut. Dalam hal ini Hotel Ratna Syariah secara struktural juga belum mengakomodir keberadaan Dewan Pengawas Syariah sebagai bagian dari struktur organisasi hotel. Karena itu dapat dikatakan bahwa pengawasan mengenai implementasi syariah dalam pengelolaan masih belum intensif. Selain itu sejauh penelitian yang penulis lakukan di hotel tersebut, pihak hotel masih belum memiliki *Standart Operating Product* yang harus dimiliki oleh hotel-hotel berlabel syariah, dan juga sertifikat dari DSN-MUI yang melegalkan bahwa Hotel Ratna Syariah telah diakui oleh DSN-MUI sebagai hotel syariah.

B. Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Hotel Ratna Syariah Menurut Fatwa DSN-MUI Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah

1. Produk Hotel Ratna Syariah Menurut fatwa DSN-MUI

Secara umum produk-produk yang ditawarkan oleh pihak Hotel Ratna Syariah telah penulis jelaskan secara detail menyangkut jenis paket yang berupa macam-macam tipe kamar, harga tiap paketnya, serta fasilitas yang disediakan pada setiap paket tersebut. Mengenai kondisi fasilitas-fasilitas yang dimaksud, menurut penulis telah menunjukkan aspek kesyariahnya, seperti hal-hal berikut; (1) Adanya pemisah antara toilet laki-laki dan toilet perempuan; (2) Disediakkannya sajadah untuk tamu yang ingin sholat di dalam kamar, juga untuk mempermudah tamu hotel dalam melaksanakan ibadah, pada bagian atap terdapat tanda arah kiblat. Juga disediakan al-Quran di seluruh kamar hotel agar tamu dapat membaca al-Quran kapan pun ia kehendaki; (3) Tidak adanya akses yang mengarah kepada tindakan pornografi, seperti tamu non mahram yang hendak berkunjung harus menemuinya di ruang *Lobby* atau di luar kamar hotel. Siaran televisi di dalam kamar telah diatur agar tidak ada tayangan-tayangan yang di dalamnya mengandung unsur pornografi, tetapi hanya terdapat tayangan yang bernuansa Islami; (4) Makanan dan minuman yang ada di restoran Hotel Ratna Syariah merupakan jenis makanan dan minuman yang telah dijamin kehalalannya oleh Manajemen Hotel. Selain itu juga diterapkan peraturan bahwa pengunjung hotel tidak boleh membawa minuman beralkohol ke dalam hotel, juga tidak boleh merokok di area hotel; (5) Tersedianya fasilitas untuk beribadah berupa mushollah beserta perlengkapan shalat yang cukup dan terawat, pencahayaan yang memadai dan cukup terang, serta sirkulasi udara yang baik dan terbuka. Di samping musholla juga tersedia tempat untuk wudhu dan bersuci yang bersih dan terawat, instalasi dan saluran air beserta pembuangannya dalam kondisi yang baik; dan (6) Dekorasi dan ornamen yang menjadi hiasan di Hotel Ratna Syariah menurut pengamatan penulis tidak bertentangan dengan hukum-hukum dalam syariah Islam. Misalnya ditiadakannya ornamen patung, dan juga ditiadakannya lukisan-lukisan manusia dan binatang. Dekorasi dan ornament di hotel tersebut banyak yang berupa kaligrafi dan lukisan pemandangan alam

Aspek-aspek sebagaimana disebutkan di atas merupakan aspek yang mencerminkan kesyariahan Hotel Ratna Syariah yang membedakannya dengan hotel-hotel konvensional lainnya yang ada di Kota Probolinggo. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa produk-produk

dan fasilitas yang disediakan oleh pihak Hotel Ratna Syariah telah sesuai dengan fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah bagian ketiga yang berisi prinsip-prinsip umum penyelenggaraan pariwisata syariah, dan juga bagian kelima yang berisi ketentuan terkait pengelolaan hotel berbasis syariah yang mencakup ketentuan tentang produk-produk pada hotel syariah.

2. Pelayanan Hotel Ratna Syariah Menurut fatwa DSN-MUI

Berkaitan dengan pelayanan Hotel Ratna Syariah yang dapat dilihat kesesuaiannya dengan fatwa DSN-MUI di antaranya mencakup poin-poin berikut ini: (1) Dalam reservasi atau pemesanan kamar hotel, pihak hotel tidak menjelaskan adanya penggunaan akad ijarah (akad sewa-menyewa), tetapi hanya menjelaskan bahwa pemesanan dilakukan melalui transaksi yang biasa digunakan dalam pemesanan kamar hotel pada umumnya. Mengenai pembayaran dan masalah keuangan lainnya, manajemen Hotel Ratna Syariah mengakui bahwa selain menggunakan jasa perbankan syariah, juga menggunakan jasa perbankan konvensional. Pihak hotel tidak menjelaskan alasannya, tetapi penulis berasumsi bahwa penggunaan jasa perbankan konvensional dalam hal ini adalah untuk mempermudah transaksi yang dilakukan antara pihak hotel dengan pengunjung, terutama pengunjung yang berasal dari instansi pemerintah sebagaimana dijelaskan dalam wawancara; (2) Dalam hal pelayanan penggunaan fasilitas hotel, pihak Hotel Ratna Syariah telah menetapkan peraturan-peraturan yang menunjukkan aspek kesyariahan hotel tersebut, seperti peraturan bahwa setiap pengunjung hotel tidak diperbolehkan membawa wanita/pasangan yang bukan mahram atau melakukan tindakan asusila, membawa senjata tajam dan sejenisnya, membawa dan mengonsumsi minuman keras, narkoba dan sejenisnya, serta membuat kegaduhan sehingga dapat mengganggu kenyamanan hotel; dan (3) Karyawan hotel berpakaian sopan dan menutup aurat. Karyawan yang bertugas sebagai resepsionis diwajibkan menyeleksi tamu hotel yang akan menginap. Setiap tamu berpasangan yang akan menginap diwajibkan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk suami-istri dan memiliki alamat yang sama. Karyawan resepsionis juga diwajibkan memberikan informasi tentang aspek keislaman seperti memberikan informasi masjid terdekat yang dapat dijangkau dari lokasi hotel, memberikan jadwal waktu sholat, serta memberikan informasi-informasi terkait kegiatan keagamaan yang diselenggarakan oleh pihak hotel.

Dari penjelasan tentang beberapa aspek pelayanan yang terdapat pada Hotel Ratna Syariah di atas, secara umum dapat dipahami bahwa pelayanan yang disediakan oleh hotel tersebut telah

sesuai dengan fatwa DSN-MUI bagian ketiga yang berisi prinsip-prinsip umum penyelenggaraan pariwisata syariah. Adapun pada bagian keempat fatwa DSN-MUI yang berisi ketentuan akad yang wajib digunakan dalam penyelenggaraan bisnis pariwisata syariah, dalam hal ini Hotel Ratna Syariah diharuskan menggunakan akad ijarah (sewa-menyewa) apabila bertransaksi dengan pengunjung. Namun demikian menurut hemat penulis, meskipun dalam reservasi tidak disebutkan secara jelas tentang jenis akadnya, secara substansif sebenarnya pihak hotel telah menggunakan akad ijarah dalam transaksi tersebut.

Berkaitan dengan fatwa DSN-MUI bagian kelima yang berisi ketentuan terkait pengelolaan hotel berbasis syariah yang mencakup ketentuan tentang produk dan pelayanannya, pelayanan yang disediakan oleh Hotel Ratna Syariah telah memenuhi seluruh poin pada bagian fatwa tersebut, kecuali poin ketujuh yang mengatur bahwa hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan (transaksi keuangan). Karena sebagaimana dijelaskan bahwa Hotel Ratna Syariah dalam pelayanan transaksi keuangannya selain menggunakan jasa perbankan syariah juga masih menggunakan jasa perbankan konvensional yang dalam hal ini adalah Bank Jatim. Menurut penulis, di sinilah letak ketidaksesuaian pelayanan Hotel Ratna Syariah dengan fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.

3. Pengelolaan Hotel Ratna Syariah Menurut fatwa DSN-MUI

Beberapa aspek dalam pengelolaan Hotel Ratna Syariah yang akan dilihat kesesuaiannya berdasarkan atwa DSN-MUI mencakup beberapa hal berikut ini: (1) Berkaitan dengan manajemen usaha, dijelaskan bahwa dalam mengelola Hotel Ratna Syariah, manajemen hotel menerapkan sistem jaminan produk halal. Hal tersebut diwujudkan dengan diterapkannya larangan pasangan pengunjung yang bukan mahramnya untuk menginap dalam satu kamar di hotel tersebut, dilarangnya pengunjung mengkonsumsi minuman beralkohol dan memabukkan, membawa barang-barang terlarang seperti narkoba dan sebagainya; (2) Berkaitan dengan Sumber Daya Manusia, Hotel Ratna Syariah mengharuskan kepada seluruh karyawan di Hotel Ratna Syariah untuk berbusana yang sesuai dengan ajaran syariah dengan memakai pakaian yang menunjukkan nilai kesopanan, dan seluruh karyawan diharuskan memakai jilbab yang menutupi dada, lengan tidak boleh kelihatan dan kaki harus tertutup dengan kaos kaki. Tidak cukup itu, manajemen hotel pun menekankan kebiasaan yang islami antara sesama karyawan hotel, baik dengan atasan maupun dengan bawahan, terlebih kepada para pengunjung hotel, untuk saling

menyapa, bersalaman dan mengucapkan salam ketika datang, bertemu, dan hendak pulang; dan (3) Dari aspek organisasi, manajemen Hotel Ratna Syariah dalam pengelolaannya masih berbasis pada sistem kekeluargaan. Karena itu Hotel Ratna Syariah secara struktural belum mengakomodir keberadaan Dewan Pengawas Syariah sebagai bagian dari struktur organisasi hotel, sehingga pengawasan mengenai implementasi syariah dalam pengelolaan hotel tersebut masih belum intensif. Selain itu pihak hotel hingga saat ini masih belum memiliki *Standart Operating Product* yang harus dimiliki oleh hotel-hotel berlabel syariah, dan juga sertifikat dari DSN-MUI yang menunjukkan legalisasi Hotel Ratna Syariah sebagai hotel syariah.

Dari poin-poin di atas, secara umum pengelolaan Hotel Ratna Syariah telah sejalan dengan fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah bagian ketiga yang berisi prinsip-prinsip umum penyelenggaraan pariwisata syariah; bagian keempat yang berisi ketentuan akad yang mesti digunakan dalam penyelenggaraan bisnis pariwisata syariah; serta bagian kelima yang berisi ketentuan terkait pengelolaan hotel berbasis syariah yang mencakup ketentuan tentang produk, pelayanan, dan operasionalnya, kecuali poin keenam pada bagian ini. Karena sebagaimana disebutkan dalam fatwa DSN-MUI tersebut, bagian kelima poin keenam ini bahwa hotel syariah wajib mempunyai pedoman dan atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.¹⁶

Sampai di sini dapat penulis simpulkan bahwa secara umum produk, pelayanan, dan pengelolaan Hotel Ratna Syariah telah sesuai dengan fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah bagian ketiga yang berisi prinsip-prinsip umum penyelenggaraan pariwisata syariah; bagian keempat yang berisi ketentuan akad yang mesti digunakan dalam penyelenggaraan bisnis pariwisata syariah; serta bagian kelima yang berisi ketentuan terkait pengelolaan hotel berbasis syariah yang mencakup ketentuan tentang produk, pelayanan, dan operasionalnya.

C. Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Hotel Ratna Syariah Menurut Prinsip-Prinsip Syariah

¹⁶ Lihat fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah, bagian kelima, poin keenam.

Dari hasil penelitian ini, penulis menemukan beberapa realitas sebagai berikut: (1) Tersedianya fasilitas-fasilitas yang menunjang pengunjung untuk melaksanakan kewajiban agamanya seperti melaksanakan sholat, mengkonsumsi makanan dan minuman yang halal, ditutupnya akses kepada perbuatan asusila dan pornografi; (2) Pihak hotel memberikan pelayanan yang sama sesuai produk yang dipesan oleh pengunjung tanpa pernah membedakan status pengunjung. Selain itu para pegawai di hotel tersebut juga menunjukkan sifat ramah kepada siapa saja yang berkunjung di hotel tersebut tanpa peduli latar belakang dan kondisi ekonomi pengunjungnya; (3) Pihak hotel menyediakan berbagai fasilitas yang dibutuhkan oleh para pengunjungnya, baik berupa kamar penginapan, konsumsi seperti makanan dan minuman yang halal, serta hal-hal tersebut sangat dibutuhkan oleh orang-orang yang berada dalam perjalanan. Sebaliknya, dengan membayar seharga sewa yang disepakati, para pengunjung telah membantu kelangsungan hidup hotel dan para karyawannya; (4) Pihak hotel mengaku telah mengajukan sertifikat kepada DSN-MUI untuk mendapatkan legalisasi yang mendukung bahwa Hotel Ratna Syariah telah diakui oleh DSN-MUI sebagai hotel berbasis syariah, namun hingga saat ini sertifikat tersebut belum didapatkan dan masih dalam proses; dan (5) Hotel dengan berbagai peraturannya telah berhasil menolak kemudharatan yang umumnya terjadi pada hotel-hotel konvensional seperti tindakan asusila, pornografi, serta tindakan kerusakan lainnya seperti pengunjung yang gemar mengkonsumsi minuman beralkohol dan sabu-sabu.

Berdasarkan beberapa realitas yang penulis jelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa operasionalisasi produk, pelayanan, dan pengelolaan Hotel Ratna Syariah menurut hasil penelitian penulis telah sesuai dengan prinsip-prinsip dalam Hukum Ekonomi Syariah yang mencakup prinsip tauhid, prinsip keadilan, prinsip ta'awun (tolong-menolong), prinsip khilafah, dan prinsip maslahah.

KESIMPULAN

Secara umum produk-produk yang ditawarkan telah sesuai dengan fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 bagian ketiga yang berisi prinsip-prinsip umum penyelenggaraan pariwisata syariah, dan juga bagian kelima yang berisi ketentuan terkait pengelolaan hotel berbasis syariah yang mencakup ketentuan tentang produk-produk pada hotel syariah; pelayanan yang disediakan telah sesuai dengan fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 bagian kelima yang berisi ketentuan terkait pengelolaan hotel berbasis syariah yang mencakup ketentuan

tentang produk dan pelayanannya, kecuali poin ketujuh yang mengatur bahwa hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan (transaksi keuangan); serta pengelolaan yang dijalankan oleh pihak Hotel Ratna Syariah telah sesuai dengan fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 bagian ketiga yang berisi prinsip-prinsip umum penyelenggaraan pariwisata syariah; bagian keempat yang berisi ketentuan akad yang mesti digunakan dalam penyelenggaraan bisnis pariwisata syariah; serta bagian kelima yang berisi ketentuan terkait pengelolaan hotel berbasis syariah yang mencakup ketentuan tentang produk, pelayanan, dan operasionalnya, kecuali poin keenam pada bagian ini. Adapun kaitannya dengan prinsip-prinsip syariah, operasionalisasi produk, pelayanan, dan pengelolaan Hotel Ratna Syariah menurut hasil penelitian penulis telah sesuai dengan prinsip-prinsip dalam Hukum Ekonomi Syariah yang mencakup prinsip tauhid, prinsip keadilan, prinsip ta'awun (tolong-menolong), prinsip khilafah, dan prinsip masalah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ghazali, Muhammad Abu Hamid. *Al-Musytasyfa*, jilid 2, Beirut: Dâr al-Kitâb al-Ilmiyyah, t.th.
- Ali, Muhamamd Daud. *Hukum Islam: Pengantar Ilmu Hukum dan Hukum Islam di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Al-Qardhawi, Yusuf. *Fatwa: Antara Ketelitian dan Kecerobohan*. Jakarta: Gema Insani Press, 1997.
- Basalamah, Anwar. *Hadirnya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan di Tanah Air*. Jurnal Bussiness, Vol. 2 No. 2 November 2011.
- Dinas Pemuda, Olahraga, Budaya dan Pariwisata Kota Probolinggo. *Kota Probolinggo Dalam Angka/ Probolinggo City in Figures*. Probolinggo, 2013.
- Djamil, Fathurrahman. *Hukum Ekonomi Islam: Sejarah, Teori, dan Konsep*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.

- Fikri, Ali. *Al-Mu'amalah al-Maddiyah wa al-Mu'amalah al-Adabiyah*, Mesir: Mustafa al-Halabiy, 1358 H.
- Fitria, Sofiana. *Pengaruh Konsep Desain Bernuansa Syariah Menurut Hukum Ekonomi Syariah*. Jurnal Justisia Ekonomika, Volume 2, Nomor 1, Juni 2018.
- Hakim, Abdul Hamid. *Al-Bayan*, ttp: Maktabah Nusantara Bukittinggi, 1960.
- Hamid Hakim, Abdul. *Al-Bayan*, ttp: Maktabah Nusantara Bukittinggi, 1960.
- Hasan, M. Iqbal. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2002
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009.
- Kusniasih, Eko. *Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta*. Jurnal Studi Islam Cakrawala, Vol. XII, No. 1, 2017.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Miles, Mathew B. dan Huberman, A. Michael. *Analisis Data Kualitatif*, Cet.1, Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI-Press, 1992.
- Moeloeng, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya, 2006.
- Nafis, Cholil. *Teori Hukum Ekonomi Syariah*. (Jakarta: UI Press, 2011), 140.
- Nur, Saifuddin. *Ilmu Fiqh: Suatu Pengantar Komprehensif Kepada Hukum Islam*. Bandung: Tafakur, 2007.
- Sabiq, Sayid. *Fiqh Sunnah*, juz 3, Beirut: Dar al-Fikr, 1981.
- Sirajuddin, Azmi. *Model Penemuan Hukum Dengan Metode Maqashid Syariah*. Jurnal Istinbath, Volume 13, Nomor 1, Mei 2015.
- Thohari, Chamim. *Pembaharuan Konsep Maqâsid Al-Syari'ah Dalam Pemikiran Muhamamad Thâhir Ibn 'Âsyûr*. Jurnal Maslahah, Volume 13, Nomor 1, April 2017.
- Tjiptono, Fandy. *Service Manajemen: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: ANDI, 2008.
- Zaid, Musthafa. *Shar'hu al-Arba'in al-Nawawiyah: Mulhaq bi al-Risâlah al-Maslahah fî Tashrî' al-Islâmî Najmuddîn al-Thûfî*, t.tp: Dâr ak-Fî kr al-Arâbî, t.th.

