

Krisis Manajemen Pelayanan Hotel Syariah: Analisis Maqasid Syariah Atas Kasus Pengusiran Tamu di Pekalongan

Fitri Madani
UIN Sunan
Kalijaga
Yogyakarta
Fitrimadani01@gmail.com

Akne Nabila Novita
UIN Sunan
Kalijaga
Yogyakarta
aknenovita@gmail.com

Sispa Maulida
UIN Sunan
Kalijaga
Yogyakarta
maulidasispa@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the management of services in Sharia hotels through the maqashid sharia approach. Specifically in the case of guest eviction at Hotel Indonesia Syariah, a consumer named Rama Sahid made a room reservation through the Traveloka application for IDR 130,000 per night. However, upon arrival at the hotel location at night, what happened was beyond his expectations, the hotel said that there was an additional IDR 10,224. because of the additional money Rama Sahid refused to pay it which was not previously mentioned. Therefore, communication between the two parties did not find a clear point, in the end the hotel asked Rama to leave the hotel. This study uses a qualitative descriptive method focusing on a specific case study (Rama Sahid) to analyze services, standard operating procedures (SOP), the type of research used is normative juridical with a contextual approach and case studies. The research results indicate that the hotel's rationale for the additional fee is that the price paid through the app is considered lower than the applicable hotel rate of IDR 150,000 per night. This minimum rate policy has long been implemented internally to maintain price parity with other online platforms. Furthermore, the hotel believes that promotions or discounts from OTAs should not lower rates below this limit. Therefore, the perspective of maqashid sharia shows that the principles of maqashid sharia play a crucial role in reviewing and developing the sharia hotel industry in accordance with Islamic values and the welfare of the community. Ibn Ashur emphasized that the essence of Islamic law is not merely implementing strict rules, but rather realizing the public good, namely creating moral and ethical standards for hotel services that comply with sharia principles.*

Keywords: *Sharia Hotel, Halal Tourism, Maqashid Sharia, Sharia Principles.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan layanan di hotel Syariah melalui pendekatan maqashid syariah. Khususnya pada kasus pengusiran tamu di Hotel Indonesia Syariah, seorang konsumen yang bernama Rama Sahid melakukan pemesanan kamar melalui aplikasi Traveloka sebesar Rp 130.000 per malam. Namun setelah tiba di lokasi hotel pada malam hari, yang terjadi diluar dugaannya, pihak hotel menyampaikan bahwa terdapat tambahan sebesar Rp 10.224. karna uang tambahan tersebut Rama Sahid menolak untuk membayarnya yang tidak disebutkan sebelumnya. Maka dari itu komunikasi antara dua pihak tidak menemukan titik terang, pada akhirnya pihak hotel meminta Rama untuk meninggalkan hotel tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif fokus pada studi kasus spesifik (Rama Sahid) guna menganalisis pelayanan, prosedur operasional standar (SOP), jenis penelitian yang digunakan yuridis normatif dengan pendekatan kontekstual dan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alasan dari pihak hotel terhadap tambahan itu karena harga yang dibayarkan melalui aplikasi dianggap lebih rendah dari tarif yang berlaku di hotel Rp 150.000 per malam, kebijakan tarif minimal tersebut telah lama diterapkan secara internal alasannya untuk menjaga keseimbangan harga dengan platform daring lainnya. Kemudian pihak hotel juga menanggapi bahwa promo atau diskon dari pihak OTA tidak seharusnya menurunkan tarif di bawah batas tersebut. Oleh karna itu perspektif maqashid syariah menunjukkan bahwa prinsip maqashid syariah memiliki peran penting dalam mengkaji dan mengembangkan industry perhotelan syariah sesuai dengan nilai Islam dan kemaslahatan umat, Ibnu Ashur menegaskan bahwa inti dari hukum Islam bukan sekedar menjalankan aturan secara kaku, tetapi untuk mewujudkan kemaslahatan umum, yaitu tercipta moral dan etika terhadap pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah

Kata Kunci: Hotel Syariah, Pariwisata Halal, Maqashid Syariah, Prinsip Syariah.

1. Pendauluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam sistem pelayanan publik, termasuk sektor perhotelan. Digitalisasi mempercepat proses reservasi, promosi, dan komunikasi antara pihak hotel dengan konsumen. Namun disisi lain, era digital juga memunculkan tantangan baru berupa meningkatnya potensi konflik antara tamu dan pihak hotel yang dapat menyebar luas secara cepat melalui media sosial. Setiap kesalahan pelayanan atau miskomunikasi kini berpotensi menjadi konsumsi publik dan menimbulkan krisis reputasi bagi pihak hotel. Industri perhotelan memiliki posisi krusial sebagai salah satu sektor yang mendukung pariwisata. Keberhasilan atau kegagalan bisnis perhotelan ditentukan oleh cara manajemen hotel dijalankan. Mengelola sebuah hotel dapat menjadi tugas yang sederhana jika metode manajemen yang digunakan sudah sesuai.¹

Dalam konteks industri pariwisata, hotel memiliki peran yang penting dalam perkembangannya. Karena fungsi utama hotel sendiri sebagai sarana akomodasi bagi para tamu, yang menyediakan tempat tidur, kamar mandi, makanan, minuman, dan lainnya. Namun sering berjalannya zaman fungsi hotel tidak hanya menjadi rumah sementara bagi para tamu, tetapi juga menyediakan berbagai macam fasilitas lainnya, seperti sebagai tempat resepsi pernikahan, seminar, musyawarah nasional, konferensi, dan kegiatan lainnya yang tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang lengkap. Singkatnya perhotelan perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Hotel juga termasuk bagian dari sarana pokok kepariwisataan, tanpa adanya kegiatan pariwisata, maka dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan mengalami penurunan. Artinya, hidup dan keberlangsungan hidup hotel bergantung pada sedikit atau banyaknya wisatawan yang datang.²

Hotel memiliki fungsi sebagai tempat tinggal bagi para tamu yang memerlukannya. Rasa nyaman para tamu hotel saat memanfaatkan layanan merupakan syarat utama. Pengelola hotel wajib menciptakan kenyamanan yang optimal agar layanan akomodasi dapat dipertahankan, contohnya dengan meningkatkan mutu pelayanan yang ada dan memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang mereka inginkan. Menurut Kotler dan Keller kualitas layanan dapat diartikan sebagai rasio antara harapan pelanggan dengan realisasi yang mereka terima.³ Layanan menjadi berbagai bentuk tindakan atau kegiatan yang disediakan oleh satu pihak untuk pihak lain yang pada hakikatnya bersifat non-fisik dan tidak menimbulkan hak kepemilikan apa pun.⁴ Kualitas layanan mencakup keseluruhan elemen dan sifat dari barang atau jasa yang ditawarkan, tergantung pada kemampuan untuk memenuhi keinginan yang dinyatakan atau tidak langsung. Semakin berkualitas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan, maka dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Kunjungan yang terus bertambah dari para wisatawan menuju berbagai lokasi wisata menuju suatu daerah menyebabkan wilayah tersebut mengalami perkembangan yang cepat. Hal ini terkait dengan kemajuan dalam sektor pariwisata. Oleh sebab itu, diperlukan berbagai industri pendukung yang dapat memberikan kemudahan bagi para wisatawan. Salah satu contohnya adalah penginapan atau hotel. Layanan penginapan atau hotel sangat penting bagi wisatawan sebagai tempat untuk beristirahat, bermalam, mengadakan pertemuan, dan merencanakan berbagai aktivitas lainnya selama berlibur. Layanan akomodasi atau hotel ini sangat terkait dengan perkembangan pariwisata. Jika pertumbuhan pariwisata tidak baik, maka

¹ Heru Sandoro, "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel SWiss Bellin Ska Di Kota Pekanbaru," *Journal FEKON* 2, no. 2 (2015): 177.

² Eko Kurniasih Pratiwi, "Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)," *CAKRAWALA : Jurnal Studi Islam* XII1 (2017): 6.

³ Kotler Phillip and G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2016), 155.

⁴ Phillip and Armstrong, 156.

layanan akomodasi atau hotel akan mengalami penurunan dan menjadi sepi karna kunjungan dari pariwisata.⁵

Termasuk industri pariwisata halal, perhotelan syariah, menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan di Indonesia. Label syariah menjadi daya tarik utama bagi segmen pasar muslim yang mencari akomodasi dengan kenyamanan, keamanan, dan pelayanan yang sejalan dengan prinsip-prinsip Islam.⁶ Akomodasi hotel tidak hanya mengikuti peraturan dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah dan industri tetapi juga mempertimbangkan prinsip-prinsip syariah.⁷ Sebuah hotel syariah diharapkan tidak hanya bebas dari unsur non halal (seperti alkohol dan makanan yang tidak halal), tetapi juga mengedepankan etika (akhlak) dalam operasionalnya, termasuk kejujuran (Amanah), transparansi, dan pelayanan yang memuliakan tamu. Sangketa yang kerap terjadi dalam menjalankan usaha perhotelan yaitu terkait pelayanan pelaku usaha dengan konsumen.

Namun, pada saat industry Tengah tumbuh dengan optimism yang tinggi, public dikejutkan oleh sebuah insiden yang cukup krusial dan memicu kegaduhan di kalangan Masyarakat. Pada bulan Agustud kemaren 2025, viral di media sosial sebuah video yang memperlihatkan seorang tamu bernama Muhammad Sahid Ramadhan yang mengaku diusir dari Hotel Indonesia Syariah Pekalongan sekitar jam 11.00 malam. Kronologi kejadian bermula Ketika tamu melakukan reservasi kamar melalui aplikasi online (OTA) dengan tarif promo sekitar Rp 130.000. setibanya di Lokasi untuk check-in, pihak hotel tambahan biaya sebesar 10.224 dengan dalih terdapat ketentuan tarif minimal Rp. 150.000 yang harus dipenuhi. Ketika tamu (Rama Sahid) menolak membayar selisih harga tersebut, situasi menjadi tegang. Seorang pegawai hotel dilaporkan mengetuk pintu kamar dengan keras dan memintanya untuk segera pergi dari kamar hotel, meskipun tamu telah resmi terdaftar dan menempati kamar yang dipesannya.⁷

Peristiwa ini sontak menuai reaksi keras dari berbagai kalangan, termasuk para pelaku industri pariwisata. Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menilai bahwa insiden tersebut merupakan bentuk kelalaian yang tidak dapat ditoleransi dari pihak manajemen hotel. PHRI menegaskan bahwa persoalan administratif terkait harga dan kerja sama dengan *platform* pemesanan merupakan urusan internal yang seharusnya diselesaikan antara hotel dan mitra bisnisnya, tanpa harus merugikan atau membebani konsumen yang telah memenuhi kewajiban pembayaran. Tindakan meminta tamu keluar di tengah malam tidak hanya mencerminkan lemahnya manajemen krisis, tetapi juga menunjukkan ketidakmampuan hotel dalam memberikan rasa aman dan kenyamanan yang menjadi standar utama layanan perhotelan.⁸

Mengenai jaminan keamanan dan keselamatan atas tamu hotel menjadi satu hal yang menarik untuk diperbincangkan. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat, akhir-akhir ini ada beberapa aduan dari masyarakat yang mengeluhkan pelayanan hotel dalam

⁵ Mutiara Nur and Dandan Ahmad Fadili, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta," *Journal FEKON* 5, no. 1 (2021): 39.

⁶ Puspasari Setyaningrum, "Hotel Indonesia Pekalongan Klarifikasi Dan Minta Maaf Karena Usir Tamu Jam 11 Malam Gara-Gara Promo Online" (Jawa Tengah, 2025), <https://www.kompas.com/jawa-tengah/read/2025/08/18/081315888/hotel-indonesia-pekalongan-klarifikasi-dan-minta-maaf-karena-usir>.

⁷ Puspita Dewi, "10 Fakta Kasus Viral Tamu Diusir Dari Hotel Pekalongan Gara-Gara Gunakan Tiket PromoRp 10 Ribu," *TribunJateng.com*, 2025, <https://jateng.tribunnews.com/2025/08/15/10-fakta-kasus-viral-tamu-diusir-dari-hotel-pekalongan-gara-gara-gunakan-tiket-promorp-10-ribu>.

⁸ Satrio Sarwo Trengginas, "Kisruh Di Hotel Syariah Pekalongan, Penjelasan Versi Rama Sahid Dan Manajemen Berbeda, Seperti Apa?," *TribunJakarta.com*, 2025, <https://jakarta.tribunnews.com/2025/08/15/kisruh-di-hotel-syariah-pekalongan-penjelasan-versi-rama-sahid-dan-manajemen-berbeda-seperti-apa>.

menjamin keamanan dan keselamatan konsumennya. Implikasinya, pihak hotel selaku pelaku usaha harus memberikan pelayanan terbaiknya kepada konsumen. Jika tidak, berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen), maka konsumen berhak menuntut ganti rugi. Selain terdapat di dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, masalah perlindungan terhadap jaminan keamanan dan keselamatan tamu hotel juga diatur di dalam Pasal 62 ayat (2) peraturan pemerintah nomor 67 tahun 1996 tentang penyelenggaraan kepariwisataan. Pasal itu menyatakan secara gamblang bahwa badan usaha hotel bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan tamu hotel.

Fatwa DSN MUI NO. 108/DSN-MUI/X/2016 adalah fatwa yang mengatur tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah yang mencakup pembahasan tentang pariwisata berdasarkan prinsip syariah yang mencakup pembahasan tentang pariwisata syariah dan pihak-pihak terkait yaitu wisatawan, biro perjalanan wisata syariah (BPWS), pengusaha pariwisata, hotel syariah, pemandu wisata dan terapis. Dalam fatwa DSN MUI NO 108/DSN MUI/X/2016 mengatur tentang usaha hotel syariah yaitu penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang diijazkan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Kriteria usaha hotel syariah Adalah rumusan kualifikasi atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.⁹

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis pengelolaan hotel Indonesia syariah di kota pekalongan yang meliputi aspek pelayanan, fasilitas, sumber daya manusia dan penerapan manajemen pengelolaan hotel Indonesia syariah di kota pekalongan berdasarkan teori Maqasid syariah dan kepastian hukum menurut Gustav Radbruch. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi factor penghambat penerapan manajemen hotel syariah di Kota Pekalongan.¹⁰ Mengevaluasi kontribusi pengelola hotel syariah terhadap prinsip Maqashid syariah, guna mendukung pengembangan perhotelan dan pariwisata yang aman, nyaman, berkelanjutan, selaras dengan nilai syariah, serta bermanfaat bagi kemaslahatan Masyarakat luas.

2. Tinjauan Pustaka

Peneliti menyajikan tinjauan terhadap studi-studi terdahulu sebagai bahan perbandingan sekaligus dasar konseptual untuk penelitian ini. Kajian tersebut dimaksudkan untuk mengidentifikasi hubungan yang meliputi persamaan serta perbedaan, baik dari aspek tema, metode penelitian, maupun hasil temuan. Selain itu, analisis penelitian sebelumnya bertujuan untuk memperjelas batas masalah dan menegaskan elemen-elemen novelty yang ditawarkan oleh penelitian ini.

Penelitian pertama dilakukan oleh Sri Mulyani yaitu terkait Pengembangan Hotel Syariah Dalam Tinjauan Ekonomi Islam Dan Maqashid Syariah. Yang dilatarbelakangi bahwa Indonesia diproyeksikan menjadi pusat pengembangan industri halal. Salah satu sektor industri halal yang memiliki potensi besar untuk dikembangkan adalah sektor pariwisata halal dengan sektor pendukungnya berupa hotel syariah. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis konsep pengembangan hotel syariah di Indonesia yang ditinjau dengan pendekatan ekonomi Islam dan maqashid syariah. Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini dengan

⁹ Riyanto Sofyan, *Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 87.

¹⁰ Aufa Saffanah Fitri Sholeh, "Prinsip Syari'ah Dalam Manajemen Hotel," *Jurnal Ilmu Sosial Indonesia (JISI)* 2, no. 1 (2021): 24.

menggunakan analisis isi. Kemudian Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan hotel syariah di Indonesia sesuai dengan maqashid syariah, yaitu tidak hanya memperhatikan aspek material tetapi juga aspek immaterial. Hotel syariah memiliki standar yang harus dipenuhi dalam kerangka maqashid syariah, yaitu dengan memperhatikan aspek produk, aspek layanan, dan aspek manajemen.¹¹

Penelitian kedua oleh Rubby Aziz Zaura Kama dkk. Penelitian ini memfokuskan analisis penerapan prinsip syariah pada Hotel Syariah Pekalongan yang menjadi fokus kajian pada penelitian ini bahwa dalam upaya memahami konsistensi praktik industri pariwisata halal di Indonesia. Metode yang digunakan bersifat kualitatif deskriptif dengan pendekatan hukum Islam dan studi pustaka. Hasil kajian memperlihatkan bahwa hotel telah menerapkan sejumlah ketentuan syariah, seperti penyediaan makanan halal, fasilitas ibadah, serta larangan terhadap minuman keras dan hiburan yang dilarang syariat. Namun, munculnya kasus penarikan biaya tambahan tanpa kejelasan informasi menimbulkan polemik publik, yang dinilai melanggar prinsip transparansi, keadilan, dan berpotensi mengandung gharar. Situasi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara konsep ideal hotel syariah dengan praktik lapangan. Oleh karena itu, penguatan tata kelola, keterbukaan informasi, serta kepatuhan terhadap maqashid syariah sangat diperlukan agar hotel syariah benar-benar memberikan manfaat dan kepercayaan bagi masyarakat.¹²

Penelitian yang ketiga oleh Muh. Izza, tentang Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan *Maqasid as-Syariah* Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui Penerapan Manajemen pada Hotel Syariah dengan Pendekatan *Maqasid al-Syariah*. Lokasi penelitian ini di Hotel Syariah Kota Pekalongan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif analitis dengan metode normatif-sosiologis. Hasil penelitian menunjukkan adanya penerapan manajemen berdasarkan prinsip-prinsip syariah muamalah dan penerapan manajemen berdasarkan fungsi manajemen syariah. Terdapat empat hal yang membedakan keunggulan manajemen pendekatan *Maqasid al-Syariah* dengan yang bukan yaitu sisi pelayanan (*service*), sisi fasilitas, sisi manfaat dan sisi tujuan.¹³

Kemudian implelementasi manajemen bisnis Hotel RdDoorz Syariah Medan telah menerapkan prinsip syariah Islam melalui system jaminan halal, penyeringan tamu, larangan alcohol, penyediaan produk halal, tanpa area hiburan, serta fasilitas sholat, wudhu, dan perlengkapan ibadah di kamar sesuai pedoman DSN MUI. Namun, implementasi di RedDoorz Syariah Hotel Teladan Medan masih memiliki kekurangan signifikan, terutama karena belum bekerja sama dengan Lembaga keuangan syariah, tidak memiliki sertifikat dari lembaga MUI, tidak ada badan pengawas syariah yang menjamin bahwa produk yang disediakan oleh Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan dijamin halal.¹⁴

Berdasarkan peta pengetahuan dari penelitian-penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai pengelolaan hotel syariah mengintegrasikan kajian dari persefektif maqashid syariah masih sangat terbatas. Padahal, pendekatan maqashid syariah memiliki relevansi kuat sebagai landasan etis dan normative untuk mengatasi kelemahan pengelola hotel

¹¹ Ahmad Taufik and Ujang Bahar, "Analisis Hukum Pengelolaan Hotel Berbasis Syariah Khususnya Aspek Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Hukum Bisnis," *Jurnal Living Law* 11, no. 1 (2019): 5, ojs.unida.info › livinglaw › article .

¹² Rubby Aziz Zaura Kamal and Dkk, "Analisis Penerapan Prinsip Syariah Pada Hotel Pekalongan Syariah," *REVENUE : Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Ekonomi Islam* 8, no. 2 (2025): 10, ejournal.stieba.ac.id .

¹³ Muh. Izza, "Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid As-Syariah," *Al Tijarah* 4, no. 1 (2018): 19–34, <http://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/altijarah>.

¹⁴ Marlena Br Sembiring and Alfi Amalia, "Implementasi Pengelolaan Bisnis Hotel Syariah Pada Hotel RedDoorz Syariah Medan," *Journal of Student Development Informatics Management (JoSDIM)* 3, no. 2 (2023): 7.

berbasis syariah, seharusnya menerapkan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting dengan mengintegrasikan Maqasid syariah sehingga diharapkan hak-hak konsumen telah terpenuhi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, dan prinsip dalam praktik bisnis jasa mulai dari hak konsumen, transparansi informasi, pelayanan yang profesional, hingga pengaruh media sosial.

3. Metode Penelitian

Metode ini ditulis secara deskriptif dan harus memberikan pernyataan mengenai metodologi penelitian, meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data dan metode analisis. Penulis harus menjelaskan mekanisme untuk menganalisis isu-isu syariah. Metode ini sebisa mungkin memberikan gambaran kepada pembaca melalui metode yang digunakan, metode ini bersifat opsional, hanya untuk artikel penelitian yang original. (Untuk Gagasan Konseptual tanpa Metode Penelitian).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif memfokuskan pada eksplorasi mendalam terhadap studi kasus spesifik, yakni menelaah secara komprehensif praktik pelayanan dan penerapan prosedur operasional standar (SOP) yang diterapkan pada kasus Rama Sahid. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya untuk menggambarkan secara rinci dan sistematis bagaimana proses pelayanan berlangsung serta sejauh mana kesesuaian kesesuaiannya dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, sehingga dapat memberikann pemahaman secara jelas mengenai dinamika yang terjadi dalam konteks kasus tersebut. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu yuridis normatif yaitu suatu metode penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti pustaka atau data skunder. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstektual, yang berarti analisis tidak hanya terpaku pada teks peraturan perundang-undangan semata, dan untuk memperdalam analisis, penelitian ini juga menerapkan pendekatan studi kasus, dengan menggunakan norma-norma hukum dikaji dan diterapkan pada kasus konkret.

Jenis data yang dipakai adalah data skunder yang bersumber dari literatur Pustaka seperti buku, surat kabar, tiktok, majalah, jurnal atau karya ilmiah dan data-data yang dianggap relevan dengan pembahasan penelitian ini. Teknis analisis konten dengan menggunakan analisis yang mendalam digunakan untuk selanjutnya bisa diambil kesimpulan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi Pustaka (*library research*) dengan mengumpulkan berbagai referensi ilmiah dan regulasi terkait objek kajian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif melalui pendekatan deskriptif dan interpretative yang sistematis, guna mengidentifikasi pola, prinsip hukum, serta implikasi normative sesuai tujuan penelitian.¹¹ Hasil metode ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan pemikiran hukum, khususnya bidang pengelolaan hotel syariah, serta menyediakan rekomendasi bagi pembuat kebijakan dan pelaku usaha terkait kejujuran, transparansi harga, serta kesesuaian dengan nilai-nilai syariah.

4. Pembahasan dan Hasil

A. Kasus Pengusiran Tamu di Hotel Indonesia Syariah

Pada Rabu malam, 13 Agustus 2025, seorang konsumen bernama Muhammad Sahid Ramadhan atau yang akrab disapa Rama Sahid, melakukan pemesanan kamar melalui aplikasi Traveloka untuk menginap di Hotel Indonesia Syariah Pekalongan. Harga yang tertera pada aplikasi tersebut sebesar Rp 130.000 per malam, dan pemesanan dilakukan melalui fitur pembayaran digital yang langsung terverifikasi oleh sistem OTA. Berdasarkan konfirmasi digital yang diterimanya, Rama merasa telah menyelesaikan seluruh kewajiban pembayaran sesuai harga yang tercantum di aplikasi, tanpa adanya keterangan tambahan terkait biaya lain di luar

harga yang tertera.¹⁵

Namun setibanya di lokasi hotel pada malam hari, sekitar pukul 22.00 WIB, Rama menuju meja resepsionis untuk melakukan proses check-in. Namun, di luar dugaannya, pihak hotel menyampaikan bahwa terdapat biaya tambahan sebesar Rp 10.224, alasan dari pihak hotel terhadap tambahan itu karena harga yang dibayarkan melalui aplikasi dianggap lebih rendah dari tarif minimal yang berlaku di hotel, yaitu Rp 150.000 per malam. Menurut keterangan manajemen hotel yang dikutip dari Detik.com (2025),¹⁶ kebijakan tarif minimal tersebut telah lama diterapkan secara internal untuk menjaga keseimbangan harga dengan platform daring lainnya. Mereka menganggap bahwa promo atau diskon dari pihak OTA tidak seharusnya menurunkan tarif di bawah batas tersebut.

Rama Sahid kemudian menjelaskan bahwa dirinya sudah membayar penuh sesuai harga aplikasi dan menolak untuk menambah biaya tambahan yang tidak disebutkan sebelumnya. Penolakan ini berujung pada perselisihan di meja resepsionis, yang berlangsung cukup lama. Dan akhirnya dari pihak hotel sempat memberikan kunci kamar sebelum proses administrasi selesai. Hal ini menunjukkan adanya ketidaktertiban prosedural di pihak hotel, di mana kunci kamar diberikan meskipun sistem check-in belum terekam secara resmi di sistem manajemen hotel.¹⁷ Namun komunikasi antara kedua belah pihak masih berlanjut pada saat Rama Sahid berada di dalam kamar, dengan kondisi Lelah setelah perjalanan jauh. Namun tidak lama kemudian dua orang dari pihak hotel datang kembali mengetuk kamar tersebut. Rama berharap persoalan dapat diselesaikan dengan baik, namun komunikasi antara kedua belah pihak masih berlanjut tidak menemukan titik temu. Pada akhirnya, sekitar pukul 23.00 WIB, pihak hotel meminta Rama untuk meninggalkan hotel, dengan alasan bahwa proses check-in belum dianggap sah karena pembayaran tambahan belum dilakukan.¹⁸

B. Krisis Manajemen Pelayanan Hotel Indonesia Syariah

Kasus ini bermula ketika pihak hotel meminta biaya tambahan yang tidak diinformasikan sebelumnya saat pemesanan melalui aplikasi perjalanan online. Tamu tersebut menolak membayar selisih harga yang dianggap tidak transparan. Konflik ini meluas hingga pihak hotel diduga mengusir tamu tersebut pada larut malam, sebuah tindakan yang direkam dan disebarluaskan oleh Rama Sahid hingga menjadi perbincangan luas. Akan tetapi, pihak manajemen hotel membeberkan penjelasan yang bertolak belakang dengan kejadian tersebut. Rama Sahid juga mengklaim bukan satu satunya korban di hotel tersebut. “banyak korban di hotel itu saya korban berikutnya yang berani speak up. Bahkan tadi ada orang PHRI (Perhimpunan Hotel Restotasn Indonesia), datang ternyata ada yang complain juga seperti saya (Rama Sahid).¹⁹

Kejadian ini memicu kepercayaan publik, warganet secara intensif mempertanyakan kesesuaian antara label syariah yang disandang hotel dengan praktik pelayanannya yang

¹⁵ Ismayanti and Muslimin Kara, “Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah Di Kota Makassar,” *LAA MA/SYIR* 4, no. 1 (2017): 19–37.

¹⁶ Sundari, “Mengenal Rama Sahid, Coach Dan Konten Kreator Yang Viral Karena Kasus Hotel Syariah Pekalongan,” *Viva.co.id*, 2025, <https://banyumas.viva.co.id/news/7318-mengenal-rama-sahid-coach-dan-konten-creator-yang-viral-karena-kasus-hotel-syariah-pekalongan>.

¹⁷ Aziz Abdillah, “Siapa Pemilik Hotel Indonesia Syariah Pekalongan? Viral Tamu Tolak Bayar Biaya Tambahan Hingga Diusir Pemilik,” *beritadiy.com*, 2025, <https://beritadiy.pikiran-rakyat.com/citizen/pr-709574351/siapa-pemilik-hotel-indonesia-syariah-pekalongan-viral-tamu-tolak-bayar-biaya-tambahan-hingga-diusir-pemilik>.

¹⁸ Yuliyanti Anggraeni, “Siapa Rama Sahid? Viral Diusir Hotel Syariah Usai Dipaksa Bayar Uang Tambahan,” *kilat.com*, 2025, <https://www.kilat.com/nasional/84415737940/siapa-rama-sahid-viral-diusir-hotel-syariah-usai-dipaksa-bayar-uang-tambahan>.

¹⁹ Abdillah, “Siapa Pemilik Hotel Indonesia Syariah Pekalongan? Viral Tamu Tolak Bayar Biaya Tambahan Hingga Diusir Pemilik.”

dianggap tidak profesional, tidak ramah, dan tidak mencerminkan nilai-nilai Islam seperti keadilan dan keramahan. Dan pada akhirnya pihak hotel Indonesia Syariah di Kota Pekalongan menyampaikan permintaan maaf terbuka usai video tamu diminta biaya tambahan viral. Pihak hotel dan tamu tersebut disebut akan bertemu.²⁰ Kasus ini menjadi relevan untuk diteliti karena menyoroti jurang antara ekspektasi konsumen terhadap merek syariah dan realitas implementasi di lapangan, yang berpotensi menurunkan nilai citra industri perhotelan syariah secara keseluruhan.

Kasus ini menegaskan kekuatan media sosial sebagai pengadilan publik yang efektif. Rama Sahid menggunakan platformnya untuk mencari keadilan, dan respons cepat dari warganet berfungsi sebagai tekanan sosial yang memaksa pihak hotel untuk akhirnya memberikan klarifikasi dan meminta maaf. Ini menunjukkan bahwa di era digital, setiap kegagalan layanan berpotensi menjadi krisis berskala nasional yang dapat merusak citra merek secara instan. Secara keseluruhan, kasus hotel Indonesia syariah pekalongan menjadi studi penting tentang tantangan dalam mengimplementasikan bisnis belabel syariah tanpa diimbangi dengan kualitas layanan, transparansi, dan etika yang sesuai justru dapat menjadi boomerang yang merusak kepercayaan konsumen secara mendalam.

Label syariah pada sebuah hotel sebenarnya bukan sekedar nama atau strategi, melainkan sebuah janji nilai yang mencakup etika dan moralitas. Bahwa Masyarakat juga menilai yang berbasis syariah itu akan mencerminkan prinsip Islam, seperti kejujuran, keadilan, keramahan, dan kasih sayang terhadap sesama. Tindakan mengusir tamu di malam hari karena perselisihan biaya yang relatif kecil dianggap oleh publik sebagai tindakan yang bertentangan dengan akhlak Islami. Peristiwa tersebut menimbulkan kebingungan dan kekecewaan bagi banyak orang, karena harapan mereka terhadap hotel syariah ternyata tidak sesuai dengan realitas. Akibatnya, banyak tamu dan warganet memberikan ulasan negatif terhadap pelayanan Hotel Syariah Pekalongan. Reaksi ini kemudian menyebar luas dan menimbulkan keraguan di masyarakat, bahkan membuat sebagian orang menjadi sinis terhadap bisnis lain yang memakai label syariah.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa lemahnya standar operasional prosedur (SOP) pada hotel tersebut berakar dari penerapannya yang bersifat formalitas semata. SOP disusun bukan untuk benar-benar menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, melainkan sekedar untuk memenuhi kebutuhan administrasi atau akreditasi lembaga. Akibatnya, penerapan di lapangan menjadi kaku dan tidak menjalankan aturan yang sesuai dengan prinsip syariah. Pihak hotel maupun karyawan hanya berpegang pada aturan tertulis tanpa menimbang sisi empati, dan kenyamanan tamu. Padahal dalam perspektif syariah, seharusnya pelayanan tidak berhenti pada peraturan teknis semata, tetapi harus menerapkan dengan nilai-nilai etika Islam seperti kejujuran, melayani tamu dengan keramahan, dan memberikan kenyamanan terhadap tamu. Prinsip memuliakan tamu merupakan bagian dari mencerminkan nilai-nilai moral yang tinggi dalam etika pelayanan.

C. Manajemen Pelayanan Hotel dari Perspektif Maqashid Syariah

Sementara itu, prinsip Maqashid syariah memiliki peran penting dalam mengkaji dan mengembangkan industri perhotelan syariah yang sesuai dengan nilai-nilai agama Islam dan kemaslahatan umat. Ibnu Ashur dan Jasser Auda menegaskan bahwa inti dari hukum Islam bukan sekedar menjalankan aturan secara kaku, tetapi untuk mewujudkan kemaslahatan umum,

²⁰ Satrio Sarwo Trengginas, "Kisruh Di Hotel Syariah Pekalongan, Penjelasan Versi Rama Sahid Dan Manajemen Berbeda, Seperti Apa?," *TribunJakarta.com*, 2025, <https://jakarta.tribunnews.com/2025/08/15/kisruh-di-hotel-syariah-pekalongan-penjelasan-versi-rama-sahid-dan-manajemen-berbeda-seperti-apa..>

yaitu terciptanya moral dan etika terhadap pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah. Ibnu Ashur menjelaskan bahwa tujuan syariah dapat dilihat dari lima pokok utama yaitu yang pertama menjaga agama, berarti menerapkan nilai-nilai moral, akhlak, dan kemanusiaan yang diajarkan oleh Islam. Jika hotel mengaku menjunjung etika pelayanan, seharusnya penerapan SOP tidak boleh mengabaikan akhlak dan adab yang merupakan bagian dari menjaga nilai agama. Jadi, menjaga agama disini berarti menghadirkan etika Islam dalam pelayanan bukan sekedar mengikuti aturan administratif.

Kedua menjaga jiwa (*hifz al-nafz*), berarti melindungi kehormatan, keselamatan dan memberikan kemanan terhadap konsumen. Yang ketiga menjaga akal (*hifz al-aql*), mengedepankan etika, kebijaksanaan, dan pemikiran sehat dalam mengambil keputusan. Jika hotel mengambil Keputusan secara emosional tanpa mempertimbangkan kemaslahatannya, berarti tidak memenuhi aspek *hifz al-aql*. Yang keempat menjaga keturunan (*hifz al-nasl*), berarti melindungi nasab secara biologis, tetapi juga menjaga kehormatan dan nama baik seseorang serta keluarga, maka dari kasus ini berpotensi mencederai kehormatan dan reputasinya bisa tercemar pada banyak orang. Yang kelima menjaga harta (*hifz al-mal*) artinya aspek ini menekankan pentingnya transparansi, tanggung jawab, dan perlindungan hak finansial konsumen dalam praktik bisnis perhotelan.

Berbeda dengan pendekatan tradisional yang cenderung statis, Jasser Auda melihat maqasid sebagai sistem yang hidup dan terbuka. Artinya, hukum Islam tidak boleh berhenti pada teks semata, tetapi harus terus beradaptasi dengan perkembangan zaman dan kebutuhan manusia. Ia menekankan bahwa maqasid harus menghubungkan prinsip keadilan dan keterbukaan kemanusiaan, serta tanggung jawab sosial agar penerapan hukum Islam benar-benar membawa manfaat dan menjadi solusi bagi berbagai persoalan modern.²¹

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan analisis terhadap manajemen pelayanan hotel syariah di Kota Pekalongan terkait kasus pengusiran tamu (Rama Sahid) maka dapat disimpulkan sinkronisasi regulasi internal dan kode etik pelayanan, pihak pengelola hotel pada dasarnya berkewajiban menegakkan standard operating procedure (SOP) syariah tujuannya untuk memelihara integritas institusi. Akan tetapi kasus tersebut, terdapat ketidakseimbangan antara penegakan aturan formal dengan dimensi etika (akhlak). Praktik pemutusan layanan secara sepihak tanpa melalui proses *tabayyun* (verifikasi) yang santun dianggap bertentangan dengan nilai fundamental hospitality dalam perspektif Islam. Label “syariah” tidak cukup hanya tertulis di papan nama atau menjadi bagian dari strategi pemasaran. Ia harus hidup dalam setiap aspek organisasi dari cara karyawan berbicara dan bersikap, hingga kebijakan manajemen dalam menangani keluhan tamu. Hotel yang benar-benar berlandaskan nilai Islam semestinya menjadikan akhlak dan kemaslahatan sebagai inti pelayanan, bukan sekedar simbol formalitas.

Kemudian jika dilihat dari perspektif maqashid syariah memiliki peran penting dalam mengkaji dan mengembangkan industri perhotelan syariah yang sesuai dengan nilai-nilai agama Islam dan kemaslahatan umat. Ibnu Ashur dan Jasser Auda menegaskan bahwa inti dari hukum Islam bukan sekedar menjalankan aturan secara kaku, tetapi untuk mewujudkan kemaslahatan umum, yaitu terciptanya moral dan etika terhadap pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah. Secara nilai dan prinsip, tindakan pengusiran tersebut tidak sejalan dengan ajaran Maqāṣid Syari‘ah yang menekankan pentingnya menjaga kehormatan manusia serta menciptakan kebaikan dan keadilan bagi semua pihak. Dalam pandangan Islam, pelayanan yang benar seharusnya mencerminkan sikap ramah, menghormati tamu, dan memberikan

²¹ Jasser Auda, *Maqasid Al Shariah as Philosophy of Islamic Law a Systems Approach* (London Washington: The International Institute of Islamic Thought, 2007).45.

kenyaman terhadap tamu. Tindakan yang dilakukan justru menggambarkan kurangnya pemahaman terhadap makna syariah yang sesungguhnya bahwa Islam tidak hanya berbicara soal aturan, tetapi juga tentang empati dan kemanusiaan dalam setiap tindakan.

Meskipun penelitian ini memiliki keterbatasan cakupan yang terbatas pada pengelola hotel syariah Indonesia di Kota Pekalongan, khususnya dalam kasus pengusiran konsumen (Rama Sahid) dari hotel pada malam hari.

6. Daftar Pustaka

- Abdillah, Aziz. "Siapa Pemilik Hotel Indonesia Syariah Pekalongan? Viral Tamu Tolak Bayar Biaya Tambahan Hingga Diusir Pemilik." *beritadiy.com*, 2025. <https://beritadiy.pikiran-rakyat.com/citizen/pr-709574351/siapa-pemilik-hotel-indonesia-syariah-pekalongan-viral-tamu-tolak-bayar-biaya-tambahan-hingga-diusir-pemilik>.
- Anggraeni, Yuliyanti. "Siapa Rama Sahid? Viral Diusir Hotel Syariah Usai Dipaksa Bayar Uang Tambahan." *kilat.com*, 2025. <https://www.kilat.com/nasional/84415737940/siapa-rama-sahid-viral-diusir-hotel-syariah-usai-dipaksa-bayar-uang-tambahan>.
- Auda, Jasser. *Maqasid Al Shariah as Philosophy of Islamic Law a Systems Approach*. London Washington: The International Institute of Islamic Thought, 2007.
- Dewi, Puspita. "10 Fakta Kasus Viral Tamu Diusir Dari Hotel Pekalongan Gara-Gara Gunakan Tiket PromoRp 10 Ribu." *TribunJateng.com*, 2025. <https://jateng.tribunnews.com/2025/08/15/10-fakta-kasus-viral-tamu-diusir-dari-hotel-pekalongan-gara-gara-gunakan-tiket-promorp-10-ribu>.
- Ismayanti, and Muslimin Kara. "Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah Di Kota Makassar." *LAA MAISYIR* 4, no. 1 (2017): 19–37.
- Izza, Muh. "Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid As-Syariah." *Al Tijarah* 4, no. 1 (2018): 19–34. <http://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/altijarah>.
- Kamal, Rubby Aziz Zaura, and Dkk. "Analisis Penerapan Prinsip Syariah Pada Hotel Pekalongan Syariah." *REVENUE : Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Ekonomi Islam* 8, no. 2 (2025): 10. ejournal.stieba.ac.id.
- Nur, Mutiara, and Dandan Ahmad Fadili. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta." *Journal FEKON* 5, no. 1 (2021): 39.
- Phillip, Kotler, and G. Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2016.
- Pratiwi, Eko Kurniasih. "Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)." *CAKRAWALA : Jurnal Studi Islam* XII1 (2017): 6.
- Sandoro, Heru. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel SWiss Bellin Ska Di Kota Pekanbaru." *Journal FEKON* 2, no. 2 (2015): 177.
- Sembiring, Marlina Br, and Alfi Amalia. "Implementasi Pengelolaan Bisnis Hotel Syariah Pada Hotel RedDoorz Syariah Medan." *Journal of Student Development Informatics Management (JoSDIM)* 3, no. 2 (2023): 7.
- Setyaningrum, Puspasari. "Hotel Indonesia Pekalongan Klarifikasi Dan Minta Maaf Karena Usir Tamu Jam 11 Malam Gara-Gara Promo Online." *Jawa Tengah*, 2025. <https://www.kompas.com/jawa-tengah/read/2025/08/18/081315888/hotel-indonesia-pekalongan-klarifikasi-dan-minta-maaf-karena-usir>.
- Sholeh, Aufa Saffanah Fitri. "Prinsip Syari'ah Dalam Manajemen Hotel." *Jurnal Ilmu Sosial Indonesia (JISI)* 2, no. 1 (2021): 24.
- Sofyan, Riyanto. *Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Sundari. "Mengenal Rama Sahid, Coach Dan Konten Kreator Yang Viral Karena Kasus Hotel Syariah Pekalongan." *Viva.co.id*, 2025. <https://banyumas.viva.co.id/news/7318-mengenal-248> |

- rama-sahid-coach-dan-konten-kreator-yang-viral-karena-kasus-hotel-syariah-pekalongan.
Taufik, Ahmad, and Ujang Bahar. "Analisis Hukum Pengelolaan Hotel Berbasis Syariah Khususnya Aspek Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Hukum Bisnis." *Jurnal Living Law* 11, no. 1 (2019): 5. ojs.unida.info › livinglaw › article .
- Trengginas, Satrio Sarwo. "Kisruh Di Hotel Syariah Pekalongan, Penjelasan Versi Rama Sahid Dan Manajemen Berbeda, Seperti Apa?" *TribunJakarta.com*, 2025. <https://jakarta.tribunnews.com/2025/08/15/kisruh-di-hotel-syariah-pekalongan-penjelasan-versi-rama-sahid-dan-manajemen-berbeda-seperti-apa>.
- . "Kisruh Di Hotel Syariah Pekalongan, Penjelasan Versi Rama Sahid Dan Manajemen Berbeda, Seperti Apa?" *TribunJakarta.com*, 2025. <https://jakarta.tribunnews.com/2025/08/15/kisruh-di-hotel-syariah-pekalongan-penjelasan-versi-rama-sahid-dan-manajemen-berbeda-seperti-apa..>