

**PRAKTIK PENGELOLAAN PRINSIP SYARIAH DI HOTEL ANDITA SYARIAH  
SURABAYA BERDASARKAN FATWA DSN-MUI NOMOR 108/DSN-MUI/X/2016**

(Sharia Principles Management Practices at Andita Syariah Hotel Surabaya Based On DSN-MUI  
Fatwa Number 108/DSN-MUI/X/2016)

**Muflihatul Bariroh**

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Tulungagung

*barirohmuhtarom@gmail.com*

**Abstrak:**

Penelitian ini didasarkan pada fenomena banyak bermunculan hotel berlabel syariah yang ada di Indonesia, tetapi diindikasikan hanya sedikit yang memenuhi kriteria hotel syariah dalam fatwa DSN-MUI No.108/DSN-MUI/X/2016, sehingga tidak memiliki sertifikasi halal termasuk hotel Andita Syariah Surabaya. Tujuan Penelitian adalah mendeskripsikan konsep syariah menurut pengelola hotel Andita Syariah, menjelaskan penerapan prinsip syariah di hotel Andita Syariah serta menganalisis praktik pengelolaan di hotel Andita Syariah berdasarkan fatwa. Pendekatan kualitatif-deskriptif digunakan oleh penulis sebagai metode dalam penelitian melalui penyajian hasil penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dari observasi dan wawancara serta teori dalam bentuk uraian deskriptif. Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat beberapa hal yang belum terpenuhi dari tujuh kriteria standar hotel syariah yang terdapat dalam fatwa DSN-MUI. Namun demikian, titik penting dari penyediaan layanan syariah di hotel Andita Syariah adalah sebagai wujud pemberian dukungan dalam upaya meningkatkan keimanan dan ketakwaan dengan menerapkan prinsip syariah melalui bisnis dan ekonomi syariah.

**Kata kunci:** Bisnis syariah, Hotel syariah, fatwa DSN-MUI.

**Abstract:**

*This research is based on the phenomenon of many sharia-labeled hotels popping up in Indonesia but it is indicated that only a few meet the criteria of sharia hotels contained in the fatwa DSN-MUI No.108/DSN-MUI/X/2016, so they do not have halal certification, including hotels andita syariah surabaya. The purpose of this research is to describe the concept of sharia according to the manager of the Andita syariah hotel, explain the application of sharia principles in the Andita Syariah hotel and analyze the management practices at the Andita Syariah hotel based on the fatwa. Qualitative-descriptive approach is used by the author as a method in research through the presentation of research results based on facts obtained from observations and interviews and theories in the form of descriptive descriptions. The results of the study found that there are several things that have not been fulfilled from the seven criteria of sharia hotel standards contained in the DSN-MUI fatwa. However, an important point of providing sharia services at the Andita sharia hotel is as a form of providing support in an effort to increase faith and piety by applying sharia principles through sharia business and economy.*

**Keywords:** Sharia business, Sharia hotel, DSN-MUI fatwa.

**PENDAHULUAN**

Penggunaan istilah syariah yang menjadi tren dalam praktik ekonomi bisnis

saat ini diawali oleh munculnya Industri perbankan syariah. Industri perbankan syariah bisa juga disebut sebagai pionir

menjamurnya istilah syariah yang selanjutnya diikuti oleh sektor-sektor bisnis keuangan lainnya seperti bisnis pegadaian syariah, asuransi syariah, pasar modal syariah dan bisnis keuangan syariah lainnya. Tidak berhenti sampai di sini, tren label syariah juga diiringi dengan munculnya pariwisata syariah yang di dalamnya juga termasuk hotel syariah.

Untuk mewujudkan pariwisata yang bernuansakan syariah, maka harus ada pengembangan berbagai sektor kehidupan masyarakat Indonesia termasuk pengembangan sektor pariwisata. Perkembangan dunia pariwisata di Indonesia terutama dalam usaha perhotelan, apabila tidak segera mendapat respon, besar kemungkinan terjadi krisis identitas dalam diri masyarakat Indonesia. Setidaknya beberapa yang harus dipersiapkan dalam merespon program tersebut yakni mencakup tiga hal. *Pertama*, produk wisata seperti hotel, restoran, spa, travel agen dan lain-lain harus memenuhi standar syariah. *Kedua*, sumber daya manusia seperti *guide* atau *customer service* di hotel harus juga memenuhi kebutuhan industri wisata syariah. *persiapan ketiga* bentuk promosi yang menarik tentang pariwisata syariah Indonesia.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Aditya Pratomo dan Agung Gita Subakti, "Analisis Konsep Hotel Syariah pada Hotel Sofyan Jakarta Sebagai *Word's Best Family Friendly Hotel*", *Jurnal Sains Terapan Pariwisata* Vol.2, No 3. 2017

Hotel syariah memiliki nilai dan tujuan syariah yang hendak dituju dan diusung dalam operasionalnya, yakni dapat memberikan nilai kemaslahatan masyarakat dan mencegah perbuatan maksiat. Hal ini disebabkan hotel syariah memberlakukan ketentuan dan syarat ketat bagi para tamu yang hendak menginap di hotel syariah. Munculnya hotel syariah sebagai salah satu tawaran yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas akhlak, moral dan karakter bangsa Indonesia. Sehingga oleh masyarakat dianggap mampu meminimalisir dan mengikis adanya anggapan bahwa dunia bisnis perhotelan identik dengan praktik kemaksiatan yang berisi kehidupan malam, bernuansa hura-hura dengan dilengkapi berbagai jamuan berupa minuman beralkohol, narkoba dan perempuan tunasusila yang lazim dilakukan di hotel pada umumnya.

Riyanto Sofyan selaku Ketua Tim Percepatan Pengembangan Pariwisata Halal menyatakan bahwa pertumbuhan hotel syariah di Indonesia terus meningkat.<sup>2</sup> Pasar yang sangat besar juga menjadi alasan pihak pengusaha membangun hotel Andita Syariah yang mengusung nilai-nilai Islami. Hunian yang mengangkat nilai-nilai kebaikan ini akan menjadi pilihan masyarakat dan tren karena kesadaran masyarakat tentang syariah yang semakin meningkat.

<sup>2</sup><https://www.gatra.com/rubrik/ekonomi/326853-pertumbuhan-hotel-halal-terus-meroket>, diakses tanggal 15 September 2018.

Namun demikian, perkembangan pariwisata halal di Indonesia ternyata tidak serta merta diikuti dengan kesadaran para pengusaha perhotelan untuk melakukan sertifikasi syariah terhadap hotelnya. Semakin banyak munculnya industri perhotelan syariah di beberapa kota besar di Indonesia saat ini diindikasikan belum semua bisnis perhotelan tersebut menerapkan prinsip-prinsip syariah secara utuh sesuai dengan kriteria yang dicantumkan dalam fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016. Sampai saat ini baru beberapa hotel syariah yang telah memenuhi sertifikasi syariah dan bersertifikasi.<sup>3</sup>

Dari uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik pembahasan terkait bisnis hotel berbasis syariah di hotel Andita Syariah Surabaya dengan fokus permasalahan tentang konsep syariah menurut pengelola hotel Andita Syariah, bagaimana penerapan prinsip syariah di hotel Andita Syariah dan praktik kesesuaian pengelolaan prinsip syariah di hotel Andita Syariah berdasarkan aturan yang berlaku di antaranya merujuk pada fatwa penyelenggaraan hotel berbasis syariah.

## LANDASAN TEORI

### 1. Konsep Manajemen dan Bisnis Syariah

Istilah pengelolaan merupakan hasil terjemahan bahasa Indonesia dari

<sup>3</sup><http://industri.bisnis.com/read/20180511/12/794021/wisata-halal-makin-heboh-hotel-syariah-di-Indonesia-kurang-sertifikasi>, diakses tanggal 15 September 2018.

kata bahasa asing *management* yang diserap dalam bahasa Indonesia menjadi kata manajemen dan memiliki arti seni pelaksanaan dan pengaturan. Proses pengelolaan memiliki tahapan-tahapan tindakan untuk dilaksanakan agar tujuan yang diinginkan organisasi dapat dicapai. Dengan demikian, pengelolaan merupakan bagian dari ilmu manajemen yang berkaitan dengan adanya proses pengurusan dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang akan dicapai oleh organisasi.

Ada titik perbedaan antara pelaksanaan manajemen syariah dan manajemen konvensional. Menurut Ma'ruf Abdullah, terdapat empat landasan pengembangan manajemen menurut pandangan Islam yang harus dimiliki agar manajemen yang dijalankan mendapatkan hasil maksimal, yaitu kebenaran, kejujuran, keterbukaan, keahlian. Sebagai konsekuensi logis dari pentingnya manajemen bisnis dalam melakukan kegiatan bisnis, maka perlu dibangun budaya manajemen bisnis syariah, agar pebisnis betul-betul menjadi pebisnis yang berbudaya dalam melaksanakan bisnisnya. Budaya manajemen bisnis syariah yang dimaksud yaitu mengutamakan akhlak, mengutamakan pembelajaran, mengutamakan pelayanan, mengutamakan silaturahmi dan

internalisasi agama dalam kehidupan sehari-hari.<sup>4</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen syariah merupakan suatu proses sistematis yang harus dijalankan dengan baik dalam mengelola usaha, agar tercapai tujuan dengan kesadaran penuh adanya perilaku yang terlibat dalam semua kegiatan yang dilandasi nilai tauhid yang kelak harus dipertanggungjawabkan kepada Allah. Oleh karenanya, jika semua kegiatan disadari sepenuhnya berada pada koridor keilahian, maka diharapkan setiap perilaku akan terkendali karena adanya kesadaran pengawasan dari Tuhan.

Berbicara tentang manajemen maka erat kaitannya dengan manajemen bisnis, secara umum istilah bisnis diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh manusia untuk memperoleh pendapatan atau penghasilan atau rezeki dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya dengan cara mengelola sumber daya ekonomi secara efektif dan efisien.<sup>5</sup> Sedangkan manajemen bisnis syariah adalah proses dalam menjalankan unit usaha, organisasi atau kelompok dengan nilai-nilai Islam yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Hadis untuk mencapai

sebuah tujuan bisnis yang berprinsip Islam meliputi manajemen sumber daya manusia, manajemen pemasaran, manajemen keuangan dan teknologi untuk menciptakan atau membuat produk yang memiliki nilai untuk memperoleh keuntungan.<sup>6</sup>

Pada dasarnya aktivitas bisnis syariah tidak berbeda jauh dengan praktik bisnis yang pada umumnya sama-sama berorientasi di dunia komersial dan juga bertujuan memperoleh keuntungan. Namun, keduanya memiliki perbedaan mendasar dari aspek prinsip yang melandasi operasionalnya, yakni prinsip syariah. Karakteristik hukum bisnis syariah mengharuskan adanya peletakan dasar agama sebagai pedoman dalam seluruh proses bisnisnya berlandaskan pondasi yang kokoh memadukan prinsip-prinsip bisnis, dan moral sekaligus.<sup>7</sup>

Selain itu, perbedaan mendasar antara bisnis syariah dan konvensional adalah pada visi dan misinya. Pada bisnis syariah visinya ditekankan pada keimanan dan misinya berupa ibadah. Sementara dalam aktivitas bisnis konvensional pada umumnya diarahkan pada aktivitas yang bersifat materi duniawi dengan meniadakan nilai-nilai

<sup>4</sup>Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), hlm.39

<sup>5</sup>Muslich, *Etika Bisnis Islami; Landasan Filosofis, Normatif, dan Substansi Implementatif* (Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomin UII, 2004), hlm. 46.

<sup>6</sup>Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 6.

<sup>7</sup>Evan Hamzah Muhtar, "Konsep Hukum Bisnis Syariah Dalam al-Qur'an Surat al-Baqarah Ayat 168-169 (Kajian Tematis Mencari Rizki Halal)", *Ad-Denar*, Vol 2, No 02. 2018.

transcendental yang tidak mengenal halal dan haram dalam setiap perencanaan, pelaksanaan, dan seluruh usaha yang dilakukan dalam meraih tujuan. Tegasnya, segala sesuatu yang hak dan yang batil dalam proses pelaksanaan bisnis tidak boleh dicampuradukkan. Hal ini sesuai firman Allah dalam surat al-Baqarah ayat 42:

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ  
تَعْلَمُونَ

Artinya: “Dan janganlah kamu campur adukkan yang hak dengan yang bathil dan janganlah kamu sembunyikan yang hak itu, sedang kamu mengetahui”

Dari ayat tersebut diperoleh pemahaman bahwa pelaksanaan bisnis syariah harus berlangsung sebagai komunikasi sosial yang menguntungkan bagi semua pihak yang terkait dan terlibat di dalamnya. Hal ini menunjukkan bahwa perolehan keuntungan dalam transaksi bisnis tidak bersifat sepihak semata, tetapi diadakan dalam interaksi antara pemilik perusahaan dengan karyawan, relasi bisnis, konsumen dan sebagainya yang berorientasi pada empat hal, yaitu target hasil berupa *profit-materi* dan *benefit-nonmateri*, pertumbuhan, keberlangsungan dan keberkahan.

## 2. Pariwisata Syariah dan Hotel Syariah

Menurut perundangan kepariwisataan, pariwisata didefinisikan

sebagai berbagai macam kegiatan wisata dan didukung dengan berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.<sup>8</sup> Jika dikaitkan dengan kata syariah, maka yang dimaksud pariwisata syariah adalah pariwisata yang sesuai dengan prinsip syariah.<sup>9</sup> Sebagai konsep baru di dalam industri pariwisata, diperlukan pengembangan lebih menyeluruh terkait pengintegrasian nilai-nilai syariah yang disematkan dalam seluruh aspek wisata syariah. Dimulai dari sisi fundamental, konsep wisata syariah diharuskan memiliki pemahaman makna syariah di semua aspek kegiatan mulai dari penginapan, sarana transportasi, sarana makanan dan minuman, sistem keuangan, hingga fasilitas dan penyedia jasa wisata itu sendiri sebagaimana hotel syariah.<sup>10</sup>

Adapun aturan tentang pariwisata syariah ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dengan menerbitkan Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata berdasarkan prinsip syariah Nomor 108/DSN-MUI/X/2016. Dalam fatwa tersebut dijelaskan secara umum terdapat

<sup>8</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

<sup>9</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah

<sup>10</sup> Kurniawan Gilang Widagyo, “Analisis Pasar Pariwisata Halal Indonesia”, *The Journal of Tauhidinomics*, Vol. 1 No. 1 2015.

beberapa kriteria yang harus dipenuhi menyangkut pariwisata syariah yang termasuk di dalamnya adalah mengatur perhotelan.

Pada dasarnya hotel bukanlah merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan bagian dari salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan. Hotel merupakan hunian yang menjadi salah satu alternatif sarana tempat tinggal sementara oleh para pengunjung dan wisatawan dengan menawarkan beberapa fasilitas pelayanan jasa seperti penyediaan kamar yang nyaman, penyediaan makanan dan minuman, serta penyediaan akomodasi lainnya dengan adanya penggantian pembayaran. Selanjutnya, sebagai wujud dari tumbuhnya pasar industri pariwisata syariah di Indonesia, maka muncul adanya hotel syariah. Hotel syariah merupakan jenis akomodasi komersial yang diperuntukkan bagi seseorang atau wisatawan dalam bentuk penyediaan pelayanan penginapan, makanan serta kebutuhan jasa lainnya dengan berlandaskan prinsip syariah.

Dalam pelaksanaan operasional pengelolaan bisnis perhotelan, agar bisa disebut sebagai usaha hotel syariah, harus memenuhi kriteria-kriteria tertentu yang sudah ditetapkan oleh fatwa DSN-MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Penyelenggaraan Pariwisata Syariah.

Berikut fatwa yang mengatur terkait Hotel Syariah:

- a. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila.
- b. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi dan atau tindak asusila.
- c. Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapat sertifikat halal dari MUI.
- d. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.
- e. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.
- f. Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/ atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.
- g. Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Pada

penelitian ini disajikan hasil penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dari observasi dan wawancara serta teori dalam bentuk uraian deskriptif. Oleh karenanya, temuan-temuan dan data yang diperoleh dari hasil penelitian ini terkait analisis konsep syariah dalam pengelolaan hotel Andita Syariah ini tidak bersumber dari hitungan statistik atau dalam bentuk angka, akan tetapi berasal dari deskripsi atau penjelasan yang bersumber dari ucapan informan dan deskripsi dari hasil data tulisan dan deskripsi hasil pengamatan. Semua hasil deskripsi tersebut selanjutnya diolah sedemikian rupa dan diperoleh hasil kajian penelitian yang bisa dipertanggungjawabkan.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti mendapatkan data dengan menitikberatkan pada kondisi *natural setting* dan observasi yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh melalui cara pendeskripsian kondisi dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>11</sup> Data yang didapat oleh peneliti dari *natural setting* tadi kemudian berakhir dengan hasil berupa deskripsi dan pemaparan yang objektif terkait praktik syariah di hotel Andita Syariah dan hasil analisis secara sistematis tentang peraturan penyelenggaraan hotel syariah dalam fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016

terhadap praktik pengelolaan Hotel Andita Syariah Surabaya.

Metode penggalian dan pengumpulan data yang digunakan dengan pengumpulan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai data yang sudah tersedia yang kemudian dikutip oleh peneliti untuk mendapatkan informasi lebih detail dan menunjang proses penelitian. Adapun analisis data dilakukan peneliti dengan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, data lapangan dan catatan lainnya sehingga tersusun dengan baik dan sistematis sehingga menghasilkan temuan dan informasi yang mudah dipahami oleh orang lain. Pada teknik analisis data ini, peneliti menggunakan *interactive model* yang unsurnya berupa reduksi data, penyajian data dan verifikasi data dalam bentuk penarikan kesimpulan.

Langkah terakhir adalah tahapan keabsahan data, peneliti hanya menggunakan beberapa uji keabsahan data antara lain melalui *credibility*/Uji kredibilitas. Peneliti melakukan uji kredibilitas data hasil penelitian agar hasil penelitian tidak diragukan sebagai karya ilmiah dengan beberapa cara sekaligus, yaitu perpanjangan pengamatan, meningkatkan kecermatan dalam penelitian dan triangulasi. Pada akhirnya, fenomena yang dikaji dapat dipahami dengan baik sehingga menghasilkan suatu kebenaran dari berbagai

<sup>11</sup>Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), hlm.6

sudut pandang tentang analisis praktik pengelolaan hotel syariah di hotel Andita Syariah berdasarkan fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang penyelenggaraan pariwisata syariah.

## PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Hotel Andita Syariah merupakan hotel yang berkonsep *family oriented* dimana awal pendiriannya tanpa label syariah. Moto *family oriented* yang digaungkan oleh pemilik hotel<sup>12</sup> tidak lain untuk mewujudkan usaha perhotelan yang bersih dan menghilangkan citra buruk dunia perhotelan yang identik dengan hura-hura dan minuman keras. Untuk mempertegas kekuatan sebagai identitas menunjukkan bahwa hotel Andita hanya menerima tamu pasangan suami istri atau keluarga saja, maka pada tahun 2012 pemilik hotel mengubah nama hotel yang semula bernama hotel Andita menjadi Hotel Andita Syariah dengan menambah label syariah dibelakang kata Andita<sup>13</sup>. Perubahan tersebut selain merupakan tuntutan pasar dalam mengikuti perkembangan tren bisnis syariah, penambahan label syariah juga mempertegas

bahwa hotel Andita memiliki aturan atau kebijakan berbasis syariah yang sudah ditetapkan oleh manajemen hotel Andita Syariah.

### 1. Konsep dan Prinsip Syariah Perspektif Pengelola Hotel Andita Syariah

Dalam upaya mewujudkan visi dan misi serta tujuan hotel Andita Syariah, terdapat beberapa prinsip dan konsep syariah yang ditanamkan dan dijalankan oleh pengelola dan seluruh karyawan hotel dalam menjalankan praktik manajemen bisnis syariah. Secara umum, pengelola hotel Andita Syariah telah berupaya menerapkan budaya manajemen syariah dalam bentuk beberapa kegiatan yang sesuai dengan teori yang diutarakan oleh Ma'ruf Abdullah dalam karyanya manajemen bisnis syariah.<sup>14</sup>

#### a. Internalisasi Agama dalam Kehidupan sehari-hari.

Internalisasi agama merupakan proses pemahaman agama dalam kehidupan seseorang melalui tiga cara yaitu pendidikan, pelatihan dan pengembangan. Proses internalisasi agama dilaksanakan melalui kewajiban shalat lima waktu secara berjamaah bagi seluruh karyawan hotel kecuali yang bertugas pada bagian keamanan, pemutaran murottal dalam mengiringi kegiatan sehari-hari di pagi hari

<sup>12</sup>Struktur perusahaan Hotel Andita dipegang oleh Edi Sumantri, SH sebagai Komisaris, dr. Andita Sumantri sebagai Direktur hotel Andita syariah, Mansyur Ridho, S.Sos sebagai General Manager, Agung Satri Buwono sebagai Operational manager dan Durrotul Lum'ah sebagai Assitent manager. Struktur selanjutnya terdapat General Affair, Front Office dan House Keeping.

<sup>13</sup>Penamaan hotel Andita diambil dari nama pendiri hotel sendiri yaitu Ibu dr. Andita Sumantri yang bertempat tinggal di Jakarta. Setelah Ibu Andita wafat, estafet kepemilikan hotel Andita syariah saat ini dipegang oleh anak beliaiu.

<sup>14</sup>Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), hlm.39

khususnya pada hari jumat, tadarus bersama setiap pagi sebelum beraktivitas pada bulan Ramadhan, dan mengadakan kajian agama secara rutin dengan mendatangkan tokoh agama minimal satu tahun sekali. Pengelola hotel Andita Syariah selalu menekankan kepada karyawan bahwa selain tuntutan profesionalisme dalam bekerja, pada bisnis syariah visinya ditekankan pada keimanan dan misinya berupa ibadah, jadi setiap aktivitas operasional bisnis yang dijalankan akan selalu bernilai ibadah, sehingga bekerja menjadi aktivitas yang menyenangkan karena berlandaskan keikhlasan.

#### **b. Pelayanan Berbasis Akhlak Karimah**

Pelaksanaan pelayanan berbasis akhlak karimah secara maksimal diterapkan dengan beberapa sikap yang sudah dicontohkan oleh Rasulullah, yaitu sabar, jujur dalam perkataan dan perbuatan, murah senyum, ramah, adil, dan selalu menghormati. Pelayanan *Customer service* yang sabar dan menghormati para tamu yang datang tanpa membeda-bedakan pelayanan berdasarkan asal dan kasta baik muslim maupun non muslim. Bahkan, sebelum tamu pengunjung hotel sampai di *receptionist* sudah ada karyawan yang bertugas sigap menyambut dan memberikan bantuan tanpa diminta kepada pengunjung hotel untuk

membawakan barang bawaan yang berat seperti koper dan sebagainya.

Nuansa syariah dalam pelayanan administrasi terlihat sejak awal dari adanya sambutan ucapan salam dan tegur sapa dari karyawan kepada tamu pengunjung hotel sebagai identitas sesama muslim dan wujud terjalannya silaturahmi. Permohonan penunjukan identitas bagi tamu pengunjung yang berpasangan juga dilakukan dengan perkataan yang ramah disertai senyuman. Standar pelayanan yang diberlakukan terhadap pengunjung dengan cara penampilan fisik karyawan yang senantiasa berbusana rapi, sopan, tertutupnya aurat, pelayanan yang supel dan ramah. Aktivitas dan kegiatan tersebut tidak hanya sebagai upaya menampakkan citra sebagai hotel syariah, namun juga bertujuan agar para tamu dan pengunjung hotel merasa dihargai, sehingga dapat menjadi faktor mengambil hati para pelanggan sehingga mereka menjadi loyal dan merasakan kepuasan.

#### **c. Mengutamakan Silaturahmi**

Upaya menciptakan silaturahmi dilakukan pihak pengelola hotel melalui kemitraan baik bentuk silaturahmi internal maupun eksternal, yakni memberikan kesempatan pada karyawan untuk dapat memiliki *quality time* yang cukup bersama keluarga melalui pemberian waktu libur khusus

bergilir. Diharapkan dengan program tersebut, karyawan akan mendapatkan rasa perhatian dari pihak hotel syariah sehingga akan tercipta loyalitas dari karyawan untuk perusahaan.

Adapun silaturahmi eksternal dilakukan pihak hotel melalui bergabungnya hotel Andita Syariah dengan perusahaan OYO yang merupakan perusahaan jasa dalam bisnis jaringan hotel. Perusahaan ini membantu para pemilik *unbranded* hotel dengan teknologi yang dimiliki untuk meningkatkan standar pelayanan dalam bentuk *franchise*. Silaturahmi kemitraan bertujuan untuk memperluas pasar dan menjaga hubungan baik hotel Andita Syariah dengan pihak lain, sehingga hotel semakin berkualitas, ternama dan menjadi salah satu hotel favorit yang dicari oleh pelanggan.

#### **d. Mengutamakan Pendidikan**

Pengelola hotel Andita Syariah senantiasa melakukan peningkatan kualitas performa hotel dan mengembangkan bisnis syariah dengan terus menjadi pembelajaran dan mendukung karyawan untuk tetap bisa melanjutkan pendidikan. Upaya pengelola hotel dalam hal pembelajaran dengan menerapkan empat prinsip, yaitu *copy, trial and error, conditioning dan thinking*. Empat hal tersebut dilakukan oleh pengelola hotel dengan mendelegasikan beberapa karyawan

terpilih untuk dikirim belajar atau studi banding ke beberapa hotel syariah lainnya yang dianggap memiliki manajemen lebih baik daripada pelayanan hotel Andita Syariah. Adapun bentuk dukungan kepada karyawan dalam hal pembelajaran adalah perizinan bagi karyawan yang melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi baik ke tingkat sarjana maupun ke tingkat magister.

## **2. Standar Syariah Pengelolaan Hotel Andita Syariah**

Selama berjalan 6 tahun dengan konsep syariah tidak menganut peraturan yang ditetapkan oleh fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang penyelenggaraan hotel syariah, hotel Andita Syariah juga belum memiliki sertifikat hotel syariah. Tidak dimilikinya sertifikat syariah dikarenakan pihak pengelola hotel belum memahami sepenuhnya terkait peraturan-peraturan yang mengatur penyelenggaraan hotel syariah termuat dalam fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang penyelenggaraan hotel syariah.

Fatwa tersebut merupakan satu-satunya aturan mengenai pariwisata halal yang didalamnya termasuk hotel syariah di Indonesia, pasca dicabutnya peraturan mengenai Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah Nomor 2 Tahun 2014 yang dikeluarkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif melalui

terbitnya Peraturan Menteri Nomor 11 Tahun 2016. Walaupun kekuatan fatwa di bawah peraturan pemerintah, namun dengan adanya fatwa ini diharapkan akan mendorong sektor perhotelan syariah di Indonesia.

Ketidakhahaman pengelola hotel terkait peraturan dalam fatwa tersebut berdampak belum tersertifikasinya sebagai hotel syariah dari segi administratif. Pemahaman ini merupakan hal penting yang harus diketahui bersama oleh para pemegang tanggungjawab hotel sebagaimana yang tercantum dalam pasal 15, yaitu: “Pengusaha hotel yang belum memperoleh sertifikat usaha hotel syariah yang dikeluarkan oleh DSN-MUI, namun telah menyelenggarakan dan/ atau mendalilkan diri sebagai usaha hotel syariah pada saat berlakunya peraturan menteri ini, wajib menyesuaikan diri dengan peraturan menteri ini”.<sup>15</sup>

Mendaftarkan diri sebagai usaha hotel syariah berguna untuk proses sertifikasi sebagai acuan dalam penerbitan sertifikat halal bagi usaha hotel syariah. Sertifikat dapat berfungsi sebagai bukti nyata kehalalan juga sebagai bentuk ketaatan hukum para pengusaha pada usaha jasa pelayanan berbasis syariah bagi konsumen karena sertifikat merupakan pembuktian yang legal dari hasil penilaian dan audit dari

pihak yang berwenang dalam penilaian. Para calon tamu akan mendapatkan kepastian hukum dalam pemilihan tempat menginap yang diharapkan dapat memberikan rasa aman dan tentram terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan jaminan kehalalan.

Pada praktiknya, operasional penyelenggaraan konsep syariah di hotel Andita Syariah dijalankan oleh pihak pengelola hotel secara otodidak berdasarkan pemahaman secara umum tentang konsep syariah yang didapatkan melalui seminar-seminar tentang pengelolaan hotel syariah dan berdasarkan hasil studi banding dari berbagai hotel syariah di Indonesia. Hasil pengamatan untuk selanjutnya dibuat acuan dengan modifikasi dan dipraktikkan dalam produk, pelayanan dan pengelolaan di hotel Andita Syariah.<sup>16</sup> Adapun prinsip dan konsep syariah perspektif pengelola hotel yang dituangkan dengan menonjolkan sisi religiusitas dalam seluruh kegiatan pengelolaan hotel, antara lain:

#### a. Konsep Berkah

Keberkahan yang dimaksud oleh pihak pengelola hotel antara lain bahwa hotel Andita Syariah tidak hanya mengejar *profit oriented* saja, lebih dari itu bahwa keberkahan tidak hanya dalam bentuk berkah *financial* saja,

<sup>15</sup>Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah.

<sup>16</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Agung selaku Manager Hotel Andita syariah pada tanggal 16 Agustus 2019

namun dapat terwujud ke dalam berbagai hal positif lainnya seperti bertumbuhnya energi positif pada karyawan dalam bekerja, memiliki etos kerja tinggi dan semakin produktif. Selain itu diharapkan hasil rezeki yang didapatkan mampu menentramkan hati dan jiwa para pegawai hotel, sehingga dapat menumbuhkan kejujuran dan terciptanya rasa persaudaraan yang kuat diantara para pegawai khususnya dan untuk seluruh anggota keluarga karyawan pada umumnya.<sup>17</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa perolehan keuntungan dalam transaksi bisnis tidak hanya berorientasi sepihak saja, namun berorientasi pada empat hal, yaitu target hasil berupa *profit-materi* dan *benefit-nonmateri*, pertumbuhan, keberlangsungan dan keberkahan. Konsep tersebut senada dengan teori yang sudah diuraikan oleh Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma dalam bukunya yang berjudul “Menggagas Bisnis Islami”. Target hasil *profit-materi* dan *benefit-non materi* artinya bahwa bisnis tidak hanya untuk mencari profit laba saja, tetapi diharapkan bisnis juga memperoleh dan memberikan benefit berupa keuntungan atau manfaat yang bersifat non materi

kepada internal organisasi perusahaan dan eksternal.

Sementara itu, adanya bisnis syariah berorientasi pada pertumbuhan, keberlangsungan, dan keberkahan. Artinya, bahwa perusahaan harus berupaya menjaga pertumbuhan agar selalu meningkat, dengan tetap berada dalam koridor syariah dengan tanpa menghalalkan segala cara. Pada akhirnya, apa yang sudah dicapainya tersebut juga harus memunculkan keberkahan. Artinya, bisnis syariah menempatkan berkah sebagai tujuan inti karena berkah merupakan bentuk dari diterimanya segala aktivitas manusia.<sup>18</sup>

#### **b. Transparansi**

Transparansi memiliki arti jelas, terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan keberadaannya. Keterbukaan adalah wujud dari sikap amanah yang menjadi karakter umat Islam termasuk dalam menjalankan pengelolaan manajemen keuangan dalam bisnis. Islam mengajarkan dalam bertransaksi bisnis harus dilakukan dengan cara yang jujur dan terus terang. Substansi transparansi yang dilakukan oleh pengelola hotel Andita Syariah tersebut senada dengan ciri-ciri praktik bisnis syariah yang disampaikan oleh Muhammad Ismail dalam bukunya menggagas bisnis

<sup>17</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Agung selaku Manager Hotel Andita Syariah, Kamis 18 Juli 2019.

<sup>18</sup>Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami* (Jakarta : Gema Insani Press, 2002), hlm.18-19

Islami dengan mewujudkan keterbukaan dalam proses pengelolaan keuangan baik dalam pengeluaran maupun pemasukan.

### c. *Corporate Social Responsibility*

*Corporate social responsibility* (CSR) merupakan bentuk kepedulian atau tanggung jawab social sebuah perusahaan terhadap lingkungan sekitar baik kepada karyawan, keluarga maupun masyarakat untuk meningkatkan ekonomi secara berkelanjutan disertai peningkatan kualitas hidup karyawan dan masyarakat pada umumnya. Praktik transparansi di lingkungan internal hotel Andita Syariah dengan adanya kebijakan pembagian kelebihan pendapatan kepada seluruh karyawan hotel. Kelebihan pendapatan bisa diperoleh dari adanya terkumpulnya pembulatan harga pembayaran kamar. Kelebihan pendapatan ini tidak masuk ke rekening pemilik, tetapi masuk ke uang kas khusus yang nantinya akan dibagikan ke seluruh karyawan hotel sebagai gaji tambahan atau bonus.<sup>19</sup>

Dalam perspektif Islam, CSR adalah praktik bisnis yang memiliki tanggung jawab etis secara Islami dimana kegiatan yang dilakukan harus bertujuan untuk menciptakan kebajikan yang aktivitasnya mengedepankan infaq, zakat, sedekah yang mengandung nilai

kedermawanan dan ketulusan hati. Sejalan dengan konsep tersebut, bentuk CSR yang dilakukan oleh hotel Andita Syariah yakni melalui program sedekah rutin bulanan yang diberikan kepada mitra penerima sedekah. Kegiatan ini merepresentasikan kesadaran bahwa dalam setiap perolehan rezeki terdapat hak orang lain di dalamnya. Motivasi bekerja tidak hanya untuk memperkaya diri di dunia, tapi juga sebagai bekal di akhirat, sehingga sedekah tersebut sebagai wujud untuk mengumpulkan bekal dengan menitipkan kepada para dhuafa.

Terkait aspek syariah dari segi fasilitas pelayanan, merujuk hasil observasi terdapat beberapa produk dan fasilitas pelayanan yang diselenggarakan di hotel Andita Syariah, antara lain:

#### a. **Room Price dan Penawaran Harga Kamar**

Terdapat beberapa strategi dalam penetapan harga kamar untuk menarik calon konsumen yaitu dengan memberikan diskon potongan harga dan penawaran khusus melalui promo khusus hari special seperti promo hari kemerdekaan, promo tahun baru hijriyah dan sebagainya. Selain itu, strategi harga hotel dengan membuat paket harga *weekday* dan *weekend* dengan perbedaan sekitar 10-20 persen dari harga normal pada hari efektif, sehingga harga kamar bersifat fleksibel.

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan Manager hotel Andita Syariah, Kamis 18 Juli 2019.

#### b. *Room Facilities*

Hotel Andita Syariah menyediakan 32 kamar dengan membagi beberapa kategori kamar sebagaimana hotel pada umumnya. Kategori kamar dinisbahkan dari nama-nama surga, yakni tipe *Standar Darussalam*, *Luxury Firdaus* dan *Sweet Na'im*.<sup>20</sup> Fasilitas yang tersedia di dalam kamar hotel tidak banyak perbedaan dengan fasilitas yang ditawarkan hotel konvensional pada umumnya, yaitu tempat tidur yang bersih dan nyaman disertai dengan pendingin ruangan, televisi, almari baju, meja rias dan meja. Tersedia juga perlengkapan ibadah seperti adanya alat shalat yang bersih dan terawat meliputi mukena, sajadah, sarung dan Al-Qur'an dan penunjuk arah kiblat. Selain kamar tidur, tersedia juga fasilitas ruangan khusus yang menyediakan pijat spa dan terapi khusus untuk pengunjung muslimah.

Dilengkapi juga kamar mandi yang didesain untuk memudahkan dalam bersuci dan berwudhu. Kamar mandi yang terdapat di hotel konvensional pada umumnya tidak menyediakan alat yang mendukung untuk bersuci secara sempurna karena dikonsepsi toilet kering yang dilengkapi dengan tisu. Sehingga

<sup>20</sup>Pemilihan nama kamar hotel dengan mengambil beberapa nama dari surga yakni Darussalam, firdaus dan na'im tidaklah diambil secara kebetulan. Terdapat filosofi penamaan kamar diilhami dengan nama-nama surga yang bertujuan agar pengunjung hotel yang menginap di kamar hotel Andita syariah merasakan kenyamanan layaknya gambaran surga yang penuh dengan keindahan.

hal ini tidak menunjang untuk bersuci yang identik dengan penggunaan air yang mengalir, karena dalam Islam bersih saja tidak cukup tetapi harus suci untuk kemudian bisa melanjutkan melangkah dalam sahnya suatu ibadah.

#### c. *Layanan Bebas Pornografi dan Pornoaksi*

Tidak ditemukan hal-hal yang mengarah pada pornografi seperti adanya ornamen patung dan hiasan dinding gambar bernyawa di semua area hotel. Sebaliknya, pada bagian *resepsionist* atau *front office* terdapat kaligrafi bertuliskan lafal Allah dan Muhammad dan beberapa kaligrafi bertuliskan ayat-ayat Al-Qur'an di dinding beberapa sudut ruangan hotel. Selain itu, hotel Andita Syariah memberikan layanan fasilitas wifi yang tersedia di seluruh ruangan hotel dengan filter pengaman dan penyaring situs yang mengandung pornografi dan pornoaksi.

#### d. *Halal Coffeshop*

Hotel Andita Syariah menyediakan *coffeshop* sekaligus restoran yang hanya menyediakan makanan ringan siap saji serta minuman dan tidak menyediakan jenis makanan yang ready setiap waktu sebagaimana hotel pada umumnya. Pihak hotel hanya menyediakan makanan jika terdapat pesanan dari pengunjung dengan jaminan halal mulai dari bahan dan proses produksinya. Hotel Andita Syariah tidak menyediakan layanan fasilitas *nigt club*

atau diskotik serta makanan dan minuman yang pada umumnya tersedia pada hotel konvensional seperti *wisky*, *wine* dan sebagainya.

#### e. **Tangga Syariah**

Istilah penyebutan tangga syariah dikarenakan di setiap anak tangga terdapat tulisan yang berisi ajakan atau kalimat positif dan mengingatkan untuk semakin dekat dengan Allah. Tulisan-tulisan yang tertempel di setiap anak tangga baik di lantai dua maupun lantai tiga tersebut seperti berisi “senyum itu ibadah loh”, “shodaqohnya nggak lupa kan?”, ngajinya sudah dapat berapa juz hari ini?” dan kalimat positif lainnya yang mengajak untuk melakukan amalan-amalan amaliyah kebaikan secara rutin dan istiqomah.

Dari tulisan-tulisan positif bernuansa syariah tersebut tanpa disadari pengunjung yang sedang membaca tulisan yang berada pada tangga syariah diajak untuk selalu berbuat baik tanpa kesan menggurui, sehingga diharapkan dapat menjadikan pengunjung tamu hotel senantiasa melakukan kebaikan dan ingat kepada Allah dimanapun berada.

#### f. **Spiritual**

Untuk meningkatkan spiritual para karyawan, pengelola hotel mewajibkan seluruh karyawan untuk shalat berjamaah lima waktu secara konsisten. Sholat berjamaah diawali dengan mengumandangkan azan dan

shalawat pujian sembari menunggu jamaah lainnya, dan diakhiri dengan iqamah. Untuk menunjang peribadahan, hotel Andita Syariah menyediakan fasilitas sarana ibadah berupa mushala dan fasilitas bersuci yang memadai serta perlengkapan ibadah seperti mukena, sajadah, Al-Qur’an, sarung dan songkok.

### **3. Pengelolaan Hotel Andita Syariah Berdasarkan Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016**

Di Indonesia, tolak ukur syariah dari suatu bisnis adalah adanya pengakuan syariah dari MUI melalui penerbitan sertifikat halal. Namun disayangkan, sejak berubahnya operasional hotel Andita yang berkonsep konvensional menuju konsep syariah pada tahun 2012 hotel Andita Syariah Surabaya belum memiliki sertifikat usaha hotel syariah yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia.

Agar keberadaan hotel syariah tidak sekedar menjadi tren label saja, maka sebagai hotel yang menyatakan diri sebagai hotel syariah, hotel Andita Syariah diharuskan mengaktualisasikan diri dari pelaksanaan konsep syariah yang mengusung nilai-nilai Islam sebagai landasan dasar dalam operasionalnya, dimana terdapat nilai halal dan haram yang dijadikan tolak ukur utama dalam seluruh aspek kegiatan. Seluruh aspek operasionalnya harus diatur sedemikian rupa demi tepenuhinya prinsip syariah.

**a. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila**

Pada kriteria ini tidak ditemukan adanya fasilitas akses pornografi yang disediakan oleh pihak hotel Andita Syariah Surabaya. Pihak hotel menyediakan fasilitas menginap bagi keluarga dengan pelayanan yang halal tanpa menyediakan fasilitas yang pada umumnya dapat mengakibatkan munculnya kemaksiatan seperti diskotik yang identik dengan tersedianya minuman keras serta kegiatan-kegiatan lainnya yang dilarang oleh *syara*'.

Dari segi pelayanan akses internet dan jaringan wifi pihak pengelola hotel memberlakukan adanya filter jaringan internet yang sudah bekerja sama dengan *indihome* dibawah pengawasan dekominfo sehingga proteksi terhadap situs-situs ilegal berlaku otomatis terblokir apabila ada tamu atau pengunjung hotel yang mencoba mengakses situs yang berkaitan dengan pornoaksi. Sedangkan untuk layanan televisi pihak pengelola hotel juga sudah berlangganan dan memilih *channel-channel* tertentu yang memiliki konten positif dan bernuansa keluarga dan dipastikan tidak ada *channel* televisi yang berkonten khusus dewasa.

**b. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada**

**kemusyrikan, maksiat, pornografi dan atau tindak asusila**

Semua fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel Andita Syariah tidak ada yang mengarah pada hal-hal negatif yang dapat menimbulkan kemaksiatan. Hotel Andita Syariah tidak menyediakan fasilitas hiburan seperti bar dan diskotik yang pada umumnya identik dengan tempat hiburan yang mengarah pada tindakan asusila, perjudian dan pornoaksi dengan fasilitas minuman keras dan minuman beralkohol. Sebagai ganti dari tidak tersedianya bar dan diskotik, pengelola hotel menyediakan *coffeshop* yang bernuansa Islami karena didalamnya terdapat tulisan-tulisan singkat yang memuat adab dan etika minum.

Sebagai wujud upaya pelayanan prima terhadap para tamu pengunjung, pihak hotel tetap menyediakan fasilitas Spa dan *sauna massage*. Penyediaan fasilitas *spa* dan *massage* berada di dekat *fronf office* dengan berkonsep syariah dan hanya dikhususkan untuk pengunjung muslimah saja. Fasilitas *spa* ini juga khusus ditangani oleh terapis perempuan.

**c. Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapat sertifikat halal dari MUI**

Dalam praktiknya pada poin ini, hotel Andita Syariah menyatakan bahwa pihaknya belum pernah mengajukan proses sertifikasi halal sehingga belum

memiliki sertifikat halal dari MUI. Faktor penyebabnya adalah ketidaktahuan pengelola terkait keharusan kepemilikan sertifikasi yang terdapat dalam fatwa DSN. Namun demikian, pihak hotel menjamin bahwa makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang dijamin kehalalannya baik dari segi bahan-bahan maupun proses pembuatannya.

Dalam hal pelayanan penyediaan makanan dan minuman, untuk pelayanan konsumsi jumlah besar pihak hotel Andita Syariah bekerja sama dengan masyarakat sekitar hotel yang memiliki bisnis kuliner untuk menjadi *supplier* dalam menyiapkan kebutuhan konsumsi pengunjung hotel. Pihak pengelola memastikan bahwa makanan dan minuman yang diolah merupakan makanan dan minuman yang benar-benar halal. Mitra yang ditunjuk pihak hotel dalam pelayanan konsumsi pengunjung hotel benar-benar dipilih dan diseleksi kehalalannya yang bisa dilihat berdasarkan religiusitas mitra.

Jadi, meskipun restoran hotel Andita Syariah belum bersertifikat halal dari MUI namun pihaknya menjamin bahwa semuanya diproses dan diolah sesuai dengan syariah sehingga terjamin kehalalannya. Dari aspek produk ini bisa diketahui bahwa hotel Andita Syariah belum memenuhi kriteria sebagai hotel syariah.

#### **d. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah termasuk fasilitas bersuci**

Hotel Andita Syariah sudah menyediakan sarana dan peralatan yang memadai untuk pelaksanaan ibadah termasuk fasilitas bersuci. Hal tersebut ditunjukkan dengan tersedianya mushala dan tempat berwudhu yang berada di lantai dua. Tersedia juga alat perlengkapan ibadah seperti mukena, sarung, kopyah, sajadah, dan Al-Qur'an yang menunjang kemudahan dalam peribadahan. Selain peralatan ibadah di mushala, pihak hotel juga menyediakan perlengkapan ibadah disertai penunjuk arah kiblat di masing-masing kamar hotel sebagai bentuk pelayanan terbaik untuk pengunjung yang menginap di hotel.

Selain fasilitas ibadah, pihak hotel juga memberlakukan kewajiban untuk shalat berjamaah lima waktu bagi seluruh karyawan hotel kecuali yang sedang bertugas pada bagian *security* dan *front office*. Kebijakan ini sebagai upaya hotel dalam membudayakan *religiusitas corporate* agar konsep syariah yang ada pada hotel Andita Syariah tidak hanya sebagai *branding* belaka tetapi juga mampu menjadi nilai yang bernafaskan Islami dalam semua operasionalnya.

#### **e. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah**

Semua pengelola dan karyawan hotel Andita Syariah diharuskan berpakaian sesuai dengan prinsip syariah yang mengharuskan berpakaian rapi dan berjilbab bagi karyawan perempuan, sedangkan untuk karyawan laki-laki berpakaian rapi tanpa songkok. Pengelola hotel memberlakukan aturan bahwa semua karyawati tidak diperkenankan untuk berdandan berlebihan, tapi hanya dianjurkan untuk make up sewajarnya, senantiasa menjaga kerapian, tampil sederhana dan bersikap sopan.

Kebijakan tersebut diterapkan bertujuan agar tidak menimbulkan prasangka kurang baik dan pikiran-pikiran yang dapat menjurus pada hal-hal kemaskiatan. Dengan demikian, kebijakan hotel Andita Syariah sudah sesuai dengan apa yang terdapat dalam Fatwa DSN-MUI yaitu pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib menggunakan pakaian yang sesuai dengan syariah.

**f. Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/ atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah**

Secara administratif hotel Andita Syariah belum memiliki panduan dan pedoman prosedur pelayanan hotel secara lengkap dan detail. Pihak hotel lebih menekankan fasilitas dan pelayanan yang akan memuaskan tamu. Namun

demikian, sudah ada tata peraturan hotel Andita Syariah yang berisi aturan secara umum berkonsep syariah yang harus dipenuhi oleh tamu pengunjung hotel. Adanya panduan mengenai prosedur pelayanan hotel berbasis syariah mengharuskan pihak hotel untuk membuat suatu pedoman pelayanan hotel agar sesuai dengan persyaratan yang ada dalam fatwa ini sehingga semua persyaratan bisa terpenuhi.

**g. Hotel syariah wajib menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dalam melakukan pelayanan**

Terkait ketentuan penggunaan jasa keuangan syariah dalam penyelenggaraan hotel syariah, pihak hotel menyatakan belum memiliki kerjasama dengan lembaga keuangan syariah proses transaksi keuangan di hotel Andita Syariah sebagaimana yang dijelaskan dalam fatwa. Sebelumnya, hotel Andita Syariah pernah ditawarkan untuk bekerjasama dengan jasa layanan keuangan syariah oleh salah satu perbankan syariah, akan tetapi berdasarkan pertimbangan produk dan layanan yang ditawarkan belum semaksimal produk bank konvensional, maka pihak hotel memutuskan untuk tetap menggunakan jasa bank konvensional demi kemudahan dalam bertransaksi pembayaran kedua belah pihak khususnya bagi pengunjung.

Dari tujuh poin kriteria yang disebutkan di dalam fatwa terkait penyelenggaraan hotel syariah di atas, dapat dilihat bahwa hotel Andita Syariah belum memenuhi semua kriteria secara sempurna. Terdapat dua kriteria yang tidak terpenuhi, yaitu belum memiliki sertifikat halal dalam penyediaan makanan dan minuman di restoran yang dimiliki serta tidak menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dalam penyelesaian transaksi keuangan. Hal tersebut dikarenakan pihak pengelola baru mengetahui terkait adanya fatwa yang mengatur kriteria hotel syariah.

## PENUTUP

Secara umum hotel Andita Syariah sudah menerapkan prinsip syariah di setiap aktivitas bisnis sebagai bisnis hotel syariah. Namun, pada kenyataannya hotel Andita Syariah belum tercatat secara resmi sebagai hotel syariah di dinas pariwisata dan ekonomi kreatif Jawa Timur. Merujuk pada aturan hotel syariah dalam fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 yang didalamnya juga mengatur pengelolaan hotel syariah, dari ketujuh kriteria dalam fatwa DSN yang harus dipenuhi dapat disimpulkan bahwa hotel Andita Syariah belum memiliki sertifikat halal untuk bisa menjalankan usaha hotel syariah yang dikeluarkan oleh DSN-MUI.

Selain terkait ketiadaan sertifikat halal, hotel Andita Syariah juga belum

menyediakan fasilitas keuangan jasa pembayaran bagi *customer* dalam lalu lintas pembayaran yang seharusnya menggunakan lembaga keuangan syariah. Selanjutnya, dari struktur organisasi hotel Andita Syariah, penulis tidak menemukan dewan pengawas syariah yang berfungsi mengawasi jalannya manajemen perhotelan apakah produk-produk yang ditawarkan oleh hotel Andita Syariah sudah sesuai dengan ketentuan syariat atau belum yang dapat memberi masukan dalam setiap kebijakan untuk mengawasi dan mengontrol hotel Islam sehingga kualitas dan standar hotel syariah dapat terjaga.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis mengajukan saran untuk perbaikan manajemen hotel, yaitu merekomendasikan agar hotel Andita Syariah meningkatkan kualitas dan pengetahuan SDM tentang aturan dan tata kelola bisnis berbasis syariah agar hotel syariah tidak hanya menjadi sekedar label tetapi juga benar-benar mencerminkan nilai-nilai Islami. Demi terwujudnya hotel Andita Syariah yang berkonsep syariah secara ideal sesuai dengan perundangan dan fatwa yang berlaku, maka diperlukan adanya sertifikasi halal yang menjadi hal penting untuk menjaga kualitas dalam penerapan konsep syariah pada industri perhotelan syariah dan bertujuan untuk menjamin terlaksananya manajemen perhotelan yang berkonsep syariah.

Pada akhirnya, berdasarkan temuan di lapangan dan studi pustaka bahwa konsep hotel syariah yang dijalankan oleh Hotel Andita Syariah sudah cukup baik dari bentuk fasilitas hingga pelayanan. Meskipun terdapat beberapa hal yang belum terpenuhi dari standar hotel syariah yang terdapat dalam fatwa DSN-MUI, namun pada dasarnya semua usaha telah dilakukan secara maksimal untuk memenuhi semua kriteria syariah secara sempurna dan bemuara sama, yakni menyelenggarakan hotel syariah yang bernilai ibadah. Melalui inovasi *branding* syariah tersebut tentunya akan mengurangi persepsi dan stigma negatif tentang keberadaan hotel pada umumnya. Titik penting dari penyediaan layanan syariah di hotel Andita Syariah adalah sebagai wujud upaya pemberian dukungan dalam upaya meningkatkan keimanan dan ketakwaan melalui ekonomi syariah.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Ma'ruf, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014.

Ahmad Kamaludin, Undang dan Muhammad Alfian dan Muhammad Alfian, 2010, *Etika Manajemen Islam*, Bandung: Pustaka Setia.

Amin, Ma'ruf, *Fatwa dalam Sistem Hukum Islam*, Jakarta: Elsas, 2008.

Asmuni dan Siti Mujiatun, *Bisnis Syariah Suatu Alternatif Pengembangan Bisnis yang Humanistik dan Berkeadilan*, Medan: Perdana Publishing, 2016.

Basrowi dan Suwardi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineke Cipta, 2008.

Djakfar, Muhammad, *Pariwisata Halal Perspektif Multidimensi*, Malang:UIN-Maliki Press, 2017.

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah

Haroen, Nasrun, *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007.

Ismail Yusanto, Muhammad, *Menggagas Bisnis Islami*, Jakarta:Gema Insani Pers: 2002.

Ismanto, Kuart, *Manajemen Syariah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, Jakarta : Prenadamedia Group, 2014.

Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekunisia, 2004.

- Muslich, *Etika Bisnis Islami: Landasan Filosofis, Normatif, dan Substansi Implementatif*, Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomin UII, 2004.
- Nur Aisyah, Khusnul, “Analisis Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berbasis Syariah Terhadap Usaha Perhotelan Di Ponorogo”.(Ponorogo: Skripsi: Tidak diterbitkan, IAIN Ponorogo 2018).
- Purhantara, Wahyu, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Sofyan, Riyanto. *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
- Yusanto, Muhammad Ismail dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, Jakarta: Gema Insani Press. 2002
- Ali Shabri, Fahrudin, “Perkembangan Hotel Syariah di Indonesia, Mengonsep Pariwisata Islami”, *Karsa*, Vol. XVIII No. 2 Oktober 2010.
- Baharuddin, Zamakhsyari dan Fahadil Amin Al Hasan, *Perkembangan Hotel di Indonesia (Studi Kasus Pengembangan Hotel Syariah di Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat)*, *Al-‘Adl*, Vol.11 No.1, Januari 2018.
- Chookaew, S. Increasing Halal Tourism Potential at Andaman Gulf in Thailand for Muslim Country, *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 3, No. 7, July 2015.
- Gilang Widagyo, Kurniawan, “Analisis Pasar Pariwisata Halal Indonesia” *The Journal of Tauhidinomics*, Vol. 1 No. 1 2015.
- Hamzah Muhtar, Evan, “Konsep Hukum Bisnis Syariah Dalam al-Qur’an Surat al-Baqarah Ayat 168-169 (Kajian Tematis Mencari Rizki Halal)”, *Ad-Denar*, Vol 2, No 02. 2018.
- Idil Ghufroon, Moh., “Konsep Masalah Maximizer Pada Hotel Syariah Perspektif Etika Bisnis Islam”, *Islam Nusantara*, Vol. 01 No. 02, Juli - Desember 2017.
- Mujib, Abdul, “Analisis terhadap Konsep Syariah pada Industri Perhotelan di

- Indonesia”, *Asy-Syir’ah*, Vol. 50 No. 2, Desember 2016.
- Nawawi, Ismail, “Manajemen Syariah: Sebuah Pemikiran, Wacana dan Realita”, *Al-Qānūn*, Vol. 13, No. 2, Desember 2010.
- Norvadewi, Bisnis Dalam Perspektif Islam (Telaah Konsep, Prinsip dan Landasan Normatif), *Al-Tijari, Jurnal*, Vol. 01, No. 01, Desember 2015
- Nur Zaroni, Akhmad, “Bisnis dalam Perspektif Islam: Telaah Aspek Keagamaan dalam Kehidupan Ekonomi”, *Mazahib*, Vol. IV, No. 2, Desember 2007.
- Nurmaydha dkk, “Pengembangan Konsep Model Sistem Jaminan Halal Pada Restoran (Studi kasus Unida Gontor Inn Universitas Darussalam Gontor)”, *Jurnal Teknologi Pertanian*, Vol. 19 No. 3 Desember 2018.
- Riyadi, Fuad, “Urgensi Manajemen dalam Bisnis Islam”, *BISNIS*, Vol. 3, No. 1, Juni 2015
- Setia Permana, Irfan, Penerapan Pemerintah Tentang Hotel Syariah (Implementasi Permen Parekraf No. 2 Tahun 2014 tentang Hotel Syariah, studi kasus pada Hotel Sofyan Inn Specia Bandung).
- TEDC Vol. 12 No. 3, September 2018.
- Tri Ratnasari, Ririn, “Shariah Hotel Assessment Tool: Pengembangan Model Audit Pada Hotel Syariah”, *JEB*, Vol. 10, No. 3, November 2016.
- Widyarini, Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta, *EKBISI*, Vol. VIII, No. 1, Desember 2013.
- <http://industri.bisnis.com/read/20180511/12/794021/wisata-halal-makin-heboh-hotel-syariah-di-Indonesia-kurang-sertifikasi>.
- <https://www.gatra.com/rubrik/ekonomi/326853-pertumbuhan-hotel-halal-terus-meroket>.