

Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Berprinsip Syariah Menurut Fatwa Dsn Mui 108/2016

Jidan Dzulfikar Hakim *¹, Hafni Khairunnisa², Ubaidillah³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Syekh Nurjati Cirebon^{1,2,3}

Email: dzulfikarflowers@gmail.com

Abstrak

Pariwisata sebagai salah satu penggerak ekonomi negara, tanpa terkecuali di Indonesia. Namun demikian pada kenyataannya, pariwisata mestinya dikembangkan oleh setiap negara karena delapan alasan utama seperti, Pariwisata sebagai faktor pemicu bagi perkembangan ekonomi nasional maupun internasional pemicu kemakmuran melalui perkembangan komunikasi, transportasi, Akomodasi, jasa-jasa pelayanan lainnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif. Data yang dikumpulkan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi kemudian dianalisis. dari hasil penelitian ini, yaitu Larangan check in bagi yang bukan muhrim dengan menerapkan scenning proses pada tamu hotel, Hotel Rizky Syariah menyediakan fasilitas, peralatan, dan sarana yang memadai dalam pelaksanaan ibadah, Hotel Rizky Syariah tidak menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah kepada kemaksiatan seperti Bar, biliard, karaoke, kolam berenang, dan sarana terapi. Hotel Rizky Syariah sudah menggunakan akad Ijarah dengan tamu hotel.

Kata Kunci: Pariwisata Syariah, Hotel Syariah, Hotel Syariah

Abstract

Tourism is one of the driving forces of the country's economy, without exception in Indonesia. However, in reality, tourism should be developed by every country for eight main reasons such as Tourism as a trigger factor for national and international economic development triggering prosperity through the development of communication, transportation, accommodation, other services. The method used in this study the authors use qualitative research. Data collected by means of interviews, observation, documentation and then analyzed. from the results of this study, namely the prohibition of checking in for those who are not muhrim by implementing screening processes for hotel guests, Hotel Rizky Syariah provides adequate facilities, equipment and facilities in carrying out worship, Hotel Rizky Syariah does not provide entertainment facilities that lead to immorality such as bars, billiards, karaoke, swimming pool, and therapeutic facilities. Hotel Rizky Syariah already uses an Ijarah contract with hotel guests.

Keywords: Sharia Tourism, Sharia Hotels, Hotels Rizky Sharia

PENDAHULUAN

Pariwisata sebagai salah satu penggerak ekonomi negara, tanpa terkecuali di Indonesia. Namun demikian pada kenyataannya, pariwisata mestinya dikembangkan oleh setiap negara karena delapan alasan utama seperti, Pariwisata sebagai faktor pemicu bagi perkembangan ekonomi nasional maupun internasional pemicu kemakmuran melalui perkembangan komunikasi, transportasi, Akomodasi, jasa-jasa pelayanan lainnya, Perhatian khusus terhadap pelestarian budaya, nilai-nilai sosial agar bernilai ekonomi pemerataan kesejahteraan yang diakibatkan oleh adanya konsumsi wisatawan pada sebuah destinasi penghasil devisa, Pemicu perdagangan internasional, Pemicu pertumbuhan dan perkembangan lembaga pendidikan profesi pariwisata maupun lembaga yang khusus yang membentuk jiwa hospitality yang handal dan santun, dan, Pangsa pasar bagi produk lokal sehingga aneka-ragam produk terus berkembang, seiring dinamika sosial ekonomi pada daerah suatu destinasi.

Dari sisi kepentingan nasional, Menurut Departemen Kebudayaan dan Pariwisata RI (2005) dalam Sapta (2011) menjelaskan bahwa pembangunan kepariwisataan pada dasarnya ditujukan untuk beberapa tujuan pokok yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Persatuan dan Kesatuan Bangsa, Penghapusan Kemiskinan (Poverty Alleviation), Pembangunan Berkesinambungan (Sustainable Development), Pelestarian Budaya (Culture Preservation), Pemenuhan Kebutuhan Hidup dan Hak Asasi Manusia, Peningkatan Ekonomi dan Industri, Pengembangan Teknologi (Andajani, 2017).

Pariwisata syariah dimanfaatkan oleh banyak orang karena karakteristik produk dan jasanya yang bersifat universal. Produk dan jasa wisata, objek wisata, dan tujuan wisata dalam pariwisata syariah adalah sama dengan produk, jasa, objek dan tujuan pariwisata pada umumnya selama tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah. Jadi pariwisata syariah tidak terbatas hanya pada wisata religi. Berdasarkan pengertian di atas, konsep syariah yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah berhubungan dengan konsep halal dan haram di dalam islam. Halal diartikan dibenarkan, sedangkan haram diartikan dilarang (Hamzah & Yudiana, 2015).

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah menjelaskan bahwa usaha hotel syariah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah. Standard Hotel Syariah jika merujuk pada peraturan perundang-undangan, belum terdapat peraturan resmi yang mengatur standar hotel syariah. salah satu pedoman yang bisa digunakan bisa merujuk pada fatwa dewan syariah nasional MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah (Rahayu, 2020).

A. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian tentang hotel syariah bukanlah suatu hal yang baru. Meskipun demikian, nampaknya belum ditemukan penelitian yang secara spesifik dikaji dari segi hukum ekonomi syariah. Berikut beberapa karya yang terdokumentasikan terkait permasalahan yang dikaji, yaitu pertama, penelitian yang dilakukan oleh Sugeng (2021) tentang "Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah". menjelaskan tentang pada Hotel Al-Badar Makassar telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam dan tidak berdasarkan Fatwa DSN-MUI nomor 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah dan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Reublik Indonesia No 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

Dan Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2017) tentang "Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta". menjelaskan tentang Secara Umum Hotel Adilla Syariah Yogyakarta sebagai salah satu jasa penyedia akomodasi perhotelan berbasis syariah telah sesuai dengan Fatwa DSN MUI No:108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah. Hal ini dapat dilihat dalam uraian yang berkaitan dengan produk, pelayanan, dan pengelolaan. Dari kedua topik penelitian yang telah dipaparkan di atas, ternyata belum ada tinjauan secara khusus dan komprehensif tentang hotel syariah perspektif hukum ekonomi syariah. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, selain nantinya akan tergambar peran Fatwa DSN terhadap hotel syariah, diharapkan penelitian ini juga akan mengungkapkan nuansa pembaharuan pemikiran hukum Islam sesuai dengan perkembangan saat ini. Di sinilah letak perbedaan studi ini dengan studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya.

Pariwisata Syariah

Pariwisata syariah dimanfaatkan oleh banyak orang karena karakteristik produk dan jasanya yang bersifat universal. Produk dan jasa wisata, objek wisata, dan tujuan wisata dalam pariwisata syariah adalah sama dengan produk, jasa, objek dan tujuan pariwisata pada umumnya selama tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah. Jadi pariwisata syariah tidak terbatas hanya pada wisata religi. Berdasarkan pengertian di atas, konsep syariah yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah berhubungan dengan konsep halal dan haram di dalam islam. Halal diartikan dibenarkan, sedangkan haram diartikan dilarang (Hamzah & Yudiana, 2015).

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah menjelaskan bahwa usaha hotel syariah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah. Standard Hotel Syariah jika merujuk pada peraturan perundang-undangan, belum terdapat peraturan resmi yang mengatur standar hotel syariah. salah satu pedoman yang bisa digunakan bisa merujuk pada fatwa dewan syariah nasional MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah.

Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel yang operasional dan layannnya telah menyelesaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran islam, guna memberikan suasana tentram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non-muslim. Hotel syariah ialah hotel yang dalam rangka penyediaan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minuman serta jasa lainnya. Yang bukan saja memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan (Kepmen) tetapi juga memenuhi ketentuan Allah SWT, dan hotel syariah merupakan salah satu bisnis islam yang harus didasarkan atas nilai-nilai syriah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya (Warits, 2009).

Hotel Syariah saat ini memang tengah menjadi trend baru dalam bisnis akomodasi dan perhotelan di Indonesia. Cerahnya bisnis hotel syariah ini turut ditopang oleh besarnya pasar konsumen muslim khususnya disektor pariwisata baik di dalam maupun diluar negeri. Pasar konsumen muslim diprediksi akan terus meningkat, lembaga konsultan bisnis dan pemasaran dunia, Ogilvy dan Mather mencatat konsumen muslim semakin menjadi segmen penting dengan pasar halal diperkirakan bernilai 2,1 triliun dolar AS, dengan pertumbuhan tahunan sebesar 500 miliar dolar AS. Meski terus berkembang, namun Riyanto Sofyan menjadi anggota kelompok kerja dalam Gerakan Ekonomi Syariah menilai bisnis hotel syariah di Indonesia masih perlu penguatan kapasitas, terutama mengenai pemahaman konsep syariah di sektor jasa perhotelan. Hotel yang merupakan salahn satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmentasi pasarnya adalah tamu yang datang untuk beristirahat. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman dan aman adalah hal yang dibutuhkan oleh konsumennya, setiap konsumen pasti menginginkan yang terbaik karena itu adalah haknya sebagai konsumen. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan melakukan dan pelayanan secara beranaratas apa yang ia beli (Arifin, 2007).

Hotel Rizky Syariah

Hotel Rizky Syariah sebagai salah satu hotel di Kabupaten Kuningan yang dekat dengan beberapa tempat wisata seperti tempat berkemah, tempat pendakian, dan taman wisata dan tidak jauh dengan pusat kota Kuningan, Hotel Rizky Syariah ini di dirikan pada 2019 dan di dirikan oleh Bapak Rosidi Pelayanan di Hotel Rizky sudah sesuai syariah seperti pada saat check in menunjukan KTP dan untuk yang sudah menikah harus menunjukan buku nikah, tersedia sarana dan prasarana ibadah mushola & alat sholat juga dan adanya penunjuk arah kiblat. Untuk tamu bergama selain islam boleh untuk menginap di hotel syariah meski memiliki tata cara islam, hotel rizky syariah tetap mengizinkan dan tidak melarang tau atau wisatawan beagama lain menginap, tamu atau wisatawan tetap dapat merasakan kenyamanan dan pelayanan dari hotel syariah meski bukan beragama islam. Menyatakan penamaan hotel syariah dalam semua platform penjualan baik online maupun offline.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif atau disebut juga dengan penelitian taksonomik (taxonomic research), dimana untuk mengetahui nilai masing-masing

variabel, baik satu variabel atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lainnya (Sujarweni, 2021). Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Rahmadi, 2011). Tujuan utama pada penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori.

Sumber data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder. Data primer data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel atau juga data hasil wawancara. Adapun data sekunder yaitu sumber data yang didapatkan dari catatan, buku-buku, jurnal dan lain sebagainya yang masih ada hubungannya dengan pembahasan judul penelitian ini dan sebagai bahan rujukan ataupun bahan acuan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi yaitu pengumpulan data dimana peneliti mengajukan pertanyaan langsung kepada informan lalu melakukan observasi secara langsung ke lapangan serta didukung dengan dokumentasi seperti proses berlangsungnya penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan reduksi data yang sebagai proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, peng-abstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan metode kualitatif dan deskriptif. Adapun analisis data yang digunakan berdasarkan ketentuan Hukum Ekonomi Syariah dan hotel syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Syariah Di Hotel Rizky Syariah Kabupaten Kuningan

Kualitas pelayanan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Definisi tersebut mencerminkan kualitas yang berpusat pada konsumen. Konsumen ingin berhubungan dengan perusahaan yang mengetahui dan menerapkan cara pemenuhan kebutuhan serta harapannya secara memuaskan. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas beberapa komponen yang mencerminkan citra perusahaan, yaitu kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, cara perusahaan memberikan layanan tersebut serta hubungan antar pribadi yang terbentuk melalui pelayanan tersebut.

Apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen lebih rendah dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa (tidak puas) dan akan mencari perusahaan lain yang mampu memuaskan kebutuhannya, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen maka akan menciptakan kepuasan konsumen (sangat puas), sedangkan pada keadaan dimana apa yang diterima sama dengan apa yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan merasakan tidak puas dan puas (netral). Seperti yang telah dijelaskan bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

1. Prinsip-prinsip Syariah Tentang Pelayanan Hotel Syariah

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata prinsip adalah dasar, atas kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir (Fajri & Senja, 2008). Sementara itu, syari'ah dari akar kata syara'a yang secara bahasa berarti jalan menuju sumber air, ini dapat pula diartikan sebagai jalan ke arah sumber pokok kehidupan. Sedangkan istilah syari'ah bermakna perundang-undangan yang diturunkan Allah SWT melalui Rosullah SAW untuk seluruh umat manusia baik menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman, pakaian maupun muamalah (interaksi sesama manusia dalam berbagai aspek kehidupan) guna meraih kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Penerapan prinsip syariah pada hotel syariah adalah pelaksanaan pedoman-pedoman dalam operasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai syariah, dalam hal ini terkait dengan bisnis hotel. Hotel syariah adalah bisnis yang berprinsip syariah, oleh karenanya etika bisnis didalamnya harus merujuk pada prinsip-prinsip Ekonomi Islam (Imaniyati, 2002). Prinsip syariah yang diterapkan dalam pelayanan hotel syariah adalah:

a) Memuliakan Tamu (fal yukrim dhaifahu)

Ruswandi mengatakan bahwa standard pelayanan hotel syariah adalah keramahan, keterbukaan, jujur, kesediaan untuk membantu, sopan dan bermoral. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen hotel, karena setiap konsumen yang datang adalah layaknya seorang tamu yang wajib dimuliakan. Memuliakan tamu adalah termasuk sifat yang terpuji dan termasuk syari'at yang datang sebelum syari'at Nabi Muhammad SAW dan ditetapkan oleh syariat Islam. Seorang muslim yang beriman kepada Allah dan hari akhir akan mengimani wajibnya memuliakan tamu sehingga ia akan menempatkan sesuai dengan kedudukannya.

b) Seleksi Tamu

Tamu yang check-in, khususnya pasangan lawan jenis dilakukan reception policy seleksi tamu, seleksi dilakukan untuk mengetahui apakah pasangan tersebut merupakan suami istri, keluarga, atau pasangan yang bukan mahram. Cara paling tepat atau pasti untuk mengetahui suatu pasangan suami istri atau bukan adalah dengan merujuk pada surat nikah. Namun, tidak mudah melaksanakannya karena dalam Peraturan Daerah (Perda) seseorang hanya diwajibkan membawa kartu tanda penduduk (KTP). meujuk kepada roh syariah yang cenderung mengambil kemudahan dan meninggalkan hal yang menyulitkan tanpa disertai perasaan untuk memudahkan, seleksi tamu bisa dilakukan berdasarkan dugaan yang kuat. Jadi, apabila tamu yangberpasangan diduga kuat bukan suami istri, mereka harus ditolak secara halus dan begitu juga sebaliknya (Sofyan, 2011).

Konsumen merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini konsumen memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan kata lain, konsumen adalah seseorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk dan jasa serta membayar produk atau jasa tersebut. Konsumen tidak hanya menginginkan pelayanan tertentu tetapi juga pelayanan dalam jumlah yang cukup dan mutu yang memadai. Perusahaan perlu membandingkan pelayanan yang diberikan oleh pesaingnya dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, perusahaan dapat mengetahui kelemahan pelayannya melalui beberapa sarana yaitu: survey konsumen secara berkala, kotak saran, dan sistim keluhan penanganan keluhan. Pekerjaan tersebut bukan untuk meminimumkan jumlah keluhan tetapi untuk memaksimalkan kesempatan konsumen untuk menyampaikan keluhan agar perusahaan dapat mengetahui bagaimana cara kerjanya dan konsumen yang kecewa dapat memperoleh kepuasan. Dalam hal ini, peranan setiap individu dalam pelayanan seperti pertama kali bertemu dengan tamu, pada saat tamu menikmati makanan, sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara lebih baik, maka perlu di pahami pula sebab dari suatu kepuasan (Suhartanto, 2001).

Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterima. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada di dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, semakin baik fasilitas yang disediakan oleh perusahaan makan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pada pelanggan.

Rizky Hotel Syariah salah satu industri yang bergerak dibidang jasa perhotelan yang berlokasi di jalan Palutungan, Kuningan. Tumbuhnya industri perhotelan yang pesat membuat persaingan bisnis industri perhotelan sangat ketat. Hal ini membuat Hotel Rizky Syariah harus selalu memperhatikan dan memberikan yang terbaik dalam kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan(Smaradhana & Lutfie, 2017). Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, maka pelanggan atau konsumen kembali lagi menggunakan jasa tersebut tanpa mempedulikan

pengaruh dari luar. Disamping itu pelanggan tersebut dapat memberitahukan kepada kerabat atau teman untuk menggunakan jasa tersebut. Maka dari itu, sudah dapat dianalisa secara langsung masa depan suatu perusahaan jika memiliki pelanggan yang loyal, yakni akan meningkat dalam berbagai hal terutama dalam hal keuangan (Kesuma, et.al., 2015).

Pelayanan Hotel Rizky Syariah Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

Fatwa DSN-MUI menjadi pedoman atau dasar keberlakuan kegiatan ekonomi syariah tertentu bagi pemerintah dan LKS. Jadi Fatwa DSN itu bersifat mengikat karena diserap kedalam peraturan perundang-undangan. Terlebih adanya keterikatan antara DPS dan DSN karena anggota DPS direkomendasi oleh DSN. Dalam konsep syariah, Hotel syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan, dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam usaha operasional usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi yang tersedia di front office, perlengkapan istinja di toilet umum, sampai pada penyajian makanan dan minuman di hotel, harus memenuhi kriteria syariah (Sifyan, 2011).

Berdasarkan teori ini operasional dan praktik pengelolaan Hotel Rizky Syariah sudah sesuai dengan konsep dan pengertian hotel syariah, dimana Hotel Rizky Syariah pengelolannya dilakukan dengan baik dan menghindari hal-hal yang dilarang oleh syara terutama dalam pengelolaan fasilitas dan operasional seperti Hotel Rizky Syariah menjauhkan dari diskotik, makan-makanan haram dan minuman beralkohol. Kemudian ornamen yang disediakan juga jauh dari kata syirik berupa patung-patung dan ornamen lain yang dilarang syariat, bahkan Hotel Rizky Syariah itu menyediakan perlengkapan ibadah juga sudah tersedia dan tertata dengan rapi di Hotel Rizky Syariah sehingga memberikan kesan nyaman bagi tamu yang datang. Selain itu secara ringkas rambu-rambu usaha dalam hotel syariah dapat digambarkan sebagai berikut:

- a) Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa yang seluruh maupun sebagian dari unsur jasa dan barang tersebut dilarang dalam syariah. Seperti makanan yang mengandung unsur babi, alkohol, perjudian, perzinahan, dan akses pornografi.
- b) Transaksi harus disarankan pada suatu jasa atau produk yang riil, benar ada. Hal ini sudah sesuai dengan pengelolaan di hotel dan tamu menyerahkan uang kepada pihak hotel sebagai pertukaran produk yang riil.
- c) Tidak ada kezaliman, kemudharatan, kemungkaran, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan, dan keterlibatan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu tindakan atau hal yang dilarang oleh syariah. Hal ini telah diterapkan dalam pengelolaan Hotel Rizky Syariah dimana dilakukan proses seleksi tamu hotel untuk menentukan apakah tamu yang menginap merupakan mahrom atau tidak.

Konsep bisnis (muamalah) yaitu dalam bentuk aktifitas dalam berbagai transaksi yang dilakukan guna menghasilkan keuntungan, baik berupa barang (produk) maupun jasa untuk memenuhi hidup masyarakat sehari-hari (Kadir, 2010). Keuntungan tentu bukan semata-mata pada tataran materi melainkan sampai pada usaha bagaimana mendapatkan keridhoan Allah SWT ketika menjalankan bisnis. Dalam mencari keuntungan Hotel Rizky Syariah tidak semata-mata mencari materi melainkan mencari ridho Allah SWT dan meningkatkan kemaslahatan manusia hal tersebut terbukti dengan Hotel Rizky Syariah sangat selektif memilih dan menerima tamu hotel dengan melaksanakan seleksi, kemudian menyediakan fasilitas yang mengandung bahaya dalam syariat Islam. Dan Hotel Rizky Syariah dalam menjalankan praktik pengelolaan tidak melakukan hal-hal yang dilarang oleh agama seperti adanya Maisir, Riba, Tadlis, Gharar, Najis, dan Bahaya. Beberapa prinsip bisnis syariah yang telah digariskan dalam Islam antara lain :

1. Prinsip Kesatuan

Landasan utama yang ada dalam syariat. Dimana setiap aktifitas manusia harus didasarkan pada nilai-nilai tauhid. Artinya dalam setiap aktifitas bisnisnya harus dilandasi dengan nilai-

nilai Ibadah, hal ini sudah sesuai dengan praktik pengelolaan bisnis di Hotel Rizky Syariah dengan menerapkan prinsip kesatuan kesemua tamunya dengan cara menyediakan fasilitas Ibadah sehingga mengingatkan manusia pada dasar nilai-nilai tauhid.

2. Prinsip Kebolehan

Konsep halal dan haram tidak saja pada barang dan jasa yang dihasilkan dari sebuah usaha. Tetapi juga proses mendapatkannya, artinya harus benar-benar dilakukan dengan syariat Islam, hal ini sudah diterapkan Hotel Rizky Syariah walaupun belum sempurna secara administratif karena belum mendapatkan sertifikat Halal dari MUI.

3. Prinsip Keadilan

Prinsip keadilan merupakan nilai dasar yang bermuara pada satu tujuan yaitu menghindari kezhaliman dengan tidak memakan harta sesama dengan jalan yang bathil. Sebab pada dasarnya hukum asal melakukan perjanjian adalah keadilan jangan sampai transaksi syariah memuat suatu yang diharamkan hukum seperti riba, gharar, judi, tadlis, bahkan menimbulkan bahaya. Hal ini dalam praktik pengelolaan Hotel Rizky Syariah sudah menerapkan prinsip keadilan yaitu dalam melakukan transaksi check in, check out benar tanpa adanya unsur tersebut.

4. Prinsip Kehendak Bebas

Kebebasan Islam adalah kebebasan yang terbatas terkendali dan terkait dengan keadilan yang diwajibkan Allah SWT. Hotel Rizky Syariah telah menerapkan prinsip tersebut melakukan transaksi dengan pihak manapun seperti tidak membedakan agama, ras, budaya tau hotel selama aktifitasnya tidak bertentangan dengan syariat Islam.

5. Prinsip Pertanggung Jawaban

Islam mengajarkan bahwa seemua perbuatan manusia akan dimintai pertanggungjawaban diakhirat untuk memenuhi tuntunan keadilan dan kesatuan. Dari praktik di Hotel Rizky Syariah pemilik hotel menginginkan kegiatan bisnisnya bermanfaat sehingga ia dapat mempertanggungjawabkannya di akhirat.

6. Prinsip Kemanfaatan

Penerapan prinsip kemanfaatan dalam kegiatan bisnis sangat berkaitan dengan objek transaksi bisnis. Objek tersebut tidak hanya berlabel syariah tapi juga memberikan manfaat bagi konsumen, hal ini berkaitan dengan penggunaan objek setelah adanya transaksi. Objek yang memenuhi kriteria halal apabila digunakan untuk hal-hal yang dapat menimbulkan kerusakan, maka hal ini pun dilarang. Juga apabila fasilitas yang disediakan hotel dapat menimbulkan suatu bahaya seperti menyediakan tempat hiburan (karaoke, coffe bar, sarana terapis) namun tidak dibatasi dengan syariat Islam maupun Fatwa DSN MUI maka hal tersebut dapat menimbulkan bahaya dan tidak diperbolehkan dalam Islam. Dalam praltiknya dalam Hotel Rizky Syariah sudah menerapkan hal tersebut terbukti yaitu Hotel Rizky Syariah tidak menyediakan fasilitas hiburan yang menyebabkan bahaya bagi tamu hotel maupun pihak hotel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan 2 (dua) macam, yaitu pertama, Kualitas pelayanan syariah di Hotel Rizky Syariah ini cukup baik pelayanan yang mereka berikan dari mulai memuliakantamunya, menyeleksi tamu yang datang berpasangan dan pelayanan lainnya seperti akan diakan laundry khusus setiap tamu yang ingin menginap. Kedua, Dari perspektif Hukum Ekonomi Syariah ini Hotel Rizky Syariah sudah sesuai dengan Fatwa DSN pada point 2, karena dengan tidak menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusrikan, maksiat, pornografi atau tindakan asusila.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Kadir, Hukum Bisnis Islam dalam Al-Quran, (Jakarta: Amzah, cet.1, 2010), h.19.
- Abdul Warits, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)", Skripsi, 2009
- Eka kesuma, Amri, dan M. Shabri, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sulthan Hotel Banda Aceh Jurnal Manajemen volume 4, No. 4, November 2015. ISSN : 2302- 0199.
- Eko Kurniasih Pratiwi, "Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)," Cakrawala: Jurnal Studi Islam 12, no. 1 (2017): 75-90.
- Johan Arifin, Fiqh Perlindungan Konsumen, (semarang: Rasail, 2007), 133.
- Kun Mardiwati Rahayu, "Apa Itu Hotel Syariah ? Yuk Kita Simak Penjelasan Lengkapnya!," Universitas Al-Azhar Indonesia, last modified 2020, <https://wr4.uai.ac.id/apa-itu-hotel-syariah-yuk-kita-simak-penjelasan-lengkapnya/#:~:text=Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional,pelayanan makan dan minum%2C kegiatan.>
- Kun Mardiwati Rahayu, "Apa Itu Hotel Syariah ? Yuk Kita Simak Penjelasan Lengkapnya!," Universitas Al-Azhar Indonesia, last modified 2020, <https://wr4.uai.ac.id/apa-itu-hotel-syariah-yuk-kita-simak-penjelasan-lengkapnya/#:~:text=Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional,pelayanan makan dan minum%2C kegiatan.>
- Kusubakti Andajani, "Pengembangan Industri Pariwisata Dan Ketahanan Ekonomi Nasional," in Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global, 2017, 52-65.
- Maulana Hamzah and Yudi Yudiana, "Analisis Komparatif Potensi Industri Halal Dalam Wisata Syariah Dengan Konvensional," Catatan Kuliah, last modified 2015, <http://catatan-ek18.blogspot.com/2015/02/analisis-komparatif-potensi-industri.html>.
- Maulana Hamzah and Yudi Yudiana, "Analisis Komparatif Potensi Industri Halal Dalam Wisata Syariah Dengan Konvensional," Catatan Kuliah, last modified 2015, <http://catatan-ek18.blogspot.com/2015/02/analisis-komparatif-potensi-industri.html>.
- Neni Sri Imaniyati, Hukum Ekonomi Islam dan Ekonomi Islam, (Bandung: Mandar Maju, 2002), 168.
- Nurmalita Sekar Smaradhana, dan Harrie Lutfie, 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago. e-Proceeding of Applied Science, Vol, 3. No. 2 Agustus. ISSN 2442-5826
- Rachmat Sugeng, "Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah (Studi Kasus Hotel Al-Badar Makassar)," Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 7, no. 03 (2021): 1717-1721.
- Rahmadi, Pengantar Metodologi Penelitian, (Kalimantan Selatan: Antasari Press, 2011), 14.
- Riyanto Sifyan, Bisnis Syariah Mengapa Tidak?, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), h.64-65
- Riyanto Sofyan, Bisnis Syariah : Mengapa Tidak? (Bandung: Gramedia Pustaka Utama, 2011), 68-70.
- Suhartanto, D. 2001. Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen Di Industri Perhotelan. Usahawan, No 07, Thn XXX. Pp 42-47.
- V.Wiratna Sujarweni,, Metodologi Penelitian, Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2021), 11.
- Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia: Edisi Revisi, Cetakan Ketiga, (Semarang: Difa Publisher, 2008), 671