BAB III

HOTEL SYARIAH WALI SONGO SURABAYA DALAM MENERAPKAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH

A. Gambaran Umum Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

1. Sejarah Berdirinya Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

Hotel Syariah Wali Songo Surabaya adalah salah satu usaha hotel yang menggunakan konsep syariah yang ada di Indonesia. Hotel Syariah Wali Songo ini didirikan oleh Bapak Rubayan Mahri tahun 2011 lalu dengan tujuan untuk menciptakan hotel yang bebas *maysir* sesuai kebutuhan masyarakat muslim akan hotel yang Islami, khususnya bagi masyarakat yang melakukan wisata religi ke Makam Sunan Ampel Surabaya. Awalnya, bangunan Hotel Wali Songo Surabaya adalah sebuah losmen konvensional biasa yang bernama Losmen Gembira, kemudian dibeli oleh Bapak Rubayan Mahri dan mendirikan hotel berkonsep syariah dengan nama Hotel Syariah Wali Songo Surabaya dan dikelola menjadi bisnis keluarga.

Hotel Syariah Wali Songo terus melakukan perkembangan dari yang pada awal berdirinya memiliki 44 kamar tamu dan sekarang telah memiliki 94 kamar tamu dengan berbagai tipe kamar. Karyawan hotel juga ikut bertambah dari yang mulanya seluruh karyawan yang ada seluruhnya laki-laki sehingga ketika sholat jumat hotel harus tutup. Sekarang Hotel Syariah Wali Songo dapat terus buka setiap hari selama 24 jam dengan total 20 karyawan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. **Lokasi Hotel Syariah Wali Songo Surabaya**

Alamat Hotel Syariah Wali Songo tepatnya berada di Jalan Petukangan Tengah No 30 Surabaya. Lokasi Hotel Syariah Wali Songo Surabaya tersebut sangat strategis dimana lokasi tersebut berada di depan pintu masuk dalam parkir Makam Sunan Ampel Surabaya sehingga memudahkan bagi peziarah Makam Sunan Ampel Surabaya untuk mendapatkan penginapan dekat dengan area makam. Keunggulan lain lokasi Hotel Syariah Wali Songo tersebut diantaranya adalah:

a. Lima menit menuju Masjid Ampel Surabaya.
b. Lima menit menuju Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.
c. Sepuluh menit menuju Jembatan Merah Plaza Surabaya.
d. Sepuluh menit menuju Pasar Atom Surabaya.
e. Lima belas menit menuju Pusat Grosir Surabaya.
f. Empat puluh menit menuju ke Bandara Internasional Juanda.[66]

Keunggulan tambahan lokasi hotel ini adalah berdasarkan estimasi normal waktu tempuh yang ditetapkan oleh manajemen hotel. Waktu tempuh tersebut dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi jalan yang ada.

3. **Susunan Pengurus Hotel Syariah Wali Songo Surabaya**

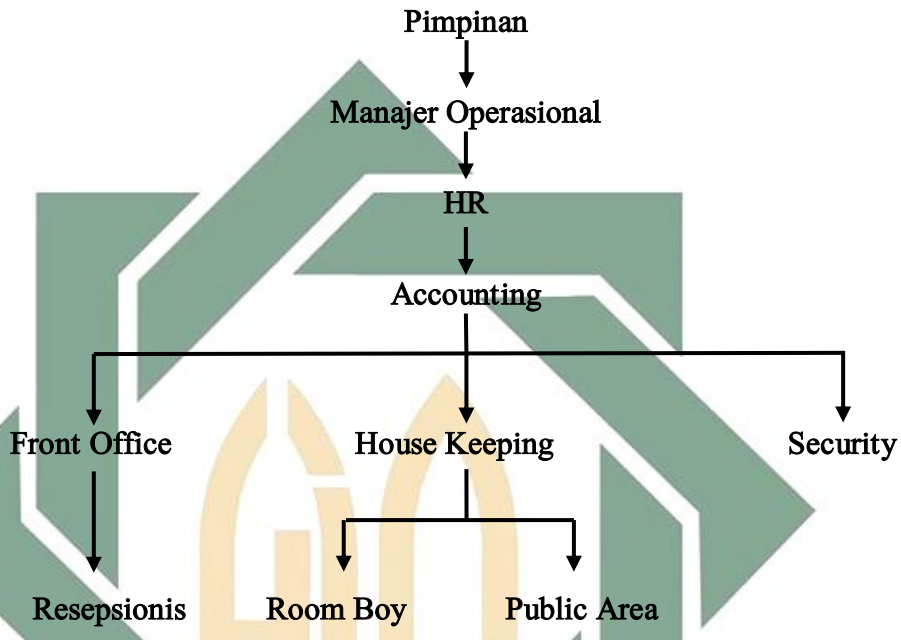
Hotel Syariah Wali Songo Surabaya merupakan sebuah bisnis keluarga, maka tidak terdapat terlalu banyak organisasi kepengurusan dalam operasional hotel, seperti pada beberapa organisasi hotel lainnya.

[66] Brosur Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Susunan pengurus yang ada pada Hotel Syariah Wali Songo adalah sebagai berikut:

Gambar 3. 1 : Bagan Organisasi Hotel Syariah Wali Songo Surabaya



Sumber Hotel Syariah Wali Songo

Adapun tugas tiap bagian yang ada pada Hotel Syaraih Wali Songo Surabaya adalah sebagai berikut:

a. Pimpinan

Pimpinan Hotel Syariah Wali Songo adalah Rubayan Mahri.[67]

Tugas Pimpinan Hotel Syariah Wali Songo adalah sebagai berikut:

1) Memimpin usaha Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.
2) Mengambil kebijakan untuk kemajuan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.

[67] Rubayan Mahri adalah pendiri serta pemimpin Hotel Syariah Wali Songo Surabaya sejak awal berdirinya di tahun 2011. Beliau juga mendirikan unit usaha seperti travel dan ticketing, rent car, serta unit usaha lain di sekitar Ampel yang bernamakan Wali Songo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Bertanggung jawab atas jalannya usaha Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.
4) Mengangkat dan memberhentikan karyawan, serta menunjuk karyawan sebagai perwakilan dalam menjalankan operasional Hotel Syariah Wali Songo Surabaya. Misalnya, dalam menjalankan operasional hotel setiap hari pimpinan hotel mewakilkan kepada manajer operasional.[68]

b. Manajer Operasional

Manajer Operasional Hotel Syariah Wali Songo Surabaya saat ini adalah Syarifudin. Tugas dari manajer operasional Hotel Syariah Wali Songo Surabaya adalah sebagai berikut:

1) Memimpin dan mengkoordinir operasional Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.
2) Bertanggung jawab atas perkembangan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.
3) Sebagai wakil dari pimpinan hotel untuk mengambil kebijakan tentang operasional hotel dalam memajuan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.
4) Membuat strategi serta mengevaluasi internal untuk perkembangan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.

[68] Syarifudin (manajer operational), wawancara 1 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Melakukan pengawasan, pembinaan, dan monitoring atas operasional Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.[69]

c. *Accounting*

Tugas dari accounting yang ada di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya antara lain adalah sebagai berikut:

1) Bertanggung jawab atas pencatatan keuangan hotel.
2) Mencatat setiap transaksi pemasukan dan pengeluaran hotel.
3) Menyusun dan menyerahkan laporan keuangan pada pimpinan hotel.
4) Merapikan dan menertibkan pencatatan keuangan hotel.
5) Menyusun dan membuat laporan keuangan bulanan.[70]

d. HR

Tugas dari bagian *Human Resources Manager* pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya adalah sebagai berikut:

1) Mengelola Sumber Daya Manusia yang ada pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.
2) Menerima dan mengangkat karyawan baru.
3) Menyelenggarakan semua administrasi kepegawaian dan kegiatan karyawan.
4) Mengadakan pelatihan karyawan untuk meningkatkan profesionalisme terhadap tamu hotel.[71]

---

[69] Ibid.
[70] Ibid.
[71] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Front Office

Tugas bagian front office Hotel Syariah Wali Songo Surabaya adalah sebagai berikut:

1) Menjual dan menawarkan produk dan layanan hotel kepada tamu hotel.
2) Melayani tamu hotel dalam melakukan *check in* dan *check out*.
3) Memberikan informasi tentang layanan di dalam dan di luar hotel.
4) Menyelesaikan administrasi, pencatatan, dan pendaftaran tamu hotel.
5) Memberikan citra/kesan yang positif serta menampung kritik dan keluhan tamu hotel yang menginap.
6) Memantau mobilitas hotel pada CCTV yang ada di lobby hotel.
7) Bekerjasama dengan bagian lain dalam melayani tamu hotel selama *check in*.[72]

f. House Keeping

Bagian *House Keeping* pada Hotel syariah Wali Songo Surabaya dibagi menjadi dua bagian sebagai berikut:

1) Room Boy

Tugas Room Boy Hotel syariah Wali Songo diantaranya adalah sebagai berikut:

[72] Mirza (receptionis), wawancara, 1 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Bertanggung jawab atas kebersihan kamar-kamar tamu yang dimiliki hotel.

b) Menyiapkan kamar bagi tamu yang ingin melakukan *check in* di hotel.

c) Memastikan stok perlengkapan kamar, peralatan, dan bahan pembersih selalu tersedia.

d) Merapikan kembali kamar tamu setelah tamu *check out* dari hotel.

2) Publik Area

a) Bertanggung jawab atas kebersihan area umum yang dimiliki hotel.

b) Membersihkan sampah yang ada di tempat sampah lingkungan hotel.

c) Menjaga kebersihan lorong-lorong hotel.

d) Menjaga keindahan area umum hotel.

g. Security

Bagian security Hotel Syariah Wali Songo Surabaya memiliki tugas dan peran sebagai berikut:

1) Bertanggung jawab atas keamanan hotel secara keseluruhan.

2) Menciptakan kondisi yang aman agar tamu betah untuk tinggal di hotel.

3) Menegur dan mengingatkan tamu hotel yang melanggar peraturan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Memastikan keamanan setiap kendaraan milik tamu hotel.

5) Memantau mobilitas hotel melalui CCTV yang ada di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.[73]

4. Cara Pemesanan Kamar Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

Reservasi kamar Hotel Syariah Wali Songo Surabaya dapat dilakukan dengan cara langsung di lobby hotel maupun dengan cara *reservasi* melalui telepon. Untuk pemesanan yang dilakukan melalui telepon manajemen hotel menetapkan aturan deposit terlebih dahulu minimal seharga satu malam dari tipe kamar yang akan dipesan untuk kepastian reservasi. Ketika pemesanan dilakukan secara langsung, pembayaran dapat dilakukan saat itu juga kepada pegawai *front office* hotel.

Ketentuan *Check In* yang berlaku di Hotel Syariah Wali Songo Surbaya dimulai dari jam 13.00 WIB dan *Check Out* pada jam 12.00 WIB keesokan harinya. Misalnya jika tamu melakukan *reservasi* untuk satu malam dan *check in* dimulai jam 21.00 WIB maka tamu tersebut harus *check out* kemudian jam 12.00 WIB. Setiap keterlambatan *check out* hingga pukul 15.00 WIB manajemen hotel membebankan tarif tambahan sebesar 25 persen dari tarif normal kamar yang dipesan oleh tamu. Jika keterlambatan *check out* diatas pukul 15.00 WIB, dikenakan tarif tambahan sebesar 50 persen dari tarif normal kamar dan apabila

[73] Hadi (security), wawancara, 1 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keterlambatan diatas pukul 17.00 WIB, manajemen hotel memberikan *full charge* kepada tamu hotel.

5. **Tata Tertib Tamu Hotel Syariah Wali Songo Surabaya**

Untuk menjaga keamanan, ketertiban serta menjaga nuansa keislaman di lingkungan hotel. Manajemen Hotel Syariah Wali Songo Surabaya memberlakukan beberapa tata tertib tamu sebagai berikut:

a. Setiap tamu diharap membawa kartu identitas diri (KTP/ SIM/ Paspor) yang masih berlaku.
b. Suami istri harus menyertakan KTP (suami istri) dengan alamat yang sama.
c. Membayar deposit 1,5 kali harga kamar pada saat *check in*.
d. Membayar harga kamar setiap harinya.
e. Tidak diperkenankan:
    1) Membawa wanita/ pasangan yang bukan muhrim.
    2) Melakukan tindakan asusila.
    3) Membawa senjata tajam dan sejenisnya.
    4) Membawa dan mengkonsumsi minuman keras, narkoba dan sejenisnya.
    5) Membawa binatang piaraan.
    6) Membuat keributan/ mengganggu kenyamanan dalam hotel.
f. Semua pemesanan fasilitas lain langsung dibayar pada hari yang sama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Tamu bertanggung jawab apabila merusak/ menghilangkan barang milik hotel.

h. Mematuhi batas waktu *check in* dan *check out* yang berlaku di hotel dengan ketentuan sebagai berikut:

1) *Check in* dimulai pukul 13.00 wib dan *check out* pukul 12.00 wib.

2) Batas *check out* sampai dengan pukul 15.000 wib dikenakan biaya 25% dari harga kamar.

3) Batas *check out* sampai dengan pukul 17.00 wib dikenakan biaya 50% dari harga kamar.

4) Selebihnya dikenakan tarif penuh.

i. Apabila tamu tidak menyelesaikan administrasi kamar sampai dengan 2 hari, maka pihak hotel berhak mencheckoutkan tamu dan mengeluarkan semua barang yang ada di dalamnya karena dianggap *one prestasi* dan melanggar peraturan.

B. Produk, Pelayanan dan Pengelolaan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

1. Produk dan Pelayanan Pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa, maka produk yang ditawarkan kepada pengunjung Hotel Syariah Wali Songo Surabaya berupa:

a. Kamar Tidur Tamu

Kamar tidur tamu yang ada pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya secara keseluruhan berjumlah 94 kamar yang terbagi atas beberapa tipe sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Kamar tipe Suite

Kamar Suite merupakan kamar yang memiliki perbedaan mencolok dengan jenis kamar lainnya, yaitu tersedia ruang tamu yang terpisah dari kamar tidur. Hotel Syariah Wali Songo memiliki kamar tipe suite dengan jumlah 4 kamar dengan harga sewa per malam sebesar Rp 450.000,00. Fasilitas yang ada dalam kamar jenis ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a) 2 *bed*
b) AC (*air conditioner*)
c) Minibar
d) TV *Cable*
e) Makanan dan minuman ringan
f) Kamar mandi dalam

2) Family

Kamar jenis family adalah kamar yang diperuntukkan sesuai fasilitas standar keluarga. Kamar jenis ini berjumlah 17 kamar dengan harga sewa permalam sebesar Rp 275.000,00. Fasilias yang ada dalam kamar tipe *family* adalah:

a) 3 *bed*
b) AC (*air conditioner*)
c) TV *Cable*
d) Makanan ringan
e) Kamar mandi dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Superior

Kamar jenis superior merupakan kamar standar yang mempunyai luas lebih dari kamar standard biasa. Kamar superior yang dimiliki Hotel Syariah Wali Songo Surabaya berjumlah 14 kamar dengan harga sewa permalam sebesar Rp 245.000,00. Fasilitas yang ada dalam kamar jenis *superior* adalah:

a) 2 *bed*
b) AC (*air conditioner*)
c) TV *Cable*
d) Kamar mandi dalam

4) Deluxe

Kamar jenis deluxe merupakan tipe kamar dibawah tipe *superior* dengan luas kamar standar. Kamar jenis ini berjumlah 33 kamar dengan harga sewa permalam sebesar Rp 175.000,00. Fasilitas yang ada dalam kamar jenis ini sama dengan tipe *superior*, yaitu:

a) 2 *bed*
b) AC (*air conditioner*)
c) TV *Cable*
d) Kamar mandi dalam

5) Standar

Kamar standar yang sederhana dengan fasilitas standar sesuai dengan standar hotel. Jumlah kamar standar di hotel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

syariah wali songo berjumlah 11 kamar dengan harga sewa permalam sebesar Rp 150.000,00 dengan fasilitas sebagai berikut:

a) 1 *bed*
b) AC (*air conditioner*)
c) TV *Cable*
d) Kamar mandi dalam

6) Ekonomi AC

Kamar ekonomi AC adalah kamar sederhana dengan fasilitas berupa 2 *bed*, pendingin AC tanpa kamar mandi dalam. Kamar jenis ini yang ada di Hotel Syariah Wali Songo berjumlah 4 kamar dengan harga sewa permalam sebesar Rp 140.000,00.

7) Ekonomi Fan

Kamar ekonomi fan adalah kamar paling sederhana yang berisikan satu buah tempat tidur dengan fasilitas tambahan berupa kipas angin tanpa dilengkapi kamar mandi dalam. Hotel Syariah Wali Songo memiliki kamar ekonomi fan sebanyak 11 kamar dengan harga sewa permalam sebesar Rp 100.000,00.

b. Restoran

Restoran yang ada pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya merupakan restoran yang dikelola oleh keluarga dan memiliki manajemen sendiri yang terpisah dengan manajemen hotel. Semua makanan yang disajikan di restoran hotel adalah jenis makanan halal tidak berbahan baku dari hal-hal yang diharamkan dalam islam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seperti daging babi, anjing atau darah. Bumbu atau penyedap yang digunakan menggunakan bahan halal atau telah mendapat sertifikasi MUI. Misalnya, untuk menu nasi goreng restoran tidak menggunakan minyak/cuka penyedap yang belum mendapat sertifikat halal dari MUI seperti rumah makan/restoran lain yang masih menggunakan bahan tersebut.[74]

c. *Rent Car*

Hotel Syariah Wali Songo juga menyediakan produk dan layanan *rent car* bagi para tamu yang ingin bepergian atau melakukan perjalanan wisata ke tempat-tempat wisata yang ada di sekitar Surabaya. Tamu dapat mengemudikan sendiri atau menggunakan jasa supir yang disediakan oleh pihak Hotel Syariah Wali Songo Surabaya. Berikut adalah beberapa tujuan dan tarif yang disediakan oleh Hotel Syariah Wali Songo, yaitu:

Tabel 3.1 Daftar Tujuan dan Harga Persewaan Mobil Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

Tujuan	Drop	PP
Dalam Kota		
Bandara Internasinal Juanda	Rp 145.000,00	Rp 200.000,00
Terminal Bungurasih	Rp 145.000,00	Rp 200.000,00
Pelabuhan Tanjung Perak	Rp 60.000,00	Rp 100.000,00
Stasiun Pasar Turi	Rp 60.000,00	Rp 100.000,00
Stasiun Gubeng	Rp 60.000,00	Rp 100.000,00
Tunjungan Plaza	Rp 60.000,00	Rp 120.000,00
Surabaya Carnival	Rp 130.000,00	Rp 250.000,00
Waterpark Ciputra	Rp 130.000,00	Rp 250.000,00
Dll.		

[74] Syarifudin (manajer operasional), wawancara, 1 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Luar Kota		
Malang	Rp 450.000,00	Rp 550.000,00
Bangil	Rp 250.000,00	Rp 350.000,00
Pasuruan	Rp 300.000,00	Rp 400.000,00
Sidoarjo	Rp 200.000,00	Rp 300.000,00
Gresik	Rp 200.000,00	Rp 300.000,00
Kediri	Rp 500.000,00	Rp 600.000,00
Tuban	Rp 550.000,00	Rp 600.000,00
Gunung Bromo	Rp 550.000,00	Rp 650.000,00
Kudus	Rp 900.000,00	Rp 900.000,00
Demak	Rp 900.000,00	Rp 900.000,00
Solo	Rp 900.000,00	Rp 900.000,00
Dll		

Sumber Hotel Syariah Wali Songo

Daftar harga yang disajikan tersebut sudah termasuk biaya bensin dan fasilitas sopir yang diberikan oleh pihak Hotel Syariah Wali Songo. Untuk biaya-biaya lainnya seperti biaya parkir dan tol manajemen hotel belum memasukkan di dalamnya. Biaya tambahan untuk tujuan Bandara Internasional Juanda adalah sebesar Rp 20.000,00 untuk biaya tol dan parkir. Khusus untuk Bandara Internasional Juanda Terminal 2, manajemen Hotel Syariah Wali Songo Surabaya membebankan biaya tambahan lagi Rp 10.000,00.

d. *Tour Travel* dan *Ticketing*

Hotel Syariah Wali Songo Surabaya juga menyediakan layanan *ticketing* bagi tamu yang ingin memesan tiket kereta api, pesawat, maupun kapal laut. Sebelumnya, pemesanan tiket dipegang oleh petugas *front office* sehingga tamu cukup melakukan pemesanan dan diproses langsung oleh petugas *front office* di Lobby Hotel. Sekarang layanan *ticketing* dikelola langsung oleh *Tour Travel* Hotel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Wali Songo Surabaya yang beralamatkan di JL. KH. Mansur Nomor 133 Telp. (031) 3537670. Biro perjalanan wisata milik Hotel Syariah Wali Songo ini selain melayani perjalanan wisata juga melayani perjalanan ibadah haji dan umrah.

2. **Pengelolaan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya**

Hotel Syariah Wali Songo merupakan hotel yang merupakan bisnis keluarga, secara umum manajemen yang berlaku di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya adalah:

a. Manajemen Usaha

Manajer operasional hotel menuturkan dalam mengelola Hotel Syariah Wali Songo Surabaya, manajemen hotel memiliki dan menerapkan sistem jaminan halal. Hal tersebut dilaksanakan dalam operasional hotel keseharian mulai dari penerimaan tamu yang tidak sembarangan menerima tamu yang ingin menginap, bagi tamu non-muhrim tidak diperkenankan menginap dalam satu ruangan kecuali bagi mereka yang telah berstatus suami-istri. Tamu yang berkunjung juga tidak khusus diperuntukkan bagi tamu wisatawan muslim saja, akan tetapi tamu non-muslim tetap dapat berkunjung dan menginap di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya. Pelayanan bagi tamu non-muslim tetap sama dengan tamu hotel yang muslim yaitu tetap dengan menjaga nilai-nilai keislaman dengan menghargai agama tamu yang non-muslim.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemudian kamar tamu yang tersedia semua dilengkapi fasilitas-fasilitas untuk menudahan dalam beribadah, terdapat tiga mushalla di dalam Hotel Syariah Wali Songo Surabaya yang terbagi di setiap lantai hotel, dan tiap kamar tamu telah tersedia sajadah dan al-Quran sebagai fasilitas untuk kemudahan dalam beribadah . Makanan yang tersedia juga merupakan makanan-makanan halal bukan makanan yang diharamkan dalam agama islam.

Hotel Syariah Wali Songo juga secara bertahap memberlakukan larangan merokok bagi tamu hotel. Manajemen hotel sebenarnya telah melarang bagi tamu untuk merokok, akan tetapi sampai saat ini masih dijumpai beberapa tamu hotel yang merokok di lingkungan hotel.

Hotel juga mengeluarkan zakatnya setiap tahun yaitu ketika setiap bulan ramadhan dan diberikan kepada seluruh karyawan hotel. Untuk gaji yang diperoleh karyawan tiap bulannya manajemen hotel tidak melakukan penyisihan untuk dialokasikan pada pembayaran zakat. Karyawan yang ada juga tidak mendapat asuransi kerja selama bekerja di Hotel Syariah Wali Songo. Akan tetapi terdapat kemudahan-kemudahan perijinan bagi karyawan yang sakit atau ibu hamil.

b. Sumber Daya Manusia

Untuk memberikan layanan yang baik kepada tamu hotel syariah Wali Songo Surabaya dan menjaga lingkungan hotel agar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuai dengan syariah agama Islam. Manajemen hotel mewajibkan kepada seluruh karyawan dan karyawati untuk memakai seragam yang sopan. Khusus karyawati wajib mengenakan jilbab dan mengenakan seragam yang menutup aurat.

Kebiasaan yang ditekankan oleh manajemen hotel kepada para karyawannya yang sesuai prinsip-prinsip syariah diantaranya setiap karyawan diwajibkan untuk menyapa/mengucapkan salam dan bersalaman jika bertemu dengan sesama karyawan, atasan serta pemilik hotel.

Jika karyawan sakit hingga tidak dapat masuk kantor, Hotel Syariah memberikan ijin tidak masuk dengan syarat harus melakukan ijin terlebih dahulu. Manajemen Hotel tidak menetapkan batas minimum izin/cuti bagi karyawan Hotel Syariah Wali Songo untuk meninggalkan kerja. Maka bila ada karyawan wanita yang ijin tidak masuk karena hamil terdapat kelonggaran yang diberikan oleh manajemen. Akan tetapi, kekurangan dapat dilihat adalah Hotel Syariah Wali Songo Surabaya tidak memberikan jaminan asuransi kerja kepada karyawan sebagai perlindungan kerja dan gaji bagi karyawan hotel masih ada yang dibawah upah minimum regional Surabaya.[75]

[75] Mirza (resepsionis), *wawancara,* 12 Januari 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Implementasi Prinsip-Prinsip Syariah pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

Implementasi prinsip-prinsip syariah dalam produk, pelayanan, dan pengelolaan di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya tersebut dapat diuraikan menjadi beberapa unsur, yaitu:

1. Produk

Berikut penulis memaparkan prinsip-prinsip syariah dan penerapannya pada produk yang ada di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya:

a) Toilet Umum (*Public Rest Room*)

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan toilet umum pada Hotel Syariah Wali Songo adalah kamar mandi yang berupa satu kamar mandi kecil untuk satu orang bukan kamar mandi yang besar di dalamnya terdapat urinoir-urinoir yang beberapa orang dapat masuk. Toilet umum yang ada pada hotel ini tidak ada pemisah antara toilet laki-laki dan toilet perempuan.

Dalam toilet umum telah menyediakan peralatan praktis untuk bersuci baik untuk membersihkan hadas kecil maupun besar. Peralatan yang ada dalam kamar mandi tamu diantaranya adalah gayung, bak mandi, *shower*, sabun, dan kloset.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Front Office

Penulis menemukan informasi tertulis berupa tata tertib Hotel Syariah Wali Songo Surabaya pada meja *front office* hotel yang menyatakan tidak menerima pasangan yang bukan muhrim.

c) Kamar Tidur Tamu

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya tanpa permintaan tamu telah menyediakan di seluruh kamar hotel sajadah bagi setiap tamu yang menginap untuk memudahkan dalam beribadah jika ingin sholat di dalam kamar beserta tanda penunjuk arah kiblat.

Kedua, Hotel Syariah Wali Songo Surabaya telah menyediakan Al-Quran di setiap kamar hotel agar tamu dapat tadarus/ membaca Al-Quran di dalam kamar.

Ketiga, tidak tersedianya akses porngrafi dan tindakan asusila. Bagi tamu non mukhrim yang ingin bertemu harap menemuinya di lobby atau luar kamar. Untuk tipe kamar yang menyediakan *TV Cable*, pihak manajemen hotel berlangganan saluran-saluran televisi lokal maupun internasional yang islami sehingga tamu tidak dapat menyalahgunakan fasilitas hotel untuk tujuan-tujuan yang diluar syariah Islam.

Keempat, Tidak ada minuman beralkohol di mini bar. Pada jenis kamar yang terdapat fasilitas mini bar atau yang tersedia fasilitas makanan dan minuman ringan berupa air mineral, fanta, sprit

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan minuman sejenis, bukan berupa minuman beralkohol yang dilarang dalam islam.

d) Kamar Mandi Tamu

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis Hotel Syariah Wali Songo Surabaya telah menyediakan peralatan yang lengkap di kamar mandi tamu untuk bersuci yaitu, gayung, bak mandi, *shower*, sabun, dan kloset. Selain itu terdapat wastafel dan cermin d depan kamar mandi tamu untuk membersihkan tangan atau mencuci muka.

Kedua, di dalam kamar mandi tamu juga terdapat keran air yang dapat digunakan oleh tamu hotel untuk berwudhu bagi yang ingin melakukan shalat di dalam kamar.

Ketiga, bentuk kamar mandi tamu yang tertup sehingga melindungi aurat terjaga dan tidak terlihat dari luar bila sedang bersuci di dalam kamar mandi.

e) Dapur

Pertama, tersedia dapur/ pantry khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal. Dapur/ pantry yang ada di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya seluruhnya mengolah makanan dan minuman halal.

Makanan dan minuman yang ada di restoran Hotel Syariah Wali Songo semuanya adalah jenis makanan halal dan dijamin kehalalannya oleh manajemen hotel, karena restoran hotel dikelola

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sendiri oleh keluarga pemilik Hotel Syariah Wali Songo tanpa tidak menggunakan bahan-bahan masakan yang non halal/tidak berlabel halal.

f) Ruang Karyawan

Pertama, berdasarkan observasi penulis Hotel Syariah Wali Songo memiliki peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan. Kemudian kamar mandi karyawan adalah kamar mandi tertutup untuk satu orang bukan kamar mandi yang didalamnya diperuntukan untuk beberapa orang yang mengharuskan adanya urinoir sebagai pemisah untuk menjaga pandangan. Selama ini, karyawan wanita jika ingin mengganti pakaian melakukannya di kamar mandi karyawan karena Hotel Syariah Wali Songo Surabaya tidak memiliki ruangan ganti khusus.

g) Ruang Ibadah

Pertama, ruang ibadah (*musholla*) yang disediakan oleh Hotel Syariah haruslah bersih dan terawat agar terjaga kesuciannya untuk beribadah. Hotel Syariah Wali Songo memiliki tiga musholla yang ada satu musholla di setiap lantai.

Kedua, tersedia perlengkapan shalat yang baik dan terawat, suasana tempat ibadah juga diperhatikan dengan adanya pencahayaan yang cukup terang dan tersedia sirkulasi udara yang baik.

Kemudian, tersedia tempat wudhu yang bersih dan terawat, instalasi dan saluran pembuangan dengan kondisi baik. Tempat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wudhu di musholla Hotel Syariah Wali Songo Surabaya menjadi satu antara laki-laki dan perempuan tidak terdapat pula penghalang untuk menjaga dari pandangan umum.

Kekurangan yang tampak dalam hal ibadah adalah tidak dikumandangkannya adzan, puji-pujian, maupun bacaan al-Quran dalam lingkungan Hotel Syariah Wali Songo sebagai penanda waktu sholat, music-musik islami juga tidak diperdengarkan di lingkungan hotel.

2. **Pelayanan**

Untuk memelihara konsep syariah di lingkungan hotel, Hotel Syariah Wali Songo Surabaya menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanan sebagai berikut:

a. Kantor Depan

Pertama, sesuai dengan tata tertib yang ada di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya karyawan *front office* melakukan seleksi terlebih dahulu bagi tamu yang akan menginap. Setiap tamu berpasangan yang akan menginap setidaknya dapat menunjukkan Kartu Tanda Penduduk suami-istri dan memiliki alamat yang sama.

Kedua, karyawan *front office* memberikan informasi tentang kegiatan bernuansa islami yang ada di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya maupun di lingkungan sekitar hotel. Misalnya, ketika Hotel Syariah Wali Songo mengadakan buka bersama, tentang haul makam Sunan Ampel Surabaya, dan kegiatan bernuansa islami lainnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Tata Graha

Prinsip-prinsip syariah yang dilakukan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya dalam urusan tata graha hotel adalah:

1) Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat.

Hotel Syariah Wali Songo menyediakan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat berupa sajadah di setiap kamar tamu untuk tamu yang ingin shalat di dalam kamar dan mukena di setiap musohalla yang ada di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.

2) Penyediaan Al-Quran.

Hotel Syariah Wali Songo Surabaya juga menyediakan Al-Quran di setiap kamar tamu. Hal ini dilakukan dengan tujuan tamu hotel dapat melakukan ibadah dengan membaca Al-Quran/tadarus di dalam kamar.

c. Makanan dan Minuman

Prinsip syariah selanjutnya yang diterapkan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya dalam pelayanan makanan dan minuman bagi tamu hotel adalah sebagai berikut:

1) Tersedia pilihan makanan dan minuman halal

Menu makanan dan minuman yang ada di restoran hotel seluruhnya diolah menggunakan cara dan bahan-bahan yang halal. Sehingga tamu tidak perlu cemas akan kehalalan makanan yang disajikan di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan.

3) Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan.[76]

3. Pengelolaan

Prinsip syariah dalam hal pengelolan usaha di Hotel Syariah Wali Songo adalah sebagai berikut:

c. Manajemen Usaha

Dalam mengelola Hotel Syariah Wali Songo Surabaya, manajemen hotel memiliki dan menerapkan sistem jaminan halal. Hal tersebut dilaksanakan dalam operasional hotel keseharian mulai dari penerimaan tamu yang tidak sembarangan menerima tamu yang ingin menginap. Kemudian kamar tamu yang tersedia semua dilengkapi fasilitas-fasilitas untuk menudahan dalam beribadah. Makanan yang tersedia juga dimasak dan menggunakan bahan-bahan yang halal. Hotel Syariah Wali Songo juga secara bertahap memberlakukan larangan merokok bagi tamu hotel. Saat ini, untuk tamu yang merokok hanya diperbolehkan merokok di area lobby hotel.

Setiap tahun hotel selalu mengeluarkan zakat untuk dibagikan kepada seluruh karyawan hotel. Untuk gaji yang diperoleh karyawan tiap bulannya manajemen hotel tidak melakukan penyisihan untuk dialokasikan pada pembayaran zakat.

d. Sumber Daya Manusia

Untuk memberikan layanan yang baik kepada tamu hotel syariah Wali Songo Surabaya dan menjaga lingkungan hotel agar

[76] Syarifudin (manajer operasional), wawancara, 1 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuai dengan syariah agama Islam. Manajemen hotel mewajibkan kepada seluruh karyawan dan karyawati untuk memakai seragam yang sopan. Khusus karyawati wajib mengenakan jilbab dan mengenakan seragam yang menutup aurat.

Kebiasaan yang ditekankan oleh manajemen hotel kepada para karyawannya yang sesuai prinsip-prinsip syariah diantaranya setiap karyawan diwajibkan untuk menyapa/mengucapkan salam dan bersalaman jika bertemu dengan sesama karyawan, atasan serta pemilik hotel.

Jika karyawan sakit hingga tidak dapat masuk kantor, Hotel Syariah memberikan ijin tidak masuk dengan syarat harus melakukan ijin terlebih dahulu. Manajemen Hotel tidak menetapkan batas minimum hari untuk izin/cuti bagi karyawan Hotel Syariah Wali Songo untuk meninggalkan kerja. Oleh karena itu, bila ada karyawan wanita yang ijin tidak masuk karena hamil ada kelonggaran yang diberikan oleh manajemen. Akan tetapi, kekurangan dapat dilihat adalah Hotel Syariah Wali Songo Surabaya tidak memberikan jaminan asuransi kerja kepada karyawan sebagai perlindungan kerja dan gaji bagi karyawan hotel masih ada yang dibawah upah minimum regional Surabaya.[77]

[77] Mirza (resepsionis), *wawancara,* 12 Januari 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id