BAB IV

ANALISIS PRODUK, PELAYANAN DAN PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH DALAM PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH

A. Analisis Produk, Pelayanan dan Pengelolaan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, Hotel Syariah Wali Songo Surabaya tentunya sangat mementingkan kepuasan pengunjung hotel. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan untuk mencapai kepuasan pengunjung hotel adalah produk dan layanan yang ada pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya. Umumnya pelanggan akan selalu mengingat setiap keunggulan dari produk yang disajikan kepada konsumen. Jika dirasa cukup memuaskan maka akan membuat mereka enggan untuk berpaling kepada kompetitor lainnya.

Bagi sebuah usaha perhotelan, pengelolaan produk dan layanan sangat dibutuhkan untuk melihat permintaan dari pasar yang berbeda-beda. Tamu hotel yang datang bersama seluruh anggota keluarganya tingkat kebutuhannya berbeda dengan tamu yang datang dalam rangka *honey moon*. Begitu juga para wisatawan dan pedagang atau pebisnis yang singgah untuk melepas lelah. Penulis yakin bahwa seluruh industri perhotelan memahami hal tersebut.

Khususnya bagi pengunjung muslim, hal-hal lain seperti kemudahan untuk beribadah, ketenangan, makanan yang halal dan sebagainya adalah faktor penting yang menjadi pertimbangan mereka. Hal

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

yang sama juga diutarakan oleh Faisal. Ia menuturkan bahwa teori akan kebutuhan wisatawan muslim tidak lepas dengan nilai-nilai ajaran agama Islam.[51] Oleh karena itulah hotel syariah terbentuk, untuk memberikan pelayanan dan menyediakan kebutuhan wisatawan muslim ketika berwisata sesuai dengan syariah Islam.

Nilai-nilai Islam merupakan unsur yang harus dimiliki oleh perusahaan yang berlabel syariah dan harus diterapkan pada seluruh kegiatannya baik produk-produk yang disajikan, manajemen pengelolaanya, sampai setiap individu yang ada di dalamnya. Fondasi dasar dalam membangun ekonomi Islam sebagaimana dipaparkan Adiwarman Karim, seorang tokoh ekonomi Islam, yang menjadi landasan utama adalah akidah. Dengan akidah yang kuat seorang mukmin akan menjadi pribadi yang baik budi pekertinya dan tidak melakukan kegiatan yang dilarang oleh agama Islam. Kedua adalah adil. Keadilan dalam berekonomi akan menghapus kesenjangan pendapatan dan seorang mukmin tidak akan ingin berlaku jurang. Ketiga adalah nubuwwa. Kepribadian Rasulullah SAW dan tradisi keagamaan menjadi ketelaanan dalam melakukan aktifitas ekonomi. Keempat adalah khilafah. Kepemimpinan yang islami turut berpengaruh terhadap pengembangan usaha yang berbasiskan Islam. Kelima adalah ma'ad atau return. Dalam melakukan ektivitas ekonomi seorang muslim tidak hanya berorientasi

[51] Faisal, *Pariwisata Syariah Sebagai Ikon Baru Pariwisata Nasional*, disampaikan dalam pendidikan dan pengembangan SDM Wisata Syariah Kementerian Pariwisata dan ekonomi Kreatif, UNIPDU Jombang, 2013.

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

pada materi, sehingga *return* bagi kaum muslim adalah dunia dan akhirat.[52]

Mohammah Battour menuturkan dalam bisnis perhotelan syariah nilai-nilai syariah itu terletak pada beberapa atribut berikut, yaitu: *meeting room* yang religious, tempat ibadah, tersedianya makanan halal, bebas dari minuman beralkohol dan judi, bebas *maysir*, serta pakaian yang islami.[53]

Selanjutnya untuk menjaga dan memelihara nilai-nilai keislaman pada hotel syariah di Indonesia, penulis akan memaparkan tahapan analisis dalam penerapan prinsip syariah yang ada di Hotel Syaraih Wali Songo Surabaya dalam hal produk, pelayanan, serta pengelolaan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yaitu:

1. Analisa/Penilain Produk

   Dalam menjalankan usaha perhotelan dan pariwisata Philip Kotler menempatkan produk dan layanan dalam empat level. Yaitu *core benefit, basic product, expect produk, augmented product*.[54] Dalam penilaiannya, manajemen hotel selaku pengelola harus dapat mengelompokkan dan menilai keunggulan yang dimiliki agar dapat bersaing dengan kompetitor lain yang sejenis.

---

[52] Sumar'in, *Ekonomi Islam…*, 61.
[53] Faisal, *Pariwisata Syariah Sebagai Ikon Baru Pariwisata Nasional*, disampaikan dalam pendidikan dan pengembangan SDM Wisata Syariah Kementerian Pariwisata dan ekonomi Kreatif, UNIPDU Jombang, 2013.
[54] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran…,* 449.

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

Khususnya bagi hotel yang berkonsep syariah, prinsip-prinsip syariah perlu diperhatikan dalam setiap produk yang ditawarkan kepada tamu hotel. Penulis melakukan analisis akan produk milik Hotel Syariah Wali Songo sebagai berikut:

a. Toilet Umum

Peneliti melakukan observasi terhadap toilet umum hotel dengan hasil, toilet umum Hotel Syariah Wali Songo adalah berbentuk kamar mandi tertutup untuk satu orang, bukan toilet besar yang dapat dimasuki oleh beberapa orang yang memerlukan pemisah untuk menjaga pandangan. Kemudian Permenparekaf No 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah menyatakan bahwa toilet yang ada pada hotel syariah diharuskan memiliki penyekat antara urinoir satu dengan urinoir lain untuk menjaga pandangan. Penulis menilai bahwa peraturan ini ditujukan bagi toilet besar yang dapat dimasuki beberapa orang dengan tujuan menjaga aurat agar tidak terlihat.

Bagi toilet yang berbentuk kamar mandi tidak perlua adanya penyekat karena telah tertutup hanya dapat dimasuki oleh satu orang.saja. Kekurangan yang nampak pada toilet umum Hotel Syariah Wali Songo adalah tidak ada pembeda antara toilet laki-laki dan perempuan, sehingga satu kamar mandi dapat digunakan oleh laki-laki maupun perempuan.

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

Kedua, di dalam toilet umum telah terdapat peralatan praktis untuk bersuci, yaitu: gayung, bak mandi, shower, sabun, kloset dan keran air untuk berwudhu. Hal ini merupsksn perslstsn ysng lszim digunakan untuk bersuci sehingga telah sesuai dengan ketentuan mutlak sub unsur pada produk hotel syariah.[55]

b. Front Office

Penulis menjumpai adanya informasi tertulis yang terletak pada meja *receptionis* yang ada di *lobby* hotel, yaitu berupa tata tertib Hotel Syariah Wali Songo yang salah satu ketentuan di dalamnya adalah tidak diperbolehkannya tamu non-muhrim untuk melakukan *reservasi* di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya dalam satu kamar. Peraturan ini dibuat untuk menjaga nilai syariah pada lingkungan Hotel Syariah Wali Songo. Ketentuan ini juga telah tercantum pada ketentuan akan produk dari hotel syariah hilal-2 yang menyatakan bahwa harus tersedia informasi tertulis yang menyatakan tidak menerima pasangan yang bukan muhrim.[56]

c. Kamar Tidur Tamu

Ada beberapa hal yang penulis jumpai di dalam kamar tamu, diantaranya, Hotel Syariah Wali Songo telah menyediakan fasilitas sajadah di seluruh kamar hotel bagi tamu yang ingin

[55] Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.
[56] 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

melakukan ibadah shalat di dalam kamar. Kemuahan untuk menjalankan ibadah Hal ini juga terdapat dalam kriteria mutlak yang harus ada pada kamar tamu sebuah hotel syariah.[57]

Kedua, Hotel Syariah Wali Songo telah menyediakan al-Qur'an di setiap kamar tamu agar tamu yang menginap juga dapat membaca al-Qur'an di dalam kamar mereka.

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 maupun minuman sejenis yang 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

[57] 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

mandi, *shower*, sabun, dan kloset. Selain itu terdapat wastafel dan cermin di depan kamar mandi tamu untuk membersihkan tangan atau mencuci muka serta tempat sampah di bawah wasatafel untuk membuang kotoran di dalam kamar.

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 tertutup sehingga melindungi aurat agar terjaga dan tidak terlihat dari luar bila sedang bersuci di dalam kamar mandi.

Dari ketiga sub unsur tersebut kamar mandi tamu telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

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

Tentunya, jaminan dari manajemen hotel bahwa makanan dan minuman yang tersaji tidak mengandung unsur-unsur yang mengharamkan tidak cukup kuat untuk menjadi jaminan tanpa adanya sertifikat halal dari MUI untuk restoran hotel. Penulis sangat mengharapkan agar manajemen hotel melakukan sertifikasi untuk restoran yang dimilikinya.

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.

Kedua, tersedia juga peralatan untuk berwudhu di kamar mandi karyawan dengan tersedianya keran air di kamar mandi karyawan.

Ketiga, ruang karyawan yang dimiliki oleh Hotel Syariah Wali Songo Surabaya adalah berupa sebuah ruangan yang di dalamnya terdapat loker-loker untuk menyimpan barang pribadi karyawan dan juga loker yang berisikan barang-barang

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

perlengkapan hotel untuk melayani tamu. Karena ruang karyawan antara laki-laki dan perempuan menjadi satu maka tidak ada ruangan khusus bagi karyawan sebagai tempat untuk ganti pakaian. Selama ini, karyawan perempuan mengganti pakaian mereka di dalam kamar mandi.

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. Tetapi, setelah penulis melakukan observasi ditemukan bahwa musholla yang berada di lantai tiga saat ini tidak difungsikan oleh manajemen hotel

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. Manajemen telah menyediakan karpet sajadah dan mukenah di setiap musholla Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.

Kemudian, tersedia tempat wudhu yang bersih dan terawat, instalasi dan saluran pembuangan dengan kondisi baik. Akan tetpi, tempat wudhu di musholla Hotel Syariah Wali Songo Surabaya menjadi satu antara laki-laki dan perempuan dan tidak terdapat pula penghalang untuk menjaga dari pandangan umum.

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

Produk lain di samping unsur-unsur yang ada di Hotel syariah Wali Songo tersebut terdapat produk penunjang lain yang dikelola oleh manajemen yang berbeda yaitu restoran, tour *travel*, *ticketing* dan *rent car*, produk ini dinilai lebih dibutuhkan oleh tamu hotel dari pada kolam renang dan spa karena tamu hotel membutuhkan produk dan layanan pendukung bagi tamu yang ingin melakukan perjalanan wisata di sekitar Surabaya dan layanan pendukung dalam akses menuju pelabuhan, terminal, maupun bandara.[58]

Hotel Syariah Wali Songo Surabaya tidak menyediakan kolam renang dan SPA dikarenakan produk tersebut merupakan produk tambahan yang tidak diwajibkan bagi setiap hotel untuk memilikinya. Pengadaan kolam renang dan SPA membutuhkan lahan yang lebih luas, sedangkan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya memiliki keterbatasan lahan sehingga kolam renang dan SPA dirasa kurang tepat bagi Hotel Syariah Wali Songo yang lokasinya juga dekat dengan wisata religi Makam Sunan Ampel Surabaya. Mayoritas tamu yang menginap di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya adalah untuk beribadah dengan mengunjungi makam Sunan Ampel Surabaya maupun ulama-ulama sekitar, bukan untuk mereka yang bertujuan untuk wisata murni.[59]

---

[58] Muhammad Sofi Mahri (pengelola *rent car* Hotel Syariah Wali Songo), *wawancara*, 10 Januari 2015.
[59] 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

2. Analisa/Penilaian Pelayanan

Pelayanan dalam hotel syariah berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 setidaknya harus memenuhi 6 (enam) unsur yaitu, kantor depan, tata graha, makan dan minum, (olahraga, rekreasi dan kebugaran), SPA, dan fasilitas hiburan.[60]

Namun Hotel Syariah Wali Songo Surabaya hanya memenuhi 3 unsur yang ada berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tersebut yaitu, kantor depan, tata graha, makan dan minum:

a. Kantor depan

Prinsip syariah yang dapat dijumpai di kantor *front office* hotel adalah:

1) petugas *front office* melakukan seleksi bagi tamu yang datang berpasangan. Minimal tamu yang datang berpasangan harus dapat menunjukan Kartu Tanda Penduduk asli yang menunjukan (suami istri) yang beralamatkan sama.
2) Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel. Petugas *front office* memberikan informasi mengenai Masjid Ampel Surabaya sesuai keperluan tamu hotel.
3) Memberikan informasi jadwal waktu sholat kepada tamu hotel. Petugas *front office* memberikan informasi mengeni

[60] Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 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

jadwal waktu sholat kepada tamu yang belum mengetahui jadwal sholat untuk daerah Surabaya.

4) Petugas *front office* juga memberikan informasi kegiatan bernuansa islami yang ada di sekitar hotel. Misalnya, haul Sunan Ampel Surabaya, maupun kegiatan-kegiatan islami lainnya.

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 mushalla 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:

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) 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.

2) Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan.

3) Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan.

Ketika penulis melakukan wawancara dengan Manajer Operasional Hotel Syariah Wali Songo Surabaya, beliau mengutarakan bahwa:

> "Hal terpenting dalam prinsip syariah dan pelayanan hotel syariah yang membedakan antara hotel konvensional lainnya adalah adanya seleksi/larangan bagi tamu non mukhrim yang ingin menginap, lingkungan hotel yang terjaga dari perbuatan yang dilarang syariah islam dan makanan yang terjamin kehalalannya." [61]

Dengan demikian manajemen hotel beranggapan dengan melaksanakan 3 unsur tersebut telah menerapkan layanan dasar yang dibutuhkan oleh tamu/wisatawan muslim atas akomodasi hotel syariah. Tiga unsur selanjutnya yaitu (olahraga, rekreasi dan kebugaran), spa, fasilitas hiburan merupakan layanan tambahan yang juga kurang tepat bagi Hotel Syariah Wali Songo Surabaya karena lokasi hotel yang berada di lingkungan wisata religi Makam Sunan Ampel, maka sebagian besar tamu yang menginap seperti yang

[61] Syarifudin (manajer operasional), *wawancara*, Surabaya, 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

diutarakan manajer operasional Hotel Syariah Wali Songo adalah bertujuan untuk beribadah/mengunjungi Makam Sunan Ampel Surabaya, haul kepada makam ulama-ulama yang ada di sekitar Ampel, acara keluarga, dan sebagai tempat istirahat bagi pedagang/pebisnis di sekitar Ampel.[62] Jika ditinjau ketiga pelayanan yang ada pada Hotel Syariah Wali Songo tersebut semuanya telah termasuk dalam empat level produk yang disebutkan Philip Kotler sebelumnya.

Penulis menilai ketiga unsur pelayanan yang ada pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya telah menerapkan prinsip syariah dengan cukup baik. Hotel Syariah Wali Songo terbukti sejak berdirinya belum ada tamu yang berbuat asusila di lingkungan hotel, kemudahan dalam beribadah juga tercipta dengan adanya perlengkapan sholat dan Al-Quran di setiap kamar tamu hotel serta adanya tiga mushalla di lingkungan hotel, serta makanan dan minuman yang halal.

3. Analisa/Penilaian Pengelolaan

   a. Organisasi

      Dalam hal organisasi usaha, Hotel Syariah Wali Songo Surabaya masih memiliki banyak sekali kekurangan. Organisasi yang dimiliki hotel masih sangat sederhana dan masih dikelola oleh keluarga. Hotel Syariah Wali Songo juga masih belum

[62] 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

mengkomodir Dewan Pengawas Syariah sebagai pengawas dalam struktur organisasi yang dimiliki. Dengan demikian, pengawasan akan implementasi syariah dalam pengelolaan hotel masih sangat minim.

Kedua, Hotel Syariah Wali Songo Surabaya tidak memiliki *Standart Operating Produce* Hotel Syariah. Maka akan sulit untuk meningkatkan dan mengukur standar kompetensi para karyawan dan manajemen yang ada pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya.

b. Manajemen Usaha

Hotel Syariah Wali Songo telah memiliki dan menerapkan sistem jaminan halal yang dapat dilihat pada makanan yang tersaji dan tata tertib yang berlaku di Hotel Syariah Wali Songo Surabaya. Seperti apa yang dijelaskan oleh Syarifudin selaku Manajer Operasional Hotel Syariah.

> "Prinsip Syariah yang diterapkan oleh Hotel Syariah Wali Songo Surabaya adalah melakukan seleksi bagi tamu yang akan menginap, minimal dapat menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) suami istri dengan alamat yang sama. Hotel juga telah memasang kamera CCTV di setiap sudut hotel untuk memantau jika ada kegiatan mencurigakan yang dilakukan oleh tamu hotel yang nakal. Pihak Hotel Syariah Wali Songo Surabaya mengaku kesulitan dan tidak dapat membedakan jika misalnya ada tamu pasangan sejenis yang menginap karena pihak hotel tidak mungkin dapat mengawasi tamu hotel jika berada di dalam kamar."[63]

[63] 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

c. Sumber Daya Manusia

Kedua, dalam hal sumber daya manusia, seluruh karyawan memakai seragam yang sopan dan karyawati mengenakan jilbab, budaya yang islami terdapat antar karyawan dan atasan dengan budaya saling bersalaman ketika bertemu, datang, dan ketika pulang bekerja.

B. Implikasi Penerapan Prinsip-prinsip Syariah pada Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Hotel Syariah Wali Songo Surabaya Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Usaha Hotel Syariah.

Berdasarkan implementasi penerapan dari prinsip-prinsip syariah yang diuraikan sebelumnya, penulis membandingkan antara Kriteria Hotel Syariah Hilal-1 dan Hilal-2 dan menemukan bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah dapat disimpulkan bahwa Hotel Syariah Wali Songo termasuk golongan Hotel Syariah Hilal-1 dengan hasil sebagai berikut:

1. Produk

Tabel 4. 1 Hasil Analisis Produk Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

Unsur	Sub Unsur	Ket
Toilet Umum	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	Ada
	Tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	Ada

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

Kamar Tidur Tamu	Tersedia sajadah (*on request*)	Ada
	Tersedia Al-Quran	Ada
	Tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun	Ada
	Tidak ada minuman beralkohol di mini bar	Ada
Kamar Mandi Tamu	Tersedia peralatan yang praktis di kamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	Ada
	Tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi tamu	Ada
	Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup	Ada
Dapur	Tersedia dapur/pantry khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal yang terpisah dari dapur biasa	Ada
	Dapur/pantry mengolah makanan yang baik di kloset karyawan	Ada
Ruang Karyawan	Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan	Ada
	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	Ada
	Tersedia peralatan untuk berwuhu di kamar mandi karyawan	Ada
	Tersedia tempat ganti pakaian terhindar dari pandangan di masing-masing ruang ganti	Tidak
Ruang Ibadah	Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat	Ada
	Area shalat laki-laki dan perempuan ada pembatas/pemisah	Tidak
	Tersedia perlengkapan sholat yang baik dan terawat	Ada
	Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin/ kipas angin	Ada
	Tersedia pencahayaan yang cukup terarng	Ada
	Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan terpisah	Tidak
	Tersedia tempat wudhu dengan kondisi bersih dan terawatt	Ada
	Tersedia instalasi air bersih untuk wudhu	Ada
	Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik	Ada
Kolam Renang	Tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari pandangan umum	-
SPA	Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita	-
	Tersedia bahan terapi yang berlogo halal resmi	-

Data diolah oleh peneliti

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. Pelayanan Hotel Syariah

Tabel 4. 1 Hasil Analisis Produk Hotel Syariah Wali Songo Surabaya

Unsur	Sub Unsur	Ket
Kantor depan	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	Ada
	Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel	Ada
	Memberikan informasi jadwal waktu sholat	Ada
	memberikan informasi kegiatan bernuansa islami (bila ada)	Ada
	memberikan informasi restoran/rumah makan halal	Ada
Tata Graha	penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawatt	Ada
	Penyediaan Al-Quran	Ada
	Menyiapkan area/ruangan untuk sholat Jumat (bila tidak aad masjid yang dekat dengan hotel)	Tidak
Makanan dan Minuman	Tidak tersedia makanan dan minuman non halal	Ada
	Menyediakan Ta'jil pada bulan Ramadhan	Ada
	Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	Ada
Olahraga, Rekreasi dan Kebugaran	Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita	-
	Instruksi kebugaran pria khusus untuk pria dan wanita khusus wanita	-
SPA (bila ada)	Spa hanya melayani pijat kesehatan dan perawatan kecantikan	-
	Terapis pria untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita	-
	Terapsis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim	-
	Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama	-
	apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan	-
Fasilitas Hiburan	Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan porno	-

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

	aksi serta perbuatan asusila	
	Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam	-

Data diolah oleh peneliti

3. Pengelolaan Hotel Syariah

Tabel 2. 7 Tabel Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal-1

Unsur	Sub Unsur	Kriteria
Manajemen Usaha	Memiliki dan menerapkan Sistem Jaminan Halal	Ada
Sumber Daya Manusia	Seluruh karyawan dan karyawati memakai seragam yang sopan	Ada

Data diolah oleh peneliti

Dari data-data yang diperoleh mengenai pelaksanaan produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel syariah pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya sebagian besar telah menerapkan prinsip-prinsip syariah atas produk, pelayanan maupun pengelolaannya berdasarkan Kriteria Hotel Syariah Hilal-1. Namun masih dapat dijumpai beberapa kekurangan di dalamnya, yaitu:

1. Pada ruang karyawan masih belum terdapat ruangan ganti khusus bagi karyawan, namun kriteria ini dalam Permen Parekaf Nomor 2 Tahun 2014 adalah termasuk kriteria tambahan dan bukan termasuk kriteria mutlak yang harus ada pada sebuah hotel syariah.
2. Pada ruangan ibadah Hotel syariah Wali Songo tidak terapat pembatas/pemisah antara area laki-laki dan perempuan serta tempat wudhu antara laki-laki dan perempuan yang terpisah. Namun, kriteria

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

tersebut adalah kriteria tambahan dan termasuk kriteria tidak mutlak dalam Permen Parekaf Nomor 2 Tahun 2014.

Dengan demikian walaupun masih terdapat kekurangan dalam menerapkan prinsip syariah dapat dikatakan bahwa, Hotel Syariah Wali Songo Surabaya telah termasuk dalam hotel syariah dengan kriteria hotel syariah hilal-1.

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